

Etre accessible via les TIC en AMO est-ce une nécessité dans l'intérêt des jeunes ?

Retournons la question, à l'heure actuelle est-il possible de ne pas être présent sur la toile pour un service AMO ? Assurément, la réponse est négative. Etre là où les jeunes se trouvent et leur permettre de nous trouver là où nous sommes sont deux principes incontournables pour nos services. Qui peut alors douter qu'une grande majorité de jeunes se trouvent sur internet et recherchent des solutions, des ressources en utilisant les TIC ? Par contre, cela ne signifie pas qu'il existe une manière unique de pratiquer les TIC en AMO, chaque service aura à construire son utilisation en fonction de sa réalité. Des balises (*voir exemple*) sont présentes pour encadrer cette réflexion.

N'est-ce pas dans la 'réalité', dans la 'vraie' vie que nous devons rencontrer les jeunes ?

Attention quand on interagit dans le « virtuel » il s'agit de vraies relations, la différence réel-virtuel est dans le type d'outils utilisé, mais les humains échangent aussi réellement qu'en face à face.

Bien entendu, les TIC ne peuvent pas remplacer totalement la rencontre et l'échange avec sa composante non-verbale. Mais, ils constituent assurément un moyen supplémentaire et complémentaire. Une AMO uniquement accessible sur Internet serait incomplète. Pour cette raison, nous envisageons toujours l'utilisation des TIC en lien avec les autres aspects matériels et actuels de l'AMO (par exemple : une demande d'information en message privé sur internet peut déboucher sur un rendez-vous dans les locaux de l'institution).

Tout va très vite sur Internet, pourquoi utiliser un outil qui sera vite dépassé ?

Cette affirmation est vraie et fausse en même temps. En fait, tout dépend de l'outil utilisé, certains programmes sont éphémères et répondent à un effet de mode mais ce n'est pas le cas de tous. Par exemple, Facebook est toujours en progression depuis 2006.

Connaître les différents médias disponibles, savoir comment ceux-ci sont connus des jeunes (leur popularité) et anticiper leur utilisation au profit de nos objectifs est primordial. A ce niveau, la mutualisation des savoirs est l'un des atouts du groupe AMO.net.

Il serait plus simple et plus sécurisant de créer notre propre média

Plus sécurisant mais certainement inefficace. De plus, il nous semble que nous devons utiliser les médias de notre public. En d'autres mots, le jeune ne nous verra pas de la même manière si nous donnons notre adresse facebook ou si nous tentons de l'inviter à rejoindre notre forum privé.

Est-ce que cela ne demande pas trop de temps, trop d'énergie d'utiliser les TIC en AMO ?

Cela peut être une crainte, mais comme tout autre projet il s'agit d'un investissement : le temps consacré correspond à la nature du projet. Par exemple diffuser des informations de contact prendra moins de temps que la mise en place d'un projet de prévention. Comme pour tout projet, du temps doit être dégagé par l'équipe pour le(s) travailleur(s) qui s'occuperont du projet. Le collectif souhaite tout de même attirer l'attention sur le fait que pérenniser une présence sur la toile demande un suivi et une actualisation permanente – c'est un projet qui peut prendre autant de temps en amont qu'en aval, selon les objectifs institutionnels choisis : par exemple pour alimenter une page facebook il faut non seulement créer la page mais y être attentif au quotidien

en publiant de façon régulière de nouveaux articles (ne serait-ce que la publication de « simples » liens implique un travail d'analyse de réflexion de recherche et de modération).

Quels contenus l'AMO doit aborder via Internet ?

Tout dépend des objectifs recherchés (information, diffusion, prévention, permanence,...) et de toute manière le contenu sera toujours particulier et en accord avec le code de déontologie (art 14 en particulier). Il existe un accord au sein d'AMO.net pour estimer que la présence du logo et la référence à l'institution a minima sont essentielles. Il faut que le jeune sache où il vient, ce qu'il peut attendre et obtienne facilement les informations pratiques sur le service. En fait, comme en poussant la porte réelle de l'AMO.

Pas si simple, lorsqu'on utilise les codes des TIC où trop d'écrits peuvent provoquer la fermeture immédiate et souvent irréversible de la fenêtre. Etre créatif, habiller l'information, utiliser l'image ou la vidéo, font partie du chantier.

L'AMO peut-elle diffuser des publications permettant l'identification de son public ?

L'AMO peut-elle publier des photos où figurent des jeunes fréquentant son service ?

Il appartient à l'AMO de faire le choix de ne diffuser aucune publication permettant l'identification de son public. Si par contre elle souhaite le faire, elle se doit de vérifier le consentement libre et éclairé du jeune. Le refus de celui-ci doit être le principe de base.

Il est pertinent que le professionnel soit vigilant aux éventuelles pressions que le jeune pourrait ressentir, le forçant à accepter (pression du groupe de copains,...). De plus, un accord donné pour une publication ne signifie pas un accord pour toute diffusion. Il peut dès lors être utile de rencontrer personnellement le jeune afin de discuter de la publication, de l'éclairer sur les conséquences éventuelles, de s'inscrire dans une démarche d'éducation aux médias et ensuite vérifier son accord.

Par ailleurs, l'AMO se doit de recueillir les autorisations parentales.

Quels dispositifs l'AMO doit-elle mettre en place afin de garantir son cadre institutionnel ? L'AMO peut-elle répondre favorablement à des demandes d'ajout (de contact) ?

Il est nécessaire que l'AMO présente une attitude professionnelle. Pour prendre l'exemple de facebook, elle pourrait faire le choix d'accepter des demandes d'ajout, mais le collectif estime essentiel d'être vigilant concernant plusieurs points :

- Le travailleur met une frontière entre le profil institutionnel et son profil privé. Il est préconisé qu'il refuse les demandes privées. De même, il est déconseillé que le travailleur, via son compte privé, soit lié au compte institutionnel afin d'éviter un partage d'information à caractère privé.
- Le professionnel évite d'aller voir les profils privés de son public, de même pour les publications apparaissant sur le fil d'actualité s'il s'agit d'un profil et non d'une page (utiliser les blocages techniques qui existent).
- L'aspect institutionnel doit être clairement identifiable sur la page/profil via la présence du logo, le nom du service, ses coordonnées, sa description,... Il est important également de laisser une ouverture vers la possibilité de contact téléphonique et en face à face.

- Le travailleur garde un langage professionnel, c'est-à-dire qu'il n'utilise pas de smiley, n'utilise pas d'abréviations... pour maintenir le cadre institutionnel à travers sa façon de s'exprimer.
- Il est conseillé que l'AMO se positionne sur les demandes d'ajout de certaines instances et services (partis politiques, commerces, pouvoirs organisateurs...) et invitations aux événements. Est-ce pertinent pour l'AMO ? Quelle utilité cela peut servir, dans quel contexte ? Quelle image du service est renvoyée au travers de la liste de contact (si celle-ci n'est pas cachée) ?

Est-ce que l'AMO autorise les publications et commentaires de son public ? Avec quelles limites ?

L'AMO doit encourager la libre expression. Cependant, cela doit rester une démarche éducative, et le professionnel se doit d'être garant du cadre législatif, notamment en termes de harcèlement, de diffamation, de propos racistes et xénophobes... Le service ne peut pas héberger et redistribuer de tels propos, par contre, remarquer un commentaire déplacé de la part d'un jeune peut être une bonne occasion d'en débattre avec lui.

Doit-on être présent sur tous les réseaux sociaux ? Si non sur lesquels est-il le plus intéressant, le plus judicieux d'être ?

Non, il n'est pas nécessaire d'être présent sur tous les réseaux. Cela dépend de là où est le public, du réseau social et de l'objectif du service.

Comment faire pour connaître les dernières nouveautés qui ne cessent d'arriver sur la toile ?

Il n'est pas indispensable d'être un expert sur toutes les nouveautés. Par contre rester attentif aux médias et questionner le public est déjà une bonne base, les jeunes seront les premiers à être au courant des nouveautés qui les touchent...

Comment doit-on s'identifier sur la toile ?

Comment rester professionnel sur la toile ?

Dans un premier temps, même s'il faut considérer la toile comme un environnement particulier, cela n'implique pas que le contexte change complètement, nous continuons à faire appel aux mêmes compétences professionnelles.

Néanmoins, certains questionnements plus spécifiques peuvent se poser : comment remplacer, palier le non-verbal présent dans un entretien lorsque que nous sommes en communication (chat) sur le net ; comment définir notre fonction sur la toile autrement qu'en mettant notre photo et le logo de notre service ; comment trouver un juste milieu entre proximité et intrusion ; comment trouver un juste milieu entre vie privée et vie professionnelle... sont quelques questions qu'il nous semble que l'équipe doit se poser pour consolider sa manière d'être sur la toile en conformité avec son projet pédagogique (définir son utilisation et ses comportements, son apparence, des porte-paroles de relais etc.).

En pratique, comment gérer notre interaction sur le net ?

Il nous semble que différentes questions doivent être abordées pour construire des règles d'utilisation : Comment choisir les horaires de permanence sur la toile ? Quel délai raisonnable

doit-on garantir dans nos réponses via un réseau social ? Comment articuler permanences en ligne et permanences physiques ? Comment définir les rôles des travailleurs : est-ce que toute l'équipe assure la permanence et/ou s'occupe de la mise à jour technique et/ou suit des formations...

Il nous semble important que les réponses à ces questionnements soient retranscrites sous forme de règles et que ces dernières soient communiquées et connues des bénéficiaires.

Sur quel(s) critère(s) accepte-t-on quelqu'un en ami (ou assimilé) ou pas ? Est-il important de classer les amis en sous-groupes (catégories)?

Tous les services n'auront pas les mêmes critères, il appartient à ceux-ci de se positionner institutionnellement et de les justifier en fonction de leur projet pédagogique.

Comment délimiter au mieux notre territoire virtuel ?

Comme pour le travail de rue, il n'est pas utile que le service se retrouve sur tous les réseaux, à toutes les heures, il faut réfléchir et interroger son public bénéficiaire ainsi que son réseau par rapport aux sites pertinents à investir.

Moduler son approche 'réel' / 'virtuel' dans le travail ?

D'une part, la différence majeure réside dans la rencontre 'physique' de la demande, soit de personne à personne. Soit sous la forme de l'accueil de la 1ère demande, soit lorsqu'un accompagnement est défini avec la, les personne(s), soit lors de la rencontre de groupe (ateliers, animations,...). Ces aspects du travail sont toujours privilégiés, notre présence dans le monde virtuel est un moyen d'y contribuer, et d'être présent là où le public se trouve.

Quelle position devons-nous adopter quand les jeunes sont en porte-à-faux par rapport à des règlements (obligation scolaire, conditions d'utilisation de facebook...)?

Il nous semble que la réponse doit être réfléchi en équipe : « que faire quand un jeune de moins de 13 ans souhaite discuter avec l'AMO pendant les heures de cours ? » n'est pas si éloigné de la question « que faire quand un jeune vient à l'AMO durant les heures de cours ? ».

La séparation des mondes « réels / virtuels » a-t-il encore un sens ?

Nous ne pensons pas que cette distinction soit encore d'actualité. S'il s'agit de cibler les différences éventuelles de comportements, cela tient plutôt d'une différence entre relation en direct ou à distance : ne pas avoir la personne devant soi peut amener à moins d'empathie. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que le monde 'des écrans' est aussi segmenté (en fonction du contexte et des usages de celui qui l'emploie) que les interactions quotidiennes en face-à-face. Par exemple les comportements dans une salle de classe / en famille / en rue / dans le milieu professionnel / sur des plate-formes de jeu / sur les réseaux sociaux / sur un forum / sur viber etc., sont tout aussi codifiés. Concrètement, des coups permis sur le terrain de foot ne le sont pas en rue, mais les codes sociaux sont les mêmes sur Internet ou en face-à-face.

Est-ce qu'on communique de la même manière « à distance » ?

Il faut rester attentif aux limites de la communication : quand on sent qu'il n'est pas possible de palier le non-verbal, qu'il y a trop de paramètres dans la discussion qui échappent au professionnel il est recommandé qu'il passe au face à face.

Comment peut-on faire de l'éducation aux médias dans l'action ?

La première éducation aux médias passe, comme pour les autres comportements, par la manière dont les travailleurs eux-mêmes vont gérer leurs interfaces (gsm en entretien ? Page facebook sans modérateur ? Récupération de contenu sous copyright ? Contenu préventifs via la page facebook, le site Internet...). Et elle vise autant les jeunes que leurs familles.

Dans la pratique on peut dire que trois phases peuvent être identifiées :

- être attentif et saisir l'opportunité d'y être pour identifier les connaissances des jeunes ;
- être disponible pour entamer la discussion sur leurs usages ;
- et, suite à cela, leur apporter éventuellement de l'information supplémentaire pertinente quant à leur réalité.

Concrètement, cette dernière phase de prévention peut être multiforme, il n'est pas toujours nécessaire de mettre en place un projet à long terme, parfois cela arrive dans la discussion dans des projets qui ne semblent pas avoir de lien avec de l'éducation aux médias (petites choses du quotidien, gestion de son téléphone, le droit à l'image, par exemple lors d'animations scolaires des discussions peuvent aussi avoir lieu sur les médias alors que ce n'était pas la thématique de base...), mais cela peut aussi se faire à travers l'utilisation des médias eux-mêmes : démystification et apprivoisement des outils, ou par l'analyse en direct d'événements (comme le cas de harcèlement de youtubeurs fort suivis).

Cette prévention implique aussi un volet de recul et d'analyse critique des sources : par exemple faire attention aux buzz originés par les médias sur des bases peu solides (comme des challenges qui ont leur origine dans des groupes restreints qui sont médiatisés comme étant des comportements « généralisés »).

A consulter :

<http://www.enseignement.be/index.php?page=26149&navi=3710> (le site de l'enseignement de la fédération Wallonie Bruxelles possède plusieurs dossiers sur la question) ;

<http://www.pedagojeux.fr/> (sur une approche des jeux et de leurs usages) ;

<http://webetic.laligue.be/accueil> (ligue des familles : site complet sur différents aspects de la question).

Vous avez des questions plus pointues en relation avec votre pratique ?

N'hésitez pas à saisir la commission de déontologie et à lui soumettre des cas concrets.

Usages problématiques d'Internet : définitions, limites, risques... pistes

La cyber-dépendance-assuétude-consommation-addiction ?

La notion est controversée : s'agit-il d'une dépendance pathologique, d'un problème de limites ? Cela implique-t-il réellement un comportement problématique en terme de conséquences dans la vie quotidienne du jeune (santé, social, familial, scolaire...) ou non.

Le cyber-harcèlement ?

Le cyber-harcèlement n'est pas un phénomène en soi différent de ce que les services connaissent déjà, mais provient d'une prolongation du harcèlement en faisant office de « caisse de résonance » tant au niveau du temps, des lieux, que des personnes (de façon schématique, toute la famille, les amis qui ne font pas partie de l'école de la victime peuvent être au courant

s'ils sont amis sur facebook etc., alors qu'avant seuls ceux qui étaient présents à l'école étaient au courant...).

Différentes notions sont utilisées pour parler de harcèlements : bullying / blackmailing-racketing / mobbing / bashing / slutshaming...

Par ailleurs, les services font la différence entre un harcèlement entre jeunes qui se connaissent, qui vivent dans un environnement proche et les harcèlements médiatisés de personnalités du net par exemple.

Pistes ?

Le collectif propose ci-dessous une série de pistes et sites informatifs pour que chaque service se forme, se forge son point de vue et développe ses réponses à ces questions.

A consulter : site de la ligue des familles sur le sujet (<http://webetic.laligue.be/cyber-harcelement>),

les sites du délégué général aux droits de l'enfant (<http://www.dgde.cfwb.be/>),

de l'enseignement (<http://www.enseignement.be/index.php?page=0&navi=3613>),

du Cresam (<http://www.cresam.be/158>)

et le comité des élèves francophone (<http://www.lecef.org/>).

Infor jeunes [http://www.infor-](http://www.infor-jeunes.be/site/index.php?page=billets&search=harc%C3%A8lement)

[jeunes.be/site/index.php?page=billets&search=harc%C3%A8lement](http://www.infor-jeunes.be/site/index.php?page=billets&search=harc%C3%A8lement).

Cyberdépendance et Jeux pathologiques, Centre de références pour les addictions comportementales/Hôpital de Jour Universitaire « La Clé » - Projet Cyberdépendance <http://www.cyberdependance.be/index.html>.

Traitement Documentation Prévention des dépendances (groupe de cyber parents) : <http://www.nadja-asbl.be/>.

En lecture, le collectif vous propose de faire un tour sur le site de www.yapaka.be, où vous pourrez trouver des brochures téléchargeables gratuitement, notamment Pascal Minotte, *Cyberdépendance et autres croquemitaines* <http://www.yapaka.be/livre/livre-unique-ment-en-version-pdf-et-epub-cyberdependance-et-autres-croquemitaines>.

En outre, n'hésitez pas à interpeller et discuter avec les directions d'écoles, les services d'assistance aux parents et aux écoles, avec les PMS, les équipes mobiles, les services de médiations scolaire de votre région.

Liens généraux pour rester informé

De manière générale mais plus pointue sur les évolutions techniques : un site Belge en français (Wallonie Bruxelles) <http://www.regional-it.be/>; un site Français www.nextinpact.com.

Pour des questions (et connaissance des réflexions à ce sujet) plus ciblées sur les usages des TIC et les évolutions et impacts sur les droits et la vie privée : <http://www.cnil.fr/>, notamment les fiches pratiques de la rubrique <https://www.cnil.fr/fr/thematique/internet-technologies>.

Pour les évolutions de facebook, par lui-même : <http://fr.newsroom.fb.com/> (pas besoin d'être utilisateur pour y accéder).

Autres groupes de réflexion et leurs constats: <http://www.apsn-prev.org/pages/view/106>

(<https://www.safeonweb.be/fr>)