

**Balises à l'utilisation des  
TIC en AMO  
Synthèse des travaux du  
collectif AMO.net**

## Introduction

Le collectif AMO.net est un groupe qui s'est constitué peu à peu, à l'initiative de l'AMO Dinamo à Dinant. A l'heure actuelle il est composé des AMO Dinamo de Dinant, AJMO de Charleroi, AMOSA de Ath, Basse Sambre de Sambreville, Le CIAC de Couvin, AMO Point Jaune de Charleroi, Carrefour J de Wavre, TCC Accueil de Anderlecht, Agora jeune de Comines, Globul'in de Dinant, SDJ de Mons et Arpège de Saint-Ghislain.

L'objectif du collectif est de se pencher sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le cadre du travail d'AMO. L'originalité de la démarche est que le focus n'est pas mis sur « les jeunes et les TIC », ce qui fait l'objet de nombreux travaux par ailleurs, mais sur la compatibilité de l'usage des TIC avec les missions des AMO. Un des principes des AMO est de travailler à et sur la demande des jeunes ; un autre est de travailler dans leur milieu de vie, sous toutes les formes de ce dernier. Or, les jeunes sont demandeurs de travailler avec les TIC, qui leur sont familières et qui font désormais partie de leur vie. Les AMO se sont donc posé la question : peut-on faire fi de cette réalité, et sinon, comment respecter le cadre de l'AMO ? Une supervision par RTA a permis de structurer la réflexion. Dans un second temps, deux séminaires ont été organisés : avec Jean-Marc Van Gyseghem, directeur du CRID (Centre de Recherche Informatique et Droit) des FUNDP ; avec Jean-Luc Manise, expert consultant et formateur pour le non-marchand au Cesep. Les aspects juridiques et sociologiques de la question ont été abordés au cours de ces séminaires. Enfin, dans un troisième temps, le collectif a approfondi sa réflexion sur des similitudes possibles avec le travail de rue lors d'un troisième séminaire avec Edwin de Boevé, coordinateur du Réseau International des Travailleurs de Rue.

La démarche s'est poursuivie notamment à travers le colloque « Milieux Ouverts sur le Net : Quelles balises d'utilisation des TIC en AMO ? » réalisée le 22 mai 2012, où le collectif a présenté l'état de sa réflexion afin de la partager aussi largement que possible et en vue de la poursuivre avec les partenaires ad hoc. Le collectif a mis en lumière, progressivement, tout au long de ces séances de réflexion et des séminaires, plusieurs principes de travail qui sont valables avec plusieurs médias virtuels. Ces

principes sont développés ici de manière générales, le collectif s'est penchés de manière plus opérationnels, ces travaux sont visible sur le site du collectif.

**La balise se définit comme un dispositif destiné à marquer la possibilité d'un danger ou le tracé d'une voie plus sûre.** C'est bien ainsi que le collectif l'entend. Les éléments ci-dessous sont à considérer comme une tentative de structuration ponctuant un cycle du collectif AMO.net. Ils ne sont nullement exhaustifs ni définitifs. On voudra bien les considérer comme une « pierre à l'édifice » de réflexion sur l'utilisation des TIC dans les missions des AMO.

En ce qui concerne l'évolution du Collectif, aujourd'hui, le collectif se réunis en plénière mais aussi au sein de commission afin de se pencher au mieux sur un certains nombres d'aspect des tics et des missions AMO : ces différentes commissions sont : la question de la parentalité et les tic, le diagnostic social des AMO, les balises et l'utilisation en AMO de Facebook, une commission « Evènements- Outils », Recueil des données et du travail du collectif, « site ».

## Les principes généraux

### 1. Principes de nécessité

**1.1 Nécessité par rapport au cadre du service** (les missions, les obligations, la déontologie): travailler avec les nouvelles technologies est-il nécessaire pour remplir au mieux les missions, et est-ce compatible avec la déontologie?

• Le **code de déontologie** de l'Aide à la Jeunesse prévoit, dans son article 4, que les intervenants « *ont l'obligation de remettre en question régulièrement leurs pratiques professionnelles et veillent à les adapter à l'évolution des connaissances et des conceptions* ». Les AMO pensent donc qu'elles ne peuvent « garder la tête dans le sable » par rapport aux évolutions technologiques dans lesquelles les jeunes naissent et grandissent.

D'autre part, outre l'article 7, qui prévoit que « *Tout renseignement de nature personnelle, médicale, familiale, scolaire, professionnelle, sociale, économique, ethnique, religieuse, philosophique, relatif à un bénéficiaire de l'aide ne peut être divulgué.* » et l'article 12, qui soumet les intervenants au secret professionnel, l'article 14 postule que « *Eu égard au respect de la vie privée, les intervenants doivent s'abstenir de participer ou de contribuer à la diffusion et à la publication d'informations par le biais d'un quelconque support médiatique, de nature à permettre l'identification des bénéficiaires de l'aide. Il ne peut y être dérogé que si l'intérêt du jeune le justifie et avec l'accord de celui-ci s'il est capable de discernement ou, dans le cas contraire, de ceux qui administrent sa personne.* ».

Déontologiquement, plus peut-être que d'autres services privés du secteur eu égard à leur spécificité même, les AMO se trouvent dans une situation délicate, puisqu'ils ne peuvent ignorer ce qui provient d'une demande des jeunes (par exemple, créer un profil Facebook, un blog, etc.), mais que la marge de manœuvre est étroite. Les questions à se poser, en termes de principe de nécessité, sont, en vertu de l'article 14 :

- **l'intérêt du jeune le justifie-t-il ? ;**
- **Est-il capable de discernement ? ;**
- **Si non, ceux qui administrent sa personne en sont-ils capables ?**

- En matière de **prévention**, l'AMO doit être sensible à la fois aux formes de cyberdépendance, de cyber harcèlement, mais aussi à la fracture numérique – et aux risques respectifs de chacun de ces éléments.

**1.2 Nécessité par rapport au but poursuivi** : les nouvelles technologies sont-elles nécessaires pour atteindre des objectifs précis en termes d'aide individuelle, et en termes d'action collective et communautaire ? Pour chaque action spécifique, cette question doit être posée.

**Y a-t-il une utilité au-delà des effets de mode ?**

- C'est la **question du sens pour les jeunes** (et non pour les adultes) qui est mise en avant par les AMO. Les réseaux sociaux sont un nouveau lieu de socialisation pour les jeunes (et pas nécessairement, comme le pensent les adultes, un lieu d'isolement), ils font désormais partie de leur milieu de vie. Les AMO se posent la question : comment les accompagner dans ce processus qu'ils ont choisi, sans le diaboliser, mais sans minimiser ses impacts ni les risques encourus ? Ignorer cette portion de lieu de vie des jeunes leur paraît en tout cas incompatible avec leur mission de réseau de soutien dans le milieu de vie. Pour ces jeunes, les réseaux sociaux ont une utilité et un sens. L'AMO peut avoir une place pour leur permettre de mieux vivre leur passage vers l'âge adulte **dans le monde qui est le leur**.

- En AMO, le principe de nécessité ne peut être désolidarisé de la question de la **demande** (sachant que demande n'est pas « caprice »). Nous verrons infra comment cela peut être appliqué en matière individuelle et communautaire.

- Étant liée à un arrondissement, l'AMO doit également être sensible aux **formes d'isolement géographique** (grandeur du territoire et problématiques de mobilité) – c'est la possibilité de toucher des jeunes qui ne sont géographiquement pas accessibles, ainsi que ceux qui se rendent de moins en moins accessibles (parce qu'ils sont plus sur le net que dehors, ce qui peut devenir un problème).

**1.3 Nécessité par rapport au choix du média** : cette technologie-là plutôt qu'une autre est-elle nécessaire ? Quels sont ses avantages et ses inconvénients ? Ne peut-elle être remplacée par une autre plus sûre ?

- La vigilance par rapport à ce principe imposera aux AMO de ne pas être esclaves de la technologie, mais de prévoir des balises afin de pouvoir, chaque fois que l'utilité du média sera contrebalancée par des risques quelconques, **basculer en mode classique**. En tout état de cause, en individuel comme en communautaire, la technologie ne remplacera jamais la relation en face-à-face et la promotion du **lien réel et actuel**.

- La technologie sera toujours considérée comme un **outil au service d'un objectif**. Sa nécessité sera toujours référée à l'objectif en question. Cela suppose une évaluation continue (l'évaluation portant sur le sens et les valeurs de l'action).

- Les technologies évoluant extrêmement rapidement, les AMO recommandent la création d'un organe central, sorte d'unité-net, qui pourrait informer les services, dans et hors secteur, sur tout ce qui concerne les TIC en relation avec les jeunes. En effet, il s'agit d'un travail à part entière de se tenir au courant de toutes les évolutions, ce que ne peuvent se permettre les AMO, en tout cas de manière approfondie.

#### 1.4 Nécessité par rapport aux contenus diffusés : ces informations-là sont-elles nécessaires?

- Dans une société de l'information où l'instantanéité et la prolifération des messages sont devenues la règle, les AMO veilleront **au sens des contenus**: ils seront liés étroitement, comme le recommande l'article 14 du code de déontologie, à **l'intérêt du jeune**, dans une visée éducative et pour favoriser du lien, ce qui relève des missions de l'AMO.

- Les questions relevant du respect de la loi sont reprises au point 3 (devoir de surveillance), car ils concernent non des questions d'évaluation, mais de contrôle.

## 2. Principes de précaution

### 2.1 Vérification du consentement libre et éclairé du jeune

- Le consentement tacite du jeune (à la publication, qui peut paraître anodine, de photos de camp sur un site Internet, par exemple) ne doit pas aller de soi. Même si le jeune a déjà accepté plusieurs fois auparavant, **c'est le refus qui doit être le principe de base** : le jeune est réputé refuser tant qu'il n'a pas accepté. Il faut aussi que son consentement soit libre et éclairé, on vérifiera donc que les conditions de demande permettent bien cette liberté et cet éclairage.

- Les **autorisations parentales** nécessaires seront évidemment sollicitées dans les règles de l'art.

### 2.2 Respect de la liberté d'association

- Que ce soit en individuel ou en communautaire, le jeune peut accepter ou refuser de s'associer (d'être associé) à d'autres (figurer sur une photo de groupe, être associé à l'image d'un service). Cette liberté d'association, qui est palpable dans le mode face-à-face et qui s'y appuie sur des codes et des rituels, est plus complexe dans le monde virtuel.

L'AMO veillera à toujours **compenser le brouillage des frontières** (privé/professionnel, confiance/dévoilement excessif, facilité d'expression protégée/conséquences inattendues, etc.) par des **dispositifs-frontières** sans ambiguïté et adaptés au média.

### 2.3 Respect de la liberté d'expression

- La libre expression du jeune sera encouragée, dans une visée éducative et dans le respect de la législation sur la diffamation, le harcèlement, les atteintes aux bonnes moeurs, les propos xénophobes, etc.

### 3. Devoir de surveillance

#### 3.1 Légitimité des contenus

- Les AMO ont une responsabilité quant à la légitimité des contenus diffusés, du point de vue légal (respect des données à caractère personnel et de la vie privée, des législations limitant la liberté d'expression, du droit d'auteur et du droit à l'image). Mais le seul point de vue légal n'est pas suffisant, il doit être corrélé au point de vue institutionnel et au point de vue pédagogique. Même en cas de légalité respectée, une fois encore, la question du sens sera réinterrogée.

#### 3.2 Dispositif de gestion par les adultes

- Comme pour n'importe quelle activité, le cadre est garanti par les adultes. Cela implique que l'AMO doit mettre en place des **dispositifs techniques et humains** afin de permettre à l'activité de se dérouler dans les meilleures conditions :

- dispositifs techniques : paramétrage des comptes, administration des sites et des profils, etc.;
- dispositifs humains : pratiques d'évaluation pédagogique adaptées aux nouvelles technologies.

### 4. Principes éducatifs

#### 4.1 Education aux médias

- Les AMO seront sensibles à la distorsion qui peut exister entre les connaissances techniques parfois virtuoses dont les jeunes font preuve et leur fragilité par rapport au monde virtuel pouvant aller jusqu'à la cyberdépendance. Elles exerceront une **éducation aux médias dans l'action**.

#### 4.2 Information et soutien aux parents

- Les parents sont parfois dans des excès opposés à propos des nouvelles technologies, du pistage des jeunes par géolocalisation à une grande permissivité par rapport à Facebook. Les AMO veilleront à leur procurer un soutien dans ce domaine comme dans les autres. Elles veilleront à éviter la fracture numérique (tant au niveau social que générationnel).

### 5. Principes méthodologiques

Ces principes sont inspirés de ceux du travail de rue<sup>ii</sup>, qui suscitaient une comparaison spontanée quoique nuancée avec le travail de toile. Ils sont encore, en ce moment, à éprouver, du moins pour certains d'entre eux.

La rue comme la toile sont des lieux que les jeunes s'approprient mais qui leur sont contestés par les adultes. En ce qui concerne la rue, la vision « classe moyenne » de l'espace public s'oppose à la vision appropriative des jeunes : pour être sécurisante, la rue doit être vide de vie, surtout en groupe. Pour la toile, la vision parfois apocalyptique de l'Internet qui est celle des adultes s'oppose à la vision « naturaliste » des jeunes.

La rue comme la toile sont des lieux que les jeunes visitent spontanément et quittent spontanément.

La question de l'acceptation ou du rejet, la question des codes qui s'y développent, la question des territoires à partager avec d'autres usagers, le besoin de faire bande ou de faire jungle y sont comparables. Comme il y a des lois de la rue, il y a aussi des lois de la toile. Il importe pour les travailleurs sociaux de les observer, de les reconnaître.

### 5.1 Principe de proximité

La rue n'est pas toute la ville ; les travailleurs sociaux de rue se concentrent sur une portion de territoire, qu'ils s'efforcent de connaître à fond. Il serait bon pour les travailleurs de toile d'en faire autant, en essayant de respecter au maximum un principe de proximité. La manière de délimiter ce « **territoire virtuel** » reste à explorer et nécessitera sans doute un positionnement d'équipe.

### 5.2. Respect des étapes

Lorsqu'on se lance dans le travail de toile, il convient de ne pas brûler les étapes.

- Découvrir et explorer le milieu : observer les caractéristiques de la toile, les lieux prisés des jeunes, leur pratique du terrain, sans s'immiscer. **Repérer** des éventuels **besoins**.
- Permettre peu à peu que des **désirs émergent** : envie d'activité, de rencontre, etc.
- Construire un cadre pour permettre aux désirs de **se formuler** en **demandes**. Il convient pour cela d'identifier les bons moments pour intervenir judicieusement, des bonnes problématiques pour mettre en place des choses avec les jeunes etc. Le travailleur doit être **crédible et référent**.

En respectant ces étapes, selon le **modèle de propension**<sup>iii</sup>, le travailleur veillera particulièrement au principe de double amorce : c'est en connaissant bien le milieu, les besoins, les désirs (première amorce) qu'il sera prêt à agir efficacement lorsque le jeune en fera la demande (seconde amorce).

Le **cadre d'intervention dans la seconde amorce** doit dès lors être bien préparé avec l'équipe.

### 5.3 Principe de visibilité

**Se faire connaître**, très vite et sans ambiguïté, comme travailleur social, est indispensable. Le mimétisme avec les jeunes est contre-indiqué.

La visibilité et l'identité du travailleur doivent être particulièrement travaillées dans la relation virtuelle, qui permet si aisément de tricher avec l'identité. Les **dispositifs** qui permettront de la transparence derrière l'opacité seront privilégiés (photo et carte de visite du travailleur) ainsi que ceux qui permettront de faire sentir la présence de l'équipe derrière le travailleur (logo du service, photo du bâtiment, lien cliquable pour lire les missions, etc.).

#### 5.4 Principe de régularité et de disponibilité

Il conviendrait, en travail de toile, de conceptualiser l'équivalent des règles en matières de tournée de quartier, où l'itinéraire est conçu pour différentes **fonctions** :

- **croiser** les lieux de rassemblement des jeunes, pour partager avec eux s'ils le souhaitent et rester visible (ce qui correspond, en travail de rue, aux parcs, places, lieux de rassemblement) ;
- être prévisible dans ses déplacements pour pouvoir **être joignable** (itinéraires similaires à chaque tournée de quartier) ;
- passer par des lieux plus **isolés** pour permettre à des jeunes de communiquer individuellement sans être identifié par les autres (ruelles) ;
- avoir des points de chute identifiés d'une durée plus longue pour une **discussion** qui pourrait trouver une solution assez vite (café, resto) ;

– avoir un début et une fin **prévisible** également – notamment pour des rendez-vous par exemple, quand la discussion est plus longue et doit se poursuivre après la tournée – où des démarches doivent être entreprises – le début et la fin ici se passent au même endroit – si on a « raté » l'éducateur, on sait prévoir exactement où il se trouvera à la fin de sa tournée.

Le travailleur de toile favorisera une grande régularité dans sa présence sur la toile. C'est la continuité et le long terme qui doivent être privilégiés, non les « coups » sporadiques lorsque quelque chose se passe. Ce n'est donc pas le buzz qui guidera la présence du travailleur sur le net.

– Une attitude prospective est-elle aussi de mise ? Aller chatter/zoner sur des sites fréquentés par des jeunes ? Il s'agit alors d'identifier ceux qui s'indiquent et qui peuvent faire office d'activité, l'équivalent du match de foot : certains jeux en ligne ? Jouer aussi de la proximité, en allant sur les forums du club de foot local, sur le territoire de l'AMO ? En tout état de cause, il faut toujours s'identifier comme professionnel, et non « s'effacer » derrière un pseudo.

– En individuel, la permanence chat sera clairement identifiable et régulièrement assurée. Faut-il trouver des systèmes pour rappeler aux jeunes avec qui on a déjà chatté qu'on est disponible ? Cette permanence pourrait devenir l'équivalent de la ruelle (lieux plus isolés).

#### 5.5 Principe de dualité

Tous les lieux ne sont pas bons à visiter pour le travail de rue. Il ne s'agit pas d'un travail de quadrillage. Pas question de s'infiltrer, il faut se faire accepter. Le travailleur social visitera des lieux fréquentés par les jeunes, mais pas tous ni à n'importe quelle heure : ainsi, à partir d'une

certaine heure de la nuit, il vaut mieux quitter la rue, pour ne pas s'immiscer dans des activités des jeunes dont la connaissance mettrait à mal la relation de confiance vis-à-vis de l'éducateur. En travail de rue, il faut accepter qu'on n'a de prise que sur une petite partie de la réalité. En travail de toile, il importerait de repérer les endroits où il est bon d'être et ceux où il ne faut pas aller.

Notamment, un principe peut être de **respecter l'intimité du jeune en dépit de l'extimité généralisée du net**. Ainsi, le travailleur ne visitera pas le blog perso du jeune (voir principe de précaution). S'il s'agit pour le travailleur de voir et d'être visible, il ne s'agit en aucun cas de céder au voyeurisme.

---

<sup>i</sup> La Commission de déontologie n'a encore émis que peu d'avis concernant la thématique des TIC.

<sup>ii</sup> Voir *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*, 2009, [www.travail-de-rue.net/news/le-nouveau-guide-est-disponible.html](http://www.travail-de-rue.net/news/le-nouveau-guide-est-disponible.html)

<sup>iii</sup> 3 Voir *Guide international...*, *Op. cit.*, p.58,