

Les usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance

Rapport de recherche-action-formation
2019-2020

Les usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance



Rapport de recherche-action-formation 2019-2020

François SORIN - Centre de recherche d'Askoria
Avril 2021



Ce document est mis à disposition sous licence *Creative Commons* BY-NC-ND
(sauf les fiches présentées dans la partie 5 du rapport – voir encadré ci-dessous) :
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>

Pour citer le document : Sorin, François (2021). *Les usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance, rapport de recherche-action-formation au sein de l'association PEP 29.*

Les différentes fiches proposées dans la partie 4 et annexes du rapport sont mises à disposition sous licence *Creative Commons* BY-SA. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/fr/>
Chaque fiche précise les auteurs et les conditions de diffusion.

Image de couverture : dessin sans titre réalisé par un professionnel de l'association PEP 29
(non identifié) lors d'un temps de travail collectif.

Les usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance

Table des matières

Présentation du rapport	1
Première partie : la conception de la démarche	2
1.1 La pratique professionnelle avec et dans le numérique	2
1.2 La définition des objectifs de formation.....	3
1.3 Une série de questions initiales pour cadrer la démarche	5
1.4 Méthodologie de la démarche de recherche-action-formation	6
Partie 2 : La phase exploratoire	9
2.1 Modalités de recueil de données et de travail collaboratif.....	9
2.2 Regards sur les pratiques numériques des jeunes accueillis et accompagnés	12
2.3 Regards sur les pratiques numériques des professionnels	14
2.4 Les enjeux professionnels liés aux usages numériques.....	17
Partie 3 - La phase d'expérimentation	19
3.1 Questionner les motivations et les modalités de l'intervention socio-éducative	19
3.2 Structuration de la phase d'expérimentation.....	20
3.3 Mise en œuvre de la phase d'expérimentation	23
3.4 Adaptation de la démarche face à la crise sanitaire de la Covid-19	23

Partie 4 : Les productions réalisées dans le cadre de la démarche..... 25

Projet de charte numérique	26
Trame d'observation des pratiques numériques.....	27
Référentiel des compétences numériques.....	31
Le « cas » Facebook	36

Partie 5 : Les usages sociaux du numérique dans le cadre de l'activité professionnelle : raisons d'agir et manières de faire..... 40

5.1 Fonder l'intervention socio-éducative sur l'observation des usages numériques des publics ...	41
5.2 Trois motifs de prise en compte des usages numériques des publics	43
5.3 Premier motif : Prévenir les risques liés aux pratiques numériques connectées.....	44
5.4 Second motif : Satisfaire aux exigences numériques de l'insertion sociale et professionnelle ..	47
5.5 Troisième motif : Développer des pratiques numériques capacitantes.	50
5.6 Déplacer les attentions critiques	51

Annexes : documentation de la démarche..... 54

Outils d'exploration des enjeux liés au numérique dans les situations de travail.....	55
Méthodes utilisées pour permettre la participation des jeunes et des familles aux travaux conduits par les professionnels dans le cadre de la démarche	60

Présentation du rapport

Ce document rend compte d'une démarche de recherche-action-formation (RAF, voir encadré 1) qui s'est déroulée de janvier 2019 à octobre 2020 au sein de la direction « secteur social » de l'association départementale des Pupilles de l'Enseignement Public du Finistère (PEP 29).

Le secteur social de l'association PEP 29 gère un ensemble d'établissements et de services participant de la protection de l'Enfance dans le département :

- La Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) du Kreisker et le Dispositif Bambou à Quimperlé.
- Le Service d'Accompagnement Educatif à l'Autonomie (SAEA) Ti ar vag.
- Le Dispositif d'Adaptation des Parcours Educatifs (DAPE) Dor digor.
- Le service de Placement Educatif A Domicile (PEAD) Nadoz vor à Concarneau.

Des équipes pluri-professionnelles (moniteurs-éducateurs et monitrices-éducatrices, éducatrice-s spécialisé-e-s, maîtresses de maison, responsables de service, psychologues, assistantes de direction etc.) sous la responsabilité d'un directeur y assurent l'accueil et l'accompagnement d'une soixantaine de mineurs et jeunes adultes, garçons et filles, et de leurs familles.

La démarche de recherche-action-formation est animée par François Sorin pour le centre de recherche d'Askoria et le service de formation continue d'Askoria Lorient.

Ce document présente le déroulé, les résultats et les productions issues de la recherche-action-formation. Il met également à disposition les différents outils et méthodes qui ont été développés et expérimentés dans le cadre de la démarche. La mise à disposition de ces éléments sous licence Creative Commons répond à la volonté de mettre en partage et en discussion les réflexions et les travaux conduits sur le thème des usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance.

Remerciements

Nos remerciements vont aux personnes accueillies et accompagnées par les équipes de l'association PEP 29, jeunes et parents, qui ont participé aux différents temps d'échange, de réflexion et de production.

Nous remercions les équipes d'Askoria, Jean-Noël Souron, Isabelle Ruyet et Valérie Mahé pour leur participation à la mise en œuvre de la démarche.

Nous remercions les membres du comité scientifique pour leur participation à cette instance : Gaëlle Castrec (ODPE CD29), Yvette Molina (CRA Askoria), Emilie Potin (MC Rennes 2) et Pascal Plantard (PU Rennes 2).

François Sorin tient à remercier Philippe Gloaguen, Solène Hussard et l'ensemble des membres du Comité de pilotage pour leur confiance et leur investissement, et l'ensemble des professionnels des PEP 29 pour la qualité de l'accueil et des échanges tout au long de la démarche.

Première partie : la conception de la démarche

Les premiers échanges entre Askoria et la direction secteur social de l'association PEP 29 s'établissent en 2018, à l'occasion de la journée de présentation des résultats de la recherche « *Pl@cement : la correspondance numérique dans les mesures de placement au titre de l'assistance éducative* » à l'Université de Bretagne Occidentale (UBO) à Brest¹. Le directeur « secteur social » des PEP 29 fait part de sa volonté d'engager ses équipes dans une formation « au numérique ». Le premier mouvement de la démarche a consisté à s'accorder sur les termes, le contenu et les objectifs de l'action de formation, en prenant en compte les motifs qui ont présidé à l'identification du besoin.

1.1 La pratique professionnelle avec et dans le numérique

L'actualité des services qui compose la direction secteur social des PEP 29 est alors caractérisée par l'introduction d'équipements et de services numériques dans le cadre du travail d'équipe et dans le cadre de l'intervention socio-éducative :

- **Les PEP 29 réalisent des vidéos avec les jeunes accueillis ou accompagnés.** Ces vidéos, qui présentent un contenu documentaire ou de fiction, visent la participation des jeunes aux différents étapes de la production audiovisuelle : scénarisation, tournage (devant ou derrière la caméra), montage, etc. L'association a récemment fait l'acquisition d'un poste informatique dédié à ces productions. La production audiovisuelle est un support pour l'intervention socio-éducative (support d'activité, dynamique de groupe) et constitue également un moyen de communication interne et externe : les vidéos produites avec, par et parfois sur les jeunes accueillis et accompagnés peuvent être présentés au conseil d'administration, aux partenaires, aux familles, etc... De l'avis des professionnels ces productions sont de nature à « *faire changer les représentations sur les lieux de placement et les mesures d'assistance éducative* ».
- À la suite des demandes répétés des jeunes accueillis, **un accès à Internet par wifi² a été mis en place au sein de la MECS.** Cette disposition vise à faciliter (et égaliser) l'accès au réseau Internet, dans la perspective d'une « normalisation » des conditions de vie des jeunes accueillis. Cet accès au wifi s'accompagne de la formulation d'un certain nombre de règles (horaires, durée...) qui évolueront dans le temps.
- La période est aussi marquée par **la mise en place récente d'un serveur informatique partagé.** Ce système d'information, accessible depuis les différents postes informatiques professionnels, doit faciliter et harmoniser les pratiques de stockage et de classement de l'information nécessaire à l'intervention, et/ou produite par les professionnels. Ce processus d'informatisation porte donc sur des documents, mais aussi sur des pratiques (prise de note,

¹ Cette recherche, coordonnée par Emilie Potin (Rennes 2) s'est intéressée aux pratiques de communication à distance entre les jeunes et leurs familles dans le cadre des situations de placement en assistance éducative, et aux formes de régulation des ces échanges par les professionnels. Emilie Potin, Gael Henaff, Hélène Trelleu, François Sorin (2018), « *Pl@cement : La correspondance numérique dans les mesures de placement au titre de l'assistance éducative* », recherche soutenue par l'ONPE et la mission « droit et justice ». Rapport disponible en ligne : <https://www.onpe.gouv.fr/actualite/correspondance-numerique-dans-mesures-placement-au-titre-lassistance-educative>

² Le wifi désigne le protocole technique permettant notamment de relier par ondes radio un équipement informatique (ordinateur, smartphone) à un modem internet (une « box » internet). Voir l'article de Wikipédia : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>

constitution de dossier individuel...) qui était jusque-là réalisées « sur papier », et dans certains cas, de différentes manières selon les services et selon les professionnels.

- **Les équipes des PEP 29 mobilisent différents moyens de communication à distance** dans le cadre professionnel, en direction des jeunes et de leurs familles, mais aussi entre professionnels et avec les partenaires : appels depuis un mobile, mails, SMS, usages des services de messageries (WhatsApp), usages des réseaux sociaux numériques (Messenger, depuis Facebook) ... Ces pratiques de communication à distance, synchrone ou asynchrone, sont plus ou moins partagées entre professionnels. Au moment de la conception de la démarche de formation, **la direction secteur social à récemment engagé l'équipements des professionnels en téléphone portable individuel**, afin d'éviter ou de limiter le recours aux portables personnels. Néanmoins ces portables qui ne sont pas des smartphones ne permettent pas la connexion à Internet et l'installation des applications mobiles³.
- Lors des premières rencontres avec les PEP 29, **une expérimentation de l'usage d'un réseau social numérique (Facebook) est en cours**. Une page Facebook consacrée aux activités nautiques proposées par les PEP 29 a été créée : elle permet de partager et valoriser les images produites lors des différents temps d'activité nautiques avec les jeunes. Outre ce compte thématique, une page Facebook a été créé pour chacun des quatre services : cette fois, il s'agirait d'ouvrir de nouvelles possibilités de communication avec les jeunes et les familles. Ces dispositions posent un grand nombre de questions aux professionnels, relatives aux pratiques d'administrations de ces pages et à la manière d'en cadrer les usages.

Ces différents points composent en somme l'actualité des services en matière numérique. Une autre dimension, plus transversale est également très présente dans les premiers échanges avec les PEP 29. Il s'agit de **la prise en compte des pratiques numériques des jeunes et des familles** :

- D'une part, les professionnels décrivent **la part très importante des pratiques connectées dans la vie quotidienne des jeunes et des familles**, et qui permettent la communication à distance, l'entretien des sociabilités (les amis, la famille ...), les pratiques de consommation de produits culturels et de loisirs (films, séries, musique, jeux vidéos), etc.
- D'autre part les professionnels insistent sur **des épisodes malheureux vécus par des jeunes en lien avec les pratiques connectées**. Les motifs les plus présents sont le cyberharcèlement dont ces jeunes peuvent être victimes, et leur exposition à des contenus inadaptés, comme la pornographie. Les professionnels insistent notamment sur leur sentiment d'impuissance et leur incertitude quant à la marche à suivre pour prévenir ce type de situation, ou à intervenir efficacement le cas échéant.

La question numérique au sein des PEP 29 comporte ainsi deux dimensions interpénétrées : celle des conditions de travail avec les équipements numériques et celle de la prise en compte des usages sociaux du numérique dans l'accompagnement socio-éducatif.

1.2 La définition des objectifs de formation

La description de la situation des PEP 29 s'accorde avec les précédents travaux qui ont mis en évidence la manière dont les évolutions liées au numérique dans le champ spécifique du travail et de

³ Au moment de la finalisation de ce rapport, le directeur nous informe avoir engagé un nouveau plan d'équipement des professionnels en smartphones.

l'intervention sociale s'articulent selon deux dynamiques distinctes et néanmoins corrélées (Molina Y. et Sorin F., 2018 ; Sorin F., 2019)⁴ :

D'une part, l'avènement d'une « société numérique » (Compiègne, 2011)⁵ redéfinit les nécessités de l'éducation et de la formation mais également les conditions de l'intégration et de la participation sociale, auxquelles s'attachent, au côté d'autres institutions, les acteurs du travail et de l'intervention sociale. Cette première dynamique correspond à une actualisation des problématiques sociales qui sont « traditionnellement » l'affaire du secteur social et qui se déploient aujourd'hui dans un environnement devenu numérique. Elle imprime un mouvement d'évolution des dispositifs et des pratiques qui s'incarne de manière différenciée en fonction des secteurs d'intervention et des publics accompagnés (Meyer, 2014, Davenel, 2016)⁶.

Simultanément, on assiste au développement continu des pratiques numériques dans l'activité et sur les lieux d'exercice professionnel : traitement et partage de l'information, communication à distance, mobilisation de dispositifs numériques pour l'intervention, démarches de médiation numérique en direction des publics accompagnés... Cette seconde dynamique s'incarne dans des évolutions praxéologiques et suscite des questionnements éthiques. La valorisation et le développement des compétences numériques, la nature des processus de conception des systèmes informatiques comme les conditions de définition des normes sociales d'usages des technologies jouent alors un rôle déterminant sur l'utilisabilité et l'acceptabilité des outils numériques au sein des organisations.

Pour les PEP 29, ces deux dynamiques sont rendues visibles par :

- L'émergence des **questionnements des professionnels quant à leur rôle dans l'accompagnement des usages numériques** des jeunes et des familles et la prévention et/ou la prise en charge des épisodes malheureux en lien avec les pratiques connectées.
- L'expression d'un **besoin de définition collective des usages des différents dispositifs sociotechniques** imposés ou disponibles pour le travail en équipe et l'intervention socio-éducative : serveur informatique, téléphones portables, réseaux sociaux...

Au-delà de la montée en compétences individuelle de chacun des professionnels, la demande de formation traduit aussi un besoin de délibération collective au sein de l'association, devant permettre l'élaboration des cadres communs.

Ce travail collectif devra prendre appui sur les connaissances scientifiques disponibles, mais devra également reposer sur l'expérimentation pratique de modalités d'intervention et de supports socio-éducatifs. L'enjeu est de garantir l'adaptation des résolutions collectives et des modalités d'action communes au contexte spécifique de l'association et des différents services.

Les objectifs de la formation sont définis de la manière suivante :

- Augmenter les connaissances sur l'**environnement social et technique** actuel.
- Identifier **les enjeux** (opportunités et risques) qui s'attachent à leur pratique professionnelle dans la société numérique.

⁴ Molina, Y. & Sorin, F. (2018). *Les usages numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social*. Rapport de recherche réalisé dans le cadre de la 5^{ème} saisine du Comité Régional du travail social de Bretagne. En ligne : <https://www.crts-bretagne.fr/index.php/travaux-du-crts-de-bretagne/15-usages-numeriques/31-2020-04-10-08-59-31>. Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : Entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, n° 28(4), 33-49.

⁵ Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*. Editions sciences humaines.

⁶ Davenel, Y. M. (2016). *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Les études connexions solidaires. Meyer, V. (2014). *Les technologies numériques au service de l'utilisateur ... au secours du travail social ?* Bordeaux, France : les études hospitalières.

- S'approprier une démarche expérimentale leur permettant de **co-construire et d'évaluer des modalités d'action adaptées** à leur contexte professionnel et aux besoins effectifs des personnes accompagnées.
- Construire **une culture commune** de positionnement et de pratiques concernant :
 - L'éducation « au » numérique comme l'éducation « dans » un monde numérique.
 - La maîtrise des enjeux professionnels inhérents à la communication professionnelle médiatisée.

Ces objectifs de formation permettent de couvrir les différentes dimensions du besoin exprimé par les PEP 29, qui se rapportent autant au travail en équipe qu'à l'intervention auprès des personnes accompagnées, et qui visent à la fois la définition d'un cadre collectif et la montée en compétences individuelles.

Néanmoins, il nous apparaît que l'étendue des sujets et des objets « numériques » nécessite un cadrage supplémentaire de la démarche. Aussi, en appui sur les premiers éléments issus des échanges avec des représentants des PEP 29, nous proposerons une série de questions, inscrites dans l'actualité des services et les spécificités de l'organisation, susceptibles de délimiter les sujets couverts par la démarche de formation.

1.3 Une série de questions initiales pour cadrer la démarche

Les questions proposées comme point de départ de la démarche de formation sont les suivantes :

- Les jeunes accueillis sont aujourd'hui très majoritairement équipés d'outils numériques personnels, mobiles et connectés, qui sont le support de pratiques de communication à distance, et notamment en direction des membres de leur famille et de leurs réseaux sociaux. **En quoi ces pratiques influent-elles sur l'accueil et l'accompagnement éducatif ?** Comment prendre en compte l'autonomie relationnelle que ces équipements et ces pratiques leur confèrent comme une donnée signifiante des situations de placement ? En quoi les questions liées à l'équipement et au financement des outils numériques intègrent-elles la distribution des actes usuels et non usuels dans le cadre du placement ? En quoi les pratiques de communication médiatisées interrogent-elles l'articulation des droits de visite, d'hébergement et de correspondance ?
- Les pratiques de communication numérique se distribuent aujourd'hui sur une large gamme de services. La communication à distance peut être synchrone ou asynchrone, vocale ou textuelle, mobilisant la vidéo (Skype) ou l'image fixe (MMS). S'exerçant généralement d'individu à individu, les formes de communication médiatisées peuvent également être publiques ou semi-publiques (par exemple sur les réseaux sociaux numériques), ou s'exercer au sein d'un groupe électif (comme sur l'application WhatsApp). Les pratiques numériques juvéniles se caractérisent par une certaine habileté à mobiliser successivement (et parfois simultanément) différents dispositifs de communication médiatisée, en fonction du contexte, du message et de leurs interlocuteurs. **Comment et à quelles conditions la communication médiatisée peut-elle soutenir et enrichir le travail des établissements et services d'accueil et le maintien du lien avec les jeunes et leurs familles ? Comment et à quelles conditions peuvent-elles également être mobilisées dans l'entretien du réseau et les relations partenariales des professionnels ?**
- Les pratiques numériques constituent aujourd'hui une dimension importante des cultures juvéniles. Ces pratiques ne sont pas homogènes mais distribuées socialement et des formes d'inégalités numériques peuvent être observées, qui soulignent l'importance du cadre

éducatif dans l'acquisition des compétences et de l'autonomie numérique. **Comment et à quelles conditions pratiques et éthiques les pratiques numériques des jeunes accueillis peuvent-elles être l'objet d'une observation, d'une évaluation, d'un accompagnement ou d'une régulation ?** Quelles peuvent être les pratiques de formation et de médiation numérique des professionnels en direction des jeunes ? A quel moment un travail en réseau et en partenariat peut-il intervenir ? **Comment et à quelles conditions l'éducation au numérique peut-elle constituer une dimension du travail avec les familles et les détenteurs de l'autorité parentale ?**

- Enfin, et fortement articulée à la dimension communicationnelle des pratiques numériques, les outils connectés sont également le vecteur et le support de pratiques culturelles : pratiques audiovisuelles, vidéos ludiques, graphiques, etc. Ces pratiques peuvent être investies par les jeunes qui y déploient et y développent compétences et centres d'intérêts. **Comment les pratiques numériques juvéniles peuvent-elles être un moyen de valorisation des jeunes, de leurs compétences et de leurs parcours ?** Comment peuvent-elles constituer un support d'intervention ou un support relationnel dans le cadre des mesures d'assistance éducative ?

1.4 Méthodologie de la démarche de recherche-action-formation

La démarche proposée à la direction « secteur social » de l'association PEP 29 consiste en une recherche-action-formation (RAF, voir encadré 1) qui vise l'acquisition, la transformation et le développement des compétences professionnelles dans le contexte situé de sa mise en œuvre, et la constitution de savoirs d'actions transférables. Elle **propose un processus dialectique entre réflexion** (nourrie par les apports formatifs et les données issues d'une phase d'enquête) **et action** (mises en situation et expérimentations).

Encadré 1 : la recherche-action-formation

Pour désigner la démarche entreprise auprès des PEP 29 en 2019 et 2020 nous choisissons le terme de recherche-action-formation. Nous réservons la discussion épistémologique et méthodologique à d'autres espaces de publication que ce rapport⁷, mais nous donnerons ici quelques indications sur nos motivations à recourir à cette désignation plurielle.

Cette démarche portant sur les « usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance » peut d'abord être décrite comme une **recherche partenariale participative (Bonny, 2017)⁸ qui implique « une articulation forte avec un milieu de pratique »** (p.25) : soit que le recherche est conçue à partir de ce milieu (dans une perspective d'abord cognitive et réflexive), soit qu'elle est conçue en vue de ce milieu (dans une perspective d'appropriation et de traduction des connaissances produites en perspective d'actions). Dans ce cadre le « partenariat » peut prendre différentes formes. Il peut être institutionnel (contractualisation entre deux personnes morales) et/ou relationnel, et s'incarner dans l'engagement actif des praticiens dans les activités de recherche). C'est l'existence d'un partenariat relationnel qui permet de parler de recherche partenariale participative (Bonny, Y. 2017, p. 26).

Comme on le verra dans ces pages, la démarche entreprise par Askoria et les PEP 29 se caractérise par l'implication forte des praticiens dans les différentes étapes du processus. Les professionnels des PEP 29 se

⁷ Cette démarche entreprise avec et pour les PEP 29 prend place dans une recherche doctorale en cours : « pratiques et usages numériques des professionnels du champ du travail social : normes, enjeux et processus » (Titre provisoire), Université Rennes 2, CREAD.

⁸ Bonny, Y. (2017). Les recherches partenariales participatives : éléments d'analyse et de typologie. In Gillet, A. et Tremblay D-G. (dir.), *les recherches partenariales et collaboratives*, Presses Universitaires de Rennes, pp. 25-44.

sont « mis en recherche »⁹ dans et sur leurs terrains de pratique, dans une perspective à la fois réflexive et de transformation de leurs pratiques. Une relation d'investigation conjointe entre des praticiens et un intervenant-chercheur, centrée sur une dimension de la pratique - ici les usages numériques dans le champ professionnel - aurait pu être désignée par le terme de **recherche action collaborative selon la typologie proposée par Yves Bonny (2017)**¹⁰. **Mais la dimension formative contenue dans les modalités et les visées de la démarche nous conduisent à privilégier le terme de recherche action formation** pour désigner à la fois les différents contenus, modalités et visées de cette démarche entreprise avec et pour les praticiens des PEP 29.

Généralement mobilisé dans le cadre de recherches inscrites dans le champ de l'éducation¹¹, la recherche actio-formation se caractérise par l'articulation et les médiations entre ces différents termes. La recherche désigne l'entreprise d'interrogation d'une réalité (Paillé, 1994)¹² qui a été menée avec des praticiens en mobilisant un appareillage conceptuel et méthodologique issu du champ scientifique. L'action désigne à la fois les mouvements qui se sont produits dans le collectif des professionnels-praticiens et les différentes modalités d'exploration, d'expérimentation et de production dans lesquels ils se sont engagés. La formation enfin renvoie à certaines séquences de la démarche (apports formatifs, analyses des pratiques) et aux finalités de la démarche, aux niveaux individuel et collectif.

La démarche concerne la quasi-totalité des professionnels de la direction « secteur social » des PEP 29, soit une trentaine de personnes, éducateurs spécialisés et moniteurs éducateurs, psychologue, directeur, chefs de services et assistante de direction. Des professionnels en formation participeront également à différents temps de la démarche dans le cadre de leurs stages au sein de l'association PEP 29.

Le déploiement de la démarche est prévu **selon trois phases successives** (voir figure 1) :

- **Une phase d'enquête et de problématisation** visant la co-construction des questions et des hypothèses de travail par les acteurs concernés (intervenants, professionnels, personnes accueillies et/ou accompagnées) appuyée par un comité scientifique et un comité de pilotage (voir ci-dessous).
- **Une phase d'expérimentation et de formalisation des savoirs d'action** visant la mise en œuvre d'actions expérimentales collectivement définies et l'évaluation de leurs effets dans le cadre d'un processus itératif articulant apports formatifs (théoriques, techniques, méthodologiques), analyse des pratiques professionnelles et observations participantes.

⁹ Dans son entreprise de clarification des différentes formes de recherche partenariales participatives, Yves Bonny (2017, op. cit) distingue entre trois usages du terme de recherche, selon différents rapports au référentiel académique et au visées de transformation de la réalité sociale et des pratiques. « Être en recherche » renvoie à « l'attitude ordinaire d'acteur ne se satisfaisant pas des routines constitutives de sa pratique et de son univers d'expérience et qui les interroge sur la base de certaines aspirations. » (p.27). « Se mettre en recherche » désigne une attitude plus systématique d'investigation : inscription à une formation, mise sur pied d'un collectif mobilisant des formes de recherche action... « Faire de la recherche » désigne les « pratiques qui respectent les canons en vigueur du référentiel scientifique, dont les chercheurs professionnels sont les experts et les garants, mais que d'autres praticiens se formant à ces canons peuvent également mettre en œuvre sous l'autorité des premiers » (p. 27).

¹⁰ Op. cit.

¹¹ Charlier, B. (2005). Parcours de recherche-action-formation. *Revue des sciences de l'éducation*, 31(2), 259–272. ; Paillé, P. (1994) Pour une méthodologie de la complexité en éducation : le cas d'une recherche-action-formation, *Canadian Journal of Education*, 19(3), 215-230 ; Dupriez, V. & Cornet, J. (2005). Chapitre 5. Méthodologie de la recherche-action-formation. Dans : V. Dupriez & J. Cornet (Dir), *La rénovation de l'école primaire: Comprendre les enjeux du changement pédagogique*, Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur, 103-118.

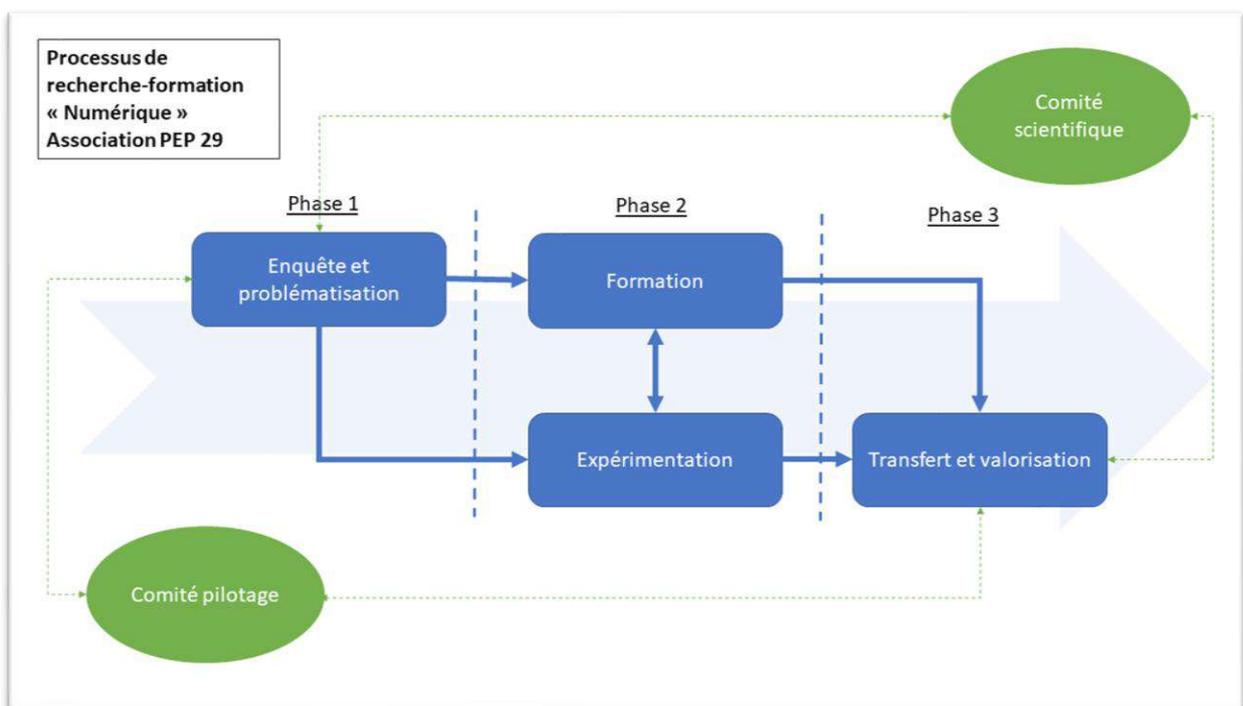
¹² Op. cit.

- **Une phase de transfert et de valorisation** visant l'implication réflexive des professionnels concernés dans la formalisation et la restitution des savoirs d'action auprès de leurs pairs et des personnes concernées.

Par ailleurs la démarche s'appuie sur les dispositions suivantes :

- **La participation des jeunes et de leurs familles** sera recherchée dans les différents phases de la démarche.
- **Un comité de pilotage est créé** (rôle de légitimation, de facilitation et de formalisation du processus). Outre l'intervenant, ce comité comprend : le directeur secteur social PEP 29, l'assistante de direction et les chefs de services des quatre équipes concernées
- **Un comité scientifique est réuni** (rôle d'étayage de la méthode d'intervention et du traitement de ses résultats). Il comprend des chercheurs en sciences humaines (Pascal Plantard, PU à Rennes 2 et Emilie Potin, MCF à Rennes 2), la responsable du centre de recherche d'Askoria (Yvette Molina), la responsable de l'observatoire départemental 29 de la protection de l'Enfance (Gaëlle Castrec), l'intervenant (François Sorin, formateur et chargé de recherche à Askoria), le responsable formation continue d'Askoria Bretagne Sud (Jean-Noël Souron) et le directeur « secteur social » des PEP 29 (Phillipe Gloaguen).

Figure 1 : les phases de la formation-action



La mise en œuvre de la démarche sera sensiblement bousculée par les confinements liés à la crise sanitaire du Covid 19. La journée de clôture de la phase 2, devant ouvrir la phase 3, s'est vue annulée à deux reprises, au printemps et à l'automne 2020. Une journée de présentation des résultats de la démarche est néanmoins prévue et devrait être programmée en 2021.

Partie 2 : La phase exploratoire

La phase exploratoire a été menée de janvier à juin 2019 avec l'objectif de préciser les questionnements initiaux et de structurer la deuxième phase de la démarche (expérimentation et formalisation des savoirs d'action). La phase exploratoire visait à :

- Identifier les pratiques numériques effectives des professionnels et les usages spécifiques et communs aux différents services.
- Identifier les pratiques numériques des jeunes accueillis et accompagnés.
- Identifier les questionnements professionnels en lien avec les usages numériques dans un cadre professionnel.

2.1 Modalités de recueil de données et de travail collaboratif

L'exploration a mobilisé différentes modalités de recueil de données et de travail collaboratif :

Les questionnaires : deux versions d'un même questionnaire ont été utilisées. La première version a été administrée par les équipes éducatives à 34 jeunes accueillis et accompagnés dans les différents services. Ce questionnaire a été diffusé de fin mars à la fin avril 2019 en version « papier ». La seconde version du questionnaire a été proposée en ligne aux salariés en avril 2019. Elle comprenant un volet de questions supplémentaires portant sur les pratiques numériques en contexte professionnel.

Les différentes questions communes aux deux questionnaires explorent l'équipement, la connexion et les pratiques numériques des répondants. La plupart des questions sont issues ou adaptées du questionnaire CAPACITY WIP¹³.



¹³ Questionnaire utilisé dans le cadre de la recherche ANR CAPACITY (FING, Rennes 2, IMT Atlantique - 2015 - 2018) « Le projet Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir » : <https://www.marsouin.org/article941.html>

Les entretiens : Des **entretiens semi directifs individuels** ont été réalisés en mars et avril 2019 (voir tableau 1) auprès de cinq professionnels des PEP 29. En parallèle, il a été proposé aux professionnels des différents services, ainsi qu'à des jeunes et à des familles de participer à **des entretiens collectifs**

sur le thème du « numérique ». Des supports vidéos permettaient de lancer l'échange autour de différents sujets (*les différentes pratiques numériques, les réseaux sociaux numériques, les usages de la messagerie électronique en contexte professionnel, les difficultés avec les démarches administratives en ligne*). Le formateur-chercheur animait ensuite l'échange de manière non directive. Un enregistrement des échanges lors des entretiens collectifs a été réalisé, avec l'accord des participants, en vue d'une retranscription.



(Illustration 1 : courrier d'invitation aux entretiens collectifs adressé aux familles)

Les journées collectives : A destination de l'ensemble des professionnels de l'association, les journées collectives dans le cadre de la phase d'exploration étaient articulées entre apports formatifs, présentation des données recueillies par entretiens et par questionnaires et temps de travail collaboratif. Les journées collectives ont été l'occasion de mettre en discussion les questions numériques et ont permis l'expression des positionnements et des représentations individuelles. L'exploration des pratiques numériques et des questionnements professionnels ont été prolongés dans le cadre de ces journées collectives selon différentes méthodes : la cartographie des pratiques numériques, la méthode des *Personna* et la description des situations-problèmes (voir documentation en annexe).

Programme des deux journées collectives de la phase d'exploration

• Jour 1 : 9 mai 2019

- Présentation du cadre théorique de la RAF
- Exposé - *la société numérique : des évolutions de l'environnement technique à l'émergence des inégalités numériques*
- Présentation des premiers résultats de l'exploration : questionnaire jeune
- Travail collectif autour des pratiques numériques juvéniles

• Jour 2 : 16 mai 2019

- Présentation: Les pratiques numériques dans le champ du travail social
- Exposé : L'évolution du cadre légal : *focus sur la RGPD*
- Travail collectif : Les pratiques numériques dans le cadre du placement
- Exposé : Introduction aux approches e-éducatives

Illustration 2 : diapositive de présentation du programme des deux journées collectives de la phase d'exploration.

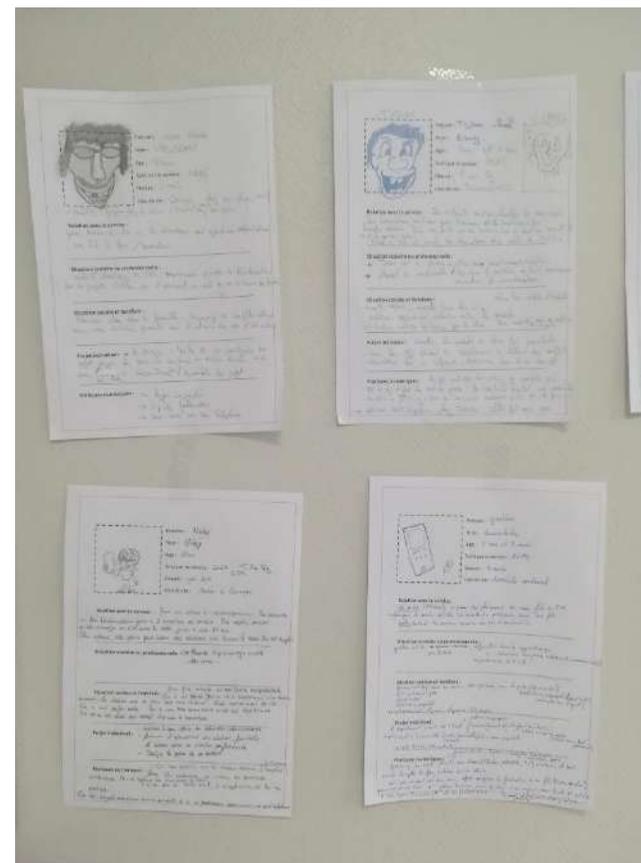


Illustration 3 : Photographie de différents « Personna » réalisés lors des journées collectives et affichés sur les murs de la salle.

Le tableau ci-dessous rend compte de la participation des professionnels, des jeunes et des familles à la phase exploratoire (tableau 1). La faible participation des parents des enfants accueillis ou accompagnés en constitue une limite, que les professionnels chercheront à compenser lors de la seconde phase de la démarche (organisation d'ateliers à destination des parents, voir partie 3 et 4).

Tableau 1 : *La participation des professionnels, des jeunes et des familles à la phase exploratoire*

Modalités	Participation
La passation d'un questionnaire « Jeunes »	34 répondants
La passation d'un questionnaire « professionnels »	22 répondants
1 entretien collectif avec des « familles »	1 personne présente
2 entretiens collectifs avec les « jeunes »	MECS : les jeunes présents et deux éducateur-trice-s « Milieu ouvert » : 2 personnes présentes
Entretiens collectifs « professionnels »	MECS : 9 professionnels « Milieu ouvert » : 7 professionnels
1 entretien collectif « encadrement »	3 professionnels (2 Chefs De Service et une psychologue)
5 entretiens individuels	Le Directeur secteur social 2 professionnels éducateurs spécialisés Une « ancienne » jeune des PEP 29, contributrice au journal « le PEP O'CASQUE ». Une professionnelle du CD 29 (Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance)
3 Journées de formation collective (9 et 16 mai 2019, 20 juin 2019)	L'ensemble des professionnels concernés par la démarche

2.2 Regards sur les pratiques numériques des jeunes accueillis et accompagnés

Le questionnaire administré par les professionnels à destination des jeunes a permis d'établir une photographie des pratiques numériques des jeunes accueillis et accompagnés. Les résultats du questionnaire sont disponibles en annexe électronique - (voir Annexes) Nous présentons ici une synthèse de ces résultats.

34 jeunes ont répondu au questionnaire (15 filles et 19 garçons). Plus de la moitié des répondants ont entre 16 et 18 ans, 7 ont plus de 18 ans. 58% sont suivis depuis moins d'un an par leur service.

Tableau 2 : âges des répondants au questionnaire « jeunes » en fonction du service assurant l'accueil ou l'accompagnement.

	Ensemble	PEAD	DAPE	SAEA	MECS
entre 12 et 14 ans	3 8.82%		2		1
entre 14 et 16 ans	6 17.65%	2	3		1
entre 16 et 18 ans	18 52.94%	3	5	4	6
Plus de 18 ans	7 20.59%			7	
Total	34 100%	5	10	11	8

100% des répondants au questionnaire « jeunes » sont des internautes (connexion quotidienne) qui se considèrent « à l'aise » ou « très à l'aise » avec Internet (voir tableau 3).

Encadré 2 : synthèse des résultats du questionnaire « jeunes »

- Seul un répondant (sur 34) ne possède pas un smartphone. **Le smartphone apparaît comme le support quotidien de connexion à Internet** pour la quasi-totalité des jeunes. La majorité (64,71%) dispose pour son smartphone d'un **abonnement mobile avec une limitation** (limitation de durée d'appel ou de quantité de données à télécharger).
- **52% des répondants déclarent disposer d'un ordinateur**. L'ordinateur est moins utilisé pour se connecter à Internet : « jamais » pour 23% des jeunes, « moins d'une fois par mois » pour 26% d'entre eux.
- L'ensemble des jeunes utilisent les réseaux sociaux numériques, et plus de **80% d'entre eux déclarent être utilisateurs à la fois de Facebook, Snapchat et Instagram**. Messenger est le service de messagerie le plus utilisé. Gmail est le service mail le plus utilisé : 5 jeunes déclarent ne pas utiliser d'adresse mail.
- Les répondants se déclarent majoritairement « A l'aise » et « Plutôt à l'aise » dans les différents types de compétences numériques, sauf les compétences créatives. Les répondants déclarent **un fort sentiment d'autodidactie** (apprendre par soi-même) en matière numérique.

Au-delà des réponses collectées par les professionnels, les passations du « questionnaire jeune » ont été autant d'occasion pour les professionnels d'échanger avec les jeunes sur leurs pratiques numériques, une manière d'informer sur le lancement de la démarche de formation et de signaler leur intérêt pour ces questions¹⁴. Les propos recueillis par les professionnels lors de cette passation sont venus largement nourrir les différents temps de travail collectif.

Il ressort de ces investigations que les pratiques numériques des jeunes se situent pour une large part dans des pratiques de consommation de produits culturels et de loisirs (films, séries, musique, jeux vidéos) et dans l'entretien des sociabilités (conversations via les SMS, les messageries et les réseaux sociaux numériques).

¹⁴ De manière de prolonger cette expérience, l'équipe de la MECS a par la suite conçu un questionnaire « pratiques numériques » à destination des jeunes accueillis à la MECS.

2.3 Regards sur les pratiques numériques des professionnels

Une version du questionnaire professionnel a été diffusé en ligne. 23 professionnels ont répondu. Tous sont des internautes. Le sentiment d'être à l'aise avec l'utilisation d'internet est moins fort parmi ces répondants « professionnels » que parmi les répondants « jeunes ».

Tableau 3 : *extrait des résultats du questionnaire – rapport à Internet*
Question : Concernant l'utilisation d'Internet, vous considérez-vous

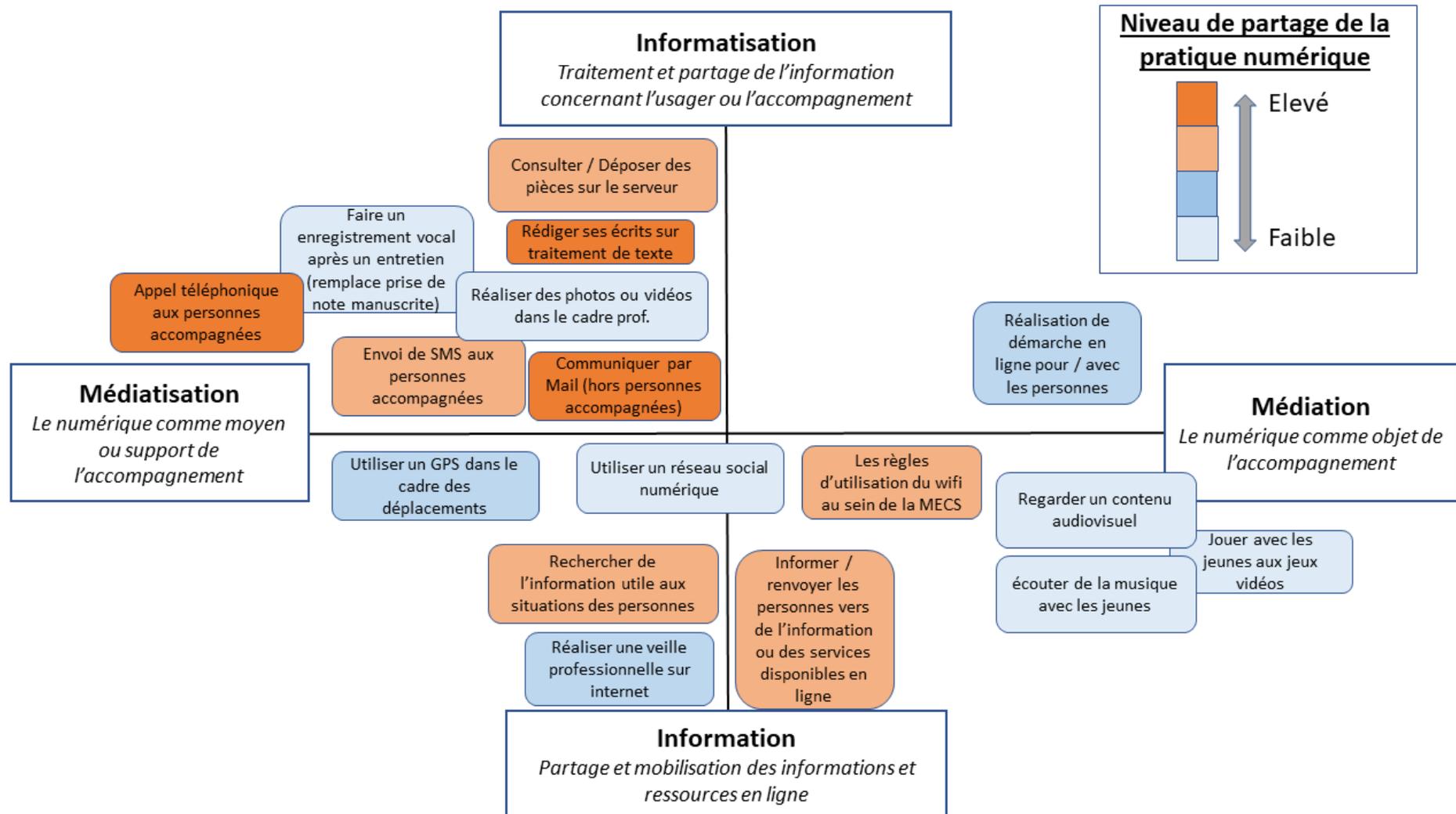
	Professionnels	Jeunes
Très à l'aise	7	19
A l'aise	13	15
Peu à l'aise	3	0
Pas du tout à l'aise	0	0
Total	23	34

Parmi ces professionnels, seul un répondant ne possède pas d'ordinateur et tous possèdent un smartphone. 60% des répondants utilisent les réseaux sociaux numériques. 100% des professionnels utilisent une adresse électronique. 86% utilisent un service de messagerie (Messenger et/ou Whatsapp).

Les réponses au questionnaire « professionnel » et les différents temps collectifs de la phase exploratoire ont permis de dresser **une cartographie des pratiques numériques des professionnels des PEP 29** (voir figure 2). La cartographie mobilise une typologie des dimensions de l'accompagnement socio-éducatif dans lesquelles peuvent prendre place les pratiques numériques (Sorin, F. 2019)¹⁵.

¹⁵ Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : Entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». Vie sociale, n° 28(4), 33-49.

Figure 2 : Cartographie des pratiques numériques des professionnels des PEP 29 (au premier semestre 2019)



Le niveau de partage (code couleur, figure 2) donne une indication concernant l'adoption des pratiques numériques au sein des équipes. Si la grande majorité des professionnels rédigent leurs écrits sur traitement de texte et utilisent la messagerie électronique, d'autres pratiques ne sont pas adoptées par l'ensemble des professionnels, comme partager des contenus culturels (musique, vidéos, jeux vidéos) avec les jeunes ou envoyer des SMS aux personnes accueillies et accompagnées. L'usage de Facebook dans le cadre de l'activité professionnelle ne concerne, au moment du recueil de données, qu'un seul professionnel.

Ces différenciations dans les pratiques numériques ont différents ressorts : d'une part les rapports individuels au numérique, les dispositions et appétences des professionnels concernés. Et d'autre part les différents services, les missions et les configurations spécifiques de la relation au public. Les temps de vie quotidienne se prêtent davantage aux partages de contenus numériques et aux usages numériques partagés (le jeu vidéo par exemple) que l'accompagnement en milieu ouvert.

Il faut également rappeler l'actualité des services en matière numérique, au moment de la mise en œuvre de ce recueil de données :

- La mise en place d'un serveur informatique partagé et l'instauration de nouvelles tâches (travail prescrit) concernant les transmissions, la production des écrits et la conservation (archivage/stockage) des différents pièces et documents relatifs à l'accompagnement.
- La mise en place récente du wifi au sein de la MECS, en accès « libre » pour les jeunes.
- L'expérimentation de pages Facebook pour les différents services et l'utilisation de cette plateforme dans le cadre des activités « nautisme » proposée par l'association.

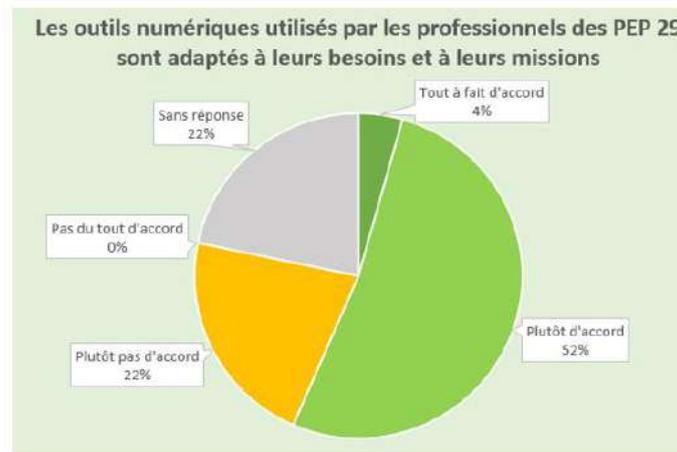
Les temps collectifs (réunissant l'ensemble des équipes) réalisés lors de la phase exploratoire font également émerger les fortes interrogations partagées quant aux pratiques professionnelles et aux rôles éducatifs à adopter face aux pratiques numériques des jeunes. Ces interrogations concernent le plus souvent les moyens d'assurer la protection des jeunes concernés et les moyens de prévenir des « dangers » liés aux pratiques connectées (sur ce point, se reporter à la partie 5 de rapport).

Ainsi, le traitement des « questions numériques » au sein des équipes des PEP 29 renvoient à la fois aux évolutions de l'environnement de travail (les moyens de communication, l'usage du serveur informatique...) et aux évolutions de la pratique éducative dans une société marquée par la généralisation des usages sociaux du numérique.

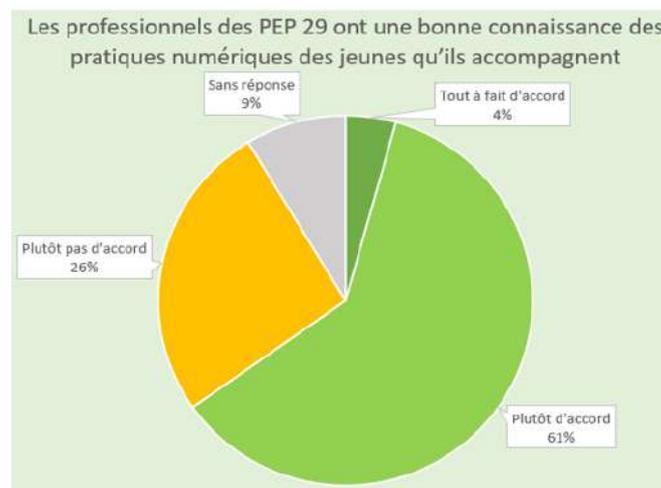
Au sein des équipes s'expriment alors des perceptions différenciées de ce qui devrait être au cœur du travail commun initié dans le cadre de la démarche de formation-action (les tâches numériques et/ou les pratiques professionnelles dans une société « devenue » numérique ?).

2.4 Les enjeux professionnels liés aux usages numériques

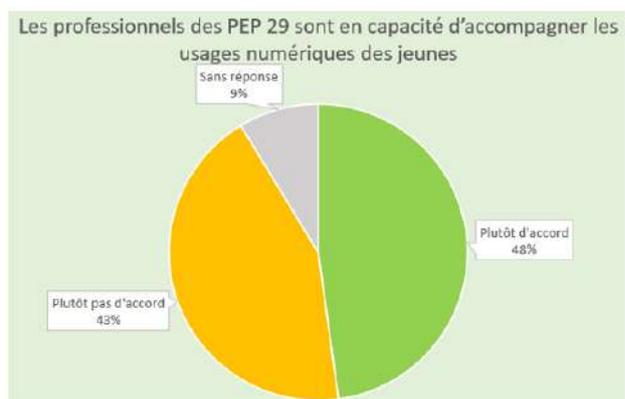
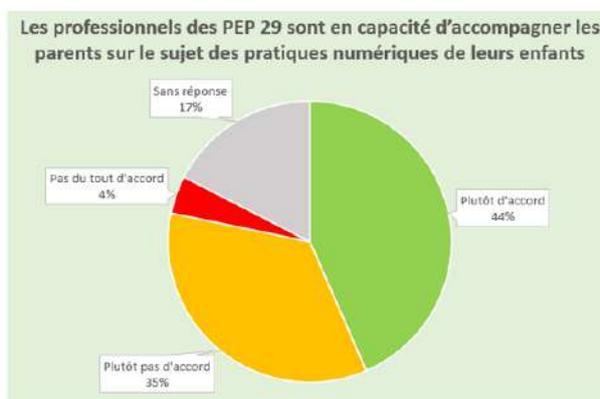
Les réponses au questionnaire « professionnel » permettent de mettre en évidence ces perceptions nuancées en ce qui concerne l'adaptation des outils numériques actuels aux missions et aux besoins.



Les répondants estiment majoritairement avoir une « bonne connaissance » des pratiques numériques des jeunes qu'ils accompagnent.



En revanche ils ne considèrent pas majoritairement avoir la capacité d'accompagner les usages numériques des jeunes et des familles.



Le collectif professionnel apparaît ainsi relativement homogène dans ses pratiques informatiques, informationnelles et ses pratiques de communication à distance. C'est dans les rôles éducatifs en matière d'usage numérique et dans les pratiques d'accompagnement de ces usages que les représentations et les expériences divergent.

Il apparaît que les cultures numériques des professionnels sont hétérogènes. Certains dispositifs numériques fortement utilisés par les publics sont en fait mal connus de la plupart des professionnels (Snapchat, Twitch, culture vidéo ludique, etc.). La perception des enjeux éducatifs liés au numérique est dominée par le thème du danger associé aux pratiques numériques connectées. Les difficultés vécues par les jeunes sont fréquemment décrites comme des surgissements, des événements auxquels il faut réagir et qu'il incombe aux professionnels de « traiter » au pied du mur, ce qui génère un sentiment d'insécurité voire d'impuissance.

En matière d'accompagnement des usages numériques des jeunes et des familles, il existe des pratiques d'observation individuelle mais on note un déficit de repères communs en la matière. Les incertitudes quant aux postures et aux pratiques à adopter en situation professionnelle sont partagées dès la phase exploratoire et s'expriment sous forme d'interrogations :

- *à quoi doit on porter intérêt ? comment accéder aux informations utiles, et quelles sont ces informations utiles pour l'accompagnement socio-éducatif ?*
- *Comment articuler l'attention portée aux usages numériques avec les impératifs éthiques de respect de la vie privée, voire de l'intimité des personnes concernées ?*

De la même manière, les pratiques d'accompagnement des usages numériques des jeunes et des familles sont inégalement réparties entre les professionnels. Certains adoptent des pratiques d'aide, de conseil, ou mettent en œuvre des formes de régulation (imposition de règles) dans le cadre de différentes mesures d'accompagnement socio-éducatives, mais sans que ces pratiques ne soient rendues visibles ou ne soient discutées au sein des équipes. Ces pratiques d'accompagnement aux usages numériques s'établissent selon des dispositions personnelles des professionnels et dans le cadre d'initiatives individuelles, sans références collectives constituées. Là aussi, la phase exploratoire est le cadre de formulation d'un certain nombre d'interrogations au sein du collectif professionnel :

- *Quelles sont les pratiques d'accompagnement des usages utiles, attendues, acceptables ? comment en juger ?*
- *Qu'est ce qui doit déclencher ces pratiques d'accompagnement ? une logique de prévention ? une démarche d'évaluation ? une réaction suite à une observation ?*

En définitive, ce sont des besoins de délibérations collectives, de cadre de références communs mais également d'outils et de savoirs pratiques qui émergent de la phase exploratoire.

Partie 3 - La phase d'expérimentation

La phase exploratoire prend fin lors de la troisième journée de travail collectif, en juin 2019. Les professionnels des Pep 29 participent à la structuration de la phase d'expérimentation (Phase 2) : l'enjeu est d'organiser le travail commun de manière à pouvoir explorer les différentes dimensions contenues dans le projet initial (la formation « sur » le numérique dans le champ de la protection de l'enfance) et les questions plus spécifiques au contexte de l'association PEP 29 qui ont été soulevées par la phase exploratoire.

3.1 Questionner les motivations et les modalités de l'intervention socio-éducative

Il est convenu que les travaux réalisés dans le cadre de la phase 2 viseront à fonder les interventions sur les besoins réels des jeunes et des familles en matière d'usages numériques, et non sur les représentations que les professionnels peuvent avoir de ces usages : ce qui suppose de « comprendre » les pratiques numériques effectives des jeunes et des familles, c'est-à-dire d'accéder au sens que les personnes concernées leur donnent.

De manière connexe, il faudrait pouvoir reconnaître les situations problèmes pour lesquelles une intervention, un soutien, un accompagnement ou une régulation sont nécessaires. Ce qui suppose d'avoir la capacité d'évaluer ces situations, et à travers elles les compétences, les savoirs faire et les savoirs être dont disposent les personnes « pour » leurs pratiques numériques. Le cas échéant, il s'agit pour les professionnels de pouvoir mobiliser, renforcer ou transmettre des compétences dans le cadre de l'accompagnement.

De manière générale, cette première dimension suppose de porter attention aux pratiques numériques dans le cadre des mesures d'assistance éducative, et de questionner les manières efficaces et acceptables (au regard des personnes mais aussi au regard de l'éthique professionnelle) d'intégrer ces pratiques numériques au travail d'observation compréhensive des situations des personnes accueillies et accompagnées.

Le groupe s'accorde sur la formulation de cinq questions. La première est la plus transversale et interroge (de manière faussement naïve) les raisons selon lesquelles il faudrait s'intéresser aux pratiques numériques des jeunes et des familles :

- *En quoi (pourquoi ? pour quoi ?) les professionnels de la protection de l'enfance sont-ils concernés par les pratiques numériques des jeunes et des familles accompagnés ?*

Il s'agit de faire de cette question le fil rouge des délibérations des membres du groupe sur les « raisons d'agir » en tant que professionnel, et de permettre l'éclaircissement des objectifs socio-éducatifs poursuivis. Cette réflexion s'initie sur la base des premiers constats et retours d'expérience partagés entre professionnels sur les thèmes des besoins de protection, des pratiques de prévention, des inégalités d'accès aux équipements et aux réseaux, des difficultés rencontrées dans certaines situations d'accompagnement, etc.

Les quatre questions suivantes sont plus directement pratiques et traduisent les points de débat, de désaccord ou d'incertitude soulevés lors de la phase exploratoire :

- *Comment intégrer les enjeux e-éducatif et e-inclusif à la pratique professionnelle et aux projets individualisés ?*

Cette question fait écho aux contenus proposés dans le cadre des apports formatifs. Les phénomènes d'exclusion numérique¹⁶ et les enjeux du numérique éducatif (parentalité numérique, éducation aux médias et à l'information) constitue aujourd'hui des thèmes qui concernent l'ensemble des acteurs éducatifs (famille, école, éducation populaire, etc.). Il s'agit d'interroger dans quelle mesure et de quelles manières ces thématiques sont susceptibles de prendre place dans l'activité effective des professionnels de la protection de l'enfance.

- *De quels repères peut-on disposer pour se positionner en tant que professionnel - et en tant qu'équipe - dans l'accompagnement des pratiques numériques des personnes ?*
- *De quelles informations a-t-on besoin ? Que peut-on observer ? A quelles conditions ?*
- *Quels indicateurs, quelles situations amènent quels types d'interventions ?*

Ces trois dernières questions traduisent les échanges qui ont eu lieu dans la phase exploratoire concernant le « matériel » dont les professionnels expliquent devoir disposer pour forger leurs positionnements socio-éducatifs et adapter leurs interventions aux situations des personnes, en cohérence avec leurs cadres d'intervention. Ce matériel désigne à la fois :

- **Des références communes** (par exemple, le cadre légal en matière de diffusion de contenus en ligne : droit à l'image, droit d'auteur, données à caractère personnel, etc.).
- **Des repères partagés**, issus de la mise en commun des expériences individuelles et de la délibération collective.
- **Des informations se rapportant aux situations particulières des personnes concernées.** Cette question de l'information « suffisante et nécessaire » à l'intervention socio-éducative s'inscrit notamment dans le cadre d'une tension entre devoir de protection et droit à l'intimité.
- **L'appropriation par les professionnels d'approches, de méthodes et de supports** adaptés aux différents publics et contextes d'intervention.

Ce sont donc les différentes dimensions de l'intervention socio-éducative « sur » et « dans » le numérique qui sont placés au cœur de cette seconde phase de la démarche. Laquelle ne prétend pas résoudre ou épuiser ces thèmes mais engager les équipes dans l'appréhension de ceux-ci, et documenter chemin faisant à la fois les éléments de réponse et les évolutions des questions.

3.2 Structuration de la phase d'expérimentation

Ces différents principes et objectifs visés dans la phase d'expérimentation permettent aux participants d'identifier des objets indépendants susceptibles d'être investis par des petits groupes de professionnels, réunis en ateliers :

- **Un cadre d'évaluation des compétences numériques** pouvant être mobilisé pour apprécier les situations individuelles et collectives.
- **Un cadre de référence** mis en commun pouvant être mobilisé pour mettre en œuvre l'action socio-éducative. Ce cadre de référence vise la synthèse des aspects légaux, déontologiques et éthiques en référence aux éléments de projets de l'association.
- **Des pratiques d'observation des usages numériques** : le groupe en charge de cette question aura pour objectif de concevoir et d'expérimenter des manières « utiles et acceptables » d'intégrer les pratiques numériques des personnes concernées à l'observation compréhensive des situations individuelles et des dynamiques de groupe.

¹⁶ Le fait d'être limité dans son insertion et/ou dans sa participation à la vie sociale en raison de ses conditions d'accès au numérique et/ou de son « niveau » d'habileté et de compétences numériques.

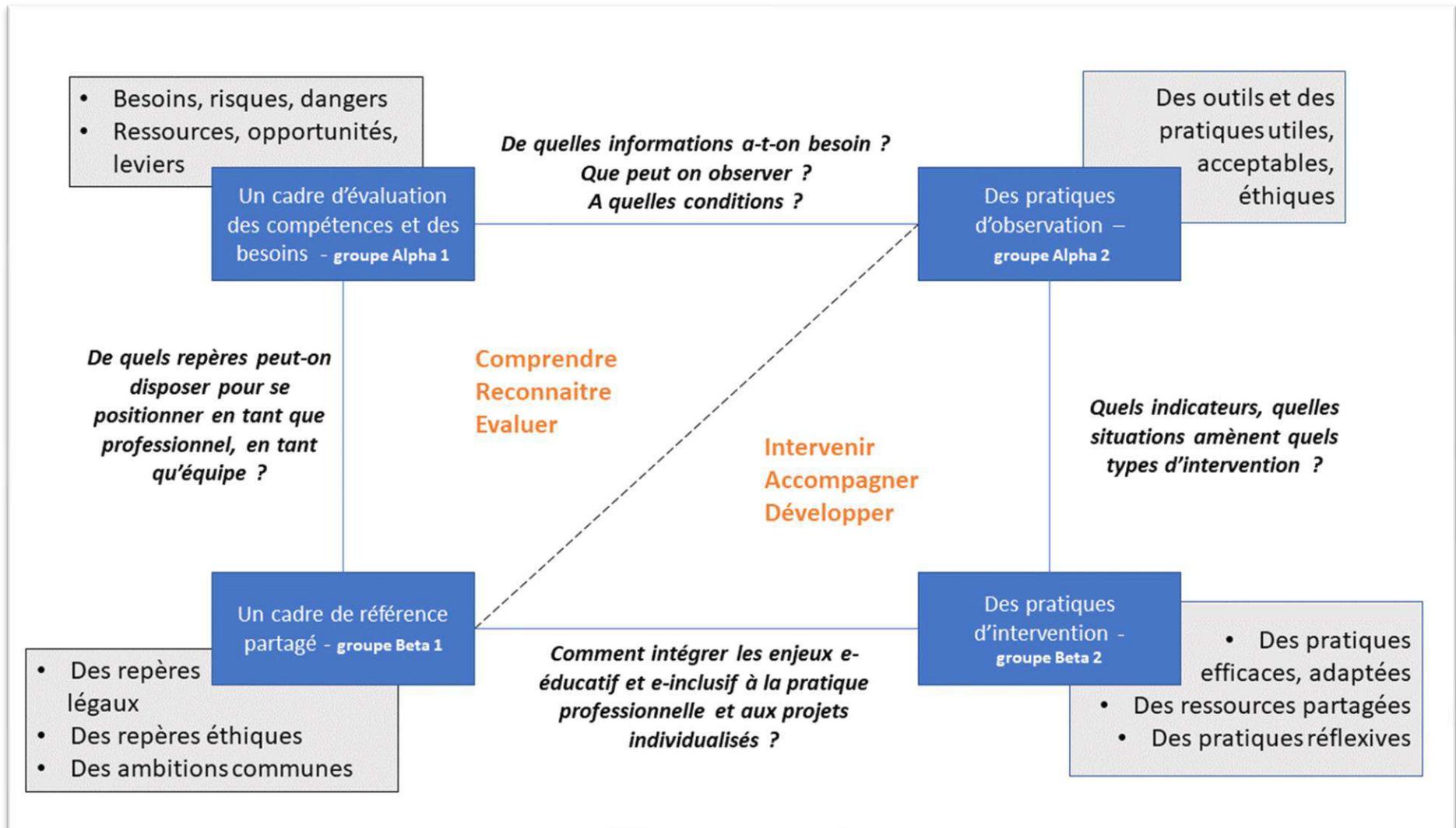
- **Des pratiques d'intervention** : le groupe en charge de cet atelier aura pour objectif d'expérimenter des approches et des supports utiles et adaptés aux différents types de publics, sur une ou plusieurs thématiques d'intervention (prévention, régulation, formation...)

Le schéma ci-après (figure 3) rend compte de ces articulations. Les professionnels se répartissent en groupe et sous groupe de travail (voir tableau 4).

Tableau 4 : répartition des professionnels en groupes et ateliers dans la phase d'expérimentation

Groupe	Groupe Alpha : observer et comprendre les pratiques numériques des jeunes et des familles		Groupe Beta : accompagner les pratiques numériques des personnes concernées	
Sous-groupe / Atelier	Atelier Alpha 1 Construire un cadre d'évaluation	Atelier Alpha 2 Construire des outils et des pratiques d'observation	Atelier Beta 1 Construire un cadre de référence partagé	Atelier Beta 2 Construire des outils et des pratiques d'intervention
Objectifs	Définir pour les différents types de situations les savoir, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'autonomie numérique, au bien-être et la sécurité des personnes concernées. Définir les informations « suffisantes et nécessaires » permettant cette évaluation.	Identifier les moyens utiles et acceptables d'observer les pratiques et d'évaluer les besoins.	Identifier et s'approprier le cadre légal relatifs aux pratiques numériques. Définir le cadre éthique	Définir les situations qui nécessitent différentes formes d'intervention (prévention, régulation, formation, etc.) Repérer les enjeux (opportunités et risques), identifier les savoirs nécessaires et/ou utiles à l'intervention

Figure 3 : Structuration de la phase d'expérimentation



3.3 Mise en œuvre de la phase d'expérimentation

De septembre 2019 à mars 2020, la démarche alternera les temps de travail en atelier et de regroupement (voir encadré 3). Le contenu et la structuration de ces temps de travail est défini d'une séance à l'autre. Ils ont pu donner lieu à :

- Des échanges entre participants portant sur les réalisations en cours, sur la base de retour d'expérience et d'analyse des pratiques.
- Des apports formatifs spécifiques (par exemple : *qu'est-ce qu'un dark pattern ?*) et/ou la présentation de ressources (par exemple : *le guide de la famille « tout-écran »*, CLEMI)
- Des rencontres avec des acteurs du territoire (Fablab de Concarneau).
- Des temps de travail et/ou d'échange associant les publics, jeunes ou parents (les différents supports d'animation de ces temps sont proposés en annexe).
- Des temps de production de documents ou de fiches en lien avec les objectifs définis par sous-groupe (voir tableau 4).

Ces différents ateliers et regroupements ont systématiquement donné lieu à des comptes-rendus, déposés sur le serveur informatique et accessibles à l'ensemble des professionnels.

Encadré 3 : Calendrier de la phase d'expérimentation

- 19 septembre 2019 – Groupe Alpha 1
- 26 septembre 2019 – Groupe Beta 2
- 10 octobre 2019 – Groupe Alpha 2
- 17 octobre 2019 – Groupe Beta 2
- 4 novembre 2019 : ateliers parents – professionnels à Concarneau
- 6 novembre 2019 : ateliers jeunes – professionnels à Quimperlé (MECS)
- 19 novembre 2019 : ateliers parents – professionnels à Quimperlé (Zabrenn)
- 28 novembre 2019 – Groupes Beta 1 et 2
- 3 décembre 2019 – Groupes Alpha 1 et 2
- 7 janvier 2020 : comité scientifique n°2
- 23 janvier 2020 : Groupe Alpha 1
- 30 janvier 2020 : Groupe Beta 1
- 6 février 2020 : Groupe Alpha 2
- 5 mars 2020 : Groupe Beta 2
- 9 mars 2020 comité de pilotage n°3
- 11 mars 2020 : ateliers jeunes – professionnels (MECS)
- 12 mars 2020 : Journée collective (ensemble des professionnels)

Une 4^{ème} journée collective, le 12 mars 2020 permettra la mise en commun des travaux de chaque groupe et la collecte de premiers éléments de bilan par équipe.

3.4 Adaptation de la démarche face à la crise sanitaire de la Covid-19

Le confinement lié à la crise sanitaire de la Covid-19 qui survient à la fin de l'hiver et au printemps de l'année 2020 met un coup d'arrêt à la démarche et entraîne la déprogrammation de la dernière journée de la phase 2 et la modification du calendrier initial.

A la sortie du premier confinement, un comité de pilotage (élargi à des représentants des équipes) est réuni en septembre 2020. Il procède à la validation des différentes productions des groupes de travail et à la programmation d'une journée de restitution en novembre 2020.

Dans cette perspective, nous réalisons en octobre 2020 quatre séances de bilan par équipes qui donneront lieu à un recueil de données complémentaires.

La journée de restitution de novembre 2020 sera elle aussi déprogrammée en raison du rebond épidémique entraînant la mise en œuvre d'un second confinement.

Au moment de la finalisation de ce rapport, la journée de restitution et de clôture de la démarche est prévue en juin 2021.

Partie 4 : Les productions réalisées dans le cadre de la démarche

Cette partie du rapport présente les productions (documents, outils) qui résultent de la mise en commun des travaux des professionnels dans le cadre des ateliers et des journées collectives.

Ce rapport ne restitue pas l'ensemble des productions qui ont émergés de la démarche de recherche-action-formation. Par exemples, un glossaire du numérique a été initié par les professionnels, un questionnaire sur les usages numériques à destination des jeunes accueillis en MESC a été réalisé, un fichier « ressources » a été créé sur le serveur informatique, etc.

Ce rapport ne contient pas non plus les différents comptes-rendus, supports de formation, bibliographies et catalogues de ressources qui ont été communiqués aux professionnels dans le cadre de la démarche.

Cette partie du rapport « se limite » à la présentation des productions que nous avons directement accompagnées et qui ont été validées par le comité de pilotage élargi réuni en septembre 2020.

Ces productions sont présentées sous forme de fiches indépendantes pour permettre, conformément à la volonté commune d'Askoria et de la direction secteur social des PEP 29 de faciliter leur appropriation au sein de l'association et en dehors de celle-ci.

Deux types de productions peuvent être distingués :

- **Les documents** rendent compte des résolutions, des positons et/ou des réflexions des professionnels des PEP 29 à l'issue de la démarche.
- **Les outils** constituent des supports à l'activité professionnelle susceptibles d'évoluer et/ou d'être modifiés par la suite.



DOCUMENT

Projet de charte numérique

Ce document est produit par les professionnels de l'association PEP 29 dans le cadre la recherche-action-formation
« Usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria - avril 2021
Version septembre 2020 - CC-BY-NC



Présentation

Ce projet de charte numérique a été élaboré par les professionnels des PEP 29 dans le cadre de la Recherche-Action-Formation. Cette charte est destinée à intégrer le livret d'accueil remis aux personnes accueillies et accompagnées par l'association. Les verbatims ci-dessous, recueillis lors des différents temps de travail autour de la charte en précisent les objectifs et éclairent les intentions des participants : « *La charte affirme les valeurs et les principes vers lesquels on aimerait tendre. Elle pose les grandes lignes du positionnement institutionnel* ». « *C'est l'engagement de l'association : comment on rentre dans cette question du numérique, comment on compte accompagner les gens* ». « *La charte c'est le positionnement initial à partir duquel on individualise l'accompagnement, les règles* » « *La charte est transversale et globale. Elle vaut pour tous. Elle est complétée par les règlements de fonctionnement des différents services* ». « *La charte s'adresse aux jeunes et aux familles* ».

- 1 - Permettre** - Nous facilitons l'accès aux équipements et aux réseaux numériques, dans le cadre du règlement de fonctionnement, en fonction des besoins et des capacités de chacun, et au regard de l'intérêt de l'enfant et de sa famille.
- 2 - Soutenir** - Nous soutenons les personnes dans le développement de la culture et des compétences numériques susceptibles de faciliter ou d'enrichir leur vie sociale, familiale, professionnelle, scolaire, etc.
- 3 - Accompagner** - Les professionnels peuvent être sollicités en cas de difficultés liées à la pratique numérique, ou à l'exercice de la parentalité numérique.
- 4 - Respecter** - Nous promouvons le respect et l'exercice des droits sur Internet et dans les pratiques numériques.
- 5 - Informer** - Nous nous engageons à mettre à disposition des jeunes et des familles les informations utiles à l'exercice et au respect des droits en matière de numérique.
- 6 - Protéger** - Nous agissons pour prévenir les risques liés aux pratiques numériques et à Internet, mais également pour prévenir les risques d'exclusion ou d'inégalités numériques.
- 7 - Apprendre** - Nous participons, au côté des parents, à transmettre les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être nécessaires ou utiles à une pratique numérique enrichissante et respectueuse des droits de chacun.
- 8 - Partager** - Parce que le numérique est en perpétuelle évolution, nous facilitons le partage de la culture et des compétences numériques entre les jeunes, entre adultes et entre jeunes et adultes.
- 9 - Expérimenter** - Pour la même raison, nous nous engageons à questionner nos propres pratiques numériques, et à les faire évoluer dans l'intérêt des personnes et de la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et de la relation éducative.
- 10 - Créer du lien** - Nous créons des liens avec les acteurs et les ressources présents sur les territoires pour faciliter l'accès des jeunes et des familles à l'aide numérique, la formation numérique, le soutien au développement des projets, etc.



Outil

Trame d'observation des pratiques numériques des personnes accueillies et accompagnées par les professionnels de la protection de l'enfance

Ce document est produit avec les professionnels de l'association PEP 29 dans le cadre la recherche-action-formation
« Usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria - Avril 2021
Version septembre 2020 - CC-BY-NC



Présentation

La création de cet outil part des constats formulés dans le cadre de la démarche de Recherche-Action-Formation (RAF) concernant la **faible connaissance des pratiques numériques effectives** des personnes accompagnées, et plus largement d'une absence de prise en compte de ces pratiques en dehors des « situations-problèmes » qui peuvent surgir dans le cadre de la mesure. Cet outil s'inscrit dans la **dynamique d'intérêt pour les pratiques numériques des personnes accompagnées** qui caractérise la RAF. Néanmoins, les velléités des professionnels de connaître, d'échanger et/ou d'accéder aux pratiques numériques des usagers dans le cadre de l'exercice d'une mesure d'assistance éducative se sont heurtés à des questions pratiques et éthiques : comment installer ces questions dans les différentes configurations et temporalités des mesures exercées par les PEP 29 ? A quelles conditions ce questionnement peut-il garantir les droits des personnes ?

Par « **observation** » nous entendons **l'ensemble des moyens d'intégrer les pratiques numériques** - et plus généralement leurs différents rapports aux usages sociaux du numérique - **dans la compréhension et l'analyse des situations des personnes** suivies et/ou accompagnées par les professionnels dans le cadre des mesures en assistance éducative. **L'observation ne signifie pas de voir, d'épier ou de scruter les pratiques des personnes, et surtout pas en dehors de leur consentement.** L'observation renvoie ici à **la dynamique d'intérêt pour les différentes dimensions numériques des situations** de la vie personnelle, sociale, familiale, etc., des usagers, à partir du moment où ces dimensions constituent une donnée susceptible d'intéresser ou de soutenir le travail socio-éducatif au bénéfice des personnes concernées.

Objectif de l'outil

- Soutenir la réalisation d'entretiens éducatifs, de temps d'admission ou de bilan.
- Outiller l'observation dans les différents temps de l'accompagnement éducatif.
- Soutenir la rédaction des écrits professionnels et/ou l'adaptation des trames de rapports.

Mode d'emploi

- Cette fiche outil présente les différents motifs et temporalités de cette observation, mais aussi les principes qui doivent la guider, sur la base des réflexions élaborées par les professionnels des PEP 29 dans le cadre de la RAF.
- ⚠ L'outil ne constitue pas un questionnaire à faire passer aux jeunes et aux familles mais un support pour la réalisation de temps d'accueil ou d'entretien ou la rédaction d'un rapport, ou d'un « pense bête » pour les échanges dans le cadre de la relation éducative ou l'accompagnement des personnes.
- Ce travail, mis à disposition sous licence Creative Commons est évolutif, et devra être amélioré à l'usage et en tenant compte des retours de ses utilisateurs.

La première dimension de ce travail réalisé par les professionnels a été de dégager les raisons d'étendre le champ de l'observation des situations des jeunes et des familles aux pratiques numériques (sans que cette observation soit pensée comme systématique et intrusive). Le tableau ci-dessous rend compte des réflexions de manière synthétique, en utilisant des verbatims issus des différents temps d'atelier auxquels ont participé les PEP 29. Ces raisons ne sont pas exhaustives mais constituent les motifs sur lesquels s'est établi un consensus entre les participants aux ateliers.

Pourquoi s'intéresser aux pratiques numériques des jeunes et des familles ?	
Dimension institutionnelle	« Parce que les pratiques numériques sont aujourd'hui une dimension de la vie sociale et familiale, et que l'enfant doit être pris dans sa globalité. On ne peut pas considérer le numérique comme une question séparée du reste de la vie de l'enfant, du jeune et de la famille. »
	« Pour informer les personnes concernées, les parents, le juge ou le référent ASE sur des sujets qui peuvent les concerner, et leur permettre de se positionner ou de statuer. »
	« Parce que le placement inclut des droits de visite, d'hébergement et de correspondances qui peuvent être impactés par la présence et les usages des moyens numériques de communication à distance. »
Dimension éducative	« Parce que l'autonomie sociale (et notamment administrative) suppose de pouvoir faire du numérique. »
	« Parce qu'il y a des manières différentes d'utiliser le numérique, plus ou moins actives ou passives, naïves ou critiques, riches ou stéréotypées ... »
	« On peut faire une éducation au numérique qui vise d'une part à sécuriser les usages et prévenir les dangers, mais qui vise aussi à permettre aux jeunes d'accéder à des informations, des œuvres ou des pratiques enrichissantes pour eux. »
	« Les adultes ont un rôle à jouer dans l'appropriation des outils numériques par les jeunes. »
Dimension relationnelle	« Parce que certains parents peuvent avoir besoin de soutien face aux pratiques numériques de leurs enfants. »
	« Parce que c'est un levier intéressant, utile et efficace d'aborder d'autres sujets, d'autres thématiques. Le numérique est d'abord un support pour échanger. »
	« Parce que les outils numériques peuvent trouver leur place dans les différentes formes de communication entre les professionnels, les jeunes et les familles. »

Les échanges font également apparaître les différentes temporalités possibles de l'observation :

Temporalité	Description
L'admission	Prendre des informations quant aux conditions d'accès à internet, aux pratiques, aux positionnements et aux attentes du jeune et de sa famille ; donner de l'information quant aux positionnements et aux pratiques du service en la matière.
La rédaction du Projet individualisé (PI)	Intégrer au PI des questions et éventuellement des axes de travail sur le numérique
L'accompagnement	Mettre en œuvre des pratiques adaptées au regard du projet, de la problématique, de la relation.
Le bilan / la synthèse / le rapport à échéance de la mesure	Insérer les dimensions numériques au « regard global » porté sur la situation

La trame d'observation (ci-dessous) est organisée selon les différentes dimensions de la vie sociale, telle qu'elles structurent ordinairement les écrits professionnels. Pour chacune de ces dimensions la trame indique les aspects numériques qu'il peut être intéressant d'interroger. Pour rendre le propos plus explicite la trame propose des exemples de formulations de questions.

Dimension	Items	Exemple de questions
Accès aux équipements et aux réseaux	<ul style="list-style-type: none"> • Les équipements accessibles et mobilisés par la personne • Les conditions d'accès aux réseaux (Internet et téléphonie mobile) • Les pratiques numériques effectives • Les modalités de connexion et de navigation • Les mesures de protection • Les systèmes de règles et de régulation des pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quels sont les équipements numériques dont tu disposes ?</i> • <i>Qui finance tes abonnements ?</i> • <i>Es-tu satisfait de tes conditions de connexion à Internet / de ton équipement par rapport à tes besoins ?</i> • <i>Est-ce que tu utilises une adresse mail ? Un service de messagerie (WhatsApp, Messenger ?)</i> • <i>Utilisez-vous un contrôle parental ?</i> • <i>Quelles sont les règles en matière de pratiques numériques ? (temporelles, spatiales, types de services utilisés...)</i>
Famille	<ul style="list-style-type: none"> • Les communications intra-familiales médiatisées • L'articulation entre la communication à distance et les DVH 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Communique-tu à distance avec les membres de ta famille ? Lesquels ? Par quels moyens ? (téléphone, textos, réseaux sociaux)</i> • <i>Est-ce que tu es satisfait de ces communications ? Rencontres-tu des difficultés dans la communication à distance avec les membres de ta famille ?</i> • <i>y'a-t-il de liens que tu voudrais créer ? Y'a-t-il des liens qui t'embarrassent ?</i> • <i>Est-ce qu'il te semble avoir un décalage entre les DVH fixés par le JDE et la réalité de tes communications familiales ? est-ce que cela te pose un problème ?</i>
Relations sociales	<ul style="list-style-type: none"> • La sociabilité en ligne, l'entretien et la création des liens amicaux • Les usages des réseaux sociaux numériques • Les pratiques numériques juvéniles • La sécurité et la protection sur les réseaux sociaux • Le cadre légal des pratiques numériques 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que tu utilises des réseaux sociaux ? Lesquels ?</i> • <i>Est-ce que tu en es satisfait ? / Quels intérêt(s) y trouves-tu ?</i> • <i>Est-ce que tu as l'impression d'y passer beaucoup de temps ? D'être contraint ?</i> • <i>Est-ce que tu sais paramétrer tes comptes ? / Comment assures-tu ta sécurité sur les réseaux sociaux ?</i> • <i>Est-ce que tu publies beaucoup ? Est-ce que tu lis surtout ? Est-ce que tu commentes ?</i> • <i>Sais-tu effacer tes traces ou tes publications lorsque tu en rencontres le besoin ?</i> • <i>Rencontres-tu des difficultés dans tes usages des réseaux sociaux ? Y'a t'il parfois des choses qui t'embarrasse où qui te dérange ?</i> • <i>Est-ce qu'il y a des choses que tu ne sais pas faire ou ne comprends pas ?</i> • <i>Est-ce qu'il y a parfois des choses dont tu aimerais pouvoir parler avec un adulte ? Est-ce que tu en parles avec tes parents / votre enfant ?</i>
Santé et accès aux droits	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et traitement de l'information concernant les droits et la santé • La réalisation de démarches administratives en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que tu sais prendre un rdv avec Doctolib ?</i> • <i>Disposes-tu d'un compte AMELI (par exemple) ?</i> • <i>As-tu déjà fait une démarche en ligne (prendre un rdv, accéder à un droit, t'inscrire à un site, etc...) ? As-tu rencontré des difficultés ? Lesquelles ?</i> • <i>Est-ce qu'il t'arrive de chercher de l'info sur la santé, la sexualité, les droits, etc... sur Internet ? Est-ce que tu trouves les réponses dont tu as besoin ?</i>

Scolarité et vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Usages des services numériques scolaires • Pratiques informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que tu sais te servir des plateformes de l'éducation nationale ? Sais-tu comment consulter tes devoirs ou tes notes sur Internet ?</i> • <i>Fais-tu des recherches d'information sur Internet ? As-tu le sentiment que ces recherches sont efficaces ?</i> • <i>Est-ce que tu as déjà cherché ou postulé à un emploi sur Internet ? Te sers-tu des services en ligne de pôle emploi ?</i> • <i>Est-ce que tu sais faire les choses qu'on te demande de faire à l'école / en formation/ au travail avec un ordinateur (clavier, mail, traitement de texte, tableur ...)</i>
Loisirs et culture	<ul style="list-style-type: none"> • Loisirs numériques • Culture numérique et développement de compétences transférables • Rapport à l'offre culturelle, consommation des produits culturels 	<ul style="list-style-type: none"> • Jeux vidéos : <i>Est-ce que tu joues ? A quoi ? Sur quel support ? Quand ? Comment ? Avec qui ? A quoi voudrais-tu jouer ? Dépenses tu de l'argent pour jouer ?</i> • Séries et cinéma : <i>Qu'est-ce que tu regardes, sur quelle plateforme, avec qui, quand ? Téléchargement ou abonnement ? Adapté ou pas ? You tube ? Qu'est-ce que tu sais du fonctionnement des algorithmes de ces plateformes ou outils ?</i> • Musique : <i>Sur quels supports ou plateformes écoutes tu ta musique ? Comment fais-tu pour découvrir de nouveaux artistes ?</i> • Globalement : <i>Es-tu satisfait de ton accès aux jeux et aux œuvres ? Est-ce que tu as envie de découvrir des choses nouvelles ? Es-tu inscrit à la médiathèque ? Est-ce que tu la fréquentes ?</i> • Production : <i>Est-ce que tu sais produire des choses avec les outils numériques : des textes ? des photos ? des dessins ? des montages photos, vidéos ou audios ? des sites Internet ou des blogs ? aimerais tu apprendre ?</i> • Fabrication numérique : <i>Vois-tu ce qu'est un fablab ? Sais-tu ce qu'est la fabrication numérique ? (Imprimante 3D ...)</i>
Vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport à l'actualité • Consommation et achat en ligne • Services de la vie quotidienne : services bancaire, mobilité 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que tu utilises Internet pour autre chose que la communication ou les loisirs ?</i> • <i>Est-ce que tu suis l'actualité (politique, sportive, de ta ville...) sur Internet ?</i> • <i>Lorsque tu lis ou regarde quelque chose sur Internet, sais-tu vérifier les sources de l'information ?</i> • <i>Est-ce que tu réalises des achats en ligne ?</i> • <i>Est-ce que tu consultes tes comptes bancaires en ligne ?</i> • <i>Est-ce que consultes des horaires de transport ?</i> • <i>Est-ce qu'il y a des choses que tu ne fais pas avec Internet mais que tu aimerais savoir faire ?</i>



Référentiel des compétences numériques nécessaires et utiles aux jeunes accueillis et accompagnés par les professionnels de la protection de l'enfance

Référentiel produit par les professionnels de l'association PEP 29 dans le cadre la recherche action formation
« Usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria - avril 2021
Version septembre 2020 - CC-BY-NC



Présentation

Ce référentiel recense les différentes compétences numériques nécessaires et utiles aux jeunes et à leur famille au regard des trois dimensions suivantes :

- **Le développement par les jeunes et leurs familles d'usages numériques *capacitants*.**
- **la réduction des risques liés aux pratiques numériques connectées.**
- **La capacité des jeunes et des familles à répondre aux *exigences numériques* de la vie sociale**

Ces dimensions ont émergé dans le cadre de la recherche action formation comme les motifs d'intérêt des professionnels aux pratiques des jeunes et des familles, au regard de leurs missions et de leur engagement auprès des publics (voir partie 5 de ce rapport).

Le référentiel s'appuie sur des travaux précédents, dont il reprend certaines formulations :

- Référentiel CLEMI : [« Référentiel de compétences en éducation aux médias et à l'information »](#)
- Référentiel CNIL : [« Référentiel de formation des élèves à la protection des données personnelles »](#)
- Référentiel PIX [« Cadre de référence des compétences numériques »](#)
- Guide éducatif proposé par Enjeux e-médias : [« Internet citoyen »](#).

Ce travail, mis à disposition sous licence Creative Commons est évolutif, et devra être amélioré à l'usage et en tenant compte des retours de ses utilisateurs.

Objectif de l'outil

- Soutenir l'évaluation des compétences numériques des jeunes et des familles par les professionnels.
- Soutenir la conception d'activités et/ou de projets éducatifs à destination des jeunes et des familles.
- Soutenir la rédaction des projets individualisés.

Mode d'emploi

- Les compétences sont organisées selon trois sections :
 - 1) Evoluer dans un environnement numérique.
 - 2) Présence sur Internet, interactions en ligne et communication à distance.
 - 3) Rechercher, utiliser et produire de l'information.
- La flèche => signale la progression possible dans la maîtrise des différentes compétences.
- Ce document est complété par un exemple de fiche projet pouvant être rédigée à l'aide du référentiel.

1) Evoluer dans un environnement numérique

Le développement d'usages numériques capacitants	La réduction des risques liés aux pratiques numériques	La capacité à répondre aux exigences numériques de la vie sociale
<ul style="list-style-type: none"> Je sais ce que sont Internet et ses services (réseaux sociaux, applications mobiles, cloud, etc.) => Je comprends comment est structuré l'espace numérique (réseau physique, navigateur, adresses IP et URL, moteurs de recherche, etc.) J'ai la capacité d'utiliser différents types de supports numériques : ordinateur, smartphone, console de jeux et différents types de logiciels, applications et services => J'ai la capacité de nommer les logiciels, applications et services que j'utilise (explorateur, moteur de recherche, messageries, réseaux ...) Je sais me connecter à Internet depuis différents types de supports (smartphone, ordinateur, etc.) J'ai la capacité de relever des indices liés à l'économie des médias et des services sur Internet (prix, abonnement, publicité, captation des données personnelles, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> J'ai la capacité d'estimer et de caractériser mes consommations médiatiques (temps, fréquence, degré d'implication). Je connais les principaux risques informatiques, je sais ce que recouvre la sécurité informatique => Je suis capable d'identifier des dysfonctionnements et de résoudre des problèmes simples en suivant des procédures établies. Je comprends le concept de « traces » de navigation => Je peux donner des exemples de données techniques qui peuvent permettre de suivre les activités d'une personne et de l'identifier (cookies, données de géolocalisation, etc.) => J'ai la capacité de limiter la collecte des traces personnelles laissées lors d'une navigation en ligne (navigation privée, gestion des cookies). Je comprends ce que recouvre la notion de donnée personnelle ; je peux donner des exemples de données personnelles sensibles (ex : état de santé, vie sexuelle, domicile ...). Je connais les principales règles relatives à la protection des données personnelles => Je connais l'existence, le rôle et les pouvoirs des Autorités de Protection des Données => Je peux faire procéder à la suppression de mes données personnelles mises en ligne. Je sais comment (et pourquoi) me déconnecter d'un site ou d'une application après l'avoir utilisé. J'ai la capacité de créer pour mes comptes et profils de mots de passe robustes, ou de phrases de passe, et leur changement fréquent => Je comprends les risques liés au partage des mots de passe avec des tiers. 	<ul style="list-style-type: none"> Je comprends la notion de CGU (Conditions Générales d'Utilisation) et leurs diverses implications. Je sais utiliser une messagerie électronique. Je sais répondre aux demandes informatiques courantes dans le cadre d'une démarche administrative : faire une impression, faire un scan, joindre un document (pièce jointe), créer un PDF, télécharger un document, remplir un formulaire dématérialisé, etc. Je sais créer et gérer des mots de passe. J'ai la capacité de classer ses documents avec l'informatique, savoir créer des répertoires pour classer et stocker ses ressources et documents => J'ai la capacité de créer un espace de stockage numérique pour conserver mes documents, justificatifs et pièces administratives. J'ai la capacité de créer un compte sur une plateforme et un service en ligne => Je connais les sites et/ou applications des différentes administrations et la manière de m'y connecter. Je sais m'identifier sur un service en ligne ou une plateforme => je connais le fonctionnement de France Connect et j'ai la capacité de l'utiliser. J'ai la capacité de me désinscrire d'un service et/ou supprimer un compte que j'ai créé. Je peux faire procéder à la suppression de mes données personnelles mises en ligne. Je connais des lieux ressources, des personnes ressources, et des lieux d'aide aux démarches administratives en ligne.

2) Présence sur Internet, interactions en ligne et communication à distance

Le développement d'usages numériques capacitants	La réduction des risques liés aux pratiques numériques	La capacité à répondre aux exigences numériques de la vie sociale
<ul style="list-style-type: none"> Je connais différents supports de communication médiatisés : e-mail, messagerie, réseaux sociaux et leurs différences => je suis en capacité de les utiliser dans le cadre de ma vie familiale et de ma vie sociale. J'ai la capacité de sélectionner les outils ou services de communication numérique adaptés au contexte et à la situation de communication. Je comprends le concept d'identité numérique et comment les traces numériques dessinent une réputation en ligne (e-réputation). Je comprends en quoi mes actions peuvent avoir une incidence sur la vie privée d'autrui => Je peux donner des exemples de situation dans laquelle les usages du numérique ont pu (...) porter atteinte à la vie privée. Je connais les éléments constitutifs d'une situation de communication (quoi, qui, où, pourquoi, pour qui, comment) => Je connais les différents types de discours (narratif, argumentatif, descriptif) => J'ai la capacité d'exprimer une opinion argumentée. 	<ul style="list-style-type: none"> Je maîtrise les paramètres de sécurité et de confidentialité des comptes, profils et appareils que j'utilise ; je vérifie fréquemment ce paramétrage et je l'adapte. Je sais que, pour l'utilisation de certains services en ligne, je dois donner mon consentement ou celui de mes parents / responsables légaux. Je connais des éléments de droits relatifs à la liberté d'expression et ses limites => J'ai la capacité de tenir compte des limites du droit d'expression (droit à l'image, droit d'auteur, injure, diffamation). Je peux participer à un débat en ligne dans le respect d'autrui : je ne partage pas d'informations et de photos concernant des tiers à leur insu et portant atteinte à leur vie privée ou à leur réputation. Je sais qu'il est nécessaire de surveiller régulièrement ce que l'on dit de moi en ligne => Je sais reconnaître des situations d'atteinte à ma réputation et/ou de cyberharcèlement. Je sais repérer des contenus ou des comportements inappropriés ou illicites => J'ai la capacité, directement ou par l'intermédiaire d'un adulte référent, alerter et/ou procéder au signalement de faits auprès des autorités compétentes et/ou d'associations de défense des droits. Je sais identifier des lieux ou des acteurs susceptibles de m'informer et de m'accompagner dans les pratiques numériques. 	<ul style="list-style-type: none"> Je m'exprime en ligne en tenant compte de la nature de l'espace de publication considéré (privé, public, relatif à ma vie d'élève, de famille, d'ami, etc.) => J'ai la capacité de mettre en œuvre différentes stratégies et attitudes en fonction du contexte d'usage et des interlocuteurs. J'ai la capacité de m'interroger sur la manière dont les messages que je produis sont reçus. Je comprends l'utilité et la nécessité de fournir ou non des données personnelles, selon les contextes dans lesquels j'évolue et la finalité de leur collecte => J'ai la capacité d'évaluer quelles informations je peux ou non divulguer sur ma propre personne et sur autrui (ex : mon adresse personnelle, la maladie d'un proche, etc.)

3) Rechercher, utiliser et produire de l'information

Le développement d'usages numériques capacitants	La réduction des risques liés aux pratiques numériques	La capacité à répondre aux exigences numériques de la vie sociale
<ul style="list-style-type: none"> • J'ai la capacité d'effectuer une recherche simple en ligne en utilisant un moteur de recherche => Je suis en capacité de reformuler ma requête en modifiant les mots-clés pour obtenir de meilleurs résultats => Je connais des techniques de recherche et de recueil d'informations sur Internet. • Je sais distinguer les sources de l'information (journaliste, photographe, cameraman, témoin ...) => Je connais les principaux critères permettant d'évaluer la fiabilité et la pertinence de diverses sources => Je sais recouper des informations et en évaluer la fiabilité. • Je connais les techniques et outils de production et leurs modalités d'utilisation (enregistrement, montage, fabrication numérique...) => Je sais utiliser différents outils pour créer un contenu (logiciels, diaporamas, appareils photo, téléphone mobile ...). • Je sais adopter une écriture médiatique sous différentes formes (article, interview radio, images, participation à un forum, contribution à un blog ...). • J'ai la capacité de partager des contenus numériques en ligne en diffusion publique ou privée, à destination d'un public large ou restreint. 	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai la capacité de distinguer information, publicité, communication commerciale ou non, divertissement, etc. • Je connais la distinction entre un fait, un commentaire et une opinion. • J'ai la capacité de repérer que tout message médiatique est le résultat de choix de la part de son émetteur => J'ai la capacité d'identifier systématiquement l'auteur d'une information et de m'interroger sur ses intentions. • Je sais développer une analyse critique d'une situation liée à l'usage du numérique (ex : propagation de fausses informations et/ou rumeurs). • J'ai la capacité de filtrer et éviter les contenus inappropriés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je sais qu'une publication engage ma responsabilité et celle de mes parents / responsables légaux. • Je connais les bases du droit de la propriété intellectuelle ainsi que les licences associées au partage de contenus (de droit d'auteur et de droits à l'image, Créatives Commons ...). • J'ai la capacité d'évaluer la pertinence de la diffusion de telle information dans un contexte donné => j'analyse et anticipe les conséquences potentielles de son partage en ligne.

Exemple de fiche projet

Intitulé de la séquence / de l'activité	
Objectif général de la séquence / de l'activité	
Changements attendus de la part des participants (en appui sur le référentiel)	
Éléments du contexte à prendre en compte	
Opportunités et limites identifiées	
Ressources prévues (techniques, humaines, financières, etc.)	
Déroulé et modalité d'animation	
Moyen d'évaluation prévus (comment vérifier l'atteinte des objectifs ?)	



DOCUMENT

Le « cas » Facebook

Les différentes dimensions de la communication professionnelle en contexte numérique

Cette fiche est produite par les professionnels de l'association PEP 29 dans le cadre la recherche action formation « usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria Avril 2021
Version septembre 2020 - CC-BY-NC



Présentation : Ce document rend compte des échanges qui se sont tenus dans les différents temps de travail proposés dans le cadre de la Recherche-Action-Formation (RAF) qui ont porté sur les usages professionnels d'un réseau social numérique particulier : Facebook.

1 - Les principales fonctionnalités de Facebook et les questions professionnelles liées

Comme tout réseau social numérique, Facebook comprend différentes fonctionnalités qui ouvrent sur différents usages possibles. Le tableau ci-dessous présente les grandes fonctionnalités du réseau social et les questions professionnelles que chacune de ces fonctionnalités peuvent soulever dans le cadre professionnel :

Fonctionnalité	Description synthétique	Questions professionnelles
Être « présent » sur Facebook	<p>Facebook permet de créer des profils, des pages ou des groupes (Voir synthèse ici) :</p> <ul style="list-style-type: none">Le profil s'attache en général à un utilisateur, même s'il n'est pas rare de voir des collectifs (des associations, des entreprises...) se créer un profil « comme si » ils étaient une personne.Une page est créée par un utilisateur à partir de son profil : elle permet de présenter l'activité d'une structure, d'une entreprise, d'un groupe... Plusieurs profils peuvent gérer une page. Une différence avec le profil c'est qu'il n'est pas nécessaire « d'être ami » pour suivre l'actualité d'une page : il suffit de « liker » ou de	<p>Comment les PEP 29 sont-ils présents sur Facebook ? est-ce que ce sont des profils ou des pages par service ? Est-ce que des professionnels se créent des profils personnels (à la manière des Promeneurs du net) et gèrent ensuite une ou plusieurs pages (par service) ? Est-ce qu'ils créent des groupes ?</p> <p>Est-ce que les PEP 29 recherchent une présence de l'institution sur Facebook ou est-ce que les (ou certains) professionnels souhaitent pouvoir utiliser Facebook dans le cadre de leur activité professionnelle ?</p>

	<p>« s'abonner » à une page pour être tenu au courant de son actualité.</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfin, un utilisateur peut créer des groupes, publics ou fermés, en y associant d'autres utilisateurs à partir de leurs profils. 	
Se créer un réseau	<p>Facebook peut permettre de créer un réseau, en recherchant, en demandant ou en acceptant des demandes d'amis sur son profil (Attention, c'est différent pour les pages, voir ci-dessus).</p> <p>Les paramètres de Facebook permettent de configurer la visibilité du réseau pour les autres utilisateurs : peut-on vous demander comme ami ? Est-ce que votre réseau d'amis est visible des autres utilisateurs ?</p>	<p>Avec qui les professionnels souhaitent-ils être « amis » ? Sur la base de quels critères ? Pendant combien de temps ? Est-il souhaitable que le réseau des PEP 29 sur Facebook soit visible par les autres utilisateurs ?</p>
Diffuser	<p>Facebook peut permettre de diffuser de l'information (faire des posts) sous forme de textes, de photos, de vidéos, concernant l'actualité et/ou les centres d'intérêt du possesseur du profil, de la page ou du groupe.</p> <p>Les commentaires (ou les like, dislike, etc...) sont d'autres formes de publications qui s'inscrivent en réaction à des publications faites par d'autres utilisateurs.</p>	<p>Quelles informations les PEP 29 souhaitent ils diffuser ? Quelle est la ligne éditoriale du profil ou de la page ? Qui a accès aux publications des PEP 29 sur Facebook (quels paramètres de confidentialité ?)</p>
Accéder/consulter les publications des autres utilisateurs	<p>Facebook permet de rechercher des utilisateurs (des profils) et d'accéder aux publications de ses « amis ». En fonction de la manière dont les différents utilisateurs ont configuré leur compte, leurs publications sont plus ou moins visibles par les autres utilisateurs ou les membres du réseau.</p>	<p>Quel traitement peut-il être fait d'une information recueillie sur Facebook concernant les personnes accompagnées ? Dans quelle mesure Facebook peut-il être utilisé pour recueillir de l'information concernant les personnes accompagnées ? Dans quelles situations, et à quelles conditions, la recherche d'information sur Facebook concernant les personnes est-elle possible ? Dans quelle mesure les personnes sont-elles conscientes/ou averties de cette possibilité de recueil ?</p>
Communiquer	<p>Facebook permet, via son application Messenger, des communications synchrones (appel vidéo) et asynchrones (comme des textos). Ces communications peuvent être individuelles ou collectives.</p>	<p>Avec qui, et dans quelles situations, la communication sur Facebook peut-elle être utile aux professionnels et aux personnes accompagnées ? Quelle est la plus-value de Facebook par rapport à des moyens téléphoniques classiques (appel, SMS) ou à des services de messageries (Whatsapp, Signal...) ?</p>

2 - La communication à distance dans le cadre du placement : entre nécessité de garder le lien et enrichissement des possibilités communicationnelles

La communication textuelle asynchrone est plébiscitée par les jeunes, qui « *n'écourent pas les messages vocaux* ». Selon les professionnels, « *Tu ne peux les avoir que par texto. Ou par message audio via messagerie instantanée* ».

Certains jeunes n'ont pas d'abonnement téléphonique, voir pas de portable : les réseaux sociaux sont parfois l'unique moyen de communiquer à distance.

L'usage des réseaux sociaux comme Facebook pointe une question liée à la confidentialité : l'algorithme de Facebook croise des informations lui permettant de pousser vers le professionnel des suggestions d'amis qui montre que Facebook établit des liens entre les professionnels et les personnes suivies. N'y a-t-il pas un risque de « faire savoir » qui sont les jeunes et les familles concernés par des mesures de protection de l'enfance ?

Certains professionnels s'interrogent « Est-ce que les PEP 29 ne pourraient pas proposer aux personnes accompagnées des services de communication plus sécurisés ? » Il sera notamment question de l'application « signal » qui fonctionne sur le même principe que Whatsapp mais est un logiciel libre et crypté : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Signal_\(application\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Signal_(application))

3 - Le recueil et le traitement des traces de l'activité numérique des jeunes et des familles : « est-ce du contrôle ou du soin ? »

Certains professionnels se servent de Facebook ou de Google pour avoir de l'information sur les jeunes et les familles : création et maintien du lien, exercice de la mesure de protection (contrôle). D'autres professionnels ne le font pas, en invoquant le registre « intime » de Facebook ou des informations en ligne concernant les gens. Ces professionnels peuvent toutefois être confrontés à des informations concernant les personnes qui leur parviennent, sans qu'elles les aient activement recherchées.

Les adultes ont des pratiques (et des représentations) des réseaux sociaux comme des espaces de présentation de soi (qui je suis, ce que je fais, ce que j'aime, ce que je pense...) alors que les plus jeunes ont des pratiques plutôt tournées vers la conversation entre pairs. Il peut alors exister un risque de surinterprétation des traces des communications (ou de conversations) en ligne : celles-ci vont être considérées **comme des informations** (le jeune est comme ça). En même temps, la présence de nombreuses traces de pratiques numériques en ligne interpelle les professionnels sur le niveau de maîtrise de son identité numérique par le jeune.

Différentes observations réalisées dans le cadre de la RAF laissent penser que toutes les personnes accompagnées ne s'imaginent pas que les professionnels des PEP 29 puissent accéder, ou rechercher activement, les traces de leur activité en ligne. Ce qui peut les laisser indifférent ou provoquer leur indignation : « ça ne se fait pas ! ».

Recherche d'information ou curiosité ? Quels peuvent être les repères à se donner collectivement pour éviter la confusion entre recherche d'information légitime (au regard de la mesure, de la situation, de la relation...) et curiosité à l'égard d'une jeune et/ou d'une famille ?

Curiosité ou intérêt ? Dans quelle mesure l'absence de regard adulte sur les pratiques en ligne ne peut-elle pas être préjudiciable aux jeunes ? Un professionnel dit : « *Avoir accès à l'identité numérique d'un jeune permet d'engager l'échange avec lui sur cette identité numérique* ». Mais dans quelle mesure ce regard ou ce contrôle est-il discuté avec les tenants de l'autorité parentale ?

Quels repères peut-on se donner concernant le traitement d'une information en ligne ? Comment se prémunir d'une surinterprétation ? A quel moment en parler aux jeunes et aux tenants de l'autorité parentale ? Un professionnel s'interroge : « *Est-ce qu'on est dans le contrôle social ou dans le soin ?* ».

Quelle information est donnée aux jeunes et à leurs familles concernant les pratiques d'Internet par les professionnels ? Sont-ils avertis des usages des PEP 29 ? Dans quelle mesure les pratiques connectées intègrent-elles le « contrat de communication » entre les personnes accompagnées et les professionnels ?

Les personnes accompagnées sont-elles soutenues, si nécessaire, dans la maîtrise de leur identité numérique (paramètres de confidentialité...) et dans l'exercice de leurs droits (droits à l'effacement, au déréférencement...) ?

4 - L'organisation du travail en équipe : faut-il « tous y aller » ou simplement sécuriser « ceux qui y vont » ?

Deux questions soulevées lors de la RAF : Est-ce que les jeunes savent quel professionnel est actif sur Internet et les réseaux sociaux ? Est-ce que cela a une importance pour les jeunes ? Une position exprimée : « *Ça crée de la disparité dans les équipes entre ceux qui maîtrisent ou utilisent les réseaux sociaux et les autres professionnels.* »

Cela peut également poser des questions d'organisation du travail : qui s'en occupe ? qui y passe du temps ? Comment on gère les absences (congés...) de ceux qui s'en occupent ? Est-ce que les PEP 29 doivent décider d'une manière collective de fonctionner ou doivent-ils poser un cadre collectif permettant aux professionnels qui le souhaitent de mobiliser les réseaux sociaux numériques ou les applications de messagerie ?

5 - Synthèse : trois dimensions de la communication professionnelle « numérique » + identification des outils nécessaires au soutien et à la régulation

Dimension des pratiques numériques dans la relation aux personnes accompagnées	Le sens des pratiques numériques dans le cadre de l'activité professionnelle	Les outils pour soutenir et réguler les pratiques numériques dans le cadre de l'activité professionnelle
Communication institutionnelle	Être présent en tant qu'institution sur Facebook	<ul style="list-style-type: none"> • Définition d'une ligne éditoriale • Organisation d'une animation et d'une modération (<i>Community manager</i>)
Communication interpersonnelle	Pouvoir se servir en tant que professionnel des outils numériques pour communiquer avec les personnes (enrichissement de la « boîte à outils »)	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un cadre de référence (charte) • Définir quels sont les outils à privilégier et/ou à éviter
Pratiques informationnelles	Mobiliser ou traiter les traces de l'activité numérique des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> • Définition du « contrat de communication » (admission, livret d'accueil, entretien...) établi avec les personnes concernées. • Cadre de référence (charte) permettant de construire les positionnements professionnels en situation

Partie 5 : Les usages sociaux du numérique dans le cadre de l'activité professionnelle : raisons d'agir et manières de faire

Cette partie du rapport prend appui sur le recueil de données que nous avons réalisé dans la recherche-action-formation (RAF) en tant que chercheur-intervenant.

La variété des pratiques numériques des professionnels a été présentée dans la seconde partie de ce rapport, en appui sur les données recueillies lors de la phase d'exploration menée de mars à juin 2019 (voir partie 2). A l'issue de la démarche en octobre 2020¹⁷, les professionnels des PEP 29 conservent une grande hétérogénéité dans leurs pratiques numériques : il n'y a pas eu d'harmonisation des pratiques au sein des équipes ; ce qui n'était d'ailleurs pas l'objectif de la démarche.

Du point de vue de l'appropriation¹⁸ des dispositifs sociotechniques, la recherche-action-formation (RAF) a mis en évidence qu'il n'y a pas de continuité mécanique entre les pratiques numériques personnelles et professionnelles : des individus présentent des pratiques numériques dans le contexte de leur vie quotidienne et pas dans le contexte professionnel, et inversement, certaines pratiques numériques sont réservées à la sphère professionnelle¹⁹.

Si les dispositions personnelles (le rapport au numérique, les compétences, l'expérience), les injonctions institutionnelles (les tâches prescrites, les thèmes « poussés » par la direction et l'encadrement) et les dynamiques d'équipe²⁰ intègrent les trajectoires d'appropriation des technologies, nos observations montrent que **l'intérêt des personnes accompagnées et la qualité de l'intervention sont presque toujours au cœur de l'expression des choix individuels et collectif d'adopter une pratique numérique ou pas**. Ainsi, comme l'expriment différents professionnels, « *les réseaux sociaux facilitent l'échange avec les jeunes* », ou au contraire, « *les réseaux sociaux ne sont pas adaptés à la relation éducative* ». Cette contradiction apparente révèle en fait le

¹⁷ Le calendrier de la RAF a été bousculé par les confinements liés à la crise sanitaire de la Covid-19 : nous situons la fin de la démarche en octobre 2020 lorsqu'ont été réalisés des temps d'entretiens collectifs par équipe. Voir partie 3.4 de ce rapport.

¹⁸ L'appropriation d'un dispositif sociotechnique (une machine, un service, un logiciel, une application, etc.) désigne le processus par lequel ce dispositif prend place dans les pratiques régulières d'une personne ou d'un groupe. Le concept d'appropriation renvoie à la fois à l'action de l'utilisateur, aux dynamiques de groupe et à l'environnement dans lequel l'usage se déploie. Pour Serge Proulx (2002), l'accès au dispositif constitue un pré-requis à l'appropriation, qui se réalise à travers : 1) La maîtrise technique et cognitive de l'objet technique ; 2) L'intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'utilisateur ; 3) L'usage répété de cette technologie qui ouvre vers des possibilités de création (actions qui génèrent de la nouveauté dans la pratique de l'individu). Proulx, S. (2002). *Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir*.

¹⁹ On observe cependant que les compétences numériques « créatives » (montage, Production Assistée par Ordinateur - PAO) mobilisées dans la pratique professionnelle peuvent conférer une place spécifique à leur porteur, voir infléchir les formes d'organisation et les trajectoires professionnelles.

²⁰ Il semble que l'échelon pertinent pour observer les processus d'appropriation des technologies numériques pourrait être l'équipe constituée autour d'un dispositif : MECS, PEAD, DAPE ... La formation des pratiques effectives s'appuie sur le collectif professionnel, qui peut adopter ou délaisser certaines pratiques indépendamment des positions des autres services, mais également autoriser des positions individuelles minoritaires. Ainsi, chaque équipe institue des systèmes sociotechniques hybrides composés de supports analogiques et numériques qui peuvent avoir la même finalité (par exemple, les transmissions s'effectuent sur un cahier et/ou sur un fichier informatique partagé), ou des « manières de faire » différentes (par exemple user des applications de messagerie ou non). Cette cohabitation des différents supports et pratiques révèle tout autant l'autonomie préservée des acteurs que le soin que le collectif met à respecter les options de ses membres, ce qui apparaît comme une condition de sa cohésion.

dénominateur commun aux professionnels de l'association : le sens de l'intervention reste au centre de la réflexion praxéologique. **Ce qui se joue alors en matière de professionnalité des acteurs, c'est moins l'intégration des instruments numériques aux pratiques professionnelles, que l'actualisation des pratiques professionnelles dans une société devenue numérique.**

En conséquence, l'essentiel du travail de délibération²¹ réalisé par les professionnels dans le cadre de la RAF s'est porté sur les enjeux éducatifs liés au numérique²². Ce travail de délibération s'est notamment appuyé sur l'exposé des *raisons d'agir* avec et sur le numérique, qui a contribué à la stabilisation des motifs de prise en compte des pratiques numériques des jeunes et des familles. C'est de ces motifs que cette partie du rapport veut rendre compte ainsi que des questionnements professionnels qu'ils génèrent. Mais avant cela nous exposerons les manières et les conditions selon lesquelles les professionnels peuvent accéder aux pratiques numériques des personnes qu'ils accueillent et accompagnent.

5.1 Fonder l'intervention socio-éducative sur l'observation des usages numériques des publics

Si la dynamique collective de la RAF a conduit à thématiser les enjeux éducatifs liés au numérique c'est d'abord parce que les professionnels ont été amenés à échanger sur leurs pratiques, celle de leurs publics, et les moyens dont ils disposaient pour les connaître et les accompagner. Ils ont également été invités à interroger ces pratiques numériques auprès des personnes concernées (questionnaire, ateliers d'échanges de pratiques, entretiens formels et informels).

Nombre des professionnels que nous avons accompagnés dans le cadre de la RAF ne connaissent en fait que peu ou mal les dispositifs socio-numériques utilisés par leurs publics : ils n'ont pas tous de compte sur les réseaux sociaux numériques, ou pas d'autre compte que Facebook, ne pratiquent pas tous les jeux vidéos, ni n'utilisent les médias sociaux comme YouTube ou Twitch²³. Et d'autre part, les pratiques numériques effectives des personnes qu'ils accueillent ou accompagnent ne leur sont pas nécessairement connues. Et pour cause, les professionnels ne disposent pas de « systèmes » leur permettant d'accéder aux pratiques numériques des publics et à l'utilisation que ces personnes font des différentes plateformes et services numériques.

Les usages ne sont pas systématiquement interrogés ou intégrés à la trame des protocoles d'admission ou des écrits de synthèse (comme le sont par ailleurs d'autres thématiques, comme la vie sociale, les pratiques sportives, la scolarité, etc.), les professionnels ne disposent pas d'outils, ni de temps dédiés, pour interroger ou évaluer les pratiques numériques de leurs publics. **De manière générale, les pratiques numériques apparaissent, à juste titre, très ou trop connectées aux sphères de l'intimité et de la vie privée pour systématiser le « regard » éducatif sur ces usages.**

²¹ La délibération renvoie au processus par lequel un individu ou un groupe d'individus examine, pèse tous les éléments d'une question avant de prendre une décision ou pour arriver à une conclusion (source : <https://cnrtl.fr/definition/deliberer>)

²² Il apparaît que l'expression des représentations concernant le numérique est une condition à l'engagement dans la *délibération* professionnelle. Les professionnels absents lors des premières séquences ont systématiquement réactivé le débat « *pour ou contre le numérique* » lors des ateliers et des regroupements.

²³ Notons d'emblée qu'une connaissance exhaustive des dispositifs numériques n'est à la portée de personne : d'une part l'offre de biens et services numériques évolue rapidement, et d'autre part les usages numériques sont socialement distribués : en fonction des positions et des trajectoires sociales les personnes sont amenées à adopter différents usages numériques, et à ne pas avoir connaissance (ou garder une connaissance superficielle) d'autres usages. Notons également que les usages d'un même service peuvent être différents selon les personnes : Irène Bastard et ses co-auteurs ont ainsi montré que les usages de Facebook étaient largement différents selon l'âge des utilisateurs. Bastard, I., Cardon, D., Charbey, R., Cointet, J.-P., & Prieur, C. (2017). Facebook, pour quoi faire ? *Sociologie*, Vol. 8(1), 57-82.

En conséquence, **les professionnels ne peuvent accéder aux usages numériques d'une personne qu'à travers des pratiques partagées** (jouer ensemble, être ami sur les réseaux sociaux, communiquer via un service de messagerie, filmer puis diffuser en ligne les images d'une activité collective, etc.)²⁴ **ou plus fréquemment, en témoignant d'un intérêt prudent pour les usages numériques des personnes** à l'occasion d'un entretien ou d'un échange informel, et **dans le cadre préalablement construit - et à préserver - de la relation de confiance.**

Par ailleurs le temps peut « simplement » manquer pour s'intéresser, dans le cadre de l'accompagnement socio-éducatif, à des pratiques numériques qui ne constituent qu'une dimension, ou qu'une entrée possible²⁵ sur les situations des personnes. Les objectifs et les nécessités de l'accompagnement évoluent au fil du temps, et l'attention portée aux usages numériques des publics n'apparaît pas nécessairement comme une priorité lorsque le temps de présence au public est limité. Les professionnels ne font que contribuer à l'actualité des situations qu'ils accompagnent, laquelle est largement définie par les personnes concernées, qui ne sont pas - ou rarement - demandeuses d'étendre l'accompagnement aux questions numériques²⁶.

Et bien entendu, encore faut-il que les professionnels eux-mêmes y voient du sens, et considèrent le sujet comme pertinent et légitime. Comme l'avait mis en évidence une précédente enquête (Potin et al., 2018)²⁷ les professionnels de la protection de l'enfance n'interviennent généralement dans les pratiques numériques des publics qu'en terme de régulation de l'accès aux équipements et aux réseaux, selon des règles locales qui ne reposent pas toujours sur l'évaluation des besoins et des aspirations des personnes concernées. Les pratiques numériques ne constituent un sujet dans le cadre de l'accompagnement que lorsque les difficultés surviennent (voir ci-dessous) ; ce qu'on peut grossièrement résumer de la manière suivante : « *on s'en occupe quand il y a un problème* ».

De plus, la distribution des rôles éducatifs en matière de numérique est souvent non établie entre les équipes éducatives, les parents et l'institution scolaire, ou se limite aux questions d'accès aux équipements (achat de téléphone portable et règlement du forfait mobile) ; la régulation et le suivi des pratiques numériques des jeunes accueillis ou accompagnés échappent aux processus de concertation dans le cadre des dispositifs d'assistance éducative (Henaff, Potin et Sorin, 2021)²⁸.

La RAF a donc reposé sur **une invitation à examiner les motifs, les moyens et les conditions d'une attention portée aux usages numériques des jeunes et des parents** accompagnés dans le cadre des mesures en assistance éducative, avec l'hypothèse que des interventions socio-éducatives pouvaient

²⁴ En fonction des services et du type de mesure en assistance éducative, les possibilités et les opportunités pour un professionnel de mettre en place des pratiques numériques partagées avec un usager sont différentes : l'accueil en MECS ménage davantage de temps quotidien propice aux pratiques de loisirs et à la consommation de produits culturels, quand le suivi en milieu ouvert rend généralement nécessaire la mise en place de canaux de communication à distance.

²⁵ Une entrée « efficace » cependant : les différents temps d'ateliers ont montré comment le questionnement sur les pratiques numériques amenaient l'échange avec les jeunes et les parents, et dans une certaine mesure, les professionnels eux-mêmes sur des registres intimes, familiaux, de conception des relations sociales ou de la parentalité... La thématique des usages numériques, lorsqu'elle est amenée par un professionnel ne se limite pas à une question « technique » ; ce qui nécessite là encore une forme de prudence de la part des professionnels.

²⁶ Cependant, des témoignages recueillis auprès de professionnels convergent : les professionnels ont reçu davantage de sollicitation de la part des personnes accompagnées à partir du moment où les professionnels ont signalés leur intérêt pour ces questions et/ou leur engagement dans la démarche de RAF.

²⁷ Potin, É., Henaff, G., Trelu, H., & Sorin, F. (2018). Enfants placés et familles connectées : Approche socio-juridique de la correspondance familiale numérique. *Enfances Familles Générations. Revue interdisciplinaire sur la famille contemporaine*, 31, Article 31. <http://journals.openedition.org/efg/5303>

²⁸ Henaff, G., Potin, É., & Sorin, F. (2021). Les enjeux de la concertation dans les dispositifs de protection de l'enfance. *La nouvelle revue - Education et société inclusives*, N° 89-90(1), 83-99.

se fonder sur des démarches d'observation des usages numériques des publics²⁹. Par « **observation** » nous entendons l'ensemble des moyens d'intégrer les pratiques numériques - et plus généralement leurs différents rapports aux usages sociaux du numérique - dans la compréhension et l'analyse des situations des personnes suivies et/ou accompagnées par les professionnels dans le cadre des mesures en assistance éducative. L'observation ne signifie pas de voir, d'épier ou de scruter les pratiques des personnes, et surtout pas en dehors de leur consentement. L'observation renvoie ici à la dynamique d'intérêt pour les différentes dimensions numériques des situations de la vie personnelle, sociale, familiale, etc., des usagers, à partir du moment où ces dimensions constituent une donnée susceptible d'intéresser ou de soutenir le travail socio-éducatif au bénéfice des personnes concernées.

5.2 Trois motifs de prise en compte des usages numériques des publics

A l'occasion des différents temps d'échanges et d'observations réalisés auprès des professionnels, nous avons recueilli la diversité des manières dont sont abordés ou présentés les usages numériques des jeunes et des familles dans le cadre de l'accompagnement socio-éducatif³⁰. Ce recueil a permis de constituer un matériel hétérogène, notamment composé :

- **De questionnements sur les évolutions des pratiques professionnelles**, en matière d'observation (« comment savoir ce qu'ils vivent sur Internet ? »), d'accompagnement (« comment on peut leur expliquer/leur montrer des choses ? ») et d'intervention (« qu'est-ce qu'on doit faire en cas de problème ? »)
- **De l'exposé de pratiques numériques individuelles ou partagées**, inscrites dans le cadre de l'activité professionnelle : « je ne l'avais pas vu depuis deux semaines, et j'ai fait un selfie avec un de ses potes croisé par hasard. Ça l'a fait marrer et il m'a rappelé » ; « Je leur demande souvent ce qu'ils regardent comme films ou ce qu'ils écoutent comme musique » ; « Je joue parfois aux jeux vidéos avec eux ».
- **De constats issus de l'expérience professionnelle** : « La jeune avait besoin de prendre un rdv avec un spécialiste : on s'est rendu compte que maintenant tu es obligé de passer par Doctolib » ; « Ses parents ne savent pas utiliser Pronote » ; « il s'est retrouvé avec une vidéo compromettante sur Internet ».
- **De l'expression d'avis et de jugements personnels** portés sur le « numérique », ses usages sociaux et les pratiques des publics, qui prennent fréquemment la forme de réprobations ou de jugements de valeurs : « ils se mettent en danger sur les réseaux sociaux » ; « Ils sont toujours collés à leurs écrans » ; « Chez lui il joue à des jeux vidéos inadaptés ».

Ces différents éléments rendent compte de la manière dont les usages sociaux du numérique pénètrent les sphères de professionnalité. En centrant volontairement l'analyse de ce matériel sur les pratiques numériques des publics (et la manière dont les professionnels accèdent, se représentent et cherchent à agir sur ces pratiques) nous pouvons dégager **trois motifs de prise en compte des pratiques numériques des jeunes et des familles**, c'est-à-dire la manière dont ces pratiques sont susceptibles de prendre place dans l'activité des professionnels de la protection de l'enfance et de s'articuler avec leurs missions, leurs intentions et leurs ambitions éducatives. Ces motifs peuvent s'énoncer selon trois objectifs socio-éducatifs :

- Prévenir et/ou limiter les risques liés aux pratiques numériques connectées.

²⁹ Voir la fiche « Trame d'observation des pratiques numériques des personnes accueillies et accompagnées par les professionnels de la protection de l'enfance » - Partie 4 de ce rapport.

³⁰ Ce recueil s'est établi dans notre journal de terrain, composé de notes et de commentaires rédigés tout au long de la démarche, ainsi que dans les comptes-rendus des différents regroupements et ateliers programmés dans le cadre de la RAF. Ce recueil est également composé des productions écrites des professionnels, réalisées selon différentes modalités présentées en annexe de ce rapport - partie 6.

- Satisfaire aux exigences numériques de l’insertion sociale et professionnelle.
- Développer des pratiques numériques capacitantes.

Avant d’entrer plus avant dans la description de chacun de ces motifs, il importe de souligner que **ces motifs ne sont pas ceux de l’ensemble des professionnels** que nous avons rencontrés. Cette catégorisation permet de rendre compte et d’ordonner la diversité des préoccupations, des expériences et des pratiques qui existent au sein du collectif, sans que l’ensemble de ces motifs ne soient communs à tous les membres du groupe professionnel.

De la même manière, il est important de souligner que **l’appropriation d’un de ces motifs par un professionnel ne correspond pas nécessairement à une pratique effective** chez ce même professionnel : par exemple, un professionnel peut exprimer son souci de protéger les jeunes dans (ou de) leurs usages des réseaux sociaux numériques sans savoir au juste comment s’y prendre, ni même avoir la capacité d’exprimer de quoi au juste il faudrait protéger le jeune. Et inversement, le fait que nous puissions décrire une pratique effective chez un professionnel ne signifie pas que ce professionnel inscrive cette pratique dans l’un de nos motifs : par exemple, lorsqu’un éducateur partage des contenus multimédias avec des jeunes (vidéo, musique, jeux vidéos) le sens qu’il donne à cette pratique peut s’inscrire, pour lui, dans d’autres perspectives que l’éducation aux médias : animation de la vie quotidienne, support à l’établissement ou au maintien de la relation, etc.

En prenant appui sur la pluralité des termes du trouble auxquels sont confrontés les professionnels face aux pratiques et usages numériques qui s’inscrivent dans leurs sphères de professionnalité, **nous cherchons à rendre compte de la diversité des raisons d’agir dans le cadre des différentes mesures d’assistance éducative**. Nous proposons ces « motifs de prise en compte des pratiques numériques des jeunes et des familles » comme un outil susceptible d’aider les professionnels à situer la diversité des enjeux socio-éducatifs et à orienter leurs pratiques selon des objectifs congruents avec des dimensions axiologiques de l’exercice professionnel : la protection, l’insertion, la participation et l’émancipation.

5.3 Premier motif : Prévenir les risques liés aux pratiques numériques connectées

Ce que les différents professionnels ont à dire sur le numérique est largement hétérogène, comme le sont leurs représentations, leurs pratiques et leur culture numérique, et comme le sont également leurs trajectoires, leurs pratiques et leurs identités professionnelles. Cependant, et malgré cette diversité, il apparaît que, lorsqu’on les invite à s’exprimer sur les pratiques numériques de leurs publics, ce dont les professionnels parlent généralement *d’abord*, et le plus fréquemment, ce sont des risques et/ou des dangers qui s’attachent - ou que les professionnels attachent - aux pratiques connectées.

Il n’est pas aisé de restituer la pluralité de ces expressions - collectées sous forme de récits, d’anecdotes, de prise de positions, etc. - qui apparaissent plus ou moins en lien avec l’expérience des professionnels ou avec leurs représentations des usages numériques, et particulièrement des usages numériques juvéniles. Sans en dresser la liste exhaustive, on peut en donner les termes les plus courants :

- Des professionnels disent avoir été témoins **de pratiques illégales**, comme la captation et la diffusion sans autorisation de l’image d’une personne. Dans plusieurs des récits que nous avons collectés, ce sont des professeurs de l’éducation nationale qui figurent les victimes de ces pratiques et les jeunes accueillis ou accompagnés en sont les auteurs.
- Des professionnels disent avoir vécu ou avoir accompagné une personne dans **une expérience malheureuse**³¹ en lien avec ses pratiques en ligne. Dans ces récits, les professionnels peuvent

³¹ Nous empruntons l’expression « expériences malheureuses vécues sur internet » à Barbara Fontar et Emilie Kredens (2010). Dans leur rapport de recherche réalisé pour Fréquence école et la fondation pour l’enfance,

être victimes de tentatives d'escroqueries, phishing³² ou broutage³³. Mais lorsqu'il s'agit des jeunes accueillis ou accompagnés, les récits comportent fréquemment un motif sexuel : les jeunes sont confrontés à la diffusion sans leur consentement d'images les représentant nus ou pratiquant un acte sexuel. Face à ces événements apparaissant relever de formes de *revenge porn*³⁴, ce sont parfois les pratiques numériques des jeunes victimes qui sont jugées inadaptées : la pratique du sexto³⁵ peut être décrite comme une pratique dangereuse qui expose les personnes à ce type de situation³⁶.

- Des professionnels disent constater que des jeunes adoptent **des pratiques numériques chronophages** (« ils sont toujours collés à leur écran ») ou qu'ils jugent « addictives ». Des récits décrivent des situations d'enfermement ou d'isolement « provoqués » par une pratique excessive des jeux vidéos.
- Des professionnels disent constater (ou craindre) que les personnes consomment **des produits culturels inadaptés** à leur âge ou s'exposent à **des contenus violents ou choquants**. L'exposition précoce à la pornographie est un motif récurrent de ce type de récits.
- Des professionnels disent constater (ou craindre) que les personnes consultent et propagent **des « fausses nouvelles »**, et que ces personnes se voient « trompées », induites en erreur, ou dans l'incapacité d'exercer leur discernement ou leur « esprit critique ».

Ces récits se rapportant à des dispositifs numériques potentiellement dangereux, et/ou à des comportements qui se révèlent nuisibles pour soi ou pour les autres sont très présents dans les différents temps d'échange entre professionnels que nous avons animés ou auxquels nous avons assistés. Comme déjà dit, ces récits constituent non pas l'unique, mais le premier motif de concernement des professionnels invités à s'exprimer sur les pratiques numériques de leurs publics.

les autrices décrivent différentes expériences malheureuses qui peuvent potentiellement être vécues par les personnes à l'occasion des pratiques en ligne (par ordre de fréquence et non de gravité) : exposition à un virus ou à un acte de piratage ; exposition à des images ou à des films pornographiques ; exposition à des images ou à des films violents ; utilisation de photos sans accord préalable ; être victime d'insultes, de méchancetés, ou de menaces ; usurpation d'identité ; rendez-vous donné par un inconnu ; arnaques ou escroqueries ; exposition à des images ou à des films de pédophilie. Fontar, B., Kredens, E. (2010) *Comprendre le comportement des enfants et des adolescents sur Internet*. Rapport de recherche, Fréquence Ecoles, Fondation pour l'enfance. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01139272>

³² « Le phishing ou hameçonnage en français est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance - banque, administration, etc. - afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, numéro ou photocopie de la carte d'identité, date de naissance, etc. » Extrait de la notice « Hameçonnage » sur Wikipédia France : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Hame%C3%A7onnage>

³³ « Un brouteur est un arnaqueur opérant sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux. Sa technique consiste à séduire sa victime pour lui extorquer de l'argent. » Extrait de la notice « Brouteur (Internet) » sur Wikipédia France : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Brouteur_\(Internet\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Brouteur_(Internet))

³⁴ « Le revenge porn, ou pornodivulgateion en français, est un contenu sexuellement explicite qui est publiquement partagé en ligne sans le consentement de la ou des personnes apparaissant sur le contenu, dans le but d'en faire une forme de « vengeance ». Le revenge porn peut être mis en ligne par un ex-partenaire avec l'intention d'agresser ou d'embarrasser la personne sur la photo ou la vidéo. Elle peut aussi être mise en ligne par un pirate qui exigera une somme d'argent pour supprimer le contenu exposé. Plusieurs des images de revenge porn sont des photos ou des selfies pris par les intéressés eux-mêmes. Les victimes sont principalement des femmes. (...) Le jugement moral de la société sur la sexualité des victimes les livre aux harcèlements. Après la publication des contenus, la victime est livrée aux insultes, menace voire agression. » Extrait de la notice « revenge porn » sur Wikipédia France : https://fr.wikipedia.org/wiki/Revenge_porn

³⁵ Un sexto est un message multimédia comprenant un contenu (texte image ou symbole) à caractère sexuel ou érotique.

³⁶ Il y a là un motif de prudence dans la position à adopter en soutien aux victimes : imputer ce type de situation aux mauvaises pratiques des personnes revient à rendre les victimes responsables de ce qui lui arrive.

Ce qui ne doit cependant pas autoriser à conclure que leurs publics soient particulièrement exposés à ces risques et à ces dangers, ni que ces professionnels ne perçoivent le numérique qu'en ces termes.

D'abord car, comme le verra par la suite, les échanges entre professionnels sur le thème des pratiques numériques de leur publics conduisent aussi vers d'autres motifs de concernement.

Ensuite il importe de préciser que si certains de ces récits se rapportent à des événements vécus au sein de l'équipe³⁷ d'autres décrivent des craintes, des inquiétudes, des jugements de valeur, qui ne sont pas nécessairement fondées sur l'observation ou l'évaluation des pratiques numériques des jeunes et des familles, ni sur l'examen de la place et du sens que prennent les pratiques numériques dans la vie quotidienne des personnes concernées.

Pourquoi cette prégnance des dangers du numérique dans les discours des professionnels ?

On sait que les usages numériques et particulièrement les pratiques numériques juvéniles bénéficient d'un traitement médiatique qui alimente les paniques morales et constituent un objet de désapprobation sociale (Lachance, 2017, Balleys, 2017)³⁸. Les professionnels que nous avons suivis se font l'écho de ces « inquiétudes adultes » concernant les usages juvéniles du numérique, d'autant qu'ils n'ont pas toujours accès à la réalité des pratiques numériques des jeunes, ni au sens que ces derniers leur donnent.

Ce qui apparaît comme une focalisation des professionnels sur les épisodes malheureux (ou les pratiques transgressives) vécues par les jeunes peut également s'expliquer par le dispositif de la recherche-action-formation et les conditions dans lesquelles nous avons recueilli ces récits. On peut penser que nos sollicitations pour échanger sur les pratiques numériques des jeunes aient pu être interprétées comme autant d'invitations à exposer des problèmes déjà rencontrés, et en lien avec la première hypothèse, à donner à entendre ce qu'ils présumaient être attendu, c'est-à-dire des récits emblématiques des difficultés que peut générer le numérique. Ou, et cette proposition n'exclut pas la précédente, que les professionnels nous ont présenté en priorité les situations dans lesquels ils se sont sentis particulièrement démunis, en proie à des doutes sur les manières de réagir ou d'agir, et dont ils pouvant espérer que la formation saurait apporter des réponses.

Quoiqu'il en soit, le risque associé aux pratiques numériques connectées apparaît comme un sujet de préoccupations partagé par les professionnels de la protection de l'enfance que nous avons accompagnés. Leurs récits convergent vers un questionnement sur les manières d'agir dans le sens de la sécurité des personnes concernées, jeunes, parents et professionnels eux-mêmes.

Quelles sécurités dans les pratiques en ligne ?

Le danger est « une situation qui peut produire des dommages sur une personne, une menace qui peut compromettre la sûreté, la santé, voire l'existence de quelqu'un. Là où il y a danger, il y a risque » (Zolla, 2017)³⁹. Le risque désigne un danger éventuel plus ou moins prévisible, inhérent à une situation ou à une activité et/ou une possibilité hasardeuse d'encourir un mal, avec l'espoir d'obtenir un bien⁴⁰. Un risque peut être subi (courir un risque) ou affronté (prendre un risque), une conduite à risque n'expose pas nécessairement à un dommage, et l'on connaît par ailleurs le rôle de la prise de risques dans l'exploration de soi et du monde social aux différents âges de la vie, et spécialement à l'adolescence.

³⁷ Il est notable que certains de ces récits « reviennent » d'une séquence de la RAF à une autre, dans la bouche de différents professionnels et avec certaines différences dans la chronologie des faits ou dans l'identité des protagonistes.

³⁸ Lachance, J. (2017). *Adophobie : Le piège des images*. Presses de l'Université de Montréal. Balleys, C. (2017). *Socialisation adolescente et usages du numérique*. Rapport d'étude de l'INJEP.

³⁹ Zolla, É. (2017). *La gestion des risques dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*. Paris: Dunod.

⁴⁰ Les définitions du risque et du danger empruntent à la notice proposée par le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales : <https://www.cnrtl.fr/definition/risque>

Pour ces raisons, la perception du risque - et du danger - n'est pas forcément partagée entre les jeunes et les adultes, ni entre les différents professionnels concernés⁴¹.

Le souci de la sécurité comprend ici deux faces : le premier est le souci de la sécurité des jeunes eux-mêmes. Mais de manière connexe, les professionnels cherchent à garantir leur propre sécurité : il s'agit de ne pas se trouver en défaut de protection (obligation de moyens).

En matière de pratique numérique, les professionnels pointent fréquemment le danger que représente le jeune pour lui-même, lorsque celui-ci est perçu comme « incapable » ou insuffisamment capable d'assurer sa propre sécurité (psychique, sociale, mais aussi physique) dans ses pratiques connectées. Mais le danger peut être aussi vu sous l'angle des différents environnements perçus comme insécures (certains sites, forums, plateformes, jeux, réseaux sociaux, etc.) auquel le jeune peut avoir accès à travers ses pratiques connectées, et au sein desquels il se voit confronté à des risques spécifiques.

Agir dans le sens de la sécurité peut alors s'articuler entre d'une part la régulation des types de dispositifs auxquels les publics peuvent avoir accès et les pratiques qu'elles peuvent adopter, et d'autre part l'étayage des capacités et des compétences des publics avec pour objectif d'adapter les comportements en ligne de la personne et/ou d'augmenter sa capacité à faire aux risques.

Mais ces perspectives de régulation et d'accompagnement doivent prendre en compte différents paramètres. D'abord le fait que la pratique numérique constitue le support ordinaire de l'entretien des relations familiales et amicales, mais aussi de l'accès à l'information et aux pratiques de loisirs, etc. Le devoir de protection et en tension avec les droits des personnes ; droit à la correspondance privée, droit à l'information, droit à l'intimité, etc.

Ensuite, ces perspectives doivent prendre en compte les prérogatives de l'autorité parentale. Le souci de la sécurité dans les pratiques fait émerger le thème de l'accompagnement de la parentalité numérique : comment évaluer et/ou soutenir l'action des parents des enfants suivis et accompagnés par les professionnels ?

Enfin, les perspectives de régulation et d'accompagnement doivent pouvoir s'appuyer sur une connaissance minimale des pratiques et des dispositifs, faute de quoi elles courent le risque d'apparaître « hors sol » et de passer à côté des enjeux réels (voir ci-dessous, point 5.6).

5.4 Second motif : Satisfaire aux exigences numériques de l'insertion sociale et professionnelle

Nous empruntons à Pierre Mazet la notion d'exigence numérique (Mazet, 2019), forgée dans et pour l'étude des démarches administratives en ligne : les exigences numériques désignent les configurations matérielles que l'utilisateur doit réunir et les opérations qu'il doit réaliser au cours d'une procédure d'activation d'un droit : être connecté à Internet, disposer du matériel requis (ordinateur,

⁴¹ « Il est difficile de l'appréhender [la notion de danger] sans être tenté de lui appliquer des principes normatifs. Si le danger est une situation dans laquelle un individu est menacé sur le plan physique, psychologique ou social, sa définition, sa perception et son expérimentation restent pour partie subjectives. Par exemple, ce qui ne paraît pas choquant pour un adulte ou un adolescent peut l'être pour un enfant. À l'inverse, ce qui peut être considéré du point de vue de l'adulte comme violent pour un enfant peut être considéré comme drôle par ce dernier. Dans un autre domaine, la pornographie peut tout à fait faire des victimes comme elle peut s'avérer une activité plaisante pour des jeunes. L'adulte pourra considérer qu'un mineur ne doit pas y être exposé car elle est dangereuse pour lui. De son côté, l'adolescent ne le vivra pas nécessairement ainsi. En somme, il existe des expériences non fâcheuses pour les jeunes mais possiblement problématiques pour les adultes. La réalité est donc complexe dans l'approche de la notion de danger ». Fontar et Kredens, op. cit., p. 80.

imprimante, scanner), s'identifier, télécharger, envoyer une pièce-jointe, remplir un formulaire en ligne, etc.⁴².

Si les professionnels de la protection de l'enfance que nous en avons rencontrés sont confrontés dans leur vie personnelle à des démarches administratives en ligne, ils sont aussi souvent concernés par l'accompagnement administratif de leurs publics. C'est notamment le cas dans le suivi des jeunes majeurs, qui font l'objet d'un accompagnement vers « l'autonomie » (nous y reviendrons) en vue de la sortie du dispositif d'assistance éducative. C'est aussi le cas au moment de l'accueil de nouveaux entrants, ou au démarrage d'une nouvelle mesure, lorsque la normalisation de la situation administrative des personnes accompagnées se révèle nécessaire : refaire les pièces d'identité, la carte vitale, ouvrir certains droits... Les professionnels décrivent les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, à titre personnel, pour satisfaire à certaines de ces exigences e-administratives, et les difficultés, parfois similaires, que leurs publics peuvent rencontrer dans leurs relations aux administrations : absence de connexion Internet, matériel inadapté, absence d'adresse électronique (mail), difficulté à remplir un formulaire ou à adresser un document, etc.

Les exigences numériques sont perceptibles dans d'autres situations que les démarches administratives⁴³. On s'en tiendra à celles qui sont le plus couramment évoquées par les professionnels de la protection de l'enfance :

- Le suivi de la scolarité et l'usage des plateformes ou applications scolaires (Pronote, Parcoursup).
- L'accès aux soins et la prise de rendez-vous médicaux : l'usage de la plateforme Doctolib est en passe de devenir nécessaire pour contacter un spécialiste ou « trouver » un généraliste lorsqu'on ne dispose pas d'un médecin référent.
- La recherche d'un emploi ou d'une formation, qui confrontent les personnes à la nécessité de rédiger un CV (usage d'un traitement de texte, exportation à format pdf) ou d'adopter l'usage du mail, etc.

Ces exigences numériques s'inscrivent dans des situations de la vie quotidienne, ou se révèlent à l'occasion d'événements biographiques particuliers (avoir besoin de soins, entrer dans les études supérieures ...). Elles sont également contenues dans un certain nombre de normes, dont les professionnels se font volontiers les promoteurs, mais dont l'observation peut être empêchée par des compétences numériques insuffisantes. Par exemple, l'entrée dans la vie active s'accompagne, selon les professionnels, d'une actualisation des enjeux de la réputation numérique : « *il faut que les jeunes aient conscience que leur employeur va les googliser et regarder ce qu'il peut trouver sur eux sur Facebook* ». Il faudrait alors apprendre à (et enseigner comment) « gérer » ses traces sur Internet, paramétrer ses différents comptes sur les réseaux sociaux, adapter ses usages, etc., conformément à

⁴² « Ces configurations et ces opérations appellent des moyens, des habilités et des compétences numériques qui s'ajoutent aux autres conditionnalités de la procédure administrative (savoir lire, écrire, comprendre, etc.) et éventuellement à des opérations qui ne sont pas numériques (se déplacer, prendre rdv, rédiger une attestation sur papier libre, poster un courrier, etc.). Ainsi, une procédure administrative donnée comprend des exigences numériques qui peuvent être spécifiées, mais dont l'inventaire ne rend pas compte de l'ensemble de la procédure administrative à effectuer. L'identification des exigences numériques dans le cadre des démarches d'accès aux droits permet de rapporter les difficultés et les blocages des usagers à des contraintes spécifiques, produites par les administrations et inscrites dans le design des procédures et des dispositifs, plutôt qu'à une difficulté numérique générique, pensée sur le modèle binaire de la « fracture numérique » ou de l'illectronisme. » Mazet, P. & Sorin, F. (2020), *Portrait territorialisé de la relation e-administrative - Note méthodologique*, p.2.

Disponible sur le site du projet LabAccès : <http://www.labacces.fr>

⁴³ On pense notamment à la manière dont le confinement lié à la crise sanitaire de la Covid-19 a mis en évidence les exigences numériques de la « continuité pédagogique » et de « l'école à la maison » : disposer d'un ou plusieurs ordinateurs et pas « simplement » de smartphones – d'une connexion de qualité, d'une imprimante, etc.

cette préoccupation nouvelle. Un autre exemple se rapporte à la responsabilité que les adultes se donnent dans la sécurité des enfants sur Internet, et qui rendrait nécessaire de prendre certaines dispositions techniques : « *Je ne sais pas comment installer un contrôle parental, alors comment l'expliquer à des parents [des enfants concernés par la mesure en assistance éducative]* »

Les besoins des personnes en matière de démarches administratives en ligne ou de difficultés à faire face aux diverses exigences numériques de la vie sociale ne sont généralement rendus visibles pour les professionnels qu'au moment où apparaît la difficulté, et ne sont donc pas anticipés ou travaillés en amont. Un motif récurrent des récits des professionnels est l'étonnement ou le constat présenté comme contre intuitif que des jeunes ou des familles ne possèdent finalement pas les compétences requises pour satisfaire à des exigences numériques, alors que leurs pratiques numériques sont par ailleurs très installées et quotidiennes : « *Je pensais qu'ils savaient faire ça* » ; « *J'aurai jamais pensé qu'il n'y arriverait pas* ». ; « *Comme c'est une dame qui est très portable, ordinateur, tout ça je n'aurai jamais pensé qu'elle aurait besoin des problèmes avec le numérique* ».

Si les jeunes constituent bien des utilisateurs privilégiés des technologies de l'information et de la communication, l'utilisation n'est pas synonyme de compétence (Fluckiger, 2008)⁴⁴ et il convient de considérer le spectre qui va de l'aptitude à faire fonctionner un service de manière habituelle et routinière à la conceptualisation des processus de communication qui permet l'adaptation à différents types d'outils et l'appropriation des technologies. Florian Dauphin nous invite ainsi à distinguer « *deux types de compétences, d'une part les compétences relationnelles, que les jeunes maîtrisent, qui exigent un savoir-faire et un savoir-être des règles socio-techniques et d'autre part, des compétences techniques, un savoir-faire technique et conceptuel, manquant souvent aux adolescents.* » (Dauphin, 2012)⁴⁵. Les nombreux travaux sur les pratiques numériques dans et hors l'école ont montré que « *(les) transferts entre des univers d'appropriation distincts sont loin d'être aussi aisés que certaines similarités de surface (dans les outils utilisés ou la manière de les employer) pourraient le laisser penser, et que les compétences acquises sont bien davantage locales et contextualisées que transversales.* » (Bruillard et Fluckiger, 2010, p. 4)⁴⁶.

Les mêmes observations sont faites pour les adultes, et on peut utiliser quotidiennement les technologies et Internet et rencontrer des difficultés dans certaines situations de pratiques numériques : Dominique Pasquier a montré que les pratiques numériques des familles modestes (ouvriers et employés non précaires) s'ancrent davantage dans les usages mobiles qu'informatiques. Les réseaux sociaux sont fortement mobilisés dans l'entretien des sociabilités familiales. Internet permet la recherche d'informations et de ressources (tutoriels, forums), et soutient des pratiques de consommation « économe » (achat en ligne lors de promotion, achat d'occasion - via le site « le bon coin » notamment). En revanche les usages du mail sont peu fréquents, et les personnes rencontrées appréhendent d'effectuer des démarches administratives en ligne⁴⁷.

⁴⁴ Fluckiger, C. (2008). L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves. *Revue Française de Pédagogie*, 163, 51-61.

⁴⁵ Dauphin, F. (2012). Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ? *Questions Vives*, 7, 17.

⁴⁶ « *Le fait que les connaissances et savoir-faire nécessaires à l'usage des outils informatiques puissent être largement incorporés, sous forme de savoirs et habilités tacites (Lelong, 2002) ou de schèmes d'utilisation (Rabardel, 1995) ne signifie pas que le transfert soit automatique. De nombreux travaux sociologiques insistent en effet sur la pluralité individuelle des régimes d'engagement (Thévenot, 2006) ou sur l'activation et la désactivation des schèmes, manière de faire, habitudes, dispositions dans des contextes sociaux hétérogènes (Lahire, 1998, 2002).* » Bruillard, É., & Fluckiger, C. (2010). TIC : Analyse de certains obstacles à la mobilisation des compétences issues des pratiques personnelles dans les activités scolaires. In F. Chapron & É. Delamotte (Éds.), *L'éducation à la culture informationnelle* (p. 198-207). Presses de l'Enssib.

⁴⁷ Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes, enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », 2018, 222 p.

Apporter une aide numérique

Les difficultés rencontrées dans la pratique numérique et la confrontation aux exigences numériques de la vie sociale est une expérience commune⁴⁸ aux professionnels et leurs publics. Les professionnels mettent cependant l'accent sur l'épreuve que représente l'aide qu'il faut bien, en tant qu'accompagnant, tenter d'apporter aux jeunes et aux familles : « *ce n'est pas facile d'expliquer ça* » ; « *J'ai déjà du mal à m'en sortir moi-même alors faire pour les autres ce n'est pas évident* ». Les explications, les démonstrations, voir la réalisation d'une démarche e-administrative « à la place » d'un usager nécessitent des configurations spatiales, matérielles, mais aussi du temps et des compétences dont les professionnels ne disposent pas toujours. Sans compter que faire à la place de quelqu'un vient semer le trouble quant aux sens « professionnel » de l'aide apportée : ne s'agit-il pas plutôt de faire avec lui, de lui apprendre à se débrouiller seul ? et dans quel mesure l'aide e-administrative engage la responsabilité du professionnel, en cas d'erreur ou d'échec de la procédure ? Il y a parfois la possibilité d'orienter les personnes vers un tiers (assistante sociale, médiateur numérique ...) mais les professionnels soulignent le coût que comporte ce type d'orientation pour eux et pour leurs publics : loin de se limiter à donner une information, il faut réunir les conditions du déplacement vers - et de l'affiliation avec - un tiers. Ce qui prend un certain temps, temps dont les professionnels manquent souvent⁴⁹.

Dans ces situations, il ne s'agit donc plus de protéger les publics d'un danger numérique, mais bien du risque de non-recours aux droits, d'un moindre accès aux soins, de difficultés dans les trajectoires d'insertion. Cette catégorie se rapporte aux visées d'autonomisation dans le cadre du travail socio-éducatif. Il apparaît que les professionnels peuvent être en difficulté pour guider pour jouer un rôle d'interface dans un monde « devenu » numérique qu'ils peuvent avoir du mal à maîtriser pour eux-mêmes.

5.5 Troisième motif : Développer des pratiques numériques capacitantes.

Ce dernier motif se révèle dans les retours d'expériences vécus par les professionnels, et se fonde davantage que les deux premiers sur leurs propres cultures et pratiques numériques : il s'agit des situations où le numérique est décrit comme utile, intéressant, et potentiellement émancipateur et (souvent dans le même mouvement) des situations où les pratiques numériques des autres - jeunes, parents, collègues - sont jugées insuffisantes, restreintes ou stéréotypées. On peut donner quelques exemples de ces récits :

- Les pratiques vidéos ludiques de jeunes sont jugées trop limitées : « *ils jouent toujours aux mêmes jeux alors qu'il y'en a plein de bien* ».
- De la même manière les pratiques de consommation d'œuvres sont jugées trop limitées - « *toujours les mêmes séries américaines* » - ou trop individuelles : « *avant on regardait des films ensemble dans la salle télé, qu'on choisissait ensemble, et on en parlait après !* ».
- Des professionnels expérimentent (ou souhaitent expérimenter) d'autres modes de communication : « *pour certains gamins qui ont toujours leur portable cassé ou perdu, Messenger est le seul moyen de garder le lien* ».
- Des professionnels valorisent certaines pratiques de leurs publics : « *elle fait des trucs incroyables avec son smartphone, des vidéos trop drôles et bien faites* » ; « *ils sont capables de te trouver des informations sur tout et n'importe quoi, j'ai qu'à leur demander et hop, j'ai ce qu'il me faut.* »

⁴⁸ Au double sens du terme, c'est-à-dire à la fois banale et partagée.

⁴⁹ Ce « travail d'orientation » nous apparaît comme un impensé des politiques publiques d'inclusion numérique. L'orientation apparaît réduite à sa dimension informationnelle et néglige le rapport coût/bénéfice, tant pour l'utilisateur que pour le professionnel en situation d'orienter.

Les professionnels des PEP 29 n'ont pas de difficultés à reconnaître l'intérêt des pratiques numériques : des professionnels réalisent des films avec les jeunes depuis quelques années, et le collectif s'accorde à reconnaître, en interne, les effets positifs de ces pratiques sur les dynamiques de groupes et, en externe, la capacité de ces productions à agir positivement sur les représentations des différentes mesures d'assistance éducative et de l'activité professionnelle. Par ailleurs, les PEP 29 ont ouvert le wifi à tous les jeunes accueillis au sein de la MESC, avec l'objectif et la volonté d'égaliser les conditions d'accès au réseau Internet⁵⁰.

Ce troisième motif comporte ainsi une double dimension : d'une part, il s'agit de mobiliser des supports adaptés aux objectifs socio-éducatifs, de développer des moyens d'intervention qui prennent en compte les centres d'intérêt des personnes (motivation) et les opportunités du contexte. D'autre part, il s'agit d'inscrire les personnes dans le droit commun, de leur permettre de « faire comme les autres ». Volonté à double tranchant car ces perspectives peuvent également amener à promouvoir certaines normes d'usages numériques et à en stigmatiser d'autres.

Mais dans les deux cas, le développement des pratiques numériques est pensé (ou peut être pensé) comme un moyen ou une occasion de développer la culture numérique et les connaissances des personnes en usant de supports ludiques, intéressants ou attractifs, et développer pas ce biais les compétences et les dispositions nécessaires aux deux premiers motifs et objectifs socio-éducatifs que nous avons présentés (la sécurité en ligne et l'insertion sociale et professionnelle).

5.6 Déplacer les attentions critiques

Cette thématisation des enjeux éducatifs liés au numérique dans le champ de la protection de l'enfance permet d'échapper à la focalisation sur la technique : les pratiques et les usages numériques prennent place dans les enjeux plus large de protection, d'autonomisation et d'émancipation.

L'observation des pratiques des publics - telle que nous l'avons définie, comme dynamique d'intérêt pour les dimensions numériques des situations des personnes concernées - fait émerger d'autres motifs d'évolution des professionnalités, qui se déclinent selon les notions de « savoir » et de « faire ».

Savoir ce que font et vivent les publics avec et dans le numérique suppose d'abord de vouloir savoir (d'être ou de sentir concerné en tant que professionnel) mais également de pouvoir savoir, c'est à dire d'expérimenter des manières utiles et acceptables d'accéder aux pratiques effectives des personnes et au sens qu'elles leur donnent. L'écueil est sûrement de croire savoir, c'est à dire de faire l'économie du doute sur ses représentations et d'attribuer, à partir de sa propre expérience, un sens aux pratiques des autres.

Intervenir sur les pratiques numériques des publics (aider, conseiller, former, soutenir, étayer, etc.) suppose également le concernement des professionnels (vouloir faire) mais il s'agit toujours de pouvoir faire, c'est-à-dire de réunir les moyens matériels, le temps et les ressources permettant d'agir. Mais cela suppose encore de développer ses propres savoir-faire à travers l'engagement dans des pratiques nouvelles et incertaines quant à leur effets. De plus, agir sur les pratiques ne se limite pas au registre de l'intervention directe mais peut aussi (surtout ?) signifier mettre les autres en mouvement : développer de nouvelles pratiques, modifier son comportement, acquérir de nouveaux savoirs, etc. Faire un travail socio-éducatif avec et dans le numérique, c'est alors largement faire faire.

La prise en compte des pratiques numériques des publics par les professionnels croise ainsi quatre dimensions :

- Une dimension personnelle : se rapporte aux représentations, aux compétences et aux dispositions du professionnel en matière numérique.

⁵⁰ Voir aussi le « projet de charte numérique » présentée dans la partie 4 de ce rapport.

- Une dimension professionnelle : se rapporte à la manière dont se définissent les rôles professionnels en matière de numérique, au niveau de l'individu, des équipes et des différents niveaux de projets institutionnels.
- Une dimension situationnelle : se rapporte à la manière dont se définissent les situations d'accompagnement des publics : quels sont les priorités, les temporalités, les objectifs, etc. ?
- Une dimension relationnelle : se rapporte à l'état de la relation socio-éducative entre un (ou plusieurs) professionnel(s) et les publics concernés : dans quelle mesure la relation permet-elle de questionner ou d'accompagner ces aspects numériques ?

Chacune de ces dimensions est susceptible de créer des tensions entre la nécessité d'intervenir sur les usages numériques et les possibilités ou les moyens qu'ont les professionnels de le faire. Mais en définitive, l'expérience des professionnels de la RAF montre qu'il n'est pas nécessaire d'être un spécialiste du numérique pour agir auprès des jeunes et des familles. Faire savoir qu'on est disponible pour l'échange constitue un premier moyen d'accéder aux pratiques et aux besoins des personnes, permettant de déclencher le cas échéant les ressources de l'équipe et/ou de l'environnement partenarial. **Le régime le plus accessible et le plus adapté nous paraît alors être celui de la disponibilité : disponible pour l'échange, pour la remise en cause de ces propres représentations, pour la confrontation à des usages ignorés.**

La situation rapportée ci-dessous (voir encadré 4) permet d'illustrer à la fois la manière dont l'observation compréhensive des pratiques numériques des publics peut permettre de compléter l'évaluation des situations des personnes et produire un déplacement des représentations au bénéfice des projets d'accompagnement socio-éducatif.

Encadré 4 : *Extrait d'un compte rendu d'atelier « Jeunes-professionnels »*

Dans le cadre de la démarche de formation-action, nous convenons avec un des groupes (alpha 1) de programmer et d'animer un temps d'atelier avec les jeunes intitulé « échanges de savoirs numériques »⁵¹. Sept jeunes accompagnés dans les différents services participent à cet atelier avec huit professionnels. Les participants sont invités à décrire l'une de leurs pratiques numériques et à l'exposer aux autres participants ; une prise de note est réalisée avec l'objectif de produire un glossaire du numérique susceptible de constituer une ressource partagée. La participation des jeunes est présentée comme une contribution à la formation des adultes professionnels.

A l'occasion de cet atelier, des échanges prolongés ont lieu sur l'usage des réseaux sociaux numériques. Les professionnels questionnent les jeunes sur la manière dont ils assurent leur sécurité en ligne : gestion des mots de passe, type d'informations partagées en ligne, connexion avec des inconnus, diffusion d'image de soi... Les jeunes montrent une familiarité avec les thèmes avancés par les éducateurs, notamment car ces sujets ont été abordés à l'école et surtout, entre eux. Globalement, les jeunes disent savoir se protéger et leurs discours sont de nature à neutraliser les inquiétudes des professionnels qui s'expriment à travers leurs questionnements.

A partir d'un certain moment, le partage d'expérience se produit au bénéfice des professionnels : une jeune explique avoir besoin de partager ses codes d'accès sur certains réseaux à des personnes de confiance (ses meilleures amies). Bien qu'elle en mesure le risque potentiel (usurpation d'identité, perte de contrôle de « l'image de soi » sur son profil), elle met en avant l'autre risque dont elle entend se prémunir : celui de ne pas avoir la possibilité, un jour, de « faire ses flammes ».

La jeune fait ici référence à l'application Snapchat et aux symboles qui matérialise sur cette application le lien entre deux utilisateurs : des échanges quotidiens sont symbolisés par différentes icônes dont le type et la valeur évolue au fil du temps et qui doivent être entretenus par au moins un échange par jour (texte ou image). Elle met en avant la nécessité pour elle de se prémunir contre la perte, la casse ou plus simplement l'absence

⁵¹ Voir en annexe « Méthodes utilisées pour permettre la participation des jeunes et des familles aux travaux conduits par les professionnels dans le cadre de la démarche ».

de batterie qui la mettrait dans l'incapacité d'envoyer ses messages quotidiens, ce qui provoquerait la perte du symbole, et aurait des conséquences sur ses relations avec les utilisateurs en question (ses ami.e.s).

Les professionnels présents à l'atelier découvrent pour la plupart d'entre eux cette fonctionnalité de Snapacht. Ils encouragent alors les jeunes à décrire les différents types d'obligations auxquels ils sont tenus dans leurs pratiques numériques. Les jeunes sont lucides sur le temps assez conséquent qu'ils consacrent à l'entretien de ces flammes. Certains exposent les moyens qu'ils déploient pour limiter ce temps : « *quand j'ai pas le temps, parfois j'envoie juste un écran noir, avec certains amis ça passe* ».

Face à l'intérêt et l'étonnement des professionnels les jeunes décrivent d'autres enjeux des relations sociales médiatisées : ils parleront notamment du risque de « mettre un vu » à l'un de leurs amis. « Mettre un vu » signifie ne pas réagir, par un commentaire, un émoticône ou par l'activation d'une fonctionnalité spécifique à telle ou telle plateforme (le bouton « j'aime » par exemple) à la publication d'un de leur contact. Lequel sera averti qu'ils ont vu ou lu leur publication mais ne l'ont pas relayé, augmenté ou valorisé d'une manière ou d'une autre. Ne pas communiquer c'est déjà de la communication en somme et les jeunes expliquent devoir être attentif à la manière dont ils prennent soin de leurs amis à travers l'attention qu'ils accordent à leur activité sur les réseaux sociaux.

A l'issue de l'atelier, les professionnels diront « avoir appris quelque chose » et avoir identifié les systèmes d'obligations sociales dans lesquels peuvent être pris les jeunes participants : *alimenter les flammes sur Snapchat, ne pas mettre un « vu », prendre le temps d'entretenir et/ou de répondre aux obligations de la sociabilité connectée...* L'échange avec les jeunes a provoqué chez eux des commentaires quant au fonctionnement des applications utilisées : « *ces services jouent sur les trucs des jeunes* ».

Cet épisode est révélateur du déplacement des attentions critiques qui peuvent se produire à partir du moment où l'intérêt est porté aux pratiques numériques des jeunes et que se met en place un dispositif d'observation de ces pratiques. Le premier déplacement concerne l'identification du risque : c'est moins le comportement des jeunes qui leur paraît problématique que le design des applications qu'ils utilisent (et les intentions des adultes qui développent ces applications pour les jeunes). Le second déplacement concerne le motif même de la situation, qui se déporte de la question des pratiques numériques à la question du rapport à l'autre. Et comme le souligne une professionnelle participante à l'atelier : « *je ne sais pas comment parler des réseaux sociaux avec eux mais je vois bien quel rôle je peux avoir auprès d'un jeune quand il s'agit de parler du rapport aux copains et aux copines, ça je sais faire* ».

Placer la technologie non pas au centre mais en arrière-plan, comme un environnement dans lequel se déploie l'activité (et qui cependant la détermine en partie) permet d'appréhender ce dans quoi sont engagés les publics, et pas uniquement les machines qu'ils utilisent. Plus le professionnel recourt à la notion générique de numérique ou d'écrans pour partager ses observations concernant la situation des personnes, moins il a la capacité d'entrevoir les modes de soutien, de régulation ou d'étayage qui peuvent être mise en place dans le cadre de l'accompagnement socio-éducatif.

Annexes : documentation de la démarche

Cette partie du rapport présente différents documents ayant servi au recueil de données et/ou à l'animation de séquences spécifiques dans le cadre de la recherche-action-formation.

Comme les productions présentées dans la partie 4, ces documents sont proposés sous forme de fiches afin de favoriser leur appropriation (réutilisation et modification) au sein de l'association et en dehors d'elle.

Nous signalons l'existence d'annexes complémentaires sous forme électronique, disponibles sur demande (pour les professionnels des PEP 29) auprès de la direction secteur social des PEP 29 secteursocial@pep29.org et/ou de François Sorin francois.sorin@askoria.eu :

- Résultats des enquêtes par questionnaire auprès des professionnels et des jeunes suivis et accompagnés
- Compte-rendu de la phase exploratoire
- Comptes-rendus des différents temps d'ateliers de la phase d'expérimentation



Outils d'exploration des enjeux liés au numérique dans les situations de travail

Outils conçus et mobilisés dans le cadre la recherche-action-formation
« Usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria – avril 2021
Version septembre 2020 – CC-BY-NC



1 - Création de « persona »

- Chaque groupe de professionnels produit une série de PERSONA à l'aide des fiches proposées (4 à 6 PERSONA)
- Un PERSONA est un personnage fictif que l'on décrit à l'aide d'indicateurs (âge, situation scolaire, familiale, lien avec le service, etc.).
- Chaque PERSONA doit renvoyer à une situation professionnelle particulière en lien avec les pratiques numériques des jeunes et des familles.
- Il s'agit de traduire l'hétérogénéité des situations et des enjeux concernant le numérique à travers une gamme de personnages fictifs.
- On ne visera pas l'exhaustivité, mais on cherchera à créer des PERSONA qui permettent d'aborder les questionnements professionnels qui vous apparaissent les plus importants.

NOTICE de la fiche proposée :

- **Dans le cadre** : on peut faire un dessin (ou pas)
- **Prénom** : fictif
- **Nom** : fictif
- **Age** : rechercher une diversité des âges dans les différents fiches Persona
- **Lieu de vie** : là où le personnage réside habituellement
- **Service** : quel service des PEP 29 suit ce personnage ?
- **Depuis** : depuis combien de temps le personnage est-il suivi (ou connu) des services ?
- **Relation avec le service** : quel est le type de relation le personnage entretient-il avec le service, les professionnels, mais également avec la mesure d'assistance éducative : relation de confiance, phase d'affiliation, méfiance, conflictualité, etc.
- **Situation scolaire ou professionnelle** : en fonction de l'âge, indiquer si le personnage est scolarisé ou non, à quel niveau, ou s'il travaille et dans quoi.
- **Situation sociale et familiale** : apporter des éléments concernant la situation sociale et/ou familiale du personnage : relations, activités, centres d'intérêts, etc.
- **Projet individuel** : quel sont les grandes lignes de l'accompagnement éducatif pour cette personne, objectif général et/ou spécifique, éléments d'anamnèse ou de problématique, etc.
- **Pratiques numériques** : quels sont les pratiques numériques « connues » du personnage.

Prénom :

Nom :

Age :

Suivi par le service :

Depuis :

Lieu de vie :

Relation avec le service :

Situation scolaire ou professionnelle :

Situation sociale et familiale :

Projet individuel :

Pratiques numériques :

2 - Création de « SITUATIONS FICTIVES »

- Chaque groupe de professionnels produit une série de « situations fictives » à l'aide de la fiche proposée (3 à 5 situations).
- Ces situations sont issues de l'expérience professionnelle des membres du groupe et renvoient à la diversité des problématiques numériques abordées dans le cadre de deux premiers jours de formation.
- Les situations choisies s'articulent avec les diversités des contextes d'intervention (MECS, PEAD, Milieu ouvert, etc.) des enjeux (formation, prévention, protection, régulation, etc.) et des publics (enfants, adolescents, jeunes adultes, parents).
- Sans viser l'exhaustivité, les situations choisies reflètent les préoccupations professionnelles des membres du groupe de travail (ce qui vous apparaît important de traiter).

NOTICE de la fiche proposée :

Quelles sont les personnes concernées ? : Indiquer quels sont les individus qui interviennent dans la situation (Professionnels, jeunes, parents, etc.) et en donner les caractéristiques utiles à la compréhension : âge, genre, rôle, liens, etc.

Quel est le contexte ? : Apporter les éléments de contexte utiles à la compréhension : type de mesure et de suivi, localisation, durée, etc.

Que se passe-t-il ? / qu'observe-t-on ? : Décrire de manière succincte la situation choisie.

En quoi est-ce un problème ? : Formuler ce qui vous motive à proposer cette situation.

Grille d'analyse : Utiliser cette grille pour spécifier à quels niveaux se situent selon vous les enjeux dans cette situation (tous les niveaux ne doivent pas nécessairement être renseignés)

Important : à ce stade, la forme de cette fiche « situations fictives » peut (doit) être discutée : si des items manquent ou sont mal formulés, il faut ajouter/modifier des éléments.

Titre de la situation : *(donner un titre à la situation qui « résume » la situation fictive)*

Quelles sont les personnes concernées ?

Quel est le contexte ?

Que se passe-t-il ? / qu'observe-t-on ?

En quoi est-ce un problème ?

Niveaux d'analyse		
Individuel	<i>En quoi le problème est-il lié aux individus (personnalité, compétences, capacités, etc.) ?</i>	
Relationnel	<i>En quoi le problème est-il lié aux relations entre les personnes ?</i>	
Groupal	<i>En quoi le problème est-il lié aux dynamiques collectives / de groupe ?</i>	
Organisationnel	<i>En quoi le problème est-il lié aux règles en vigueur, à l'environnement matériel, etc. ?</i>	
Institutionnel	<i>En quoi le problème est-il lié aux valeurs, aux normes et aux croyances sociales ?</i>	

D'après la « grille » d'Ardoino (1965)



OUTILS

Méthodes utilisées pour permettre la participation des jeunes et des familles aux travaux conduits par les professionnels dans le cadre de la démarche

Outils conçus et mobilisés dans le cadre la recherche action formation
« Usages du numérique dans le champ de la protection de l'enfance » - F. Sorin / Askoria - Avril 2021
Version septembre 2020 - CC-BY-NC



1 - Mise en place d'observations individuelles

Etape 1 - La demande : créer les conditions de l'observation d'une pratique numérique d'un jeune (ou d'un adulte).

- Demandez à un jeune de vous montrer comment fonctionne une application qu'il utilise, ou de lui demander d'effectuer une recherche d'information, ou encore de faire une démarche en ligne.
- **Présenter vos motivations de manière transparente** : il s'agit de mieux comprendre ce qu'il faut savoir pour faire. Rappelez le cadre de la formation-recherche sur le numérique. Engagez-vous à anonymiser les informations que vous allez dégager ensemble, dans la limite de votre cadre professionnel et de vos devoirs citoyens.
- Lorsque le jeune vous montre ce qu'il sait faire il est votre **informateur** (il vous permet à vous de mieux comprendre).
- Lorsque vous lui demandez de faire quelque chose qu'il ne maîtrise pas ou qu'il connaît mal, vous êtes alors **associés** (vous cherchez à comprendre ensemble).

Etape 2 - L'observation : décomposer les savoirs, savoir-faire et savoir-être mobilisés dans la pratique. L'idée c'est d'être dans de l'observation compréhensive : il s'agit de regarder mais aussi d'engager l'échange autour de la pratique.

- En situation, soyez attentif aux différentes étapes de la pratique (connexion, recherche, interactions ...)
- Invitez la personne à vous expliquer les fonctionnalités qu'elle utilise et les actions qu'elle pose ... Le cas échéant invitez la personne à exprimer les difficultés qu'elle rencontre (ce qu'elle ne comprend pas ou ne sait pas faire ...).
- Essayez d'accéder au sens que prend la pratique pour la personne.

Etape 3. - La description : garder des traces de l'observation. Cet écrit sera mis en commun avec vos collègues dans le cadre de la formation-recherche.

- Dans un premier temps retracer que vous avez vu et entendu lors de cet échange de manière factuelle. Indiquez également votre rôle dans l'observation (ce que vous avez demandé, ce que vous avez fait, vos éventuelles réactions ... ». Anonymiser l'écrit (changer le nom et enlever les informations susceptibles d'identifier la personne).
- Dans un second temps appuyez-vous sur l'observation pour identifier les savoirs, savoir-faire et savoirs- être contenus dans la situation (sur le modèle du travail mené en atelier) avec des verbes d'actions : Pouvoir, savoir, comprendre, etc.

2 - Le journal de bord de la RAF



Journal de bord
de la formation-recherche
« pratiques et usages numériques
en protection de l'enfance »

Service :

Pensez à identifier la date à chaque fois que vous remplissez le journal de bord.

.....

Ce que j'ai observé :

Date :

Date :

Ce que j'ai expérimenté :

Date :

Les réflexions que cela m'amène :

Date :

Les questions, les besoins ou les difficultés que j'ai identifiées :

Date : |

3 - Mise en place d'un atelier « partage des savoirs numériques »

[Extrait d'un compte rendu d'atelier] L'idée de cet atelier est de réunir des jeunes et des professionnels pour échanger collectivement des savoirs sur le thème du numérique. Il s'agira de « recruter » des jeunes qui soient d'accord pour présenter une application ou un service qu'ils utilisent et l'expliquer à ceux qui ne l'utilisent pas : Instagram, Tic Toc, Snapchat En retour, des professionnels pourraient présenter des services ou applications qu'ils utilisent.

- Le format pourrait être de deux heures, pour 4 à 5 présentations de 10 minutes. Un vidéo projecteur permettrait d'afficher l'écran.
- A la suite de chaque présentation, un temps d'échanges et de questions avec les participants.
- Des observateurs garderont des traces des échanges (observation et prise de notes).
- Je pourrai rencontrer les jeunes et les professionnels pour les aider à préparer une présentation de 10 minutes.
- Nous avons convenu que la participation est libre (non obligatoire).
- On peut assister à l'atelier sans présenter quelque chose.
- Nous avons convenu que cet atelier s'adresse à des adolescents de plus de 13 ans.
- L'idéal serait de constituer un groupe de 10 à 12 personnes maximum en comptant les observateurs.

4 - Mise en place d'un atelier « jeunes », animé par les professionnels

Catégorie	Description	Questions et relances
1 : Pouvoir activer les bénéfices du numérique	Dans cette catégorie nous avons listé tous ce qu'il faut savoir ou savoir-faire pour tirer le meilleur des outils numériques et de l'Internet, pour pouvoir profiter de ce que le numérique et Internet ont à offrir	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que vous faites des trucs cools avec Internet ? qu'est-ce qu'il faut savoir faire pour faire ce que vous faites ? • Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec le numérique que vous ne faites pas ? Qu'est qu'il vous faudrait apprendre pour pouvoir le faire ?
2 : Être en sécurité sur Internet et dans ses pratiques numériques	Dans cette catégorie nous avons listé tout ce qu'il faut savoir ou savoir-faire pour ne pas être en danger sur Internet et dans l'utilisation des outils numériques : maîtriser son image, son temps, ses relations, ses choix, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les dangers sur Internet et dans les pratiques numériques ? Qu'est-ce qu'il faut savoir ou savoir faire pour les éviter ? • Est-ce qu'il y a des aspects d'Internet ou de la pratique numérique qui te dérangent ou qui ont pu te déranger par le passé ? Est ce qu'il y a des choses que tu aimerais pouvoir changer dans ta pratique d'Internet et des outils numériques ?
3 : Pouvoir faire face aux exigences numériques	Dans cette catégorie, nous avons listé tout ce qu'il faut savoir et savoir-faire pour des aspects de la vie ou le numérique apparaît de plus en plus indispensable ou obligatoire : l'école, le travail ou la recherche d'emploi, le	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a des choses que vous êtes obligé de faire sur Internet ? Lesquelles ? Dans quelles situations ? • Est-ce qu'il y a des moments où vous n'arrivez pas ou ne comprenez pas quelque chose avec le numérique ?

	<p>rapport avec les administrations (la santé, le logement, les transports, etc...). Il nous apparaît que dans la vie d'adulte ou de jeune adulte beaucoup de choses passent par des pratiques numériques, qui sont assez différentes des réseaux sociaux et de YouTube par exemple.</p>	<p>Comment faites-vous dans ces cas-là ?</p>
--	--	--

5 - échanges autour de situations types

[Extrait d'un compte rendu d'atelier] Il s'agit de partir de situations fictives (rédigées par les professionnels, voir ci-dessous) qui feront l'objet d'un décryptage et/ou d'une analyse approfondie

Guide pour l'échange autour des situations :

1. mise en œuvre de l'échange :

- **Lisez la situation** à la personne.
- **Faire réagir autour de la situation** : *Que pensez-vous de cette situation ?* Si besoin reformulez le point central (*le rapport à l'administration dématérialisée, la mise en danger sur Internet, le rôle des parents dans l'éducation au numérique*).
- **Dans un second temps amenez l'échange sur le rôle des professionnels** dans cette situation : *selon vous quel devrait être le rôle. Qu'est-ce qu'un-e éducateur-trice pourrait ... / devrait*
- **Sur la posture** : Accompagnez les échanges de manière la moins orientée possible (sans influencer les propos). Rassurez sur le fait qu'il n'a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Rappelez votre besoin d'information : la personne vous aide à mieux comprendre les situations. Utilisez de reformulation : *vous dites que ... si je vous comprends bien vous pensez que ...*

2. Retranscription : La prise de note est essentielle : il s'agit de restituer ce que les personnes vous ont dit et les réflexions que cela vous a inspirées. Cet écrit sera mis en commun avec vos collègues dans le cadre de la formation-recherche.

- Dans un premier temps retracer ce que vous avez vu et entendu lors de cet échange de manière factuelle. Indiquez également votre rôle dans l'échange (ce que vous avez demandé, ce que vous avez fait, vos éventuelles réactions... ». Anonymiser l'écrit (changer le nom et enlever les informations susceptibles d'identifier la personne).
- Dans un second temps notez vos réflexions personnelles par rapport à la situation : en quoi l'échange permet d'enrichir le décryptage ou l'analyse des situations types ?

Situation 1 :

Une jeune fille de 12 ans est placée par le Juge des Enfants, mais par défaut, elle se trouve au domicile maternel, avec sa mère et les membres de sa fratrie.

Cette jeune fille effectue des photos nues d'elle-même, et les diffuse par le biais de réseaux sociaux. Elle utilise pour le faire des téléphones empruntés à son réseau amical. Ces informations nous ont été communiquées par l'établissement scolaire, suite aux révélations de ses camarades et de ses frères et sœurs.

Situation 2 :

C'est l'histoire d'une jeune majeure accueillie dans un SAEA. Elle veut faire valoir ses droits, et doit effectuer plusieurs démarches administratives.

La première démarche à faire est de s'inscrire en tant que demandeuse d'emploi sur le site Internet de pôle emploi.

Elle ne possède pas d'ordinateur, mais utilise un smartphone avec un forfait Internet.

Alors que l'éducatrice tente de l'accompagner dans ces démarches, elle constate que la jeune est réticente : « ça me saoule ». Elle dit préférer se déplacer afin d'avoir quelqu'un en vis-à-vis, espérant qu'une personne remplisse les formulaires avec elle. Je lui explique que c'est ce que nous faisons.

Elle s'agace mais essaye de s'y mettre. Cependant elle est en difficulté dès l'étape d'identification (mot de passe). Elle dit ne pas comprendre la moitié des mots, pas plus que le sens des phrases.

Elle jette énergiquement son téléphone sur son lit, et dit à l'éducatrice qu'elle se déplacera seule là-bas. Elle regarde les horaires d'ouverture de l'accueil pôle emploi et cela ne lui plait pas.

L'éducatrice lui explique qu'elle fera son inscription sur une borne Internet et qu'elle n' donc pas le choix.

Elle finit par accepter de la faire via un ordinateur de la mission locale avec l'aide de l'éducatrice.

Les démarches effectuées sont : Demande de carte vitale et CMU auprès de la CPAM ; Demande d'aide au logement auprès de la CAF ; Demande de bourses pour ses études auprès du CROUS.

Situation 3 :

La situation concerne Téo, 9 ans, et ses parents. La famille est accompagnée dans le cadre d'un PEAD. La famille utilise beaucoup le numérique. Monsieur aime jouer aux jeux vidéos et regarder des films. Madame n'a pas d'emploi et passe une grande partie de son temps sur son ordinateur : réseaux sociaux, recherche de formations, vidéos en streaming. Madame consulte régulièrement avec Téo le blog de l'école.

Téo a des troubles en psychomotricité et un retard dans les apprentissages scolaires. Comme beaucoup d'enfants, Téo aime les écrans et notamment sa console de jeux vidéos, avec laquelle il a le droit de jouer le samedi. Théo regarde beaucoup la télévision : il est souvent trop prêt de l'écran, alors qu'il a des problèmes de vue. Téo utilise également beaucoup YouTube, et visionne des vidéos que l'éducateur juge non adapté à son âge.

Les parents de Téo ne se questionnent pas quant à l'impact du numérique et des écrans sur le développement de Téo. Ils ne connaissent pas le cadre juridique concernant Internet.



Les usages numériques dans le champ de la protection de l'enfance

**Rapport de recherche-action-formation
2019-2020**

François SORIN
Centre de recherche d'Askoria
Avril 2021