

11èmes ASSISES NATIONALES DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

ATELIER 5 – TECHNOLOGIES NUMERIQUES-RESEAUX SOCIAUX :

Apprendre à faire avec ces “nouvelles familles”

Président : Vincent Meyer, sociologue, professeur de sciences de l'information et de la communication à l'Université Nice Sophia Antipolis.

Modérateur : Mohamed L'Houssni, directeur de l'association Retis.

Grand témoin : Didier Dubasque, membre du Haut Conseil du Travail Social, responsable de son groupe de travail sur le numérique

Dialogue avec le public à partir des témoignages et expériences suivantes :

Écrans : que sait-on de l'impact de leur utilisation abusive sur le développement des enfants ?

Plusieurs reportages récents particulièrement alarmistes sur l'effet des écrans sur les plus jeunes ont suscité l'émoi dans la communauté éducative. Si chacun se doute bien des effets toxiques d'une pratique abusive des écrans, que sait-on précisément aujourd'hui de leur impact sur le développement de l'enfant ?

Outils numériques-réseaux sociaux : de “nouvelles familles” qui déstabilisent les pratiques du travail social. Enjeux et perspectives en protection de l'enfance.

Par Thomas Rohmer, président de l'Observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique (Open), expert “Enfance et numérique” au sein du Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA).

Quel accompagnement proposer à la communauté éducative face à ces nouveaux outils ? Sans en méconnaître les limites et les risques comment les appréhender plus positivement et en faire aussi une opportunité de retisser des liens ?

Par Olivier Gérard, coordonnateur du Pôle médias-usages numériques de l'union nationale des associations familiales (Unaf).

Quel accompagnement des jeunes à l'usage des réseaux sociaux dans des situations particulièrement sensibles comme la recherche des origines : illustration à travers le guide “Ton histoire, tes origines et les réseaux sociaux” proposé par Enfance et Familles d'adoption (EFA).

Par Geneviève Miral, ancienne présidente d'Enfance et Familles d'adoption.

De nouvelles opportunités pour “aller chercher les jeunes là où ils sont” et parler le même langage :

- **Présentation de la démarche de l'Agence de prévention spécialisée (AdPs) 44 dans le cadre des réseaux sociaux.**

Par Xavier Bouchereau, chef de service de l'Agence départementale de la prévention spécialisée (AdPS) et **Thomas Moreau**, éducateur à l'AdPS.

Vincent Meyer, sociologue, professeur de sciences de l'information et de la communication à l'Université Nice Sophia Antipolis

Bonjour Mesdames, Messieurs, chers collègues, alors juste pour vous dire que le PowerPoint qui va passer vous pourrez l'avoir sur simple demande par mail voilà donc pas de prise de notes je vous enverrai le PDF sur demande ce qui permettra aussi après d'avoir une discussion plus longue et importante sur ces questions assez centrales aujourd'hui.

Mohamed L'Houssni, directeur de l'association Retis

Mesdames et Messieurs, bonjour, merci de votre participation donc à ses 11èmes assises de la protection de l'enfance sur le thème des besoins de l'enfant et donc cet atelier 5 un peu nouveau sur les technologies numériques, cette fameuse transition digitale. Je suis Mohamed L'Houssni, je suis le modérateur de cet atelier et donc j'ai le plaisir d'animer cette table ronde avec nos intervenants, nous avons donc Vincent Meyer qui est sociologue et chercheur, Thomas Rohmer qui est président de l'observatoire parentalité et éducation numérique mais il le dira mieux que moi, Olivier Gérard qui est responsable du pôle numérique à l'UNAF, Geneviève Miral qui est ancienne présidente de l'association enfance famille adoption (EFA) et qui est rédactrice en chef d'une revue, donc Xavier Bouchereau et Thomas Moreau qui sont respectivement chef de service et éducateur en prévention spécialisée ici à Nantes, Didier Dubasque qui est membre du Haut Conseil du Travail Social et donc ce que l'on vous propose puisque quand même le but de ces ateliers c'est qu'il y ait un échange, que ça reste vraiment un maximum de temps pour vous donc des jeux questions réponses. Le déroulé donc c'est qu'on puisse commencer avec Vincent qui va poser un petit peu le contexte et on a imaginé donc un PowerPoint ce que tout à l'heure Vincent vous a dit avec la possibilité pour vous de pouvoir l'avoir et puis on va faire donc une intervention des échanges puis une deuxième intervention et on essaie de faire en sorte que ce soit le plus interactif possible. C'est 9h-12h, on a imaginé une pause 10h30- 10h45, il faut être vraiment rigoureux sur les horaires parce qu'à 14h impérativement il faut reprendre parce qu'il y a l'intervention des deux ministres donc voilà et puis n'hésitez pas alors par contre ce que ce qui serait intéressant si vous pouvez le faire, donc vous avez tous un petit bloc-notes, si vous avez des questions, les notez, nous les faire remonter, il va y avoir des personnes qui vont passer le micro et donc ça nous permettra à nous et à moi notamment d'animer au mieux voilà donc bienvenus et je vais te passer la parole à toi Vincent.

Vincent Meyer, sociologue, professeur de sciences de l'information et de la communication à l'Université Nice Sophia Antipolis

Je te remercie Mohamed. Donc re bonjour à toutes et tous j'ai intitulé cette mise en bouche technologies numériques - transition digitale et travail social dans la famille laïque je voudrais ? Alors la première des choses, c'est que le champ du travail social a pris beaucoup de retard dans cette transition digitale et quels que soient les secteurs il doit maintenant s'emparer très rapidement de cette question. Je vous ai mis un petit jeu à côté que peut-être les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître voilà mais c'est à la mesure où on avait une petite électrode et on touchait l'écran, la carte perforée ou non, voilà le travail social en est à peu près là et nous avons encore des marges de progression extrêmement importante. Alors il y a deux questions qui sont vives dans cette transition digitale qui modifient quand même nos vies personnelles et professionnelles, vers où on va ? Alors il y a deux ouvrages que nous avons commis là-dessus : *Les technologies numériques au service de l'usager au secours du travail social* et *Transition digitale - Handicap et travail social*, voilà c'est-à-dire comment les pratiques professionnelles du travail social vont-elles être impactées par cette transition et pour quel public précisément et vous vous doutez bien que pour la protection de l'enfance quand on sait aujourd'hui que la moyenne d'âge d'utilisation, d'achat d'un smartphone est

de 10 ans et 6 mois. On sait que ça devient maintenant un objet incontournable de la relation parentale au sens large du terme. Ça s'inscrit aussi dans un contexte politique extrêmement important, nous sommes dans l'année de l'inclusion numérique nous dit notre Secrétaire d'Etat au numérique, qui doit assurer l'égalité des citoyens dans les territoires mais aussi faire participer à une stratégie économique vertueuse. Alors il y a eu le lancement national pour l'inclusion numérique qui s'est fait, notez bien le terme d'inclusion parce que c'est ce que j'appelle dans mon jargon un mot subventionné. C'est-à-dire qu'à partir du moment où vous mettez inclusion quelque part ça porte. Donc inclusion numérique c'est ce qui est utilisé. Alors dans ce contexte-là aussi la transformation numérique du secteur public, vous le savez tous, on est dans une dématérialisation complète aujourd'hui des services qui va forcément impacter le travail social. Alors dans ce qu'on appelait à l'époque les Etats généraux du travail social, la mesure numéro 11, il y avait différentes propositions qui ont été faites, la première c'était le simulateur de droit voilà donc c'est un peu une assistante sociale virtuelle, c'est une plateformes. Il y avait les questions du développement des espaces publics numériques, on en parlera peut-être plus tard, on travaille là-dessus nous en Provence-Alpes-Côte-d'Azur, sur des lieux, sur des tiers-lieux de médiation numérique. Il y avait aussi toutes les questions de géolocalisation qui ont été très fortes notamment pour la silver economy et pour les personnes âgées, cette question de la géolocalisation va devenir sensible. Il y avait la question tout aussi sensibles du dossier unique c'est-à-dire de la mise en donnée de la situation de l'utilisateur en tant que tel et le dernier point, Didier me corrigera si je me trompe, c'était de l'insérer dans la formation des travailleurs sociaux. Alors donc c'est un contexte politique quand même particulier et sachez que notre ministre de l'intérieur souhaite déployer un parcours d'identification numérique pour tous les citoyens d'ici la rentrée 2019, un parcours et une identité numérique pour tous les citoyens. Alors bien évidemment on va dire que ça touche différents publics et c'est vrai que là par exemple la fondation orange remet des passeports numériques pour des jeunes qui ont suivi une formation à l'identité numérique alors l'identité numérique c'est à la fois les traces que vous laissez lorsque vous communiquer via l'internet, c'est votre présence numérique en tant que tel être sur les réseaux sociaux et autres mais c'est aussi une espèce d'identification qui va vous permettre instantanément d'être reconnu à peu près partout. Alors pourquoi je parle de transition digitale parce que je me réfère notamment à Éric Sadin qui parle de la silicolonisation du monde alors moi je dis silicolonisation alors que c'est siliconisation mais vous voyez bien que tout se joue là parce que je ne pense pas qu'il s'agit d'une véritable révolution, transformation, mutation, vous savez aujourd'hui on parle beaucoup de l'homme augmenté, j'en dirai après du transhumanisme, les prothèses ont existé de tout temps simplement aujourd'hui elles sont numériques, elles sont liées à ce formidable progrès humain qui fait que sur toute la planète on parle le même langage et ce langage est composé de deux chiffres le zéro et le 1. Donc c'est quelque chose qui est quand même important. Alors la digitalisation croissante de toutes nos activités, je suis sûr que vous êtes vous-mêmes personnellement, vos enfants pris dans cette digitalisation. Et ensuite on parle de transition parce que ça renvoie à d'autres transitions socioéconomiques notamment, la transition écologique avec le poids politique on parle plus de développement durable aujourd'hui on parle de transition socio écologique. Alors on a quand même fait un bon absolument incroyable entre ce qui était pour vous encore il y a quelques années des spams, vous souvenez des spams voilà quelque chose qui nous embêtait et maintenant on est dans une pyramide de Maslow à l'envers où les premiers besoins qu'on a c'est d'avoir un écran, c'est d'avoir une connexion, c'est d'avoir le smartphone et c'est d'avoir la batterie. Donc c'est quand même quelque chose d'assez incroyable, dans les tiers lieux dans lesquels nous travaillons des réfugiés syriens étaient venus et la première des choses qu'ils nous ont demandé c'était une connexion internet pour aller sur Facebook pour contacter leurs familles pour dire que tout allait bien. Donc ça crée quand même un nouveau lien avec un certain nombre de

difficultés que je vais soulever. Alors nous sommes dans une espèce de fourmilière technologique nous dit Bernard Stiegler notamment et vous avez bien sûr tous lu les conditions générales d'utilisation de tous les logiciels que vous utilisez, vous connaissez par cœur toute la politique d'utilisation des données qui est faite, qu'est-ce que vous faites, ben vous cliquez, vous acceptez, c'est ce qu'on va dire après peut-être c'est ce que Jacques Ellul disait : "c'est mettre le réflexe avant la réflexion" et donc on rentre dans ce monde, dans l'industrie de l'information numérique, dans une interopérabilité des supports, une personnalisation de la relation à l'utilisateur, une gouvernementalité des algorithmes, j'y reviendrai après, ce que je veux vous dire par là c'est qu'il y a une "novlangue", un nouveau langage qu'il faut aujourd'hui intégrer, "gamification", jeux sérieux "serious games", les MOOC'S vous savez ce que c'est ? Massive Open Online Course, en français traduit ça fait CLOM, c'est moins hype, ces cours en ligne ouverts et massifs, c'est toute la dématérialisation des cours aujourd'hui que nous avons largement déjà entamée à l'université avec des mots qui doivent beaucoup nous faire réfléchir, comme l'intelligence artificielle qui est quand même pour beaucoup une perte de la référence et de la valeur liée à la connaissance, c'est-à-dire que l'algorithme va penser pour vous. Ensuite il y a encore d'autres mots notamment le machine learning, et vous le vivez tous les jours, vous êtes allés sur un site et le lendemain je me reconnecte et j'ai la même publicité etc. parce que la machine a commencé à apprendre quelles sont vos habitudes et de les réutiliser. Alors vous allez aussi, en dehors des mots, être envahis de chiffres. Il y a énormément de chiffres qui se matérialisent dans l'espace public sur les utilisations, alors tous les chiffres ne sont pas les mêmes bien évidemment mais le plus important n'est pas là, ce n'est pas dans le chiffre descriptif précis mais dans le fait de dire vous ne pouvez plus ne pas utiliser à la fois Facebook, Twitter, Google etc. etc. parce que de plus en plus de personnes le font et je suis certain que parmi même les publics qui sont les vôtres, cette dimension d'utiliser YouTube est quelque chose qui vous concerne tous les jours et dans les recherches actions dont on va parler peut-être après que nous menons nous voyons des choses absolument incroyables d'utilisation de téléphones portables personnels des éducateurs spécialisés dans leur travail mais des choses qui doivent quand même être encadrées éthiquement en tant que tel. Alors est-ce que vous savez ce que c'est 9 190 sweeps non alors les sweeps tu me donnes ton portable s'il te plaît, voilà les sweeps c'est ça, c'est lorsqu'on manipule le portable et quand même quand on n'a pas de message parfois voilà vous voyez les gens qui sont là en train de faire ce mouvement-là avec le doigt. Alors les principales évolutions qu'il va y avoir dans les prochaines années, la blockchain donc c'est tous les paiements liés à la dimension numérique, les drones en faisant le test son, vous avez vu un petit film qui est assez flippant sur l'utilisation des drones aujourd'hui, l'internet des objets voilà c'est-à-dire que tout sera connecté à partir de votre smartphone, moi je cherche déjà, comme je suis un pré-vieux, un Ehpad hyper connecté, avec une canne connectée, un déambulateur connecté qui me permettra d'avancer, les robots qui sont de plus en plus présents. Et on va voir peut-être que vous dans la protection de l'enfance vous allez être concernés par ça parce que beaucoup de robots sont utilisés notamment pour des personnes autistes etc., dans des situations qui parfois sont purement expérimentales, l'impression 3D, la réalité virtuelle, la réalité augmentée alors pour ceux qui n'ont jamais fait de tests de réalité virtuelle, je vous invite vraiment à le faire parce que c'est un univers absolument à part dont on ne ressort pas indemne, la réalité augmentée la différence vous la voyez ? C'est-à-dire que vous avez votre smartphone et vous pouvez voir Nantes par exemple sur des images du début du siècle etc. ou alors dans une vision beaucoup plus futuriste comme nous le faisons actuellement à Nice, étant donné que notre maire Christian Estrosi, a pour vocation en plus des 1545 caméras de surveillance et de vidéosurveillance, la reconnaissance faciale et la dénonciation des incivilités par smartphone mais qui a été supprimé de faire de Nice la première grande smart city de France et bien sûr là l'intelligence artificielle. Alors on a un organisme en France qui s'appelle la Cnil que vous connaissez tous, on a l'

agence du numérique, on a le conseil national du numérique qui vient d'être réinstallé après avoir explosé en vol dans le premier et la Cnil est un organisme extrêmement important et elle nous explique les missions que remplissent des algorithmes dans notre quotidien alors bien sûr le temps nous manque ici pour le dire mais je voudrais juste vous dire en quoi les algorithmes c'est-à-dire la puissance de calcul des ordinateurs aujourd'hui vont nous permettre par exemple de recommander des voies d'orientation personnalisées aux élèves, on a vu ce que l'algorithme parcours sup a donné récemment, recommander les solutions de médiation en fonction du profil des personnes et des cas similaires passés. Alors moi je suis toujours surpris quand je vois sur twitter parce que je suis anti Facebook, je ne suis pas là pour des raisons vraiment d'engagement, je suis toujours étonné lorsqu'on me dit similaire à Vincent Meyer, on me donne des personnes qui sont similaires à moi donc je me dis l'algorithme est quand même vachement intelligent, n'y voyait pas un ego jupitérien démesuré. proposer les orientations de carrière adaptée au profil des personnes, recommander des livres, individualiser des messages politiques, etc. etc. mais plus haut la prédiction, c'est-à-dire prédire les profils à risque dans la lutte antiterroriste, prédire des épidémies, détecter les collaborateurs qui risquent de démissionner dans les prochains mois, prédire la chance de succès d'un procès et le montant potentiel des dommages et intérêts et prédire des décrochages scolaires, à quand prédire des ruptures de parcours personnalisé etc. dans cette grande dimension du dossier unique numérique ?

Alors moi je parle de sociotique dans mes travaux ou de cyber intervention sociale et il y a cinq défis que je voudrais très rapidement vous présenter. Le premier c'est sur le recueil et le traitement de la transmission de l'information, le deuxième sur ce que j'ai appelé la plateformesisation du social, la connaissance, la prévention des risques, les applications, la mobiquité, je vous expliquerai et tout ce qui est e-santé aujourd'hui parce que mon hypothèse, mais on pourra en discuter, c'est que de plus en plus le social se sanitarise de nouveau, on va vers la santé mentale, vers le grand champ de la santé mentale autrement dit les personnes, ça n'engage que moi, on pourra en discuter, les personnes en situation de précarité, de vulnérabilité, voire de danger vont plutôt aller du côté de la santé mentale, les personnes qui posent vraiment beaucoup de problèmes vont être plutôt du côté de la criminalité c'est-à-dire que progressivement l'image du social devient encore plus floue qu'elle ne l'a été et c'est un ancien travailleur social qui vous parle, avant d'avoir été professeur des universités pendant 15 ans, moniteur-éducateur, éducateur spécialisé, j'ai le diplôme supérieur du travail social et j'ai siégé avec Didier pendant six ans je crois la plus longue des mandatures au CSTS, Conseil Supérieur du Travail Social.

Alors premièrement le recueil et le traitement de l'information, nous sommes dans une infobésité, c'est-à-dire que nous ne pouvons pas maîtriser toute l'information qui vient vers nous, c'est juste impossible nous sommes dans une bouclisation de notre pensée qui est très forte, dans une désinformation vous avez tous entendu parler des fake news, dont les données massives, les big data et du coup se pose la question de la valeur de l'information qu'est ce qui dans la masse d'informations que je vais produire a vraiment de la valeur pour moi ? Et on peut dire que aujourd'hui c'est le règne où la victoire du micro-récits étant donné que tout le monde sur les réseaux sociaux peut écrire ce qu'il veut et moi dans mon travail je suis autant obligé de surveiller enfin je suis le pape voilà autant que des gens d'extrême droite etc. parce que je dois savoir quel est le discours qu'ils produisent sur, et donc on est vraiment parfois complètement stupéfait de ce qui est fait d'autant que à chaque fois que vous êtes sur cette transmission vous donnez vous-mêmes de l'information c'est-à-dire qu'en permanence lorsque vous êtes dans cette relation avec l'objet technique, avec votre smartphone, ou votre tablette vous êtes dans une mise en données de votre quotidien. Les mises en données qui après, vous le faites gratuitement mais qui vous sera revendue

après d'une manière ou d'une autre. Donc là vous aurez le top 10 des objets remplacés par le smartphone voilà donc depuis le réveil matin jusqu'au journal oui il y a beaucoup d'objets qui vont purement et simplement disparaître au profit du smartphone et on a une pénétration de plus en plus importante des réseaux sociaux partout. Et alors bien sûr il faut dans cette valeur de l'information la vérifier alors c'est extrêmement difficile parce que 90% des données dans le monde ont été créées ces deux dernières années, 90 % des données et donc aujourd'hui on parle de zetta octets, mille milliards de giga-octets, je n'arrive même pas à mesurer ce que c'est la puissance informatique en tant que tel alors bien sûr on vous donne des guides de vérifications pour détecter les fausses rumeurs, les fake news, donc vous devez suivre vous avez un mode opératoire d'où provient la nouvelle est ce qu'elle me met en colère, est-ce qu'elle me rend triste ? Quelqu'un est cité est ce qu'il s'agit d'une opinion cette opinion doit-elle informé etc. vous avez un certain nombre de méthodes qui vous permettent de réfléchir mais très souvent effectivement cette réflexion est absente et on a des nouvelles complètement stupéfiante. Alors nos collègues canadiens sont plus avancés que nous, ils travaillent beaucoup alors en France en a deux institutions importantes pour l'enfance notamment ce sont les réseaux canopée que vous connaissez peut-être et le CLEMI. Le CLEMI est vraiment le dispositif aujourd'hui qui permet la formation des enfants voilà aux médias, à tous les médias du reste, pas simplement aux médias numériques. Alors il y a un certain nombre de questions qu'il faut se poser à chaque fois mais est-ce qu'effectivement, l'ado, l'enfant que vous avez dans vos établissements et dans vos services passent systématiquement par ce type de questionnement. Je disais à mes collègues hier que j'étais dans un IME dans lequel il y avait un groupe de jeunes majeurs et comme il y avait des problèmes de téléchargement illégal, ils ont une alerte Hadopi, ils ont purement et simplement supprimer les portables aux jeunes majeurs et il est donné deux heures par semaine le mercredi voilà de 16 heures à 18 heures donc imaginez-vous les jeunes ils sautaient là-dessus comme la pauvreté sur le monde, c'est comme quand l'avion atterrit et que vous voyez les personnes qui sortent le smartphone, qui en une heure de temps pense avoir raté l'histoire de leur vie. Alors nous sommes quand même à la fois dans une génération où l'information va être à la donnée majeure comme le dit mon excellente collègue, Fabienne Bila, quand on un selfie sur Facebook on ne donne pas simplement une photo, un texte, une reconnaissance faciale, on donne le modèle du téléphone l'opérateur, le niveau de batterie, le réseau wifi, le temps passé sur la plateforme etc. etc. et tout ça est exploité. Et c'est toute cette formation-là qu'il faut avoir par la suite alors bien sûr on peut toujours, comme le fait le ministre de l'intérieur, dire il faut éduquer les enfants à la prudence sur Internet mais aujourd'hui nous sommes dans des familles multiscreen voilà alors la télévision est allumée, on est sur le smartphone, on est sur l'ordinateur, on est sur la tablette, alors toute ressemblance avec des réalités personnelles ici pour vous-mêmes ne serait bien sûr que pure coïncidence bien évidemment. Du coup on est dans une espèce d'intoxication rampante parce que 58% des français par exemple estiment que les nouvelles technologies ne contribuent pas au bonheur mais leur omniprésence conduirait à un état de dépendance et c'est d'autant plus vrai qu'il faut de plus en plus maîtriser sa présence numérique. Deuxièmement c'est toute la plateformes des dispositifs et des activités. Aujourd'hui nous sommes dans une accessibilité numérique par plateforme c'est ce que j'ai essayé, vous pourrez vous renvoyez au numéro des ASH que j'ai commis là-dessus alors les plateformes c'est quoi ? Ce sont des sites dans lesquels vous avez toute l'information, là c'est sur la trisomie 21, là c'est sur le handicap, alors il y a même des modules de formation qui sont en direct, là vous avez les maisons départementales pour les personnes handicapées qui veulent penser aujourd'hui le dossier unique, le parcours de l'enfant, un système d'information commun, jusqu'à pas très loin de chez vous un éducateur spécialisé à Rouen qui donne des recettes pour mieux vivre en famille, si votre ado est accro si les dépendants des jeux en ligne etc. vous verrez là-dessus c'est assez intéressant à observer que maintenant mais finalement on peut

aussi avoir une plateformes des compétences. Troisième point c'est la connaissance et la prévention des risques alors je n'ai pas le temps de vous le montrer mais un des philosophes de la Silicon Valley demande de supprimer les médias sociaux, c'est la nier parce qu'il dit que c'est une source de récompenses et de punition, le point est très important parce que ça nous rend grincheux ça nous rend nerveux, ça bonifie notre comportement je ne peux pas vous montrer la vidéo mais c'est incroyable que l'un des pontes de la silicon valley commence à nous dire ben voilà "cerveau augmenté homme diminué" comme dirait Miguel Benasayag. Alors qu'est-ce qu'il faut faire pour les publics que vous avez ? Peut-être d'abord dans cette plateformes les prévenir que ben Edna, Martha, Monica, Diana etc. etc. ben ce sont des chabots, des agents conversationnels, qu'elles n'existent pas, que 37% des contacts aujourd'hui sur des réseaux sociaux sont des agents conversationnels en robot et que la personne qu'ils ont en face voilà ce n'est pas celle qu'il y a sur la photo avec tous les dangers que ça peut comporter. Bien sûr il y a tout ce qui est arnaque alors je n'ai pas le temps de vous montrer mais vous verrez dans un article du monde qu'il y a un gros scandale aux Etats-Unis où il y a près de deux cent soixante-treize mille personnes dont les données ont été subtilisées etc. Donc quel que soit le niveau de sécurisation ça passe. Ensuite vous avez dans ces dangers bien sûr sur l'addiction aux smartphones et aux réseaux sociaux et on dit que c'est la pire crise de santé mentale depuis des décennies. Alors bon ça c'est quelque chose qui doit vraiment nous faire réfléchir mais bien sûr il ne faut pas compter sur ceux qui ont créé les problèmes pour les résoudre bien au contraire voilà ça c'est une addiction particulière. Avant dernier point, les applications et la mobilité, aujourd'hui nous sommes dans le monde des applications, vous avez beaucoup d'applications sur le Smartphone, c'est tout l'internet des objets et tout le contrôle et vous pouvez connaître un certain nombre de démarches à remplir depuis voilà si vous avez des problèmes de santé jusqu'à voilà des choses que vous utilisez pour la géolocalisation, pour retrouver vos trajets, pour voir la météo etc. nous sommes dans le monde des applis, nous sommes dans le monde des applications qui nous aident, alors le téléphone portable devrait devenir normalement un outil éducatif ça a été pensé comme ça maintenant il est interdit dans les collèges. Moi je suis contre les interdictions je suis pour l'éducation parce que l'interdiction va amener d'autres assises de problème et bien sûr aujourd'hui même les grands groupes Vinci par exemple vous disent les médias sociaux quelles sont les bonnes pratiques à retenir parce qu'on voit bien que même pour une entreprise quelqu'un qui va aller mettre sur son site Facebook ça a été dit que voilà "j'en ai marre mon chef de service-là, ça ne fonctionne pas, etc.", aujourd'hui la présence du mérite va jouer. Alors bien évidemment nous allons pouvoir savoir où est le parc, le zoo, nous allons savoir s'il y a des incidents en cours, nous allons pouvoir choisir notre métier, nous former, nous préparer à une candidature, trouver un emploi, trouver un job, trouver un établissement. De plus en plus nous sommes dans cette mobilité alors mobilité est un terme certain, un terme forgé par Serge Miranda qui parle d'homo mobilitus c'est-à-dire mobile et ubiquité, c'est-à-dire quel que soit l'endroit où vous êtes, vous pourrez accéder à de l'information : fermez vos volets, regarder chez vous etc. Donc nous sommes passés de l'homo numérique déjà à l'homo mobilitus et je peux vous garantir que ça va très vite. Nous y travaillons notamment avec Serge Miranda pour une application pour les personnes en situation de prostitution, hommes, femmes et surtout pour les mineurs, pour les aider mais je pourrais en parler peut-être un peu après. Dernier point et j'arrête, cet e-santé c'est monitorer la santé, la santé mentale en tant que telle et c'est vrai qu'aujourd'hui les professionnels par exemple de la psychiatrie et tous leurs partenaires du champ sanitaire et social ont jusqu'au 28 juillet 2020 pour transmettre à l'ARS leur projet territorial de santé mentale, nouvel outil de coordination prévu par la loi et dans ce projet territorial de santé mentale, la dimension des technologies numériques sera extrêmement présente alors elle l'est par la télé-médecine mais qui peut vous concerner aussi par des téléconsultations que vous pourriez avoir avec un psychologue, avec un psychiatre etc., il y a

un certain nombre d'établissements qui sont assez isolés qui font de la téléconsultation en tant que telle jusqu'aux exosquelette mais qui pourra effectivement se les payer et on voit bien que progressivement les choses montent, la santé connectée devient de plus en plus importante, si j'avais plus de temps je vous expliquerai comment ces objets disciplinent notre activité, avec les montres connectées, savoir combien de pas nous avons fait, combien de calories nous avons perdu, qu'est-ce que nous devons manger etc., comment nous sommes par l'objet-même discipliné. Et c'est un marché, c'est surtout ça, 26 milliards de dollars à l'horizon 2017 alors je pense que ça a déjà explosé donc nous sommes dans un foisonnement des entrepôts techniques, dans un humain qu'on dit augmenté alors ça c'est vraiment la question qu'il faudra se poser, serons-nous vraiment augmenté demain et qui le sera ? Les publics en grande fragilité, précarité, vulnérabilité, en situation de handicap alors il y a aujourd'hui beaucoup de choses sur la santé numérique et aujourd'hui on parle de parcours de vie à l'ère numérique. Alors je pense que c'est extrêmement important parce que tout le discours éducatif va changer coordination-orientation, santé-sécurité, adaptation du logement, lien social etc., tout le vocabulaire qui a été utilisé dans le social pour moi va être réinjecté dans cette dimension de santé mentale et dans une forme de start-upisation du social et de la santé mais peut-être qu'Agnès Buzyn qui va nous rejoindre en parlera beaucoup mieux que moi. Alors je voulais juste vous donner une petite parce que le 21 septembre nos collègues suisses avec lesquels je travaille beaucoup ont une journée d'étude dans laquelle ils essayent de montrer ce que pourrait être la futurologie cybernétique notamment pour le travail social enfin pour tout ce qui est social aujourd'hui et je vous laisserai lire ces différents point alors ils pensent, je vous lis juste un passage : "nous changeons à nouveau de modèle de société, on change notre vision du monde, le moteur de ce changement est en route, nos priorités qui découlent de ce changement se précisent tous les jours bien évidemment les pratiques de vivre ensemble dont l'éducation et finalement le rôle des travailleurs sociaux sont hautement concernés." Donc encore une fois c'est ce qui est extrêmement important voilà pourquoi nous essayons de développer des recherches actions, de partir de vos questions c'est pourquoi je dis "prenez mon adresse email" on n'a pas beaucoup le temps ce matin de discuter mais si des questions vous viennent par la suite, si vous avez des demandes spécifiques n'hésitez pas à me contacter parce que ces retours pour nous sont précieux c'est-à-dire vos interrogations et ne pensez pas je vais lui montrer que je sais pas m'en servir, toutes les questions seront bien sûr les bienvenues pour alimenter notre recherche action parce qu'effectivement il y a plusieurs points importants, les prothèses aujourd'hui, l'humain et les prothèses comme je l'ai dit, on n'a pas attendu la révolution numérique pour avoir des prothèses elles sont là depuis la nuit des temps en tant que telle, l'étude sur les discours évaluatif d'opinion c'est-à-dire quel est l'impact aujourd'hui des contenus sur l'internet sur votre opinion ? Comment elle peut influencer soit un vote soit une décision ou autre ? Comment ces micro discours ont une importance ? Un ouvrage assez élémentaire dirigé par Pascal Robert sur *L'impensé numérique*, c'est-à-dire tout ce qu'on a raté finalement et les retards qu'on aurait pu prendre et le dernier ouvrage de ma collègue Catherine Blaya sur *Les ados dans le cyberspace, prise de risque et cyberviolence*, ça c'est un ouvrage assez central pour vous. Alors nous avons aussi avec des collègues travailler sur la transition digitale et des médiations numériques c'est quelque chose qu'on développe beaucoup alors ça pour ceux qui sont abonnés à la revue ou qu'ils veulent, là c'est la revue 2017 du CREAI Paca et Corse, dans un des derniers dossiers des cahiers de l'actif, on a aussi l'impact des TIC sur le numérique et nous avons travaillé avec Stéphane Delahaye sur la médiation numérique et le travail social et enfin je ne suis pas un robot, je ne suis pas un numéro, mais vous avez l'ensemble de mes coordonnées merci de votre attention.

Mohamed L'Houssni

Merci à toi Vincent. Bon c'est terrible cette contrainte de temps mais on va faire avec et on va essayer quand même qu'il y ait un maximum d'échanges, est-ce que parmi vous il y en a qui souhaitent poser des questions à Vincent, réagir ? Développer un autre point de vue ? Donc la parole est à vous. Alors écoutez pour garder le rythme, je vais tout de suite lancer Thomas, avec une question, Thomas, est-ce que tu peux me dire pourquoi les adultes référents, ce que toi tu appelles les adultes référents mais tu l'expliqueras mieux que moi, les adultes référents incluant donc les travailleurs sociaux ont-ils tant de difficultés avec cette question ?

Outils numériques-réseaux sociaux : de "nouvelles familles" qui déstabilisent les pratiques du travail social. Enjeux et perspectives en protection de l'enfance.

Thomas Rohmer, président de l'Observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique (Open), expert "Enfance et numérique" au sein du Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA).

Merci pour cette question. Bonjour à toutes et à tous, nous à l'observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique ce que l'on constate en allant à la rencontre des professionnels, des parents, des grands parents un peu partout en France, c'est que le numérique et la manière dont les outils sont utilisés a souvent tendance à faire en sorte que deux grilles de lecture qui jusqu'alors se superposaient comme il faut, ne le font plus de manière adéquate, dans le sens où bon nombre d'adultes se sont complètement délégitimer de leur capacité à s'emparer de ce qui est devenu un véritable enjeu éducatif, en se réfugiant souvent derrière des considérations uniquement techniques ou de capacité à utiliser les outils. Les remarques qui reviennent le plus souvent c'est ben je gère des gamins qui sont tout le temps sur snapchat moi je ne comprends rien à snapchat, je ne me sens pas légitime pour les accompagner. Or selon nous et après avoir fait plus de 12 années de terrain en allant voir les enfants, les adolescents partout en France pour faire de la prévention autour de ces enjeux je pense que si l'on reste dans une approche qui consiste à dire il faut absolument aller voir les enfants, les adolescents et aller leur faire la prévention, leur dire comment bien utiliser les outils et qu'en parallèle nous on est en permanence en tant qu'adulte référent bloqué par ces considérations techniques on voit bien qu'il y a deux choses qui ont du mal à cohabiter et le réel enjeu est donc pour moi de permettre à l'ensemble des adultes et donc des référents mais aussi des professionnels qu'on peut rencontrer par exemple dans des services d'aide sociale à l'enfance ou là on a également beaucoup de questions qui arrivent et qui bousculent autour du numérique parce qu'on se retrouve aussi souvent en tant qu'adulte dans des postures un peu paradoxales et bien c'est vraiment de remettre en perspective ces deux grilles de lecture et de surtout remettre au cœur de ces problématiques l'enjeu éducatif et non pas la maîtrise des outils. Pourquoi ? Parce que l'on n'est pas face à un monde comme l'a déjà très bien expliqué Vincent on n'est pas dans un monde qui est statique, on est dans un univers hyper dynamique et que ce qui nous attend demain c'est tout simplement l'arrivée de l'intelligence artificielle, après-demain c'est les robots dans les cartables des enfants et ce n'est pas de la science-fiction on y est déjà donc si on considère que notre capacité à les accompagner s'arrête à savoir lire un mode d'emploi et à doit être en mesure de démonter un robot ou de savoir coder des algorithmes, on ne s'en sortira jamais, on ne sera jamais tous des ingénieurs issus de la silicon valley donc l'idée c'est vraiment pour nous de d'essayer de donner des clés de décryptage, d'accompagnement et de remettre au cœur de ces enjeux vraiment cette notion éducative parce qu'on a tous et toute notre la capacité à pouvoir accompagner comme il faut les gamins à condition aussi je pense qu'on en reparlera plus tard que nous-mêmes ne soyons pas

souvent coincés dans nos propres contradictions et dans nos usages parfois un petit peu paradoxaux. Je ne sais pas si j'ai répondu c'était et j'essaie de faire court.

Mohamed L'Houssni

Juste avec une deuxième question avant d'échanger, tu dis qu'il faut foutre la paix aux gamins. Est ce que tu peux expliquer ce que tu veux dire par là ?

Thomas Rohmer

En fait c'est vraiment un constat terrain c'est-à-dire que aujourd'hui aller faire de la prévention vers des adolescents sur l'utilisation du numérique selon moi c'est un non-sens parce que déjà en termes d'utilisation des outils et de maîtrise des outils c'est déjà un peu tard donc il faudrait commencer un petit peu plus tôt dès l'école primaire et puis en plus une fois encore par rapport à ce que je viens d'expliquer, l'enjeu pour moi avant toute chose est que nous autres adultes, nous assumions notre rôle et que nous soyons en mesure de pouvoir, même si on ne maîtrise pas les outils de la même manière qu'eux, et ça ne veut pas pour autant dire qu'on les maîtrise moins bien, ça aussi c'est important il faut faire une différence entre maîtrise technique et une maîtrise avec du raisonnement de la réflexion et c'est vrai que c'est propre à l'adolescence aussi par moments et les outils nous poussent à être vraiment dans cette instantanéité qui fait qu'il y a de moins en moins de réflexion vraiment je pense que aller voir les ados et on voit bien que ça fait 15 ans qu'on fait de la prévention en France sur ces questions notamment la notion du cyberharcèlement, les principaux acteurs qui évoluent sur ces questions le disent eux-mêmes, il n'y en a jamais autant eu donc il est peut-être temps de changer de logiciel et d'essayer de voir là où ça ou ça n'a pas fonctionné et une fois encore avec cet univers ultra dynamique en perpétuelle évolution je pense qu'il faut vraiment qu'on mette le paquet sur les adultes en essayant d'assurer en plus une cohérence dans les messages et dans la manière de se positionner. Alors oui bien sûr la décision de Blanquer d'interdire les mobiles dans les établissements scolaires fait sourire. Néanmoins si on raisonne en termes justes d'adultes et au nom d'une certaine cohérence éducative, je pense que c'est pas tant que ça une mauvaise décision alors on aurait pu aussi prendre l'inverse et j'étais aussi pour la décision inverse c'est-à-dire le laisser, l'autorisé mais à temps plein partout mais au moins arrêter cet entre deux et a essayé de de pouvoir donner un message qui soit positif constructif et là en l'occurrence il y a une volonté de sanctuariser un lieu c'est un lieu d'apprentissage pour l'instant l'apprentissage avec le numérique c'est encore très expérimental donc il y a eu cette décision qui a été prise moi je trouve qu'elle est au moins au nom d'une cohérence plutôt saine parce que comme on en parlait hier on avait des gamins qui étaient en salle de classe qui avait interdiction d'utiliser leur téléphone, qui sonnait quand même beaucoup en classe souvent avec papa maman au bout du fil et qui derrière quand il descendait dans la cour de récréation ne se parlaient plus, étaient sur snapchat à dix mètres de distance et puis quand ils remonter en classe on leur faisait une séance de prévention sur le cyber harcèlement et puis une séance de prévention sur comment ne pas être obèse si vous n'avez pas d'activité physique suffisante donc il faut un petit peu à un moment aussi donner de la cohérence à tout ça et je trouve que l'on verra après sur le long terme mais en tout cas quand on voit certaines expérimentations qu'on était mené parce que c'est pas quelque chose de nouveau les enfants et les adolescents sont souvent très content de cette sanctuarisation de certains moments de certains lieux et après quelques mois ils sont souvent très demandeurs de ce genre de situation donc je pense que ça va plutôt mieux se passer que ce qu'on pense.

Mohamed L'Houssni

D'accord dernière question avant d'échanger avec la salle, tu sais sur les approches, les méthodes, qui je pense à celle par exemple de Serge Tisseron, 3- 6- 9- 12, tu peux réagir un peu à ça ?

Thomas Rohmer

Alors on est beaucoup au niveau prévention sur ces sujets, dans l'injonction je trouve, injonction qui est souvent négative même si la règle en l'occurrence de Serge ne l'est pas, c'est juste essayer de donner des repères. Moi ce qui me gêne avec les règles c'est que souvent elles ont du mal à évoluer et une fois encore avec cet univers ultra dynamique il faudrait quasiment les changer tous les deux jours aujourd'hui même si j'entendais encore Boris Cyrulnik dire ne mettons pas d'écran avant trois ans. Très bien ne mettons pas d'écran avant trois ans, prenons le train dans quinze jours pendant les vacances scolaires vous aurez toutes et tous l'impression d'être dans un rayon de la Fnac avec plus d'écran que deux sièges dans le train est sur la plage vous assisterez également comme tout le monde à la disparition des livres et à l'omniprésence des téléphones mobiles donc cette règle d'ores et déjà elle n'est pas appliquée et pas applicable donc arrêtons peut-être avec ses injonctions partons de la réalité du concret du questionnement des professionnels, des familles se fasse à cette omniprésence de ces outils, outils qui en plus n'arrivent pas d'un coup de baguette magique. Au niveau de la responsabilité éducative jusqu'à présent on n'a pas encore vu d'enfants de 5 ans aller attaquer un camion Apple au sortir des entrepôts. En dépit de cette fameuse addiction que tout le monde nous raconte à longueur de temps donc voilà donc ces outils sont, en tout cas au niveau de ces règles elles ont le mérite d'exister de donner des repères maintenant je pense qu'il faut être suffisamment souple et lucide aussi quant à l'effectivité de leur application et donc nous ça fait partie justement, on en parlait avec olivier ça fait partie justement des recherches qu'on est en train d'essayer de mettre en place, je pense que l'intérêt serait à terme qu'on se dirige au plus dans une notion d'hygiène numérique au sens large du terme c'est-à-dire quand on utilise ce terme qui me tient à cœur c'est ce que je trouve intéressant c'est que du coup on ne fait pas une dichotomie entre les univers numériques et notre vie de tous les jours ce que bon nombre d'adultes continuent à faire c'est-à-dire on va avec toujours cette fameuse dichotomie réel virtuel qui est un non-sens le virtuel n'existe pas donc voilà donc qu'il faut au contraire je pense accepter que ces outils sont omniprésents et vont l'être de plus en plus, essayer de les appréhender, être aussi dans un certain empirisme, accepter qu'on va se tromper et puis surtout réfléchir ensemble à comment les intégrer au mieux pour qu'ils jouent pleinement leur rôle facilitateur de notre quotidien.

Mohamed L'Houssni

Merci. Des questions ? Voilà le micro ou la salle n'est pas énorme la voix peut porter si besoin.

Maxime Djédjé, cadre éducatif au centre de protection de l'enfance

Bonjour je suis Maxime Djédjé, cadre éducatif au centre de protection de l'enfance France Parrainage en Ile-de-France donc j'accompagne le lien de parrainage entre un enfant, un jeune, un parent et dans ce lien nous accompagnons aussi on a des ateliers de coparentalité. Il y a trois semaines, on a eu un atelier, il y a un jeune de 13 ans qui est arrivé avec ses parrains pendant l'atelier addiction au numérique, il s'est présenté, il a fait un témoignage en disant que lui il était déjà malade du fait qu'il restait tellement devant l'écran, il a fait une crise et il ne savait plus quoi faire, il est suivi aujourd'hui et ses parrains, ce n'est que chez ses parrains, qu'il arrive à se déconnecter un peu parce que pendant le parrainage on l'amène à d'autres activités et pendant cet atelier le gamin a réussi quand même à appeler sa maman et a dit qu'il fallait que sa maman soit là, je crois 20 minutes après, la maman est arrivée. La maman souffrait déjà de nomophobie, elle était déjà nomophobe donc elle est venue, elle a posé son poing en disant la difficulté pour moi c'est que moi je suis déjà nomophobe et je suis incapable d'accompagner mon fils dans sa pathologie actuelle et moi je me demande nous

travailleurs sociaux vous aussi quels sont les outils d'accompagnement, je ne suis pas thérapeute au sens de l'accompagnement comme un psychiatre ou un psychologue, je suis travailleur social, quels sont les outils qu'on nous donne aujourd'hui ? Quand j'étais en MECS, on avait la difficulté de voyager 600 kilomètres avec des jeunes sans pouvoir échanger, ils échangeaient sur le même banc par Smartphone interposé, sauf qu'aujourd'hui les parents, les enfants lors de nos ateliers d'accompagnement du lien posent le problème en disant que c'est nous qui devons les aider. Je ne sais pas si j'ai des collègues ici qui ont déjà accompagné des parents nomophobes, c'est difficile je me demande d'un côté vous dites qu'il faut laisser passer ça pose déjà des problèmes pathologiques, quels sont les outils d'accompagnement en tant que travailleurs sociaux ? Merci.

Thomas Rohmer

Je ne dis pas qu'il faut laisser passer je dis juste que si on continue à stigmatiser les outils comme on le fait en ce moment automatiquement on assiste à une déresponsabilisation de l'ensemble des utilisateurs et c'est là où en fait on continue d'accentuer les problématiques. Alors la question que vous posez elle est récurrente c'est-à-dire que quelles que soient les formations, les conférences qu'on peut faire on nous demande souvent en ce moment est-ce que l'on peut repartir avec une boîte à outils ? Alors je suis désolé de vous décevoir mais la réponse est négative, il n'y a pas d'outils miracles parce que en plus la manière dont ces outils et le cas pathologique que vous évoquiez à l'instant est un cas voilà qui est vraisemblablement emblématique, en tout cas l'utilisation extrême du numérique dans ce cas-là est un catalyseur d'autres problématiques et du coup en mettant uniquement le doigt sur l'aspect numérique et cette addiction que ce jeune a auto proclamé, on risque de passer à côté d'autres choses vraisemblablement plus grave donc d'où le fait qu'il ne faut pas se tromper, le numérique oui bien sûr il y a des problèmes, bien sûr il y a des cas de dépendance bien sûr que aujourd'hui on voit des gamins qui passent un doigt, comme le disait Vincent, qui swappent sur un livre oui bien sûr ça on le voit partout mais est-ce que pour autant ce sont les outils qui sont responsables ou est-ce nous autres adultes dans la manière d'accompagner ces gamins face à ça ? Quand vous voyez que des enfants de moins de 3 ans sont dans un siège face à un écran de télévision sur BFM de 7 heures du matin à 23 heures le soir est-ce que vous pensez forcément que c'est de la faute de l'écran ? Vous ne pensez pas que si on le mettait dans un placard le résultat serait le même donc si vous voulez on ne va pas interdire les placards donc c'est une fois encore ce sont des outils, à nous autres adultes de bien savoir décider, en tout cas d'apprendre à les gérer de plus en plus jeunes parce que en effet il y a un état de fait qui est que les gamins sont équipés de plus en plus jeunes. Le premier smartphone aux Etats-Unis c'est sept ans et on va y arriver tout doucement en France, il ne faut pas se leurrer. Moi ce qui m'intéresse en tant que professionnel c'est qu'est-ce qu'on fait de ça ? Qu'est-ce qu'on fait de ces situations de terrain ? et malheureusement la réponse à votre question sur la baguette magique et la boîte à outils elles n'existent pas en l'état actuel des choses parce qu'en plus ne pas oublier une chose, et Vincent l'a très bien rappelé dans son préambule, c'est que tout est allé très vite, c'est que peut-être pour la première fois dans l'histoire de l'humanité on a eu une incapacité d'absorption d'outils à une échelle mondiale, phénoménale et avec une rapidité jamais vu et du coup on manque aussi de recul et il faut le dire, soyons humbles, on manque de recul, de réels travaux de recherche en profondeur sur ces sujets, sur les dépendances aux smartphones etc. pour qu'on ait une étude valable on sait très bien que ça va prendre plusieurs décennies. Donc en attendant, alors je sais que c'est frustrant, je sais que ce n'est pas simple pour vous parce que vous vous êtes entre guillemets les mains dans le cambouis et face à des situations souvent délicates mais en attendant je pense qu'il faut aussi, raison gardée, se dire qu'on a les capacités en tant que professionnel à pouvoir gérer ce genre de situation mais à condition de faire la bonne analyse et ne pas se tromper de paradigme en fait.

Mohamed L'Houssni

Est-ce que Vincent tu veux compléter ?

Vincent Meyer

Juste quelques mots alors l'acculturation au numérique c'est-à-dire la manière dont on devient un geek ou vraiment quelqu'un qui est addict à est bien sûr variable selon les personnes et les personnalités et vous le savez. Alors il y a trois phases qui sont tout du moins essentielles : la première c'est l'accès déjà à l'objet que certains ont, d'autres non. Ensuite on à l'appropriation dans cette acculturation c'est-à-dire comment on approprie, comment on apprend à utiliser l'objet. Chacun d'entre nous, dont les ordinateurs que nous avons, nous utilisons à peu près 10 à 20% des potentialités des choses c'est-à-dire qu'est-ce qu'on apprend en tant que tel ? Je vous donne un exemple dans une maison d'accueil spécialisée dans laquelle j'ai été, dont les personnes sont lourdement handicapés mais cognitivement peu, une personne par exemple utilisait son smartphone et quand elle appelait sa maman et qu'elle ne répondait pas tout de suite pour elle c'était une source d'angoisse terrible, quand elle a envoyé un sms et qu'elle n'avait pas de réponse immédiatement elle se mettait dans une source de tension, on appelle ça dans le jargon éducatif je crois encore une crise, qui fait que les personnes autour étaient complètement désespérées par rapport à ça et pourtant tous les soirs cette personne regardait sur son ordinateur en streaming la ligne verte tous les soirs alors l'ancien travailleur social que j'étais dit "écouter quand même pour moi il y a un bug je dis voilà vous n'arrivez pas à accompagner ce sentiment de crise qui est la sienne mais vous acceptez qu'elle regarde tous les soirs un film qui est quand même pour le moins parfois difficile à regarder" et on me répond "ben oui mais ça fait partie de son projet et à partir de ce moment-là on l'accompagne dans ses besoins". Alors accès appropriation et après usage parce qu'il y a une différence entre les pratiques de ces objets et les usages. Les pratiques c'est tout ce que ça vous permet c'est tout ce qui est idéalement possible de faire avec et les usages c'est ce qu'on en fait vraiment. Et la dans ce cas-là il faut vraiment aller du côté des usages, comprendre ce que cette personne-là a fait avec l'objet technique, a fait avec l'ordinateur, la tablette, etc. pour vraiment rentrer non pas dans un lien thérapeutique de désintoxication numérique quoique maintenant mon collègue, Francis Jauréguiberry à Pau travail sur la déconnexion, ma collègue Lise Vieira aussi à Bordeaux, dans lequel même des cadres font des stages de déconnexion dans lesquels ils sont pris en charge directement dès les premiers jours donc ça c'est le premier point. Le deuxième, très rapidement, c'est que nous essayons de travailler sur de la médiation numérique c'est-à-dire avoir des tiers lieux et des tiers personnes qui peuvent intervenir avec l'enfant, l'adolescent et l'adulte dans une relation qui n'est pas tout à fait éducative mais qui est d'un accompagnement socio technique. Je vous donne un exemple dans les tiers lieux, des personnes âgées, venaient et ne savaient pas remplir leur déclaration d'impôts, le médiateur numérique les a aidés à remplir la déclaration d'impôt mais jusqu'au moment où la personne âgée lui demande mais est-ce que je ne pourrais pas bénéficier de tels abattements, de tels abattement, il s'était transformé en conseiller fiscal et il lui a dit ça je ne sais pas, ce n'est pas de mon domaine. Mais je pense que cet accompagnement est important et de plus en plus peut-être dans les institutions aujourd'hui, cette fonction devrait et même dans les centres de formation on devrait davantage travailler cette dimension de médiation numérique c'est-à-dire accompagner quelqu'un et nous sommes des éternels apprentis dans ce domaine. Le CNUM, l'ancienne version l'a bien dit c'est-à-dire que les évolutions vont tellement vite, le foisonnement, la fourmilière est tellement grande que l'on est complètement dépassé et ça c'est un point qui est extrêmement sensible et qu'on voit à chaque fois. Voilà pourquoi les questionnements que vous nous renvoyer sont précieux pour nous parce que ces personnes-là sont des personnes dans une situation particulière de fragilité, de vulnérabilité etc. ou des personnes en situation d'handicap et encore une fois, je le dis à chaque fois, mais la télécommande que vous utilisez tous les soirs à

d'abord été conçu pour des personnes en situation de handicap et ensuite elle s'est étendue à tout le monde et je suis sûr que là aussi vous connaissez toutes les fonctionnalités de votre télécommande.

Mohamed L'Houssni

Merci de ta réponse. D'autres questions ? Oui là-bas et puis

Un psychologue à la PJJ

Bonjour ce n'est pas forcément une question mais plutôt une réflexion sur la première question que vous posez à Monsieur Rohmer tout à l'heure, ah oui je suis psychologue à la protection judiciaire de la jeunesse et ce que je remarque dans l'appropriation de toutes les technologies numériques de la part des travailleurs sociaux dépend aussi je pense beaucoup d'une affaire de génération, alors ce n'est pas pour critiquer ni dire c'est bien maintenant c'est moins bien avant il n'y a pas de ça mais je constate qu'étant né moi-même fin du siècle dernier, j'appartiens à une génération qui a pris l'habitude de s'adapter peut-être de façon plus évidente à des technologies qu'elle ne pourtant connaissait pas forcément quand elle était enfant. Les gens qui ont mon âge, je le vois s'inscrivent davantage dans une espèce d'appropriation un peu plus innée, que les générations qui précède et ça je sais que beaucoup de gens dans la salle qui ne seraient pas d'accord avec moi et je les comprends parfaitement mais je vois cette façon un petit peu voilà dans mon petit univers quotidien et je me dis que d'ici une quarantaine d'années je ne serai pas étonné de voir quand même les discours un petit peu changer, je pense par exemple au regard porté sur les jeux vidéo qui quand même alors ce truc relativement récent dans l'univers occidental on touche au début quand même aux années soixante-dix donc pendant encore longtemps on a eu des discours qui était assez critique à l'égard des jeux vidéo et aujourd'hui on voit quand même beaucoup de gens quand même assez sérieux on dit bon maintenant c'est bien on passe à autre chose on réfléchit un peu et on s'adapte et on voit que ce n'est pas Satan quoi et ça je trouve ça assez appréciable et je me dis que finalement dans les générations à venir il y aura de plus en plus de monde qui auront vécu dans un univers où ça aurait été normal de grandir avec des jeux vidéo et des technologies numériques et que finalement ça ne posera pas autant de soucis d'adaptation que ça a pu poser pour certaines personnes mais alors ça c'est juste une réflexion tout à fait individuelle de ma part et je comprends qu'on ne soit pas d'accord. Mais voilà ceci dit en fait pour expliquer que finalement dans une affaire de temps je pense que l'on peut se montrer assez optimiste et notamment dans le travail des professionnels avec les jeunes quand il s'agit de comprendre un petit peu les enjeux qui motivent un certain type de ce qu'on appelle pathologie et c'est là où je me dis on a beaucoup à apporter étant donné que l'on pathologise aujourd'hui beaucoup, on fait que certaines choses appartiennent à la santé mentale alors que oui d'accord c'est une affaire de santé mentale dans le sens large mais on ne peut pas penser qu'il y ait une pathologie différentes de ces troubles du comportement alimentaire, des troubles de comportement un petit peu plus déviants sur plein d'autres scènes sans ce faire les mêmes réflexions en disant bon d'accord il y a un symptôme qu'est-ce qui sous-jacent ? Qu'est-ce qu'il y a derrière ? C'est toujours ça que l'on va se représenter et je pense que face à des personnes qui sont plus habitués aux technologies numériques on va peut-être moins plonger à pieds joints dans le symptôme "ah mon dieu il passe sa vie à jouer où il passe sa vie sur internet" voilà.

Mohamed L'Houssni

D'accord. Merci. Thomas tu veux réagir ?

Thomas Rohmer

Juste en un mot en fait je comprends votre analyse, je ne la partage pas dans la mesure où je trouve qu'elle consiste à une fois encore s'enfermer dans une maîtrise des outils et je trouve que c'est justement le piège dont il faut absolument sortir une fois encore, d'autant plus que moi je pensais

comme vous quand j'ai démarré sur ces questions-là il y a quinze ans et je m'aperçois qu'en fait plus les gens ont utilisé eux-mêmes les outils et aujourd'hui dans les équipes qui travaillent chez les éduc., chez les enseignants etc. évidemment il y a une génération qui a été sur les premiers réseaux sociaux, qui commencent à arriver sur le marché de l'emploi et cette génération est encore plus confrontée aux postures paradoxales c'est-à-dire que moi je vois des éduc. qui viennent me dire "je suis un petit peu embêté parce qu'en fait je me souvenais de skyblog en fait je m'étais créé un blog il y a quinze ans, j'ai complètement oublié le truc bon évidemment j'étais ado donc j'avais mis des trucs un peu bizarres dessus vous vous en doutez et le souci c'est que les gamins ils l'ont retrouvé, est-ce que vous avez une adresse chez Skyrock pour supprimer le blog ? Et ça si vous voulez c'est quelque chose qui est en train d'apparaître partout donc je ne partage pas votre optimisme et sachant que suis pas pessimiste à la base pour moi c'est un sujet à part entière qui est passionnant mais je ne le vois pas comme étant une problématique plus prépondérante qu'une autre en fait. C'est juste aussi remettre les choses en perspective dans l'intérêt de l'enfant et dans nos postures de professionnels et de responsables si vous me permettez cette réflexion.

Mohamed L'Houssni

Je crois qu'Olivier veut aussi compléter.

Olivier Gérard, coordonnateur du Pôle médias-usages numériques de l'union nationale des associations familiales (Unaf)

Je voudrais juste compléter, d'abord bonjour, Olivier Gérard, je n'ai pas encore pu prendre la parole je profite de l'occasion qui m'est donnée à propos de la question des jeux vidéo effectivement où vous dites on a évolué on considère plus les jeux vidéo comme Satan et finalement il faut laisser le temps au temps et la société va s'approprier ces outils-là et on va réussir à faire en sorte que les choses se passent bien. J'aurais tendance à dire oui j'y ai cru aussi sur cette question d'appropriation collective y compris des effets positifs du jeu vidéo mais quand on regarde par exemple ce qui vient de se passer depuis quinze, jours trois semaines suite à la décision de l'organisation mondiale de la santé de reconnaître d'ici un an et avec une mise en application au 1er janvier 2022 je crois le jeu vidéo comme une addiction alors c'est pas les termes exacts mais comme un trouble plutôt du jeu vidéo, quand on voit également comment certaines campagnes qui ont pu être menées par des acteurs associatifs sur les risques et les dangers du jeu vidéo y compris aller dénoncer les jeux vidéo ou les mauvaises pratiques de jeux vidéo auprès des autorités publiques, on s'aperçoit quand même que très rapidement le retour de Satan est possible alors ce n'est pas pour dire les jeux vidéo c'est merveilleux et c'est absolument génial et il n'y a aucun souci, aucun problème et je pense que vous comme moi dans les interventions qu'on peut faire et dans les services que les union départementale des associations familiales gèrent, on voit des troubles du jeu vidéo, c'est juste montrer comment très rapidement tout ce qu'on a pu essayer d'apporter en termes d'explications des enjeux de ce qui se passe derrière de pourquoi est-ce que les jeux vidéo intéressent, attirent et quels sont les potentiels et possibilités du jeu vidéo, comment rapidement les choses peuvent être balayées ? Ce qui montre qu'on n'est pas encore allé vers cette culture, cette acculturation collective des outils numériques et qu'il y a encore un véritable travail à faire et que ce travail à mon avis il passe aussi justement par l'usage et par l'utilisation de ces outils numériques y compris dans les pratiques professionnelles, ce qui est sans doute la meilleure manière pour comprendre ce qui se passe et comment est-ce qu'elle a pu être utile pour la société.

Mohamed L'Houssni

Ça tombe bien que tu aies la parole parce que c'est ton intervention mais avant on a eu un petit mot qui nous est arrivé, c'est plus un commentaire donc je dois vous le lire : "PowerPoint est une marque commerciale d'une société américaine dont nous n'avons pas à faire la publicité ce que vous
Atelier 5_Technologies numériques

présentez s'appelle un diaporama en français, ce n'est pas innocent et en plus c'est bien plus joli et ça nous vient des grecs." Voilà donc on ne dira pas que l'on a censuré. Olivier, la question c'était celle de l'accompagnement du soutien aux professionnels et là-dessus toi tu vas intervenir c'est comment accompagner la communauté éducative ?

Olivier Gérard, coordonnateur du Pôle médias-usages numériques de l'union nationale des associations familiales (Unaf)

Oui alors comment accompagner ? Peut-être rappeler que l'UNAF a pour double mission à la fois d'accompagner, alors l'UNAF c'est Union Nationale des Associations Familiales pour ceux qui n'auraient pas connaissance de notre structure, on fédère, on unit plutôt une centaine d'UDAF qui elles-mêmes unissent des associations familiales et c'est vrai qu'on a une double casquette on a à la fois pour mission d'accompagner les familles sur tous les sujets qui les concernent et depuis maintenant quinze ans on travaille sur cette question du numérique en essayant de comprendre ce qui se passe au sein des familles et comment finalement la vie familiale a été impactée par cette arrivée du numérique mais aussi proposer un certain nombre de services auprès des populations, il s'agit de services autour des majeurs protégés de protection de l'enfance ou des services de parentalité et on a aussi donc essayer d'accompagner nos professionnels sur cette question du numérique et comment est-ce qu'ils pouvaient se saisir de ces questions dans leur cadre professionnel, et comment on devait ou pouvait les accompagner. Alors peut-être pour commencer rappeler pourquoi, on l'a déjà dit, pourquoi ce qui nous semble extrêmement important d'accompagner les parents alors je ne vais pas redire ce qu'a brillamment dit Thomas tout à l'heure sur la nécessité aussi de penser à l'accompagnement des acteurs éducatifs et en particulier les parents. Nous ce qui ressort également et c'est un point qu'on a dit mais qu'il est quand même important de rappeler effectivement les parents sont quand même souvent ceux qui vont procurer les premiers accès et je parle bien d'accès pour reprendre ce qu'a dit Vincent, le premier accès aux outils numériques, aux écrans, aux équipements, au contenu ça va bien se faire souvent dans le cadre familial, c'est quand même le premier lieu d'accès aux écrans ça commence très tôt aujourd'hui dans beaucoup de familles, ça commence par la télévision qui est allumée, si on voulait être caricatural on pourrait dire que l'enfant qui rentre de la maternité avec papa et maman c'est tout juste s'il n'y a pas déjà la télé allumée lorsqu'il arrive et que finalement le premier regard, la première chose qu'il va voir dans les lieux de vie, dans l'espace de vie où il va être amené à grandir ça peut être la télévision. Finalement on voit bien que l'écran va tout de suite trouver une place particulière au sein du foyer. Alors un chiffre, Vincent a dit tout à l'heure on a floraison de chiffres, un chiffre quand même qui date de l'année dernière, les 1-6 ans passent 4h10 par semaine sur internet seul. Donc on est sûr des pratiques et des usages qui sont quand même extrêmement importants et c'est aujourd'hui pour nous l'enjeu est bien d'accompagner les parents et les professionnels au niveau de ceux qui travaillent notamment avec les enfants en très jeune âge. Alors effectivement la problématique des adolescents existe, la problématique des enfants existe mais il nous semble que l'enjeu est aujourd'hui d'accompagner en particulier et en priorité ceux qui sont au contact des très jeunes enfants. Un deuxième aspect qui a aussi été dit c'est évidemment la famille comme toute la société a été bouleversée par l'arrivée du numérique, alors est ce que l'on doit parler de mutation, de transformation ? Peu importe on voit bien comment la vie familiale, comment la famille et comment les professionnels ont été impactés. Je ne vais pas redire un certain nombre de choses qui ont été dites, je vais peut-être juste revenir sur deux points. Effectivement il y a un aspect extrêmement important c'est la rapidité de diffusion de ces technologies. Il y a des données qui sont quand même importantes de rappeler, la télévision par exemple la télévision on avait mis une trentaine d'années pour que la télévision atteigne la moitié des foyers, c'était fin des années 40- fin des années 70 pour arriver à 50 % de taux de pénétration de la télévision. On s'aperçoit lorsqu'on

regarde les différentes technologies qui peuvent arriver qu'il y a une accélération de cette diffusion de ces technologies et que par exemple le téléphone portable a mis cinq ans pour atteindre la moitié de la population. Et plus on avance plus on s'aperçoit que l'on a une diffusion extrêmement rapide et donc cette problématique de la capacité qu'on a tous à comprendre ce qui se noue et comment on peut l'intégrer finalement dans notre vie professionnelle ou dans notre vie familiale, et ça c'est un enjeu extrêmement important qui nécessite effectivement de ne pas rester comme l'a dit Thomas sur la question des technologies parce que là on serait dans une espèce de course permanente vers les technologies mais bien d'essayer de prendre un peu de hauteur sur tout ça et d'essayer de comprendre quels sont les enjeux qu'il y a derrière et c'est sur quoi nous on essaye de travailler. Ce n'est pas travailler sur la technologie en elle-même mais bien sur l'accompagnement des parents et des professionnels sur la philosophie qu'il y a derrière et sur les grands enjeux.

Alors autre effet important, c'est aussi l'arrivée du numérique, c'est le rôle de la transmission en fait on constate qu'au débat traditionnel entre qui transmet quoi aux enfants, quelle est la place des parents dans la transmission, quelle est la place des autres acteurs éducatifs, les enseignants mais aussi pourquoi pas les professionnels ? Est arrivé quand même à travers les outils numériques un nouvel acteur que sont les pairs c'est en particulier le cas des adolescents dont on sait qu'aujourd'hui une grosse partie de finalement des représentations qu'ils se font de leur propre construction, de leur identité, des questionnements qu'ils ont, les premières réponses qu'ils vont aller chercher, les premiers leviers qu'ils vont mobiliser pour construire ses réponses et construire cette identité ça va s'appuyer notamment via les réseaux sociaux, sur le rôle des pairs qui deviennent finalement un acteur qui va occuper une place de plus en plus importante et qui vont du coup perturber les accompagnants traditionnels que pouvaient être les parents, les éducateurs ou les enseignants. Et ça c'est aussi quelque chose d'extrêmement important à prendre en compte.

Autre enjeu nécessaire, c'est rappeler comment le numérique va redéfinir finalement un certain nombre de valeurs alors Vincent et Thomas en ont déjà parlé, le rapport au temps, on a parlé tout à l'heure d'immédiateté, d'instantanéité, on voit bien qu'aujourd'hui on a tous enfants comme adultes cette modification du rapport au temps où tout doit être instantané, tout doit être immédiat et où finalement prendre le temps d'attendre une réponse, prendre le temps d'aller chercher une réponse c'est quelque chose qui parfois entraîne des souffrances c'est-à-dire qu'on a besoin d'avoir tout de suite cette réponse, évidemment avec les moteurs de recherche et tous les algorithmes qu'il y a derrière on est complètement dans cette situation. Aujourd'hui on aurait tous envie de dire qu'une seule chose c'est excusez-moi pour utiliser cette expression mais c'est "ok Google" et je pose la question et je veux ma réponse. C'est bien cette pensée là aujourd'hui qui est souvent très présente. Rapport également question de la confidentialité, de l'intimité où on voit bien que les réseaux sociaux ont complètement bouleversé ce rapport à l'intimité, ce rapport à la confidentialité et là il y a vraiment quelque chose à travailler avec chacun d'entre nous, encore une fois on est tous impacté par cette modification des valeurs. Le rapport également à l'autre a été bouleversé puisque la question du respect par exemple on voit bien comment sur les réseaux sociaux ou même sur les jeux vidéos, les comportements toxiques, les discours haineux ont pris une place de plus en plus importante et c'est un sujet sur lequel il faut qu'on puisse tous aussi travailler. Alors pour travailler ça signifie aussi peut-être s'appuyer sur ce qui se passe dans ces espaces numériques, aller sur ces espaces, essayer de comprendre quelles sont les relations qui se passent et comment on peut retravailler et revenir sur ces réflexions par exemple du respect. Et puis alors un autre aspect qui me paraît important mais ça a été dit, je partage justement cette question du réflexe versus la réflexion et ça c'est quand même un enjeu extrêmement important, oui aujourd'hui on est et c'est lié à l'immédiateté, on est tous à dégainer très rapidement, on sort l'arme et on tire et après on réfléchit à

est-ce qu'on aurait pu faire autrement. On s'aperçoit par exemple que la question de la médiation est posée c'est-à-dire que la résolution des conflits, des difficultés, ça va passer avant tout par on dégaine et après on voit ce qui se passe et non pas on essaie de trouver une solution médiatisée ou une médiation pour résoudre des problèmes.

Autre aspect d'évolution au sein des familles notamment c'est la communication au sein des familles et on sait qu'aujourd'hui les outils numériques ont entraîné parfois, alors on avait tout à l'heure je crois une image qui montrait une famille au ministère de l'intérieur où chacun était sur son écran alors on est évidemment dans une image probablement caricatural mais tout de même c'est quand même des réalités qu'on peut tous constater. D'ailleurs peut-être certains d'entre vous, Thomas par exemple est avec son téléphone portable juste à côté de moi, il "twitte" mes propos, merci. Mais on voit bien comment les relations et la communication au sein des foyers ont été impactés et c'est en particulier le cas des jeunes enfants et vous avez toute la problématique du manque de communication au sein des familles entre les jeunes enfants et les parents et les troubles que ça peut entraîner sur le développement des enfants en particulier en cas de surexposition des écrans qui est aussi un enjeu extrêmement important. Je vais essayer d'aller un peu plus vite parce que l'on a évoqué déjà les risques et les opportunités et du coup la question que moi je voulais vous soulever s'était finalement face à cette situation, ce contexte que l'on partage tous, face à ces difficultés qu'on peut tous avoir pour appréhender et s'approprier ces outils et ces usages, face finalement aussi aux opportunités qu'ils permettent c'est comment concrètement on peut essayer d'imaginer une alliance entre l'ensemble des acteurs éducatifs avec l'idée que le numérique puisse profiter à tous et quand je dis une alliance des acteurs éducatifs c'est comment parents, professionnels, enfants, on peut essayer de repenser ou de développer des projets qui en s'appuyant sur ces outils numériques permet de repenser le rôle de chacun et la place de chacun. Alors moi il me semble qu'il y a un certain nombre et peut-être une première piste d'entrée c'est comment est-ce qu'on peut tous partagé pour appeler une littératie commune, des racines numériques communes c'est-à-dire cette question de la compréhension des enjeux globaux du numérique. Nous par exemple on propose un certain nombre d'actions de formation d'accompagnement des parents sur les territoires, on essaie de travailler entre parents et enfants sur l'ensemble des aspects de la littératie donc c'est à la fois la compréhension des équipements et des interfaces, la compréhension de potentiel de créativité de production des outils, la compréhension plus générale des enjeux économiques de l'économie numérique mais aussi comment se construit la formation ? Comment se construit l'éducation aux médias ? D'avoir aussi des compétences réflexives sur justement comment je dois réfléchir avant de proposer ou d'utiliser ces outils-là, on fait un premier travail sur ça. On fait également un accompagnement auprès des professionnels de nos réseaux, on essaie de leur donner un certain nombre d'outils qui leur permettent de mieux comprendre ce qui se passe et comment est-ce qu'ils peuvent utiliser ces outils-là dans leur relation avec les populations qu'ils reçoivent, on a fait quelques interventions auprès de personnes en AEMO, etc. La vraie question c'est comment est-ce qu'on pourrait imaginer des actions qui seraient ou des formations qui seraient communes à tous, parents, familles, enfants et éducateurs pour justement essayer de créer cette communauté-là et que l'on utilise l'outil numérique comme quelque chose pour recréer finalement une autre manière de faire ensemble et ça me paraît alors je n'ai pas de réponse, il me semble juste que nous-mêmes on constate qu'on est parfois sur deux populations et qu'on propose des outils pour les uns proposent des outils pour les autres alors que peut-être l'enjeu serait de proposer des outils communs et de faire les choses ensemble. Alors quelques limites quand même d'abord je n'ai pas de solution parce qu'il n'y a pas de réponse magique, de solution magique, ça veut dire qu'il faut en fonction des populations, en fonction du type de service, on va trouver la bonne ingénierie, ingénierie subtile aussi parce qu'il faut que chacun s'y retrouve il faut que ce soit malgré tout qu'il y a

vraiment derrière un sens, que ce soit porteur de sens et qu'il y ait ce qui dans le cas d'une innovation sociale et que l'on ne soit pas pour reprendre les termes de Bruno Devauchelle dans une gadgétisation, ce n'est pas juste on va mettre du numérique mais on va faire un truc avec le numérique mais juste pour dire on est un peu moderne et on est dans l'air du temps mais ça n'a pas de sens derrière il n'y a pas d'innovation sociale. Attention également aux effets de bord alors en particulier la question des données personnelles, c'est vrai que l'un des trucs sur lequel on peut vite à l'essai c'est se dire on va développer des outils ou des plateformes en commun et finalement ça va des outils qui vont attirer des données personnelles donc l'enjeu pour nous c'est d'accompagner chacun à bien utiliser les outils et en particulier être très vigilant sur cette question des données personnelles donc il faut éviter que ces outils-là captent des données personnelles. Et puis ça nous paraît quelque chose d'important parce qu'on a constaté et peut-être que vous partagerez ce point de vue c'est aussi un pré-requis nécessaire c'est que pour les travailleurs ça se fasse dans le cadre de l'accompagnement à la conduite du changement et l'inclusion des outils, excusez-moi pour l'utilisation du mot inclusion, et à l'utilisation des outils numériques dans une vision un peu plus globale et en particulier que ce soit bien porté par la structure dans son intégralité et non pas porté par une personne ou un service de l'institution où on sait que derrière la pérennité est difficile et ça veut dire aussi permettre aux équipes de disposer des équipements et des accès qui soient nécessaires. Je suis intervenu à une journée au Mans, il y a une quinzaine de jours sur ces questions et il ressortait que dans certains services ou associations en fait ils en étaient encore à l'utilisation d'ordinateurs sous Windows 97 et donc derrière évidemment ça limite grandement ce qu'on peut faire mais décidément je me suis abstenu, nous ne sommes pas financés par l'industrie et les acteurs économiques mais pour ceux à qui ça parle Windows 97 c'est quand même un système d'exploitation assez ancien, on en est encore là parfois mais parce qu'il n'avait pas de prise en compte au niveau des financeurs ou au niveau de la gouvernance de l'enjeu du numérique.

Et un dernier point peut-être sur les outils et les enjeux numériques, ils doivent effectivement entrer dans le métier. Et c'est la question c'est comment est-ce que vous devez comment est-ce qu'on peut vous accompagner pour que ces outils-là soit véritablement intégrés dans vos métiers quels qu'ils soient et j'avais noté par exemple sur la question de l'accompagnement qu'on peut faire lorsqu'il y a un retour au domicile, la question de la place de l'écran doit être posée systématiquement. Par exemple aujourd'hui on essaie de travailler avec les assistantes maternelles pour justement qu'elles puissent être un relais pour poser cette question des écrans au sein du domicile mais tous les travailleurs sociaux qui interviennent au domicile et notamment au moment de l'arrivée de l'enfant de la naissance de l'enfant, c'est comment est-ce qu'on pose cette question des écrans. L'idée étant de travailler le plus en amont possible pour éviter qu'on se retrouve justement dans des situations où on a l'adolescent qui est en situation de pratiques addictives et des parents qui sont eux-mêmes en situation de rapports compliqués aux écrans parce qu'évidemment je partage totalement ce qui a été dit sur ce paradoxe qu'on a tous et sur cette difficulté qu'on a tous à prendre du recul par rapport à ces outils-là. Et on sait qu'en matière de famille, l'exemplarité et les parents sont le premier modèle qui va être copié par les enfants et lorsque les parents ont des pratiques numériques qui ne sont pas forcément satisfaisantes et ça s'explique souvent pour beaucoup de raisons c'est difficile derrière de pouvoir accompagner des enfants vers ce bon usage.

Mohamed L'Houssni

Merci Olivier. Donc avant la pause, il y a des questions ?

Une conseillère technique à l'Education Nationale

Effectivement on parle beaucoup de l'enfant, de l'adolescent captif du numérique. Ceci dit la question du numérique ça pose un peu la question de qui décide et entre les institutions on se retrouve finalement à se raidir chacun sur son petit panorama numérique. Je m'explique on va prendre par exemple la transmission de l'information préoccupante ou les espaces collaboratifs de travail qui sont les deux questions qui permettent dans un service de gagner beaucoup de temps et de traiter au mieux les situations parce que effectivement maintenant on est dans une temporalité plus réactive qu'avant. C'est vrai qu'avant c'était le courrier, le fax, le téléphone et il fallait trouver la personne pratiquement pour qu'elle décide, maintenant on est vraiment dans une réactivité importante donc chacun se protège, moi je suis par exemple conseillère technique à l'Education Nationale, on n'est pas forcément très bien protégé et on transmet plein d'informations préoccupantes. Alors moi je suis responsable d'un service social donc on transmet des informations préoccupantes. On a cherché à travailler sur des notions de plateformes de transmission mais chaque service veut avoir sa plateforme c'est-à-dire sécuriser sa communication au sein de son service mais sans se préoccuper que finalement l'Education Nationale toute seule ne peut rien faire et le conseil départemental pareil lui sécurise et alors à quel moment on va se mettre sur le net à se parler entre deux espaces sécurisés, vous voyez ? C'est vrai que la réflexion, là on est beaucoup centré sur la famille, là je suis plus sur le traitement finalement de l'information de la famille mais j'aimerais savoir ce que vous en pensez parce que c'est vrai qu'on n'est pas équipé enfin moi en tout cas personnellement et chaque service est très pertinent au sein de son institution alors c'est vrai qu'on a le CLEMI qui est donc sur le numérique y compris pédagogique donc on a un niveau conceptuel très élevé mais finalement sur la communication toute bête et les espaces collaboratifs de travail c'est pareil ça permet de gagner énormément de temps et personne ne veut en ouvrir un parce que quel est le bon format et qui va le modérer, le contrôler ?

Olivier Gérard

Ça fait 15 ans que je m'occupe de ces questions et c'est vrai que cette question à la fois, ça montre peut-être aussi qu'il y a eu une absence à un moment de compréhension des enjeux au plus haut niveau finalement au niveau peut-être du gouvernement ou de l'interministériel et qui à un moment on aurait dû qu'on a peut-être pas su tous montrer que la question du numérique c'était pas que la question des dangers et des risques mais que c'était aussi un enjeu professionnel et un enjeu de prévention d'accompagnement. Et ce que vous dites est exact alors après comment est-ce qu'on peut faire ? Nous on incite alors soit que chacun développe ses outils ses plateformes et qu'on facilite l'interopérabilité entre ces plateformes parce qu'après il y a des possibilités c'est aussi cet enjeu de l'interopérabilité qui est un enjeu extrêmement important. Comment est-ce qu'on peut faire difficile en tout cas vous avez raison c'est un véritable enjeu parce que c'est sans doute une manière d'améliorer l'accompagnement qu'on peut faire auprès des populations quelle qu'elles soient, qu'il s'agisse des familles ou d'autres populations.

Didier Dubasque, membre du Haut Conseil du Travail Social, responsable de son groupe de travail sur le numérique

Excusez-moi, car ces questions on se les pose au Haut Conseil du Travail Social, évidemment l'organisation du travail et les impacts que ça a sur les professionnels c'est vraiment une question sur laquelle on est complètement dedans. Donc il va falloir qu'on l'aborde.

Guillaume Labouret, délégué territorial en Charente-Maritime

Bonjour alors je voudrais vous interroger sur, ce matin on part des constats des difficultés qu'on peut avoir dans les relations avec les enfants dans l'utilisation du numérique et on voit comment finalement faire une meilleure utilisation du numérique. Mais moi j'aimerais qu'on se pose la

question du succès pourquoi le succès du numérique et pourquoi le succès pour les enfants ? On part du présupposé que c'est pour la facilité mais je crois que c'est faux, en tout cas ça dépend de quelle facilité on parle ce n'est pas la facilité pratique qui fait que les enfants dans un même bus vont se parler par sms donc la question je pense en protection de l'enfance n'est pas là. C'est qu'est-ce qui ? Comment est-ce que finalement un enfant apprend à gérer ses émotions et son individualité ? Je crois que le problème est là c'est que les enfants ils vont avoir une facilité, le numérique c'est la froideur c'est la relation codée, c'est plus simple donc on va pouvoir s'inscrire via les réseaux sociaux là-dedans c'est une façon aussi de pas être dans l'interaction et d'adopter des stratégies pour ne pas, pour faciliter l'expression de son individualité, ça c'est quelque chose de difficile. Et je reviens là-dessus parce que je pense aussi à l'étude sur le porno qui vient d'être faite c'est-à-dire que sur toutes ces questions-là on voit que la relation à l'autre pour tout le monde est difficile, pour les enfants elle est encore plus dur et je crois qu'en abordant les choses sans repartir de ce qui se joue dans le vécu de l'enfant par le numérique eh bien on est à côté et pour moi les outils, toute l'utilisation n'a aucune, je vous rejoins sur le fait que ce n'est pas un problème, que ce n'est pas l'outil qui est le problème. La question c'est effectivement comment est-ce qu'on peut accompagner ces enfants à l'expression de leur individualité, si on arrive à ça après ils pourront utiliser le numérique de la façon dont ça voudra, ils pourront être dans l'authenticité de leurs émotions sans se demander si elles sont acceptées par le groupe social qui est autour.

Mohamed L'Houssni

Parfait. Ok là on fait la pause. Ceux qui ont des questions, le petit papier et on redémarre par les questions. La pause c'est 15 minutes maximum.

On reprend, de plus en plus les professionnels utilisent les réseaux sociaux twitter et reprennent des propos d'un tiers donc ce sont les pratiques récentes et qui se développent, la personne se pose la question sur le fond, l'utilité et s'interroge sur le fait de devenir publicitaire.

Une autre question sur quelque chose de plus positif parce que certains disent bon il n'y a pas que des effets négatifs pourquoi est-ce qu'on n'exploite pas les talents qui sont mis en œuvre, agilité, adaptabilité, curiosité et d'autant plus face à des enfants parfois désavantagés socialement.

Une autre question peut-on imaginer les réseaux sociaux comme outil de médiation dans les relations éducatives ? Si oui dans quel cadre juridique ? Des choses qui ont été observées, une identification des adolescents aux adultes donc sur ces pratiques-là. Une personne sur la gestion des écrans omniprésents donc les smartphones en particulier donc les parents comment ils se débrouillent ? Comment ils s'arrangent avec ça ? On parle de télé et de nounou, peut-on parler de smartphones doudou autrement dit donc cette technologie est-ce qu'elle n'aurait pas tendance à infantiliser la société ? Maintenant Didier puis après Geneviève et puis Thomas pour les interventions.

Didier Dubasque, membre du Haut Conseil du Travail Social, responsable de son groupe de travail sur le numérique

Je vais essayer d'être rapide et efficace parce que l'on est dans un monde d'efficacité donc il faut être efficace donc moi je venais pour vous présenter les travaux du Haut Conseil du Travail Social mais en même temps les termes du débat qui arrivent m'interpellent beaucoup puisque c'est sur cette question-là que nous posons évidemment au Haut Conseil. Alors deux mots quand même parce que peut-être que tout le monde ne connaît pas le Haut Conseil de Travail Social, c'est une instance consultative qui est placée auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé, on a une mission qui consiste à assister le Ministre c'est-à-dire lui donner des éléments lui permettant d'agir, élaborer des

éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie, formuler des recommandations, des avis. Alors le HCTS réalise des travaux mais évidemment c'est un peu la voix aussi du travail social et en même temps de l'Etat donc il y a un petit mélange des genres qui n'est pas toujours très simple. Je voulais en profiter quand même pour remercier Vincent Meyer parce que quand même le travail qu'il engage est vraiment essentiel pour notre secteur, pour le milieu du travail social, pour les travailleurs sociaux dans la mesure où nous sommes dans de la production de savoirs et nous avons absolument besoin d'avoir un savoir qui se développe pour que nous puissions agir en connaissance de cause et non pas être dans des débats sur l'opinion de l'un, l'opinion de l'autre donc les recherches actions qu'il met en œuvre sont vraiment pour moi essentielles. Il me semble que de ce côté-là nous avons à nous appuyer sur ce qui nous a été présenté ce matin c'est-à-dire de la connaissance et la connaissance distanciée. Alors le HCTS a mis en place cinq groupes de travail, le premier c'est l'ancrage territorial, la définition de travail social, le développement et les usages du numérique. Pourquoi ? Parce qu'en fait la Présidente c'est Madame Bourguignon, elle est présidente de la commission des affaires sociales et elle nous dit que les députés ont des permanences dans les quartiers dans leur ville et qu'est-ce que leur rapportent les personnes ? Elles leur parlent de leurs difficultés et elles leur parlent de leur difficulté avec l'administration puisque maintenant pour obtenir accès à un droit il faut passer par une plateforme numérique ce qui n'est pas sans poser de sérieux problèmes donc en fait nous avons été saisis non pas sur les avantages effectivement du numérique mais sur les problèmes qui se posent. Alors en même temps nous avons un langage alors Vincent parler de la novlangue et évidemment on y a eu droit et donc en fait on nous a posé une problématique, qui est la suivante : la présence massive du numérique s'impose à tous aujourd'hui, on n'a pas le choix, c'est le truc il est parti et nous nous sommes embarqués si je puis dire par ce numérique qui n'a pas été clairement défini donc c'est ce que l'on a commencé à faire, on a essayé définir ce qu'on mettait derrière le mot numérique. Le numérique c'est dans le langage courant mais finalement c'est un grand tout alors nous on essaie d'y mettre le langage binaire tel que le présentait Vincent mais aussi tout ce qui classe, qui trie, qui organise les données, ça englobe les interfaces, les smartphones, les tablettes, les ordinateurs, les téléviseurs et aussi des usages et la façon de l'utiliser. Vous voyez c'est un truc énorme et dans laquelle on peut ne pas se comprendre les uns les autres puisque nous ne parlons pas toujours de la même chose. Nous allons parler d'un côté des usages, de l'autre côté de la fascination des écrans parce qu'effectivement le problème du numérique c'est que c'est fascinant, on est fasciné c'est-à-dire que nous sommes prisonniers d'un système qui nous embarque et nous sommes embarqués dans cette question-là. Alors ce que nous dit le HCTS et ce que nous dit aussi la DGCS c'est des possibilités de simplifier des relations avec les usagers. On a aussi la possibilité de les complexifier c'est-à-dire qu'on n'est pas forcément dans la simplification puisque quelques fois on fait porter au numérique la question de la complexité alors que finalement c'est d'abord la complexité administrative qui collée au numérique nous fait que nous avons deux langages, le langage de l'administration, le langage du numérique et si vous ne maîtrisez pas les deux vous êtes foutus. Or le problème c'est que 40% de la population se déclare aujourd'hui en difficulté pour gérer leurs droits tout simplement accéder à leurs droits et les gérer. 40% vous imaginez bien que ce ne sont pas tous les travailleurs sociaux qui vont s'occuper de ces questions-là donc c'est une question bien plus large qui nous impacte tous sur ces questions de maîtriser les outils. Alors on nous dit il existe un risque de fossé, on a parlé de fracture numérique et puis en relisant ce que pouvait écrire Vincent Meyer on s'est dit quand même c'est plus un fossé qu'une fracture. Une fracture c'est que l'os s'est cassé et il faut une opération lourde, le fossé c'est quelque chose où on peut s'entraider pour le franchir et on peut se soutenir les uns les autres pour essayer de passer ce fossé. Alors le développement des usages numériques est susceptible de contribuer à améliorer les pratiques professionnelles et vous l'avez dit, il y a des aspects très positifs sur l'organisation du travail, sur la

façon de gérer, prendre un rendez-vous, d'organiser. Le numérique sait faire plein de choses intéressantes qui concerne le quotidien de notre travail. Maintenant mettons le à sa bonne place c'est-à-dire uniquement à sa place d'outils. Le cinquième point, cette évolution suppose une réflexion sur la place et le rôle des travailleurs sociaux dans l'usage des outils il me semble que le propre du travail social c'est justement de se poser des questions et de retrouver la question du sens si nous sommes en train de béatement réagir face à des outils à se dire nous sommes en retard et nous n'avançons pas parce qu'il faut absolument que l'on s'approprie les modes d'emploi, les programmes, les applications qui arrivent, la plateforme de la caf, la plateforme de la CARSAT, toutes les plateformes qui se mettent en place concernant l'accès au droit et bien on va exploser les uns des autres, on ne va pas y arriver. Donc la question sur laquelle j'ai été mandaté c'était de travailler pourquoi et comment les travailleurs sociaux s'emparent du numérique c'est-à-dire qu'ils ne nous ont pas attendu les collègues pour se saisir de ces outils, ils les utilisent et finalement ils peuvent l'utiliser avec du sens parfois avec un peu un manque de sens donc du coup comment aujourd'hui les collègues, les professionnels s'emparent des outils ? Et c'est vrai qu'on est un peu léger, un peu court pour ce qui concerne les outils de l'accompagnement éducatif. Il faut dire que la réflexion est quand même extrêmement limitée sur ce point. En quoi les travailleurs sociaux peuvent contribuer à la prise en compte du fossé numérique c'est-à-dire de cette distance qui se crée entre la population qui n'utilise pas et qui se retrouve exclue une seconde fois, c'est une double exclusion pour ceux qui n'utilisent pas les outils, si on les oblige à passer par ces outils alors qu'ils ne les maîtrisent pas, on est dans des trucs un peu fou quand même pour l'accompagnement et l'accès au droit où des personnes prennent rendez-vous avec une assistante sociale pour simplement aller ouvrir leur messagerie parce qu'ils n'ont pas de messagerie, ils n'ont pas d'ordinateur et s'ils ne vont pas ouvrir leur messagerie, ils perdent leurs droits parce que c'est la caf leur a envoyé un message pour leur dire attention vous avez votre mise à jour de droit à faire. Donc on est dans des systèmes où le problème informatique va générer un nouveau problème qui fait qu'on s'éloigne du travail social et on devient des techniciens qui devons gérer au mieux les outils qui s'imposent à nous. Donc comment le travailleur social peut contribuer à accompagner les personnes dans l'usage du numérique et quel bénéfice les travailleurs sociaux peuvent tirer de ces outils ? Alors le 2 juillet prochain, je vais présenter deux textes un premier texte d'orientation qui s'appelle "pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent du numérique ?" je ne vais pas le développer là parce que je voudrais que tout le monde ait le temps d'aborder ces questions-là mais il n'empêche que nous disons très rapidement que le numérique impacte les pratiques professionnelles, que ça va amplifier, ça peut amplifier le risque de non-retour au droit, on essaie de le dire de façon habile pour ne pas braquer entre guillemets nos décideurs politiques. Le numérique favorise la mise en œuvre de services nouveaux mais il y a quand même la transition numérique requiert de la vigilance et oblige à l'analyse partagée c'est-à-dire des outils de communication et d'échanges à sécuriser puisque quand nous envoyons des mails, la gestion des IP par mail par exemple ça peut quand même poser un certain nombre de questions sur la sécurisation des informations et notamment le respect de la confidentialité. Il y a un cadre juridique, des références éthiques et déontologiques à respecter. Et nous parlons après de l'accompagnement à l'évolution des pratiques en renforçant l'accès ou le maintien aux droits en enrichissant la réflexion des professionnels et en s'appuyant sur le pouvoir d'agir des personnes accompagnées parce que quelquefois nous avons des personnes qui sont plus compétentes que nous, que les travailleurs sociaux sur certaines applications donc c'est peut-être intéressant de profiter de ces choses-là. En fait on termine par des recommandations donc tout ça va être présenté le 2 juillet donc je vais passer sous les fourches caudines de l'assemblée qui va nous poser des questions sur faut changer tel mot ceci voilà.

Alors d'autres sujets vont être travaillés à partir de la rentrée et là on a besoin de vous. Les conditions préalables à l'usage du numérique, cette fiche est bien avancée, on est à peu près au clair sur qu'est-ce qu'il faudrait mettre en œuvre pour que l'on travaille la question du numérique dans les pratiques de travail social de façon adaptée et pas de façon mesurée. Par contre là où on est en difficulté c'est sur tout ce qui est le recueil de savoir, sur l'accompagnement social éducatif à l'épreuve du numérique c'est-à-dire comment les travailleurs sociaux aujourd'hui, alors on commence à recueillir des données, des informations mais on est un peu léger sur l'accompagnement éducatif. C'est vrai qu'il y a plein de pratiques qui se mettent en œuvre et commençons déjà à observer ce que nous faisons, ce que nous savons faire. Les plateformes numériques c'est un autre sujet parce que ça devient envahissant, c'est-à-dire qu'il faut maîtriser ses plateformes et bien sûr l'accès au droit.

Alors je voudrais revenir sur ce que disent les travailleurs sociaux à travers une étude qui a été réalisée par le Comité Régional du Travail Social de Bretagne, le CRTS qui nous a présenté pas plus tard qu'il y a quinze jours le résultat de leurs travaux et je vais faire très court pour éviter de rentrer dans le détail. Les cinq arguments avancés par les professionnels : le premier type d'argument c'est une fatalité l'ordinateur nous contraint dans les entretiens, ça fait écran entre nous et la personne. Des militants d'ATD Quart Monde nous expliquent que l'on appelle les travailleurs sociaux des trois quarts c'est-à-dire que le quatrième quart étant occupé par l'ordinateur et on ne voit pas la personne dans son entier. Comme je vous parle avec un ordinateur devant moi, vous ne voyez qu'une partie de moi, donc le quart que vous ne voyez pas c'est celui qui est masqué par l'écran. Et donc en fait l'ordinateur nous contraint dans un entretien si on le veut bien c'est-à-dire qu'en fait on peut tout à fait avoir un entretien puis aller vers l'ordinateur après. Il faut s'adapter ce que disent également les professionnels ce que vous dites c'est il faut s'adapter même si c'est difficile parce que ça concerne tout le monde. Effectivement nous sommes dans un processus d'adaptation, nous cherchons à nous adapter. Maintenant la particularité d'un travailleur social c'est de se poser la question de comment je m'adapte ? Et pourquoi ? Et quel est le sens de mon travail, dans ce que je vais faire avec l'utilisation des outils ? Les optimistes nous disent ce sont des nouveaux moyens pour agir, c'est une promesse qui offre des moyens qui n'existaient pas par le passé et c'est formidable. Alors moi je dirais qu'il faut pouvoir trouver une formule entre l'optimisme béat où finalement il n'y a pas de recul et on va complètement plonger dans ces outils, et la paranoïa complète, en se disant c'est complètement envahissant et je vais m'en protéger parce que c'est menaçant. Je crois que là effectivement le juste milieu c'est le propre de notre travail c'est justement être dans la raison et non pas dans les excès. La crainte c'est le quatrième point, c'est quand même ressorti très fortement, alors je n'ai pas les pourcentages, ça serait intéressant que je les ai, c'est une menace que l'on a raison de redouter c'est-à-dire que bien évidemment de nombreux collègues ont mesuré ce que peut représenter l'utilisation inadaptée du numérique tout comme la pression que ça peut poser sur les professionnels dès lors qu'ils doivent rendre des chiffres parce que ce sont d'excellents outils pour compter, trier, classer, organiser et donc finalement voir qui qui a fait le plus, qui a fait le mieux, qui a fait le moins, enfin qui a fait le mieux je sais pas, mais qui a fait le plus, les outils numériques le permettent. Et certains disent aussi il faut se protéger des outils et il est important également de pouvoir les mettre à distance et de ne pas être collé à ces écrans qui finalement nous envahissent mais en même temps nous plaisent c'est-à-dire nous intéressent. Donc voilà on est dans quelque chose de très ambivalent. Je terminerai par la distinction entre ce que provoque, puisque le sujet c'est le positionnement, c'est apprendre à faire avec ces nouvelles familles, alors on ne peut pas parler vraiment de famille mais on a des familles qui ont évolué dans leurs pratiques et les réseaux sociaux permettent une médiatisation de la vie privée, de l'intime mais je crois que là Facebook, moi je suis sidéré par le nombre de travailleurs sociaux qui mettent en scène, je ne vais peut-être pas faire plaisir mais qui se

mettent en scène sur Facebook avec leurs enfants c'est-à-dire avec les gamins donc je me dis le gamin plus tard enfin bon voilà. Est-ce que c'est utile et ou alors quel message veut-on faire passer en mettant souvent son enfant en avant ? La médiatisation de la vie privée, de l'intime, les rumeurs les fake news, les informations non vérifiées, ça part au quart de tour sur Facebook, sur twitter, on ne sait plus ce qui est vrai, ce qui n'est pas exact et voir même les journalistes, même les pros se font avoir donc autant de raisons qu'on puisse se faire avoir. On vit dans l'instant, c'est le rythme des émotions c'est-à-dire qu'en fait énormément d'informations qui nous sont transmises sont des informations qui provoquent des sentiments qui vont nous faire réagir ou sur réagir sur ces questions-là. Je reviendrai sur l'ASE, sur ces questions d'émotion et de réaction au niveau de l'ASE parce que l'ASE, l'aide sociale à l'enfance est quand même embarquée dans des logiques parfois émotionnelle mais l'émotion est là, il faut la gérer et également de rapidité de réponse, qui ne connaît pas tel cadre qui avec son téléphone portable allumé en permanence peut être comme CNN déranger à tout moment parce que il y a une situation urgente qu'il faut absolument gérer. Cela provoque également une certaine frénésie où nous sommes en ligne, nous sommes dans le présent, et finalement la question du passé, la question du futur se posent moins, on gère le présent et finalement on peut prendre de moins en moins de recul. Rapidité, multiplication des échanges, dérèglementation, libéralisation des pratiques, je pense que vous serez d'accord avec ce que je vais dire. Le problème c'est que les travailleurs sociaux ils ne font pas ça, ils veulent agir dans la discrétion c'est-à-dire que l'on a encore appris quelque chose qui s'appelle la pudeur par exemple où le fait que la vie privée ben c'est quelque chose qu'il faut quand même protéger et les travailleurs sociaux, vous êtes quand même soucieux que l'on n'étales pas les situations sur la place publique. Moi j'étais un petit peu choqué hier mais enfin bon alors la question du secret professionnel, auquel nous sommes astreint et donc on a une appétence à dire attention la vie d'une personne, plus on protège son intimité plus elle est protégée, plus elle existe en tant que sujet. Vous savez que les personnes qui sont en grande difficulté elles vous racontent leur vie avant même que vous ayez posé une question, eh bien ce sont des personnes qui sont très atteintes et qui pour lesquelles justement peut-être que notre travail c'est de leur apprendre à retrouver cet espace d'intimité qu'elle ne partage pas. Donc la question de la médiatisation de la vie privée ça va en plein contre sens de l'action dans la discrétion et de la non mise en scène. Ce que l'on veut aussi en tant que travailleur social et quand on rédige un rapport en direction de l'ASE on veut une information sûre et vérifiée alors évidemment il y a toujours des part d'incertitude et la force du travailleur social c'est qu'il sait travailler sur l'incertitude. L'informatique ne connaît pas l'incertitude donc je ne suis pas sûr mais je continue de faire avec l'autre et en même temps je travaille sur ce que je perçois qui est certain, qui est vérifié, pour lequel j'ai des éléments qui me permettent de dire oui ce problème est réel ou non, là on est sur des représentations ou des imaginaires par rapport à ça. Donc ça ne va pas du tout avec les rumeurs et les informations non vérifiées, la question de la volonté de vivre et agir l'instant présent dans les émotions et justement nous en tant que travailleur social nous sommes en train de nous dire attention à l'émotion, essayons d'agir avec raison c'est-à-dire faisons marcher notre cerveau, posons la question du sens comme les chercheurs c'est-à-dire ils ne vont pas rentrer dans cette logique des émotions qui nous embarquent. Hier après-midi nous avons eu quand même une séance émotions très fortes sur la tribune, qui m'a fortement interrogé moi pour ma part parce que je me dis finalement est-ce que l'on doit décider en fonction des émotions ? Moi j'avais une autre histoire à vous raconter qui aurait été l'inverse de ce qui a été raconté hier pour laquelle on aurait eu aussi des émotions et finalement on aurait pris des décisions qui nous auraient gouvernés, peut-être que non il faut peut-être apprendre à mettre à distance ses émotions. Alors le quatrième point me paraît important c'est se donner du temps pour la réflexion et la maturation. Aujourd'hui on est dans le réflexe effectivement, la pompe à clic voilà d'accord et donc qui n'a pas envoyé un mail en disant j'ai

oublié de dire ça, il faut que je le rappelle ou faut que je mette ça ou je l'ai envoyé à tout le monde, je ne voulais envoyer qu'à une seule personne voilà donc on est dans des systèmes où finalement nous agissons, il y a eu une formule ce matin réflexion et l'action. La réflexion avant le réflexe et donc en fait la question du travail social c'est que si on nous enlève les moyens de réfléchir parce qu'il faut répondre toujours au plus vite et que nous sommes dans la fonction mais nous perdons notre âme, nous perdons l'essence même de notre travail qui est de pouvoir mettre à distance une situation sociale, y réfléchir généralement collectivement à plusieurs, on est plus intelligent à plusieurs que tout seul, pour finalement trouver la moins mauvaise des réponses.

Et le dernier point c'est le respect du droit et le souci de son respect, la dérèglementation, aujourd'hui tout est possible, ben non il y a du droit, par exemple le secret professionnel je voulais y venir, c'est une mesure de droit, c'est l'article 226-13 du code pénal et nous tenons à respecter et ce n'est pas parce que les outils nous y invitent que nous avons à raconter tout et son contraire sur des plateformes. Donc je raccourcis un peu, c'est peut-être un peu coupé au couteau mais voyez ces questions sur lesquelles nous sommes aujourd'hui. Alors il y a beaucoup de travail encore à mettre en œuvre, nous avons besoin de vous sur la question de l'action éducative, des pratiques structurantes du secteur et des expériences intéressantes qui ont été menées parce qu'effectivement on ne peut pas uniquement rester au niveau des constats en se disant qu'effectivement il y a des risques et on voit des gamins qui sont dans des situations de plus en plus clivées. C'est-à-dire qu'il y aura demain, ceux qui sont à distance des outils, qui les maîtrisent et qui finalement seront sur le haut du panier et il y aura la masse de ceux qui sont totalement annihilés entre guillemets devant leur écran, qui trouveront ça super formidable mais ce n'est pas eux qui dirigeront le monde, ce n'est pas eux qui pourront diriger leur propre vie parce qu'ils iront chercher des réponses dans des réponses pré-faites entre guillemets à travers ces écrans et les contenus qui y sont. Donc je crois qu'il y a un enjeu énorme et alors moi j'ai envie d'être optimiste c'est-à-dire qu'en fait nous avons une place à occuper, à prendre et à tenir concernant l'analyse, l'accompagnement social, l'accompagnement éducatif parce que justement les outils numériques nous invitent à les abandonner. Voilà je n'irais pas plus loin sur ces questions-là.

Mohamed L'Houssni

Merci tu as été efficace il n'empêche que cette question numérique est passionnée, passionnante et vous voyez un peu le peu de temps qu'on a mais comme tu le dis-toi, Vincent, on en est au début alors là je vais passer la parole à Geneviève Miral qui va nous parler d'un outil qu'ils ont mis en place.

Quel accompagnement des jeunes à l'usage des réseaux sociaux dans des situations particulièrement sensibles comme la recherche des origines : illustration à travers le guide "Ton histoire, tes origines et les réseaux sociaux" proposé par Enfance et Familles d'adoption (EFA).

Geneviève Miral, ancienne présidente d'Enfance et Familles d'adoption

Bonjour à tous alors je ne vais pas revenir sur tout ce qui a été dit parce que vous imaginez bien qu'on va s'y retrouver assez vite. Moi je suis représentante d'enfance et familles d'adoption donc ça regroupe des familles par adoption, des postulants à l'adoption et des adoptés majeurs. Je ne vais rien vous apprendre en vous disant que les familles adoptives sont traversées par les mêmes questionnements et par la même problématique autour du numérique, alors dans leur vie quotidienne, dans leur vie de parents, dans leur vie d'enfants et avec une petite touche un peu spécifique et qui va être la question des origines. Cette question qui est quand même une question assez fondamentale dans les familles adoptives et plus particulièrement pour les jeunes adoptés, elle revient en force, c'est une question qui a toujours été là. La question des origines n'a pas attendu le

numérique pour émerger et les familles adoptives étant baignée elle aussi dans le grand tout comme disait Didier du numérique. Cette question revient en force avec une double problématique qui va être la question de l'origine, la place que ça prend dans la famille et justement les outils qu'on va utiliser pour pouvoir accéder à ses origines. On va juste faire un petit détour très rapide sur cette question-là de la même façon que le numérique n'est pas spécifique aux familles adoptives, la question des origines n'est pas spécifique aux familles adoptives non plus. On a juste à regarder autour de nous, c'est une vraie fascination pour tout ce qui touche aux origines, on y va même autour de la préhistoire et du fameux chaînon manquant qui prend aussi un petit peu tout son sens dans certaines situations d'adoption. Et donc cette question qui fascine un petit peu tout le monde elle va fasciner forcément dans ce cadre-là et elle va fasciner aussi l'extérieur c'est-à-dire que le regard extérieur qui est posé sur l'adopté et sur sa famille a un impact considérable aussi donc tout ça va se mêler très tranquillement, on va juste se poser aussi la question de savoir qu'est-ce que c'est que ça la recherche des origines, c'est d'abord un droit, c'est un droit qui est rappelé par la convention internationale des droits de l'enfant, c'est un droit qui est précisé par la convention de la Haye de 93 qui touche à l'adoption internationale et qui précise que ce sont les autorités compétentes en la matière qui sont censées aussi conserver les informations qui ont trait aux origines et pouvoir en organiser l'accès donc on est sur un droit mais on n'est pas sur une injonction. Ce n'est pas une obligation d'aller chercher ses origines, c'est un droit, ce n'est pas un devoir, on a le droit de savoir quelque chose de son histoire pré-adoptive, si on n'a pas envie on ne le fait pas, si on a envie on peut le faire, le tout c'est de savoir comment on le fait. Et là on va rejoindre aussi énormément de choses qui se sont dites depuis ce matin c'est l'histoire de la temporalité, une démarche de recherche, ça implique aussi des atermoiements, des questionnements personnels, des allers-retours, j'y vais, j'y vais pas, qu'est-ce que j'attends ? Qu'est-ce qu'on attend de cette démarche ? Comment on y réfléchit ? Alors on y revient, ça va être le maître mot de la matinée, "réflexe-réflexion", comment on a réfléchi cette recherche ? Qu'est-ce qu'on attend de ça ? Les attentes sont très diverses en fonction des parcours, c'est à qui je ressemble ? C'est je ne connais pas mon pays de naissance j'aimerais bien le découvrir, c'est pourquoi c'est arrivé ? Et pourquoi c'est arrivé à moi ? C'est quelque chose qui revient régulièrement et en boucle c'est vouloir accéder à une identité mais pas que donc c'est toute la question des attentes qu'il y a derrière qui revient en surface et qui, si on ne prend pas le temps d'écouter ces questionnements et ces atermoiements, peuvent vite se retrouver précipités dans la petite moulinette du numérique, on va très vite, c'est sûr que c'est extrêmement tentant, en un clic, en un claquement de doigts, de se dire je peux accéder à des informations qui sont disponibles là quelque part plutôt que de se poser la question de pourquoi on le fait et forcément nos jeunes quand ils sont envahis, alors on parlait d'émotions tout à l'heure, on est dans un registre émotionnel extrêmement fort mais on est aussi dans un registre émotionnel extrêmement fort du côté des parents. Les parents ne sont pas toujours non plus extrêmement à l'aise avec cette question-là et ne se sont pas posés non plus la question de la place qu'ils pouvaient faire à l'histoire première de leur enfant. Vous parliez là tout à l'heure de la surexposition des enfants via les pages Facebook, via les photos, via des blogs etc. ça fait partie des choses sur lesquelles nous on alerte depuis des années. J'ai le souvenir d'avoir fait en montant un édito qui s'appelait "osons la pudeur", en demandant aux parents d'arrêter de balancer sur internet des photos de leurs gamins, avec le prénom d'origine du gamin, la date de naissance, des données qui sont extrêmement privées, qui n'appartiennent qu'à l'enfant, notamment des aspects sur son histoire. Et je me suis toujours posée la question de savoir comment ces enfants-là arrivés plus grands pouvaient venir interpellier ensuite leurs parents sur le fait d'avoir été exposés ainsi sur la place publique donc c'est aussi à regarder du côté des parents. Je pense qu'on a quand même un double regard à avoir, ce n'est pas uniquement les jeunes qui foncent tête baissée, la question est aussi à se poser du côté de nous

parents, de qu'est-ce qu'on fait ? Comment on le fait ? L'utilisation des outils, on en a parlé pas mal ce matin, qui ne sont pas négligeables non plus dans ces conditions-là. Et je le vois aussi moi en tant que rédactrice en chef d'une revue qui est spécialisée sur l'adoption, quand on fait des appels à témoignages je suis obligée systématiquement de rappeler qu'on ne procède aux témoignages qu'avec des pseudonymes en interdisant tout élément identifiant de la situation de l'enfant et c'est souvent que je suis obligée de leur rappeler mais nous ça nous est égal oui peut-être mais l'enfant probablement pas et nous encore moins. Donc ce sont des petits cadres aussi, ce sont des outils tout simple mais ça fait partie du cadre et ça fait partie de la prévention et de l'éducation. On sait aussi qu'en France il existe un certain nombre d'organismes pour pouvoir accéder à ses origines, que ce soit accéder à son dossier ASE quand on est né en France ou que l'on a vécu en France ou à l'étranger en procédant à des recherches auprès des organismes autorisés par l'adoption, ou auprès de ce qui s'appelle la mission adoption internationale qui est donc une antenne du ministère des affaires étrangères mais là n'est pas notre sujet, le sujet c'est qu'aussi cette donne numérique, cet accès qui peut paraître un peu magique et un peu facilité en termes de coût, de temps, d'énergie dépensée, de pouvoir alerter via des réseaux sociaux, pour pouvoir retrouver sa mère de naissance, des frères et sœurs, des enfants qui étaient dans le même orphelinat, la même pouponnière ou la même famille d'accueil, on s'est posé la question de se dire est-ce qu'on n'arrive pas un petit peu trop tard parce que tout ça est déjà pas mal enclenché. Les anglais nous avaient précédés depuis quelques années en créant divers outils donc un guide à l'intention des jeunes, un guide qui est aussi parent/enfant, ils ont même mis des modules de formation, de préparation au niveau des parents des familles d'accueil et des jeunes par rapport à ces outils-là et de leur utilisation. Donc fort de ce constat on s'est dit qu'on n'allait pas réinventer l'eau chaude et comme on était en relation avec eux, on a adapté un des livrets que j'ai là, un des livrets anglais qui s'appelle "ton histoire, tes origines et les réseaux sociaux" qui est en fait un outil extrêmement simple, très léger, qui commence par une alerte, on va dire par de la prévention, j'ai bien entendu tout à l'heure que c'était à peu près inutile mais on essaye quand même, sur qu'est-ce que c'est que balancer des infos sur les réseaux sociaux, les termes de confidentialité, est-ce qu'on sait se servir de ces outils-là avec toute la confidentialité qui va. Une autre partie qui va être un peu plus pointue sur qu'est-ce que c'est qu'être adopté ? Les questions que l'on se pose et c'est un petit livret qui peut être complété. Et une autre partie aussi sur tout ce qui va toucher à la recherche des origines et les précautions à prendre. Et en fait cet outil on s'est rendu compte assez rapidement que l'intérêt qu'il avait même s'il s'adresse à des ados et plus particulièrement d'ailleurs plutôt à des pré-ados, on est plutôt sur du 10-12 ans, est un outil de communication avec les parents, on le donne aussi aux parents et ce n'est pas mal déjà qu'ils réfléchissent à la confidentialité et à un certain nombre de questionnements mais c'est aussi pas mal qu'ils puissent s'appuyer là-dessus pour pouvoir échanger avec leurs enfants. Alors nous on a mené une étude donc enfin c'est enfance familles d'adoption, il y a trois ans en 2015, sur le devenir des adoptés 15-30 ans, on a eu un retour de 800 familles et un retour de 650 jeunes donc entre 15 et 30 ans et on s'est rendu compte avec des questions très spécifiques sur les démarches d'accès aux origines que 65% d'entre eux avaient fait au moins une démarche, qu'elle soit aller dans le pays de naissance, qu'elle soit avoir accès à son dossier ASE enfin un certain nombre de démarches, on n'a pas décrypter, et on en a quand même plus de la moitié qui ont fait au moins deux ou trois démarches. Donc ce n'est pas juste une vue de l'esprit, c'est quelque chose qui est très prégnant dans la vie des jeunes et on voit bien que cette démarche-là est importante, elle est d'autant plus importante et c'est là aussi et je fais la boucle avec ce que je disais sur le relationnel parent enfant, que dans la même étude on avait posé la question aussi du type relationnel qu'ils entretenaient avec leurs parents et de comment ils se sentaient par rapport à leurs familles, c'est-à-dire à quelle famille ils appartiennent. Et donc on a distingué trois grandes catégories, ceux qu'on appelle les affiliés, qui

disent “nous on est juste affiliés à notre famille adoptive, c'est la seule famille qui vaille, les autres ça m'intéresse pas” et donc on est autour de 55% de cette catégorie-là. Une autre partie qu'on appelle les associant qui disent “en fait on est de deux familles, on a deux histoires, deux cultures et on fait un tout avec tout ça”, c'est ce qu'une psychologue qui travaille avec nous régulièrement Sandrine Dekens, appelle la néo-identité de l'adopté et comment ils arrivent en fait à mettre tout ça en petits paquets pour sortir une identité particulière en ayant une double appartenance. Et certains qui se disent, 19 % ce n'est pas juste anecdotique non plus, qui se disent complètement détachés, n'appartenir à aucune des deux, tant le sentiment d'abandon, la fracture et la rupture est violente pour eux. Et on se rend compte qu'au niveau des démarches d'accès aux origines ceux qui vont aller le plus entamer des démarches d'origine, ce sont les affiliés, ceux qui se sentent le plus proche de leur famille adoptive vont s'autoriser à aller faire des démarches parce qu'ils se sentent soutenus, ils ont un socle de base solide et ça va leur permettre d'aller vers cette démarche-là et on voit le glissement entre les 15-19 ans et les 25-30 ans où d'affiliés ils vont glisser vers associant, donc ils vont réussir à intégrer cette histoire première de leur vie pour l'intégrer dans leur identité, en même temps qu'ils vont pouvoir intégrer leurs familles adoptives. Et donc on voit bien que malgré les inquiétudes qu'on peut avoir autour de la démarche d'accès aux origines enfin en tout cas qu'on peut entendre de certaines familles avec beaucoup de, vous entendez partout, il suffit de regarder une série télé où il y a toujours des histoires infernales autour de ces sujets-là avec moult âneries à la minute entre ceux à qui évidemment les parents n'ont jamais rien dit, parce que ça c'est quand même la tradition paraît-il, ceux qui vont aller s'adresser au CNAOP alors qu'ils sont nés à l'étranger enfin bon alors on a quand même un certain nombre d'âneries bien senties mais on voit bien que le sujet soulève toujours quand même des émotions très fortes et qu'on se rend compte quand on a des outils en fait alors qu'on a une liberté de parole dans la famille autour de ça, qu'on a des outils sur lesquels s'appuyer pour pouvoir communiquer parent-enfant autour de ces questions-là, ça va favoriser les échanges, ça va éviter les démarches sauvages et quand je dis démarches sauvages ce n'est pas forcément les démarches via le numérique, ce sont les démarches qui vont débarquer par effraction dans la vie de quelqu'un sans qu'on se pose la question de à quel moment ça tombe, comment ça tombe, qu'est-ce qu'on va trouver ? De la même façon on a vu aussi des jeunes adoptés se faire interpeller par leur famille de naissance, sans avoir rien demandé, ça vient faire effraction dans leur vie privée et ils peuvent se retrouver extrêmement décontenancés et on peut les comprendre. C'est assez violent, ça marche dans les deux sens en fait et donc c'est vraiment toute une éducation à faire, que ce soit du côté des jeunes mais aussi du côté des familles, on a vu aussi des familles anticiper les recherches de leurs jeunes et faire eux-mêmes les démarches via internet pour pouvoir retrouver les parents de naissance, des histoires particulières sans tenir compte ni de la parole de l'enfant, ni de son besoin, ni de son envie parce que ce n'est pas qu'une histoire de besoin il y a une histoire de demande, une histoire d'envie. Donc l'idée en fait c'était de se dire le numérique on est d'accord, c'est là, ça existe, c'est un outil assez extraordinaire qui peut faire fantasmer aussi beaucoup de monde sur cette immédiateté mais qui ne va pas régler le problème de l'accompagnement, le problème des résonances que ça peut avoir par la suite, donc ça nous oblige à repenser complètement l'accompagnement autour de ces données-là et de se donner quelques moyens simples, des petits outils qui sont là en l'occurrence c'est quelque chose qui est gratuit et qui nous permettent aussi de créer du lien parent-enfant et de permettre une communication améliorée et probablement un accès à cette demande d'accès aux origines, simplifiée et pacifiée. Je m'arrêterai là.

Mohamed L'Houssni

Merci beaucoup. On n'est pas mal là au niveau du temps donc maintenant on va poursuivre avec Thomas et Xavier et là on part sur une pratique à partir d'une équipe de prévention spécialisée.

De nouvelles opportunités pour “aller chercher les jeunes là où ils sont” et parler le même langage : Présentation de la démarche de l'Agence de prévention spécialisée (AdPs) 44 dans le cadre des réseaux sociaux.

Xavier Bouchereau, chef de service de l'Agence départementale de la prévention spécialisée (AdPS)
Bonjour donc comme vous le voyez, nous avons fait le choix d'intervenir à deux donc Thomas qui est éducateur et moi-même qui suis chef de service, pour témoigner du fait que cette question est d'abord une question institutionnelle, qu'elle a été prise par l'ensemble de l'institution, des travailleurs sociaux de terrain qui sont à l'initiative de l'expérience en passant par les chefs de service, le directeur et le président. Donc Thomas et moi on travaille pour la prévention spécialisée du 44, nous assurons une mission de protection de l'enfance sur l'ensemble du territoire avec comme principal moyen le travail de rue, il s'agit du cœur du métier c'est une manière singulière d'aller à la rencontre des jeunes dans leur espace de vie. Or un constat s'impose les nouvelles technologies modifient le lien à l'autre dans ces modalités mais aussi dans ces espaces. C'est cette réalité qu'une équipe de notre institution a fait le choix d'explorer en ouvrant une page Facebook et c'est cette initiative que Thomas va vous présenter.

Thomas Moreau, éducateur à l'AdPS

Bonjour à tous. Tout d'abord pour dire que nous partageons les mêmes constats depuis l'arrivée des Smartphones, la démocratisation des forfaits 4G, nous constatons chez les adolescents des quartiers nantais, un usage omniprésent des réseaux sociaux, ça ne se fait plus qu'au domicile sur les seuls pc, mais à tous moments du quotidien avec les nouveaux téléphones. Nous pouvons le constater lors de déambulation sur l'espace public, dans les parcs, arrêt de bus, sur les allées notamment les trajets jusqu'au collège, que ce soit seul ou en collectif, le téléphone est toujours à portée de main pour regarder, faire partager des vidéos, des commentaires sur le réseau comme Snapshat mais aussi des notifications sur Facebook par exemple. Les adolescents peuvent être rivés constamment sur leurs téléphones et ça nous le voyons lorsque nous échangeons avec eux. Il est difficile pour eux de se déconnecter des réseaux, les notifications ne leur laissent aucun répit alors je pense aux notifications les photos comme Instagram, on a parlé de Facebook, mais aussi sans arrêt les petits jeux vidéo qui sont gratuits sur les téléphones, qui vous rappellent sans arrêt que vous avez du crédit et que vous pouvez jouer, qui permet de vivre avec les publicités, ça chacun peut la voir sur son téléphone mais on sait que les adolescents sont très friands et dépendant de ces jeux vidéos. D'autre part les réseaux sociaux sont omniprésents dans la parole des jeunes. Je citerais une parole de jeunes “as-tu vu cette vidéo de rodéo, envoie là moi c'est trop et là je la fais tourner direct”. Lorsque nous les questionnons, ils acceptent de nous parler de leurs usages, l'usage des réseaux sociaux, il y a une certaine fierté et rivalité entre les jeunes “regarde le nombre d'étoiles que j'ai sur snapshat, ou le nombre d'amis que j'ai en suivi sur Facebook, tout ça rappelle le principe de la récompense, la récompense par rapport à votre fidélité. Dans le discours le nombre de personnes que vous suivez sur les réseaux font de vous un critère de popularité, nous le voyons au quotidien. Garçons et filles sont autant touchés par le phénomène, un maillage que l'on voit peu sur l'espace public se fait notamment sur les réseaux sociaux, il y a des groupes de discussion qui se créent notamment sur Facebook. Je prendrais l'exemple de Nantes nord, quartier nord, adolescents ou l'ensemble de la communauté, une communauté est en train de se créer sur les réseaux sociaux où les jeunes viennent discuter entre pairs. Nous nous sommes donc demandé si les éducateurs pouvaient utiliser cet outil pour entrer en communication pour l'utiliser comme un outil d'aller vers cette jeunesse. Tout d'abord cette question a été portée par une collègue, sensible à l'usage des réseaux sociaux, pour ma part je n'ai pas de Facebook, je n'ai pas de réseaux sociaux donc j'ai appris sur le tas. J'ai appris car c'est une importance majeure, l'ensemble de l'équipe n'est pas forcément formé, n'a pas forcément les compétences ni les

appétences par rapport à un type d'outil d'où le fait qu'il y a des échanges entre collègues. Notre collègue nous a donc formés à l'usage des réseaux sociaux afin que chacun puisse comprendre le fonctionnement, les usages, les codes et le langage inhérent pour pouvoir en échanger avec les jeunes. Avant la mise en place on avait rencontré une équipe de prévention spécialisée de la ville de Fougères qui avait déjà développé cet outil d'aller vers, qui est utilisé justement avec l'ouverture d'un compte Facebook à l'ensemble d'un territoire. Nous nous sommes posés en plus de cette rencontre des questions qu'on pourrait qualifier de l'ordre des TIC notamment par rapport à nos principes de libre adhésion. Nous demandons en amis les jeunes sur les pages Facebook qui peuvent à tout moment accepter ou refuser le contact avec les éducateurs. Nous considérons que le réseau social est une démarche complémentaire d'aller vers et c'est une modalité de notre travail de rue. Nous l'appellerons aller vers le numérique. Nous considérons qu'il faut être vigilant quant au contenu des données que chacun est responsable des contenus publiés notamment les publications internet sont régies par les lois la presse et font partie du domaine public. D'autre part les jeunes nous donnent accès à leurs espaces publics numériques, photos, récits de vie, il faut être vigilant, nous avons un devoir de discrétion quant à la vie privée et un regard bienveillant quant aux publications que peuvent faire les jeunes. D'autre part c'est le plus important j'aurais dû commencer par là, nous affirmons sur notre compte Facebook que nous sommes une équipe de prévention spécialisée et que nous intervenons au type de protection de l'enfance, c'est très important parce que les jeunes le voient directement quand ils viennent nous demander en amis. Nous avons d'abord expérimenté avec une approche assez prudente par exemple nous n'acceptons que les demandes d'amis des jeunes, pas de partenaire ni de parents, ça ce sont des choses pour lesquelles nous avons déjà eu des demandes, ni d'hommes politiques. Pour l'expérience nous avons déjà eu un élu de quartier qui est sur les réseaux sociaux aussi qui nous a demandé en ami, nous sommes en lien avec cet homme politique, nous l'avons refusé et nous lui avons expliqué en message privé, il n'y a vu aucun inconvénient. Nous souhaitons que l'outil reste destiné aux 12-25 ans, même si la majeure partie des utilisateurs des réseaux sociaux ont 14 ans. Pour nous c'est un principe qui garantit la confidentialité. Si vous connaissez Facebook j'espère parce que je ne rentrerai pas dans les détails techniques, il y a un mur de publication, nous ne publions aucun commentaire ni j'aime sur les publications des jeunes. C'est très important parce que ce sont des demandes qu'on avait eu et nous ne souhaitons pas participer à ça. Par contre nous utilisons notre mur, alors voilà la page Facebook n'est pas disponible sur Google justement voilà on aurait pu commencer par là mais effectivement vous ne la trouverez pas, il faut se connecter directement avec notre compte utilisateur. J'en étais au mur, alors nous avons un mur de publication que nous utilisons tout de même, pour parler, pour y faire transparaître, pour publier nos activités, c'est-à-dire par exemple nos ateliers vélo, nous faisons des animations hors les murs, ça peut être aussi des sorties et des photos de séjour mais à la demande des adolescents et notamment pour un public plus âgé, plus en demande d'offres d'emploi, les 18-25 ans nous publions certaines offres d'emploi. Enfin surtout nous utilisons la messagerie privée du compte Facebook afin de chatter avec les jeunes, soit nous le faisons de manière spontanée c'est-à-dire en direct lorsque le jeune est connecté ou alors avec une réponse différée et là je pense qu'on peut être plus sur une correspondance de type téléphone portable, échanges de sms. Les discussions se font toujours en dualité c'est-à-dire un éducateur avec un jeune mais aussi un éducateur avec un collectif de jeunes c'est-à-dire sur Facebook dans messenger privé certains jeunes, c'est une pratique que les jeunes nous ont expliqué, ils peuvent créer un groupe de discussion, ça peut être lié notamment à un projet qui peut être fait avec les éducateurs notamment pour une sortie à la plage, où les adolescents vont se mettre dans un petit groupe et pouvoir échanger ils peuvent avoir tous cet interaction ça ressemble beaucoup au Tchat qu'on avait dans les années 2000, pour ceux qui ont connu. Je ne sais pas, je parle de ma propre expérience, j'ai 34 ans, je pense à voila.fr, ce genre de

choses. Aujourd'hui nous avons 147 amis sur notre compte Facebook dont 47 adolescentes entre 14 et 21 ans. Nous utilisons la messagerie privée qui nous permet surtout de maintenir le lien avec et pour les jeunes qui changent souvent de numéro de téléphone portable, on se heurte souvent à ces difficultés, certains déménagent, nous avons déjà eu des problématiques de fugue, où le téléphone était éteint et les adolescents sont partis à l'autre bout du pays. Nous avons pu discuter, échanger avec elle via la messagerie privée de Facebook, c'était le seul moyen de communication. Et aussi un jeune qui était en errance, du jour au lendemain il a perdu, il a dû quitter son domicile, il n'avait plus de téléphone portable, nous avons réussi à communiquer avec lui via la messagerie Facebook. Ça permet aussi de développer le lien avec les jeunes filles comme je disais parce que dans la rue les échanges sont parfois compliqués, il y a le regard de la communauté, le regard des adultes, de la famille, ça se fait parfois plus facilement en tout cas sur la messagerie privée. Souvent la messagerie privée nous l'utilisons aussi par principe de cooptation : les jeunes nous envoient d'autres jeunes en fait que nous ne connaissons pas forcément. Ça nous permet de maintenir le lien avec les jeunes peu visible sur l'espace public, tout le monde ne fréquente pas l'espace public, nous le savons en échangeant avec les parents certains adolescents n'ont pas le droit de sortir leur domicile et de ce fait c'est difficile pour nous les rencontrer sur l'espace public. Et comme je disais tout à l'heure ça nous permet aussi dynamiser une démarche collective notamment autour de l'organisation des séjours. Enfin les réseaux sociaux nous permettent vraiment d'être initié à la culture de la jeunesse, je pense notamment à la découverte du réseau snapchat qui est plus utilisé aujourd'hui en tout cas ce qu'on peut voir dans les habitudes depuis que la messagerie privée de Facebook. Vous savez Snapchat, cet échange de chat et de vidéo avec la réalité augmentée, ça a été cité tout à l'heure. Les adolescents nous montrent les échanges qu'ils peuvent avoir et nous explique les usages et je pense notamment tout à l'heure ça a été abordée aussi, il y a toute la question de la pornographie, qui est aussi véhiculer beaucoup sur le réseau Snapchat où les adolescents viennent nous en parler. En fait on ne s'attendait pas du tout à ce qu'il y ait une telle dérive ça nous permet de reprendre en tout cas de tels usages peuvent avoir lieu sur les réseaux sociaux. Enfin pour finir il ne faut pas oublier, ça a été cité, mais que nous aussi avons affaire parfois à des profits douteux, des faux profils, de l'usurpation de profil sur Facebook, il faut être très vigilant et toujours filtré parce que on voit qu'il y a parfois des sociétés, on parlait de robots tout à l'heure, ça se fait aussi notamment dans tous des petits espaces communautaires comme peuvent être un quartier de Nantes parce que quand nous tchattons, nous ne voyons pas à qui nous avons affaire. Les personnes sont souvent derrière des avatars donc l'objectif ce n'est pas de se substituer justement au réel mais bien de maintenir le contact et le but étant de toujours se voir dans le réel. D'autre part il ne faut pas oublier que pour certains adolescents, les échanges restent superficiels, ce n'est pas forcément le moyen de communication adapté donc ça ne convient pas forcément à tous. Je vous remercie.

Mohamed L'Houssni

Merci.

Geneviève Miral

J'ai oublié de vous dire une petite chose c'est que j'en ai amené un certain nombre, il n'y en aura pas pour tous mais si ça vous intéresse d'avoir le livret j'en ai à disposition en fin d'atelier vous pouvez venir me voir.

Mohamed L'Houssni

Merci. On repart sur les questions qui étaient posées donc il y en avait plusieurs sur le cadre éducatif lorsque le Smartphone devient un doudou, une question aussi sur le cadre juridique si les réseaux sociaux peuvent être une médiation sociale mais quid de la responsabilité ? sur le développement de l'enfant donc en positif et puis en plus critique c'est-à-dire la reconnaissance de compétences, de

développement d'habiletés mais aussi ce qui a été amené tout à l'heure celle de la gestion des émotions de l'enfant et pour finir un rapport avec les institutions, c'est-à-dire de distance de méfiance. Vous savez sur Facebook des fois il y a des plaintes collectives contre l'association etc. donc là aussi c'est ces choses-là qui existent donc ce que je vous propose c'est qu'en fait, ceux qui le souhaitent ? On va commencer par vous peut-être sur cette question du cadre éducatif les éducateurs, c'est une question surprise alors ce Smartphone-doudou ? Avant on parlait de la télévision pour les enfants comme une nounou, maintenant on parle d'un Smartphone doudou, quel est votre sentiment par rapport à ça ?

Thomas Moreau, éducateur à l'AdPS

Alors je ne sais pas effectivement le smartphone doudou on voit que il y a un principe où ça déconnecte pas 24 heures sur 24, nous ce sont les échanges qu'on peut avoir notamment avec les parents, on l'a relativement peu avec les adolescents, en tout cas le sujet que nous abordons fréquemment c'est celui de la dépendance en fait vis-à-vis du Smartphone. Comme je l'ai abordé très vite fait, le fait qu'ils soient dépendants de cette récompense qui vient sans arrêt, qu'il sollicite à longueur de journée d'où la volonté de se dire aussi la sensibilisation à ces usages, il faut aussi se dire que l'on est là pour les aider à lever le pied, a essayé de se recréer un peu plus au réel et pas venir s'enfermer à cette espèce de récompense qui empêche toute interaction sociale ou dans la réalité que nous avons tout le temps sur les réseaux sociaux.

Mohamed L'Houssni

Sur le cadre juridique, qui est en mesure de dire quelque chose ? On n'a pas de juristes, toi Vincent ?

Vincent Meyer

Le cadre juridique est celui qui s'impose à tous, dans le cadre des règles fixées d'abord par la Cnil et ensuite du droit à l'image qui est quand même extrêmement important et de la liberté d'expression. Il y a un ouvrage qui vient de sortir de Maître Emmanuel Piras sur le code de la liberté d'expression et vous y trouverez beaucoup de choses sur la liberté d'expression sur les réseaux. C'est-à-dire quand même que vous avez fait un post, vous pouvez certes le supprimer mais la trace reste en permanence accessible voilà donc le cadre juridique est le même pour tout le monde que ce soit un enfant pris en charge par l'aide sociale à l'enfance, pour ses parents. Nous sommes toutes et tous concernés par cette dimension juridique qui se développe et je voudrais juste dire qu'elle se développe pour les humains mais elle se développe aussi pour les robots. Dans mon ouvrage, Nathalie Nevejans est la spécialiste de la robotique d'assistance alors elle a fait un partage là-dessus c'est-à-dire il y a aujourd'hui un droit des robots qui se développe à côté de ça mais c'est une parenthèse il y a aussi de plus en plus le droit de l'environnement, de la nature, le droit des animaux. Entendez ça parce que l'idée derrière est de dire que finalement le droit des humains côtoie aujourd'hui le droit du non humain, du robot, de l'environnement comme de l'animal. Ce sont des choses à prendre en considération, dans la mesure où nous sommes confrontés à 4 situations alors que je n'ai pas eu le temps d'expliquer ce matin, je vais aller très vite et je ne citerai pas les noms des chercheurs qui travaillent là-dessus, la première des choses avec ces objets et on a bien vu dans ce qu'on a entendu ce matin, c'est la manière de discipliner notre corps et notre temps, ces objets sont des ressorts de discipline, on a le Smartphone constamment aux mains, on le consulte, il remplace la montre et remplace l'agenda etc. il nous donne un certain nombre d'informations voilà et donc il discipline notre vie quotidienne. Le deuxième point c'est notamment un sociologue allemand, Ulrich Beck qui l'a développé, c'est la gestion du risque. La transition digitale transforme notre rapport au risque, autrement dit vous n'êtes plus censé ignorer un certain nombre de choses avec l'information qui est à votre disposition. Vous savez que fumer est mauvais, que boire est mauvais et vous avez toutes les informations nécessaires. Simplement est-ce la bonne information ? J'ai un de mes

doctorants qui va soutenir au mois de novembre sur la campagne des anti vaccination en France par rapport au vaccin anti HPV, qui est le seul vaccin de prévention du cancer du col de l'utérus, qui fait débat dans l'espace public aujourd'hui par rapport à ça et on voit la puissance informationnelle sur les réseaux sociaux, sur les anti vacs qui est absolument incroyable. Donc il y a cette dimension vraiment de prévention du risque qui vous dit mais vous aviez toute l'information comment ça vous continuez à fumer ? Vous continuez à boire ? Vous continuez à avoir des comportements irresponsables etc. etc. non, la solidarité nationale au bout d'un certain temps ne pourra plus prendre en compte vos responsabilités. Troisième dimension c'est tout ce qui est le culte de l'urgence, ça a été abordé là mais notre rapport au temps est en train de changer fondamentalement. Alors il y a un ouvrage déjà ancien de Nicole Aubert sur le culte de l'urgence qui est absolument essentiel comme travail, parce que qu'est-ce qui se passe ? Alors moi j'avais 4h38 en 2016 sur les écrans Smartphones et toi tu avais dit combien ? je sais plus quatre heures, et les chiffres sont encore en train d'augmenter, on passe beaucoup de temps devant l'écran et parfois ça vous est peut-être arrivé de dire "mais je suis déjà, il est déjà, j'ai passé autant de temps" alors que je n'ai pas trouvé exactement ce que je cherchais mais j'ai peut-être, et ça c'est un autre terme savant, ça s'appelle la sérendipité, j'ai peut-être trouvé quelque chose que je ne cherchais pas. Donc cette pépite particulière dans cette fourmilière incroyable du net. Et le dernier point c'est développé par la sociologie de la traduction et par Nicolas Krish c'est comment de plus en plus les compétences humaines sont intégrées dans des objets techniques. Alors ça commence par les digits aux seniors, je vous rassure c'est par ceux qui peuvent encore être qui était financièrement dans les établissements comme les ehpad privé public et moi dans le 06 le privé lucratif se développe à une vitesse vraiment incroyable vous savez qu'il vaut mieux vivre et mourir sur la Côte d'Azur, à condition bien sûr d'avoir de l'argent. Un directeur d'Ehpad qui me dit moi je vais commander un robot pour la surveillance des personnes Alzheimer parce que finalement j'ai une obligation de moyens je n'ai pas une obligation de résultat, à partir du moment où j'ai le robot c'est finalement suffisant. Donc c'est vraiment des thèmes qui doivent nous faire réfléchir parce que nous, je dis nous, travailleurs sociaux et Didier le sait même si je l'ai quitté, je ne l'ai jamais vraiment quitté, nous devons être peut-être les gardes de ce qui reste de relations humaines avec des personnes qui sont quand même dans une très grande fragilité, dans une très grande précarité. Et vous le savez c'est-à-dire qu'un algorithme pourra peut-être répondre effectivement, un agent conversationnel pourra peut-être donner un certain nombre d'informations sur telle et telle chose, on pourra peut-être retrouver toutes ses origines mais je disais à Geneviève hier soir mais finalement les sites de généalogie alors ce n'est pas un site de généalogie, je précise mais les sites de généalogie n'ont qu'une fonction, c'est que vous donniez toute l'information que vous avez sur vos ancêtres, les dates de naissance, les causes de la mort éventuellement etc. voilà des données qui vous seront peut être revendues après parce qu'il sera tout à fait intéressant de savoir quelle est votre lignée, d'où venez-vous ? Où allez-vous et qu'allons-nous faire de tout ça ?

Mohamed L'Houssni

On arrive un peu au bout du voyage mais juste si vous vous avez une question à l'un des intervenants sinon je vais passer à une petite synthèse que je demanderai à Didier.

Frédéric Boué, coordinateur d'une MDA dans les Deux-Sèvres

Bonjour, Frédéric Boué, coordinateur d'une maison des adolescents dans les Deux-Sèvres. Une question plus par rapport à l'APS sur le dispositif. Nous on met en place le dispositif promeneurs du net, dispositif effectivement de relais. Et les questions que j'avais un peu technique, vous disiez tout à l'heure que vous pouviez demander les jeunes amis ou pas ? J'avais compris que les jeunes pouvaient vous demander en ami mais est-ce que l'inverse est vrai ? c'est une question importante.

Et une autre question est-ce que du coup vous avez une page Facebook générale donc effectivement le jeune demande la page Facebook en ami quelque part ou est ce que chaque éducateur avait une page spécifique qui fait que clairement il sait à qui il s'adresse et on est dans une relation interpersonnelle, ce qui me paraît aussi important.

Thomas Moreau

Alors nous avons bien une page Facebook à destination de l'ensemble des éducateurs de l'équipe. Quand il y a un dialogue qui se fait par le Tchat, il y a un petit avatar qu'apparaît qui est notre local d'implantation sur le quartier, qui est une représentation qu'une photo en fait. Chaque éducateur signe le message qu'il envoie, il se nomme en fait. Vous poser une question concernant la demande en amis, alors à la base au début dans la démarche d'expérimentation c'étaient les jeunes qui nous demandait en ami, effectivement on a décidé de développer cet outil comme un outil d'aller vers, c'était à nous aussi d'aller voir qui on pouvait connaître ou que l'on ne pouvait pas forcément connaître par rapport au quartier et ça c'est important parce qu'on parlait des algorithmes tout à l'heure et sur Facebook c'est l'algorithme qui vient vous mettre en lien c'est comme ça que s'est développée la question parce qu'au début on ne l'utilisait pas forcément comme un outil d'aller vers parce qu'on ne connaissait pas les possibilités de l'outil en fait. Et à force de se connecter dans un réseau on voit que de plus en plus le réseau s'agrandit en fait.

Xavier Bouchereau

Ce que dit Thomas, c'est qu'on a vraiment fonctionné par tâtonnement réflexif, on y est allé doucement, ça a duré un an au départ et il y a eu un bilan qui a été fait lors de notre assemblée générale et ça a été soumis aux questionnements des autres travailleurs sociaux, ce qui est intéressant. Les premiers éléments, ça a changé d'ailleurs, Thomas, au fur et à mesure les premiers éléments ne sont pas ceux qui existent aujourd'hui, c'était la découverte.

Thomas Rohmer

Pour répondre au monsieur tout à l'heure qui parlait, je pense que parfois les anciens entre guillemets ne sont pas forcément plus réticents aux nouvelles technologies, c'est parfois les plus jeunes donc voilà ça qui est intéressant parce que eux voient l'intérêt d'aller vers le jeune et parfois c'est peut-être plutôt les plus jeunes qui disent "ouh là là on va se méfier de cet outil".

Mohamed L'Houssni

Très bien, écoutez je pense que ça va être l'heure du repas mais on va demander à Didier de faire une mini synthèse, ce qu'il retient, c'est notre grand témoin.

Didier Dubasque

Oui alors je vais essayer, j'ai pris quelques notes, je me suis permis d'essayer de reprendre des éléments. C'est vrai que je partirai sur l'idée qu'effectivement nous sommes tous embarqués dans quelque chose et les outils nous fascinent et nous apportent non seulement l'information que l'on cherche mais ça nous apporte du plaisir et ce plaisir finalement savons-nous le gérer ? On glisse très facilement, on risque de glisser très rapidement dans les addictions, les adultes n'ont pas été forcément préparé puisqu'il a été dit ce matin également que tout ça s'est passé très rapidement entre l'acquisition de télévision, l'acquisition des outils numériques donc ils n'ont pas été préparés mais attention à ne pas stigmatiser les parents qui plongent dans les outils c'est-à-dire que justement notre rôle ce n'est pas forcément de dire ce qui est bien et ce qui est mal, j'ai bien aimé la réflexion des collègues de l'AdPS qui nous disent "restons bienveillant". Cette bienveillance est quand même nécessaire dans l'accompagnement et la prise en compte des situations où malheureusement les parents ne parviennent pas à se détacher des outils et sont embarqués dans ces choses-là. Donc les

adultes n'ont pas été préparés, attention à ne pas stigmatiser. La tendance générale est de vivre avec nos addictions mais finalement nous sommes dans un double mouvement puisque nous avons les addictions des personnes avec qui nous travaillons, c'est la fascination du jeune sur son écran, sur ces réseaux mais nous avons nos propres addictions, notre propre rapport aux outils en parallèle. C'est-à-dire nous sommes tout autant concernés en tant que professionnel mais en tant que sujet et donc du coup tout ça se percute donc on va être plutôt tolérant selon notre propre addiction. Il était intéressant de regarder aussi ce qui nous concerne. Tout à l'heure il était aussi question de quelque chose qui n'a pas été développé ce sont les pairs aidants c'est-à-dire dans les équipes de travail social vous avez des professionnels qui sont plus ou moins outillés, qui ont déjà réfléchi sur la question, qui ont des apports intéressants et finalement est ce qu'entre professionnels il ne faut pas que nous appliquions nous-mêmes des systèmes d'entraide dans nos institutions ? Donc nos pairs aidants se sont un peu les ambassadeurs c'est-à-dire que dans chaque service, chaque collectivité de travail, il y ait entre guillemets repérage de ceux qui ont déjà un peu avancé sur ces questions-là et comment on leur permet d'apporter à leurs collègues des éléments de distanciation ? Alors il y a également aussi moi quelque chose qui m'a beaucoup touché, c'est la façon dont vous avez présenté cet outil Facebook c'est-à-dire que l'AdPS, là vous avez fait quelque chose d'assez remarquable et ce qu'on recherche, c'est vous avez construit une pratique en tenant compte du savoir mais en ne dérogeant pas sur l'essentiel c'est-à-dire le secret professionnel, le respect des personnes et le fait qu'on ne puisse pas partir dans tous les sens, c'est-à-dire que l'outil est pensé en fonction d'une pratique parce que ce que l'on nous demande c'est de maîtriser la bête, ce n'est pas d'être maîtrisé par elle. Et donc ça c'est quand même très intéressant de voir cette question-là. Et puis la prise en compte institutionnelle alors là je pense à notamment l'UNAF, qui a mis en place des outils il y a aussi l'outil par exemple des réseaux sociaux sur ton histoire, tes origines. C'est vrai que là on voit bien que nous avons plein de lieux spécialisés qui pensent le sujet et qu'ils vont trouver des réponses qui sont adaptées ou qui sont pour le moins utiles pour l'ensemble des professionnels donc là ton origine, ton histoire par exemple c'est vraiment l'outil qui peut nous être utile à tous et nous permettre de comprendre ce qui s'est joué à travers ça et ce qui peut se jouer demain à travers d'autres questions qui s'y rapprochent. Donc la prise en compte de l'institution et de mettre dans les projets institutionnels la question du numérique et la façon de s'en saisir évidemment on l'a posé aussi au niveau du HCTS. Alors on n'a pas parlé aussi des risques moi je pense que Thomas n'a pas pu développer suffisamment peut-être la question de la pratique mais là aussi vous nous mettez de la connaissance en ligne qui nous permet également de travailler sur les réseaux et ça c'est hyper important donc on voit bien qu'il y a une nécessité de s'adapter, de répondre à des pratiques et de suivre les pratiques qui se développent et tout cela on va le construire ensemble. C'est-à-dire qu'on ne peut pas construire des réponses en allant les chercher à l'extérieur, nous avons les capacités en tant que travailleurs sociaux de donner du sens et de la compréhension sur ce qui se joue et ce qui se passe parce que nous sommes auprès des personnes situation par situation. Et situation par situation nous accumulons du savoir, vous savez bien que le savoir ce sont les autres qui nous l'apporte et à partir de là nous allons construire des réponses et je compte vraiment sur la communauté éducative des professionnels pour pouvoir effectivement avancer sur ce sujet.

Mohamed L'Houssni

Merci Didier. Il est 12h08, donc on a tenu le cadre. Trois informations, le repas est à l'espace exposition, vous pouvez aller voir les stands, vous avez aussi du speed talking où des gens présentent des expériences et puis surtout ce qui est important, c'est à 14h la reprise avec l'intervention des ministres. Merci de votre participation et merci aux intervenants.