

Acteur lillois de lien et
d'innovation sociale

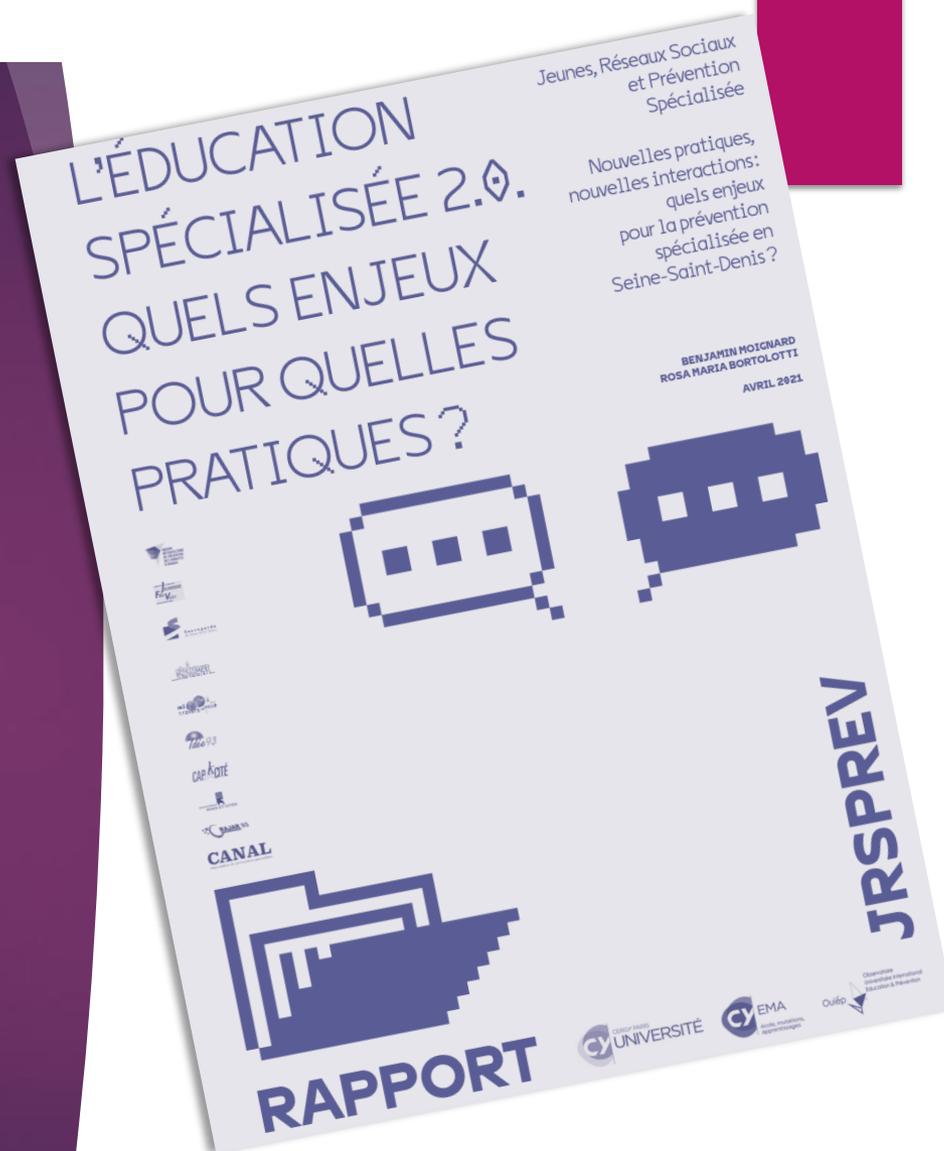


L'éducation spécialisée 2.0 *Quels enjeux pour quelles pratiques ?*

Rosa Maria BORTOLOTTI

Restitution du rapport de recherche

*Benjamin Moignard
Rosa Maria Bortolotti*



Plan de présentation

Temps I : Présentation

1. Présentation de la chercheuse / doctorante
2. Présentation générale de l'étude : modalités de conduite de la recherche et chiffres-clés

Temps II : Les principaux résultats de l'enquête et échanges

1. Des éducateurs.trices largement engagés dans des pratiques numériques qui n'empêchent pas des usages différenciés
2. Typologie des usages (**pas de dogmatisme de la part du chercheur !**)
3. Des facteurs d'accrochage et de décrochage aux pratiques numériques des éducateurs.trices ?
4. Recommandations générales

Temps III – Quelques exemples « clé-en-main »

1. Type de comptes
2. Ajustements de missions
3. Suggestion de lectures

Présentation de la démarche

Rosa Maria Bortolotti – doctorante en 4^{ème} année de thèse – Cergy Paris Université (CY)
Benjamin Moignard – PU à CY (Directeur de thèse)

Problématique de thèse :

Dans quelle mesure les jeunes accompagnés par la prévention spécialisée s'approprient-ils les réseaux sociaux numériques (RSN) et comment ceux-ci s'intègrent-ils dans les relations entre pairs, dans leur sociabilité au sein de la cité, du quartier, de l'école, de la rue ? En parallèle, comment les sociabilités juvéniles digitales sont-elles appréhendées par les éducateurs.trices de rue et dans quelle mesure influencent-elles le rapport éducatif et ses principes ?

1. Axe « prévention spécialisée »
2. Axe « jeunesse »
3. Numérique

Objectifs :

1. Mieux comprendre les enjeux autour du numérique dans le secteur du travail social, plus spécifiquement dans le secteur de la prévention spécialisée :
 - a. Brouillage dans les recherches : mélangeant différentes conceptions numériques et différents outils numériques
 - b. Peu de formation sur l'objet numérique
2. Développer une recherche sur les pratiques numériques des jeunes de milieu populaire :
 - a. Généralisation des pratiques numériques : faible connaissance de l'activité numérique des jeunes considérés à « risque »
 - b. Des fausses représentations ou des représentations abusivement « critiques » sur leurs usages numériques

Contexte de la recherche et les chiffres clés de l'étude

- ❖ JRSPrév : Jeunes, Réseaux Sociaux et Prévention Spécialisée
- ❖ Recherche commanditée par le Département entre juillet 2018 à avril 2021
- ❖ **8** associations de prévention spécialisée engagées sur la recherche
- ❖ **22** (27) **sites** engagés sur les différentes phases de l'enquête
- ❖ **10** éducateurs.trices facilitateurs.trices
- ❖ **5** phases de travail de terrain (+ de 100 éducateurs.trices entendu.e.s sur les différentes étapes de la recherche) :
 1. Entretiens individuels en destination des éducateurs.trices de rue (n=**42**)
 2. Questionnaire en ligne (n=**122 soit 60% des éducateurs et éducatrices du Département**)
 3. Observations répétées dans **3** structures pendant toute la recherche
 4. Entretiens focus-group à destination des jeunes (n=**27**)



Des éducateurs.trices largement engagé.es dans des pratiques numériques qui n'empêchent pas des usages différenciés (1/2)

Tableau 22 – Indice d'usage auprès des jeunes (IUJ)

	N	%
Usage très réduit (Moins de 1,66)	37	39%
Usage modéré (De 1,66 à 2,38)	33	35% ●
Usage courant (2,38 et plus)	25	26% ●
Total	95	100%

Les indécis : un enjeu sur le numérique , mais se posent des questions sur les usages et les risques personnels encourus ; **(ceux qui n'ont pas encore franchi le pas)**

Les attentifs : sentiment d'une nécessaire mobilisation sur les pratiques numériques éducatives, mais signalent le peu de cadres pour l'organiser ; **(ont franchi le pas mais se posent des questions, sont très prudents dans leurs usages)**

Les militants du 2.0 : ils font des réseaux un outil d'intervention non exclusif, mais important ; ils veulent diffuser ces pratiques dans leur structure ; **(ont franchi le pas et militent « pour »)**

Les réfractaires : ils se positionnent contre les usages numériques dans le champ de la prévention spécialisée ; ils revendiquent d'autres pratiques ; **(ne vont jamais franchir le pas et vont même lutter pour interdire toute forme d'usage notamment des RSN)**

Vers une typologie des usages (1/4)

Les indécis :

- . Sentiment d'un enjeu sur le numérique ;
- . Mais se posent des questions sur les usages et les risques personnels encourus :
 - . Atteinte à la vie privée ;
 - . Extension de l'espace et des heures de travail ;

« Par exemple, moi, moi y'a quelque chose qui me pose problème. Comment je fais, comment je fais si je tombe à 22h30 sur un snap de petits que je suis qui vont aller se taper dessus ? Ou qui se filment en train de menacer ceux d'un autre quartier ou quelque chose comme ça ? Je peux pas, je peux pas juste me dire à bah il est 22h30 c'est plus mon taf. Je fais comment ? Parce que ça typiquement, dans la « vraie » vie, ça n'arrive pas ! Le petit qui va se battre avec un autre quartier il ne m'appelle pas avant ! Mais là, je sais. » **Amina, 36 ans, Structure C**

« Le problème pour moi, avec le numérique, les réseaux, tout ça, c'est qu'à la fois, c'est indispensable qu'on s'y mette, parce qu'aujourd'hui les jeunes ils sont comme ça : ils sont sur le tel H24 et ils sont comme ça. Ils pensent réseaux sociaux, like, follow et compagnie. Donc ok, faut s'adapter, et l'un des enjeux de la Prev' c'est de s'adapter. Mais à la fois du coup, ça s'arrête quand ? C'est quand qu'on peut dire stop ? C'est ça le problème moi je dis ! C'est compliqué de dire, moi j'utilise snap aux horaires de bureaux. C'est pas réaliste je crois ! ». **Hamidou, 29 ans, structure F**

- Enjeux sur les temporalités professionnelles ;
- Enjeux sur les espaces ;
- Enjeux sur les usages ;

Vers une typologie des usages (2/4)

Les attentifs :

- . Sentiment d'une nécessaire implication dans les outils numériques ;
- . Veulent le faire ou le font des déjà à la marge ;
- . Sont en attente de cadres plus précis ;

« De toute manière, moi, moi je pense, mais je crois, je crois on est nombreux dans ce cas-là, que le net et les réseaux aujourd'hui, c'est obligé. Moi je vois, je vois je pense que vu comme les jeunes sont dessus, nous on est obligé d'y aller. C'est comme, c'est comme le truc on dirait dans notre secteur « on va pas au bâtiment A ou au bâtiment D parce que ce n'est pas notre secteur ». Ben non en fait ! On peut pas dire ça ! Enfin moi je crois, je crois pour nous les éduc's, dans la Prev' en tout cas, moi je crois hein, ben on va partout où les jeunes sont susceptibles d'être accompagnés. Donc aussi le net quoi. Après, après je ne crois pas que ce n'est que le net. Ça moi, j'y crois pas, genre on est que en ligne et tout, je n'y crois pas. Parce qu'y'a pas la relation tu vois, y' pas le lien comme dans le face à face. Mais faut y aller, mais je sais pas comment après ! » **Alex, 32 ans, Structure B**

« Moi mon problème avec les réseaux et tout ça, c'est qu'on navigue à vue en fait ! Tu vois nous, nous ici, si tu regardes hein, y'en a pas un qui fait pareil en fait ! Y'en a des pour, y'en a des contres, mais on pas posé bien le truc en fait. Chacun fait sa sauce, et moi je pense que c'est pas bon ça. Parce que on n'est pas cohérent sur la question en fait. Tu vois on dit, on dit on doit être cohérent dans l'équipe, tenir un discours commun pour les jeunes et tout ça, mais sur ça typiquement, on n'a pas de cadres clairs. Moi j'ai fait un Snap pro, mais j'ai des collègues qui « snapent » avec leur Snap perso, et d'autres ils savent même pas ce que c'est ! Mais on n'en parle pas, on reste là à regarder le truc avancer et on n'est pas ensemble. » **Mina, 35 ans, Structure D**

- Enjeux sur la nécessaire évolution des pratiques ;
- Enjeux sur la mise en cohérence des pratiques ;
- Enjeux de formation

Vers une typologie des usages (3/4)

Les militants du 2.0 :

- . Ils sont déjà engagés dans des usages numériques professionnels ;
- . Ils font des réseaux un outil d'intervention non exclusif, mais important ;
- . Ils veulent diffuser ces pratiques dans leur structure ;

« Moi j'ai des débats avec les collègues ici sur ça (les réseaux sociaux). Mais moi je dis c'est l'avenir, on ne peut pas faire sans en fait. C'est les jeunes, les jeunes qui nous dictent ça : faut qu'on s'adapte. Je vois pas, je vois pas franchement comment on fait avec les jeunes d'aujourd'hui sans ça. Moi je l'utilise tout le temps, je snap pour les rdv, pour les contacts, pour savoir où ils sont et tout. C'est comme ça, comme ça que j'avance en fait. Je gagne du temps, et même, même je gagne en crédibilité auprès des jeunes. Pourtant au début, au début j'ai ramé, mais maintenant je m'en passe plus ! » **Hassan, Structure C, 42 ans**

« Les réseaux sociaux surtout. C'est ça avec les jeunes, et encore plus les plus jeunes j'ai envie de dire. Ils sont là-dessus tout le temps. Et nous on va faire quoi ? On va faire la morale et les vieux cons à dire que c'est pas bien ? Ben non, c'est à nous, c'est à nous de nous adapter, pas à eux ! Donc les réseaux moi je pense que ça devient une compétence professionnelle, que si on y est pas en tant qu'éduc, on passe à côté d'une grosse partie du boulot. » **Adèle, Structure E, 29 ans**

- Enjeux posés en terme de compétences professionnelles ;
- Affirmation de l'obligation d'adaptation aux jeunes et à leurs pratiques ;
- Tensions avec certains collègues sur les usages professionnelles du numérique ;

Vers une typologie des usages (3/4)

« Moi je pense, je suis un peu radicale mais quand même, aujourd'hui, un éduc qui ne connaît rien aux réseaux ils passent à côté de trucs. C'est pas pour pister les jeunes ou les flicker comme certains disent, mais c'est leur vie ! C'est leur vie le numérique, et nous, nous on va faire les dinosaures à base de « je sais pas ce que c'est » ? Non, mais, mais sérieux, c'est, c'est la base maintenant ! C'est une question de crédibilité ! Faut être crédible, en tant qu'éduc en fait, et franchement, moi je dis se passer de ça, c'est limite une faute professionnelle. On est en 2020, on est là tous avec nos tels et tout, et on passe à côté de ça ? Moi je dis faute professionnelle ! »

Emmanuelle, Structure E, 35 ans.

Vers une typologie des usages (4/4)

Les réfractaires :

- . Ils considèrent que les pratiques numériques des jeunes ne sont pas un sujet ;
- . Ils considèrent que la place des éducateurs n'est pas en ligne ;
- . Ils ne veulent pas faire évoluer leurs pratiques sur ces questions ;

« Moi de toute façon, je vais être clair. Pour moi c'est une mode, un truc de mode où tout devient numérique. Mais je crois que c'est juste un moyen de regarder ailleurs parce que si on y réfléchit bien, et bien, et bien les problèmes du numérique ils existent d'avant. Par exemple sur le harcèlement que je te disais, le harcèlement de la petite là, bah réseaux ou pas, elle aurait été harcelée et c'est tout. C'est juste que ça se voit plus, mais le problème c'est pas les réseaux ! Les éducateurs c'est pas en étant sur les réseaux ou sur notre téléphone qu'on va résoudre le truc. La relation éducative, la responsabilisation, c'est pas avec un téléphone, c'est dans la vraie vie en fait ! C'est la vérité ! ». **Bastien, 42 ans, structure B**

« Je me méfie un peu de tous ces trucs-là moi en fait. J'ai des collègues qui sont à fond, moi, moi franchement je suis peu être old school même si je suis jeune, mais je crois pas du tout à ces outils. Y'a genre, genre je ne sais pas comment on pourrait dire (il réfléchit)... Y'a.... Y'a comme une, une pensée magique genre ouais on est dans le virtuel on va tout résoudre comme ça. Moi j'y crois pas et je veux pas. L'important dans le boulot, enfin moi je crois hein, c'est la relation. Et moi on peut me raconter ce qu'on veut, mais la relation, la relation elle ne se construit pas derrière un écran. Enfin moi en tout cas j'y crois pas ! ». **Mouna, 33 ans, Structure C**

- Opposition des usages numériques à la relation éducative (**conseil administratif a interdit toute forme d'usage**)
- Enjeux sur l'affirmation des valeurs du métier plutôt que son évolution ;

Des facteurs d'accrochage / de décrochage aux pratiques numériques des éducateurs.trices ? (1/3)

a. Un âge peu incident sur les pratiques numériques des éducateurs.trices

Tableau 23 – Croisement: Âge / IUJ

Âge	IUJ							
	Très réduit		Modéré		Courant		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
20-30	12	55% ●	6	27%	4	18% ●	22	100%
30-40	10	34% ●	8	28%	11	38%	29	100%
40 et +	6	27% ●	9	41%	7	32% ●	22	100%
Total	28	38%	23	32%	22	30%	73	

Tableau 24 – Ancienneté métier / IUJ

Ancienneté Métier	IUJ							
	Très réduit		Modéré		Courant		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
- 5 ans	11	39% ↑	11	39%	6	21%	28	100%
5-10 ans	11	44%	7	28%	7	28%	25	100%
10-15 ans	6	43%	3	21%	5	36%	14	100%
15 et +	5	26%	7	37%	7	37% ↓	19	100%
Total	33	38%	28	33%	25	29%	86	



Des facteurs d'accrochage / de décrochage aux pratiques numériques des éducateurs.trices ? (2/3)



Samira : (...) Mais moi je crois également que je ne fais pas comme mes collègues mecs avec internet et les jeunes. Je suis plus, plus dans une approche transversale. Les mecs, les éduc mecs je veux dire, ils se la racontent un peu si je peux dire (elle rigole). Ils sont, ils sont un peu genre matcho, genre "on fait de la rue" (en mimant les guillemets), "on est avec de jeunes hardcore" nein nein nein, bref il faut qu'ils montrent qu'ils sont dehors avec de jeunes chauds. Alors que je crois que nous les femmes, enfin ici à XXX (nom de l'association), on est plus zen par rapport à ça, plus tranquilles.

Enquêteur : Et du coup en quoi ça fait écho avec l'utilisation des réseaux que tu évoquais ?

Samira : Ben oui, oui voilà c'est, c'est plus doux les réseaux (elle rigole). C'est plus "comment ça va", "est ce que tu vas bien", tiens je prends des petites nouvelles, je m'intéresse à toi et à ce que tu fais. Et puis aussi les filles c'est plus calme pour elles, pas besoin de venir au local qui est squatté par les mecs, on se parle OKLM comme elles disent! Non je crois que c'est plus zen, internet, et que du coup nous les éduc filles, ben on est plus dessus.

Extrait d'entretien 32, Samira, 35 ans, S4

b. Une **sexuation** des pratiques éducatives numériques

Tableau 26 – Tableau croisé Sexe / IUJ

Sexe	IUJ							
	Très réduit		Modéré		Courant		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Féminin	16	31%	17	33%	18	35%	51	100%
Masculin	21	48%	16	36%	7	16%	44	100%
Total	37	39%	33	35%	25	26%	95	

Des facteurs d'accrochage aux pratiques numériques des éducateurs.trices ? (3/3)

c. Un **niveau de formation** qui accroît la défiance à l'égard des outils numériques

- ❖ Plus le niveau de diplôme est élevé, moins les pratiques numériques éducatives sont engagées, plus la défiance est forte en terme éthique et déontologique ;
- ❖ Du rapport à la rue au rapport au numérique : des espaces de légitimation de l'action variés ;
- ❖ Tous les publics, ou des jeunes « à la marge » ?
- ❖ L'adaptation aux publics et à leurs pratiques : IRL et cyberspace ;

QUELLE EST VOTRE NIVEAU DE FORMATION ?	IL FAUT ÉVITER L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR DES RAISONS ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES.	
	PAS DU TOUT D'ACCORD	TOUT À FAIT D'ACCORD
I+II	67%	● 33%
III	80%	20%
IV+V	● 83%	17%

QUELLE EST VOTRE NIVEAU DE FORMATION ?	D'UN POINT DE VUE PROFESSIONNEL, L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX EST UTILE.	
	PAS DU TOUT D'ACCORD	TOUT À FAIT D'ACCORD
I+II	● 94%	6%
III	47%	53%
IV+V	36%	● 64%

Des préoccupations partagées autour du numérique

- a. Des **directions cohérentes** avec les mêmes perceptions variées des éducateurs et éducatrices
- b. Des **structures** marquées par des **positionnements variés** ;
- c. Des marqueurs de **consensus** : une culture de l'intervention tournée vers la **relation éducative** ;
- d. Une éthique d'intervention partagée : une approche éthique sur les pratiques plutôt que des pratiques liées à des outils ; **(pas d'obligation d'utiliser mais de savoir les enjeux et utiliser si besoin = traduire le monde numérique)**

87%

Pas assez
formé.es
technique-
ment

80%

Pas assez
formé.es
éthique-
ment

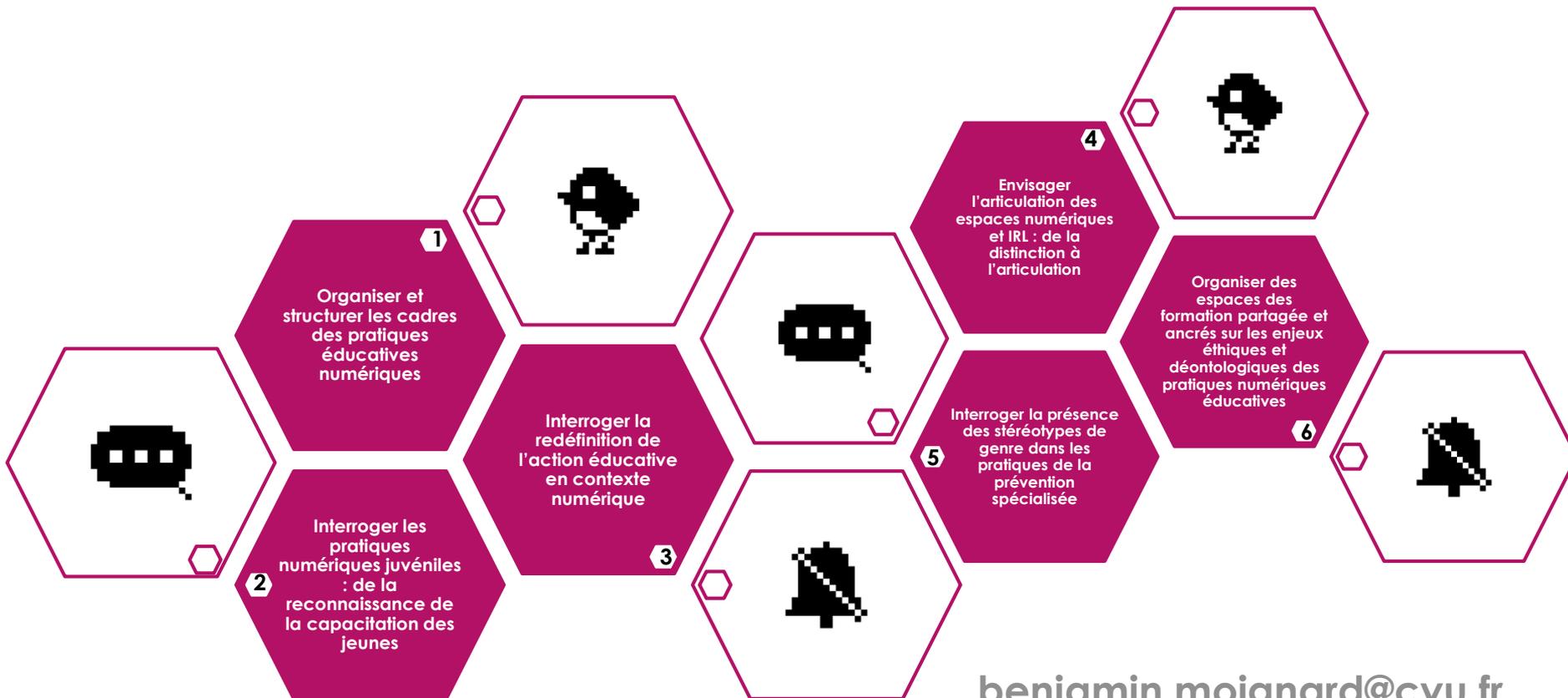
81%

Pratiques
numériques
pourraient
être mieux
encadrées
par la
direction



Recommandations

Les pratiques numériques ne réinventent pas la roue. Elles interrogent les moyens utilisés pour la pousser.



benjamin.moignard@cyu.fr
rosa.bortolotti@cyu.fr

Quelques retours d'expériences (1/3)

1. Deux types de comptes sur Instagram et Snapchat :

- a. **Professionnel collectif** : faire la médiatisation des actions (aspect plutôt publicitaire – une mission des directions)
- b. **Professionnel individuel** : accompagner les jeunes dans le quotidien (médiatisation + la transposition de certaines missions telles que discuter, soutenir, surveiller, « prendre la température du quartier », apprendre le langage de jeunes et leurs cultures). Une certaine forme de « rue numérique » - une mission des éducateurs et éducatrices.

→ Les réseaux sociaux peuvent permettre à l'éducateur et éducatrice de garder le lien avec certains jeunes, potentialiser le caractère relationnel et accélérer certaines démarches administratives.

Quelques retours d'expériences (2/3)

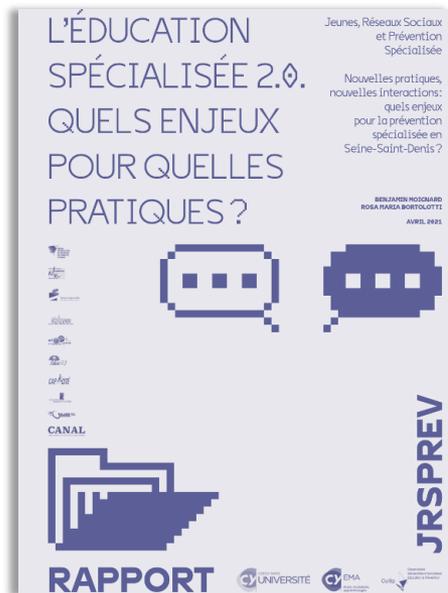
1. Des ajustements des principes :

- a. **Le travail de rue** : les réseaux sociaux numériques sont un complément au travail de rue.
- b. **Anonymat** : sécuriser les comptes (cacher les amis, publier très peu et seulement informations utiles, privilégier les échanges physiques).
- c. **L'absence du mandant non-nominatif** : demander le consentement des jeunes pour les ajouter et préférer à ce que ça soit le jeune qui demande en amitié (créer les groupes aussi). Eviter le « voyeurisme ».
- d. **La non-institutionnalisation et l'interinstitutionnalité** : éviter les échanges trop intenses sur le cyberspace (dépendance) et faire les liens nécessaires avec d'autres associations par le biais des réseaux sociaux (beaucoup développé dans la période de la COVID).
- e. **Les activités collectives** : créer des groupes thématiques de travail pour faciliter les échanges, le partage de contenus et faire de rappels (permis, chantier éducatif, etc.)

Quelques retours d'expériences (3/3)

Potin, E., Henaff, G. Et Trelu, H. (2021). Le smartphone des enfants placés. Quels enjeux pour la protection de l'enfance ? Paris : Eres.

Bortolotti, R-M. (2021). La prévention spécialisée à l'ère du numérique : quels défis et quels changements dans la formation professionnelle ? *Articulations*, n.2, p. 1 – 19.



→ Suggestion d'autres temps de discussion:

- **Usages numériques des jeunes (général et populaires)**
- **Enjeux du numérique dans le travail social**
- **Retour des pratiques**

Acteur lillois de lien et
d'innovation sociale



Merci de votre écoute

Retrouvez toute notre actualité sur :
itineraires.asso.fr

