

Université de Montréal

Apprendre à composer sainement avec les technologies de l'information et de la communication (TIC): le soutien de l'entourage des jeunes dans ses fonctions d'accompagnement et d'éducation aux médias numériques

par Claire-Marie Corriveau

**École de Service social
Faculté des arts et sciences**

Essai critique de stage d'intervention présenté à la faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences (M. Sc.) en service social

Août 2014

© Claire-Marie Corriveau 2014

RÉSUMÉ

Cet essai critique se veut une réflexion sur un projet novateur qui a été implanté au Centre de Santé et de Services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord entre septembre 2013 et mai 2014. Avec l'envahissement massif des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans toutes les sphères de la vie publique et privée des particuliers, certaines personnes voient leur développement et leur fonctionnement entravés. Les adolescents d'aujourd'hui, qui sont nés à l'ère du numérique, ont intégré les TIC à leur quotidien et leur entourage s'inquiète des méfaits pouvant en découler. Ainsi, ce projet visait à soutenir les parents, les acteurs du milieu scolaire et les intervenants psychosociaux afin qu'ils soient plus outillés pour accompagner les jeunes dans leur acquisition de comportements éthiques et sécuritaires en ligne, et ainsi œuvrer de façon cohérente et concertée à faire de leurs milieux de vie, un environnement favorable à leur bien-être.

Mots clés: approche écologique, technologies de l'information et de la communication, organisation communautaire, adolescents, approche de réduction des méfaits, déterminants sociaux de la santé, milieux favorables

Table des matières

RÉSUMÉ	i
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	iv
REMERCIEMENTS.....	v
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I: ÉTAT DES CONNAISSANCES.....	5
1.1 Les technologies numériques: une compréhension du sujet	5
1.1.1 Une définition de l'Internet	5
1.2 Le portrait de l'utilisation des TIC par les jeunes	6
1.3 Trois catégories de méfaits lié à l'usage des TIC.....	7
1.3.1 Le temps consacré aux technologies numériques	7
1.3.2 Les relations.....	9
1.3.3 Le développement.....	10
1.4 L'entourage: ses besoins pour mieux accompagner les jeunes	11
1.5 Modèles explicatifs et approches d'intervention en vigueur.....	13
1.5.1 Les facteurs individuels mis en cause.....	13
1.5.2 Les défis de l'adolescence favorisant l'apparition de difficultés	15
1.5.3. Une culture technophile brouillant les repères entre normalité et déviance ...	17
CHAPITRE II: PRÉSENTATION DU PROJET D'INTERVENTION	19
2.1 Le lieu hôte du projet d'intervention	19
2.1.1 Le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord....	19
2.1.2 Le Programme Dépendances	20
2.1.3 L'influence de la Direction de la Santé Publique de Montréal au CSSSAMN	21
2.1.4 Les partenaires scolaires liés au CSSSAM-N.....	22
2.2 La population ciblée par ce projet d'intervention.....	23
2.3 Les objectifs du projet d'intervention.....	23
2.4 Choix et pertinence de la méthodologie.....	24

2.5 Le choix du cadre d'analyse écologique pour comprendre la situation	27
2.6 Intervenir par une action sur les déterminants sociaux de la santé	30
2.7 L'approche de réduction des méfaits: apprendre à composer avec les TIC	31
2.8 Le processus d'élaboration du projet.....	33
2.8.1 La préparation de l'intervention	33
2.8.2 La réalisation de l'action	34
2.8.3 L'évaluation de l'action	37
CHAPITRE III: ANALYSE CRITIQUE.....	38
3.1 Population rejointe par l'intervention.....	38
3.2 Facteurs favorables à l'implantation du projet	40
3.2.1 Facteurs organisationnels.....	40
3.2.2 Facteurs professionnels	41
3.2.3 Facteurs sociétaux	42
3.3 Facteurs freinant l'implantation du projet	42
3.3.1 Facteurs organisationnels.....	42
3.3.2 Facteurs professionnels	43
3.3.3 Facteurs sociétaux	44
3.4 Bilan de l'intervention.....	44
3.4.1 L'intervention: quels résultats?	45
CHAPITRE IV: RÉFLÉCHIR LES USAGES DES TIC, QUEL INTÉRÊT POUR LE TRAVAIL SOCIAL.....	54
CONCLUSION.....	56
BIBLIOGRAPHIE	59
ANNEXE I: Outils d'accompagnement des ateliers dédiés aux parents.....	64
ANNEXE II: Outil d'accompagnement des ateliers dédiés aux intervenants	75
ANNEXE III: Outil d'accompagnement de l'atelier dédié au milieu scolaire	79
ANNEXE V: Outils d'évaluation des ateliers	82

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AES: Approche Écoles en santé

CLSC: Centre local de services communautaires

CSDM: Commission scolaire de Montréal

CSPI: Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

CSSSAM-N: Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord

DI-TED: Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement

DSP: Direction de la santé publique

ÉMES: Écoles et milieux en santé

INSPQ: Institut national de santé publique du Québec

MELS: Ministère de l'éducation, des loisirs et du sport

MSSS: Ministère de la santé et des services sociaux

OMS: Organisation mondiale de la santé

SMJ: Santé mentale jeunesse

TIC: Technologies de l'information et de la communication

REMERCIEMENTS

Au terme de mon parcours académique, j'entrevois avec enthousiasme l'enracinement des apprentissages dans la pratique professionnelle. Sans mon entourage, je n'aurais pas pu relever les défis inhérents à la formation de maîtrise en travail social, ceux-ci ayant été amplifiés par les caprices que ma santé instable m'a imposés. Je suis donc à la fois émerveillée par la capacité d'adaptation de l'être humain et par le pouvoir du réseau de soutien, ainsi que pleine de gratitude devant toutes ces personnes qui me sont chères et qui ont contribué à leur façon à ma scolarisation.

Mathieu, toi avec qui je partage ma vie, je te remercie d'avoir cru en moi lorsque le doute me paralysait, célébré mes réussites et dédramatisé mes faux pas. Ta lucidité, ton humour et ta confiance m'aident à persévérer et à cheminer.

Chers parents, sachez que les valeurs dont vous témoignez au quotidien et votre passion pour l'intervention ne sont pas étrangères à mon choix de carrière. Je vous remercie également d'avoir nourri ma curiosité et affûté mon jugement critique, dès l'enfance.

Anne-Marie, nos rencontres, toujours teintées par nos identités professionnelles distinctes et nos valeurs communes, étaient des temps de recharge de motivation ainsi que d'échanges interprofessionnels. Merci de faire partie de ma vie!

Mille mercis à Annie Fontaine, professeure à l'École de service social de l'Université de Montréal. Ton empathie m'a aidée à persévérer à travers ce périple encombré d'embûches. De par ton accompagnement, j'achève ma formation dignement. Aussi, le projet de stage n'aurait jamais été aussi riche sans l'apport de ma superviseuse Anik Tremblay. Si ta rigueur intellectuelle m'a permis de consolider divers savoirs, ton style personnel d'intervenante et l'humanisme qui t'habite m'inspirent énormément. Merci.

Enfin, je suis extrêmement reconnaissante des liens qui ont été établis avec les différents partenaires impliqués dans ce projet. Leur accueil, leur ouverture et leur intérêt pour le bien-être des jeunes ont permis d'unir nos forces et de multiplier nos actions.

INTRODUCTION

Cet essai critique constitue le bilan d'un processus d'élaboration et d'implantation d'un projet d'intervention ayant été concrétisé de septembre 2013 à mai 2014, sur le territoire desservi par le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord (CSSSAM-N). Étant donné que le développement effarant des technologies de l'information et des communications (TIC) amène des transformations considérables dans le mode de vie de nombre d'individus à l'échelle planétaire, des phénomènes nouveaux et préoccupants, voire même dramatiques, surgissent. Sachant que les jeunes sont plus particulièrement attirés par les gadgets dernier cri, l'idée de mener un projet ayant pour visée ultime de favoriser l'adoption de comportements sains et réfléchis à l'égard du numérique m'est apparu pertinent. Voici donc les détails de mon projet ainsi que les réflexions en ayant émané.

Le potentiel de l'usage d'Internet étant pratiquement infini et ses applications, variées, les technologies numériques s'immiscent de plus en plus dans le quotidien des Montréalais, jeunes et moins jeunes. Source extraordinaire d'informations, dispositif de communication extrêmement efficace, large diffuseur culturel, divertissement prisé et outil de travail utile, pour nommer que quelques usages communs, en font pratiquement une nécessité pour un fonctionnement individuel optimal en société. Il n'en demeure par moins que le recours à cet outil désormais incontournable devient source d'aliénation pour certaines personnes.

Cyberdépendance, addiction aux jeux vidéo, usage excessif des technologies numériques, et encore, il s'avère qu'aucun consensus concernant la terminologie d'une pathologie clairement définie ne rallie la communauté scientifique. En fait, si dans le jargon populaire l'on fait état de difficultés liées à l'utilisation des TIC, les experts se montrent frileux dans leurs conclusions: des recherches exploratoires plus poussées sont encore nécessaires pour objectiver plus précisément les phénomènes observés. Mais, au-delà des débats entre scientifiques, une réelle préoccupation quant à la place à accorder aux TIC

dans l'univers social ou à leur régulation par les consommateurs web est de plus en plus exprimée par divers acteurs, surtout ceux qui œuvrent auprès des jeunes.

S'il est vrai que les excès d'usage des TIC peuvent surgir dans le quotidien de quiconque, la période de l'adolescence, avec ses défis développementaux et sociaux, devient un terreau fertile à l'émergence d'une grande détresse. L'entourage des jeunes se montre particulièrement soucieux des conséquences découlant de l'usage problématique des TIC et mobilisé à y trouver des stratégies visant le mieux-être en ligne des jeunes. Toutefois, il se dit peu outillé pour y parvenir.

Le but principal du projet faisant l'objet de cet essai critique étant de soutenir l'entourage des adolescents, c'est à dire les familles, les intervenants psychosociaux et les acteurs du milieu scolaire, dans sa fonction d'éducation aux médias numériques, des séances d'information et de réflexion ont eu lieu au cours de l'année académique 2013-2014. Une attention particulière a été accordée aux besoins exprimés par les milieux environnants des adolescents, afin que du matériel à teneur informative puisse être réfléchi, développé et discuté. D'ailleurs, ce procédé de co-construction de l'intervention s'impose dans un contexte où aucune « meilleures pratiques » fondées sur des résultats probants n'est encore établie. Dans une ère où plusieurs choix de société semblent découler d'une volonté éthique manifeste, une perspective réflexive qui met en exergue les valeurs communes des acteurs impliqués se profile telle une avenue intéressante à emprunter pour accéder à un mieux-être collectif. Qui plus est, la discipline du travail social, qui promeut des actions visant l'autonomisation des personnes et des communautés, est le champ de pratique tout désigné pour implanter un projet de cette nature.

La logique sous-tendant le choix de la cible d'intervention que constitue l'entourage des jeunes s'inspire d'une approche préventive et écologique, apparentée à une vision de santé publique. Ce sont donc la santé et la réussite scolaire, qui constituent des déterminants fondamentaux du développement sain des jeunes, qui sont visées à moyen terme. Bien que la famille soit un système majeur influençant le bien-être des adolescents, c'est dans une optique davantage globale qui « mobilise et suscite l'engagement à la fois des jeunes,

de l'école, de la famille et de la communauté dans une perspective de renforcement mutuel et d'actions complémentaires » (Filion, 2010: 57) que s'inscrit le projet ci présenté.

En cohérence avec l'approche *Écoles en santé*, faisant partie d'une entente de partenariat liant les missions du ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) et du ministère de l'Éducation des Loisirs et du Sport (MÉLS) (Filion, 2010), une recherche de la contribution de plusieurs des systèmes touchant de près ou de loin la vie des adolescents constitue le point focal du projet d'intervention. Le choix de la méthodologie de l'organisation communautaire cadre d'ailleurs avec les structures déjà existantes dans le quartier. De plus, une coalition créée à Montréal-Nord, le *Regroupement des Écoles et milieux en santé* (RÉMES), expose son intention de mobilisation des partenaires de la communauté, dans le but « d'intégrer un ensemble d'actions novatrices adaptées aux différentes phases de développement des jeunes » (Filion, 2010: 58). Cette initiative, bien que découlant des orientations promulguées par la Direction de la santé publique de Montréal (DSPM), met en surbrillance le souci d'offrir à la jeunesse du territoire du CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord un environnement optimisant leur épanouissement.

Soucieux de répondre adéquatement aux besoins de la population de son territoire, le CSSSAM-N a élaboré des priorités locales à traiter. Celles-ci concernent la santé sexuelle, l'hygiène dentaire, la prévention de la violence, la persévérance académique, ainsi que la lutte aux dépendances (Filion, 2010). En lien avec la problématique d'assuétude, le MSSS a édicté en 2007 les lignes directrices devant baliser le programme dépendance (Pepin, 2010), programme hôte du projet d'intervention clinique créé cette année. Bien que différents travaux à l'échelle régionale soient en cours, aucune équipe officielle sur le terrain n'est attirée à ce programme spécifique. Celui-ci s'élabore donc transversalement par le biais d'autres services cliniques. Le rôle des quelques personnes assurant le mandat du programme-dépendance les amène indubitablement à effectuer des tâches de liaison auprès des organismes partenaires afin, d'une part, de mieux cerner les besoins de la population et, d'autre part, de soutenir l'élaboration de projets multiples. Les concertations récemment conduites ont mené à discerner un besoin criant de

développement des savoirs quant à l'usage des TIC, exprimé plus particulièrement de la part des intervenants pratiquant avec les jeunes et leur famille. (A. Tremblay, communication personnelle, septembre 2013). Or, un vide tant au niveau normatif que des pratiques professionnelles semble paralyser les acteurs du CSSSAM-N (voire même plus largement de la région de Montréal) qui entourent les jeunes dans leurs efforts d'accompagnement, justifiant qu'un projet à l'égard de l'usage des TIC soit implanté.

Cet essai critique traite donc des différentes étapes s'étant succédées lors de la concrétisation de ce projet. Dans le premier chapitre, l'état des connaissances actuelles est dressé, de sorte à mieux cerner la nature du problème d'usage problématique des TIC, tout comme ses théories explicatives ainsi que les approches utilisées en guise de solutions. Le second chapitre détaille la conception du projet. Le milieu dans lequel le stage a pris forme y est décrit, ainsi que la clientèle visée par l'intervention et la méthodologie sélectionnée. Puis, via la présentation du processus d'élaboration et d'implantation du projet, le troisième chapitre aborde le cadre d'analyse et l'approche choisis. S'ensuit une quatrième section qui révèle les résultats engendrés par l'intervention. Et, en guise de conclusion, une discussion comprenant des recommandations pour la mise en œuvre de projets futurs abordant la même thématique est exposée, tout comme la contribution de ce projet sur l'amélioration des pratiques en service social.

CHAPITRE I: ÉTAT DES CONNAISSANCES

1.1 Les technologies numériques: une compréhension du sujet

1.1.1 Une définition de l'Internet

D'après l'Office de la langue française, Internet se définirait tel un « réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés, qui sont reliés par le protocole de communication TCP-IP » (Le Grand dictionnaire terminologique, 2007). Internet est un réseau dans lequel les loisirs, l'information et les communications s'amalgament pour en faire un outil désormais incontournable dans le quotidien d'une grande majorité de québécois. À ce propos, notons que plus de 81% des ménages québécois possédait une connexion Internet en 2012 et que plus de 94% de ceux-ci jouissait d'un branchement « haute-vitesse » (Bernier, 2013).

Internet a d'abord été créé en 1969 aux États-Unis pour des usages proprement militaires. Puis, son apport à l'enseignement et à la recherche s'est concrétisé par un accueil phénoménal du milieu universitaire. Ce n'est toutefois qu'en 1990 que son accès s'est davantage démocratisé alors que le web était créé par Tim Berners-Lee et Robert Cailliau, au Centre européen de recherche nucléaire (CERN) en Suisse. Par cette nouvelle plateforme d'accès, Internet devenait beaucoup plus intelligible et ergonomique pour les non-initiés, ce qui en a facilité l'utilisation domestique.

Le terme *technologies de l'information et de la communication* (TIC) réunit autant les fureteurs que les serveurs, l'équipement informatique, le multimédia, les médias de masse et les télécommunications. Avec le porte-étendard des TIC que constitue l'Internet, c'est principalement cet outil qui sera l'objet de ce présent essai, en tenant également compte de la technologie qui permet son utilisation.

1.2 Le portrait de l'utilisation des TIC par les jeunes

Les plus récentes données concernant les usages des TIC par les jeunes canadiens viennent tout juste d'être publiées en février 2014 par HabiloMédias. Leur étude pancanadienne, *Jeunes canadiens dans un monde branché - phase III: la vie en ligne*, qui a sondé plus de 5 400 jeunes de la 4^e année du primaire à la 5^e année du secondaire, révèle que 99% de tous les élèves ont accès à une connexion internet à l'extérieur des murs de l'école. Si 85% des adolescents de secondaire 5 se branchent via leur propre téléphone cellulaire, il appert que près de 25% des enfants de 4^e année possèdent également leur propre dispositif de téléphonie sans fil. Parmi les clients d'appareil mobile âgés de 16 ans et de 17 ans, plus de la moitié affirme s'assoupir, téléphone en main, afin de ne pas louper de messages durant la nuit. Les technologies numériques sont indubitablement une partie intégrante du quotidien des jeunes canadiens.

Depuis la dernière enquête menée en 2005 par Réseau-Éducation-Média sur le même sujet, l'accès à l'univers du virtuel s'est nettement démocratisé et universalisé, au point tel que le déficit d'une connexion internet contient un potentiel, quant à lui bien tangible, de marginalisation. Bien que les usages des TIC peuvent être pluriels, les jeunes s'en servent principalement dans une visée relationnelle, communicationnelle et ludique (Dauphin, 2012). D'ailleurs, les adolescents s'approprient les TIC de façon conviviale, sans nécessairement focaliser sur une compréhension technique des médiums numériques qu'ils utilisent. Leur savoir-faire qui se manifeste de façon intuitive est surtout caractérisé par l'usage d'un nombre limité d'applications qui, par un processus d'essais-erreurs leur sont devenues familières (Lardellier, 2008). Ajouté à ceci Biron et Bourassa-Dansereau (2011: 1) émettent que « pour les générations qui grandissent avec la présence du réseau Internet, l'usage [des TIC] s'inscrit notamment au sein des processus de construction de l'identité et des liens sociaux ». Les mêmes auteurs notent toutefois que pour la vaste majorité des jeunes québécois, leur utilisation des outils numériques dans le cadre de la socialisation ne remplace pas les interactions directes; elle s'esquisse davantage en continuité des relations réelles préexistantes (Bourassa-Dansereau, 2011; Dauphin, 2012).

1.3 Trois catégories de méfaits lié à l'usage des TIC

Cyberdépendant, cyberintimidateur, cyberprédateur... le jargon du « cyber », clairement viral, inonde les médias de masse en dressant des profils d'internautes problématiques, voire menaçants. Outre les caricatures présentées qui diabolisent et polarisent des usages jugés malsains, il semblerait que les habitudes de connexion soient davantage nuancées et diversifiées dans la population en général, tout comme chez les jeunes. Ceci étant dit, la Direction de la santé publique de Montréal (DSPM), inquiète des impacts découlant de l'utilisation des TIC par les jeunes, a conduit une enquête en 2011 auprès d'enfants et d'adolescents montréalais d'âge scolaire. Dans son rapport¹, la DSPM fait état des risques encourus par les internautes et adeptes de jeux en ligne qu'ils ont classé sous trois thématiques: le temps, les relations et le développement.

1.3.1 Le temps consacré aux technologies numériques

Les TIC sont « chronophages » (Rhis, 2010: 16). Vraisemblablement, les multiples opportunités d'information, de divertissement et de partage qu'elles contiennent peuvent rapidement devenir envahissantes, tant l'attention des individus peut y être retenue pour des laps de temps jugés déraisonnables. Mais, lorsque l'on aborde le concept d'excès, bien peu de repères quantitatifs permettent de l'opérationnaliser. Ainsi, plutôt que de l'appréhender en nombre d'heures, Biron et Bourassa-Dansereau le conçoivent plutôt tel un engouement pratiquement obsessionnel qui provoque une convergence des activités de la personne vers l'univers virtuel. Ainsi, le temps investi dans les activités en ligne devient problématique lorsqu'il diminue celui utilisé au profit des compétences devant être développées dans le monde du réel pour satisfaire aux exigences académiques et sociales cautionnées par la société québécoise (Auxéméry, 2010). L'enjeu est de taille: jouir d'une intégration sociale optimale.

Dans une optique de promotion de la santé, la DSPM se soucie également du mode de vie physiquement passif associé au surinvestissement du temps-écran (Biron et Bourassa-

¹ *Les préoccupations et les impacts associés à l'utilisation d'Internet dans les milieux des jeunes d'âge scolaire : les relations, le temps et le développement : rapport synthèse*

Dansereau, 2011). Auxéméry (2010: 501) abonde dans le même sens en affirmant que «l'augmentation croissante du temps passé devant l'écran informatique confère encore davantage à la sédentarité au détriment de l'activité physique ». La prévalence d'obésité juvénile étant préoccupante, tout comme ses effets sur la qualité de vie et la longévité, Québec mène une guerre contre la sédentarité chez les jeunes, mais se heurte au plaisir et à la facilité dont les TIC sont porteurs. En effet, l'accès à l'information qu'ils simplifient, la rapidité et l'instantanéité de la satisfaction des besoins et désirs qu'ils permettent et toutes les stimulations dont ils regorgent, en font un outil fort utile, mais surtout séduisant, rendant parfois l'activité physique plus pénible et conséquemment, moins attrayante.

Par ailleurs, d'autres symptômes physiologiques titillent aussi les experts: le syndrome du canal Carpien, les dérèglements métaboliques, la sécheresse oculaire, les maux de tête, les dysfonctions du cycle du sommeil, les carences nutritionnelles et l'hygiène corporelle insuffisante. (Auxéméry, 2010) Toutes ces manifestations témoignent d'une utilisation des TIC trop soutenue ce qui peut entraver le niveau de fonctionnement global du jeune.

Enfin, si le temps écoulé en ligne est un enjeu avéré, plusieurs spécialistes en dépendances conçoivent que, parallèlement au temps surinvesti en ligne la relation qui lie l'internaute à l'objet de sa fascination peut se développer en une cyberdépendance (Nalwa, 2003; Sergerie, 2005; Vaugeois, 2006; Young, 2011; Nadeau, 2012). Malgré que le champ des dépendances comportementales se figole de plus en plus, le changement de paradigme que la détermination de cette nouvelle pathologie engendre dans ce domaine de savoirs nécessite des études plus poussées afin que la communauté scientifique acquiesce à inscrire l'usage problématique des TIC dans les documents de référence des troubles mentaux, tel que le DSM-V. Il n'en demeure pas moins que les centres de réadaptation en dépendance (CRD) du Québec élargissent de plus en plus leur offre de services à une clientèle, autant adulte qu'adolescente, dont le fonctionnement global est altéré du fait d'une utilisation problématique des TIC (discussion avec Caroline Plouffe, janvier 2014, intervenante au mécanisme d'accès jeunesse du Centre de réadaptation en dépendances de Montréal - Institut universitaire (CRDM-IU)).

1.3.2 Les relations

À l'adolescence, la construction identitaire se peaufine et « la notion d'interaction joue un rôle important dans ce processus : cette construction se fait dans la relation, dans l'interaction » (Rhis, 2010: 13). Les liens amicaux et amoureux gagnent en importance, souvent au point où la clique devient le port d'attachement prioritaire, supplantant le système-familial. Loin d'être nouvelle, cette réalité bénéficie maintenant des potentialités communicationnelles et interactionnelles des TIC pour s'actualiser, souvent à l'abri des regards des adultes. Cette distance installée avec l'autorité contribue, certes, au processus d'individuation-séparation qui est un défi développemental fondamental à l'adolescence (Dauphin, 2012), mais comporte également un risque non-négligeable de dérapages.

Ainsi, la calomnie, la diffamation, les injures et les menaces sont des phénomènes répandus sur les plates-formes numériques. Si l'intimidation existait bien avant la venue des TIC, ces dernières contribuent à accentuer la détresse des victimes. En effet, la proportion massive de la diffusion des propos haineux augmente le nombre de témoins, le peu de rétroaction directe de la part de la victime peine à freiner la personne qui intimide et l'intensité des hostilités, les contenus mis en ligne deviennent rapidement hors de contrôle et se suppriment difficilement, et le caractère constant et multiple des affronts ne laisse aucun répit aux personnes attaquées.

Outre la cyberintimidation, les adolescents risquent d'effectuer des rencontres avec des personnes mal intentionnées. Le phénomène de cyberprédation fait d'ailleurs partie des inquiétudes principales des parents lorsque la question de la vie en ligne des jeunes est abordée. L'adolescence constituant une période d'expérimentations et de découvertes, tant au niveau du style de vie qu'au niveau relationnel, les jeunes sont plus enclins à bâcler le processus de protection des informations personnelles et à faire confiance aveuglément alors qu'ils sont en présence d'un leurre.

Enfin, les frontières s'élargissant à l'échelle mondiale, la possibilité d'être interconnecté avec des personnes partageant des intérêts et des valeurs homologues augmente. S'il s'agit d'un bénéfice pour plusieurs, certains jeunes internautes préféreront leurs relations

virtuelles à celles entretenues dans les milieux qu'ils fréquentent, pour s'enliser plus avant dans l'isolement. Les liens sociaux étant sources de reconnaissance et de valorisation sociale, et ces facteurs étant liés à la réussite scolaire, force est d'admettre que les rencontres en ligne ont le pouvoir d'agir négativement sur les déterminants sociaux de la santé, ce qui inquiète les autorités telle que la DSP (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011).

1.3.3 Le développement

En troisième lieu, Biron et Bourassa-Dansereau évoquent le développement de l'adolescent en tant que sphère potentielle du bien-être pouvant être atteinte. Bien que cette notion intègre les deux autres précédemment nommées, celle-ci met de l'avant les risques liés aux contenus mis en ligne qui peuvent s'avérer nocifs, voire traumatiques, pour des jeunes non disposés cognitivement et émotionnellement à y être exposés (Tisseron, 2012). Si la toile regorge d'informations pertinentes que les adolescents consultent lorsque des préoccupations sur leur santé physique, sexuelle, psychologique et d'ordre relationnel surgissent, ou encore pour des impératifs scolaires, elle facilite également l'accès à des contenus inappropriés, choquants, violents ou faisant l'apologie de comportements autodestructeurs ou hétéro-agressifs (Steeve, 2014). Ceci étant, bien que pour assouvir une certaine curiosité propre à la période de l'adolescence certaines personnes chercheront délibérément à consulter ce genre de contenu, souvent d'inoffensives requêtes dans des moteurs de recherche aboutissent à des résultats non désirés. Selon Tisseron (2012), cette situation peut mener à une insécurité psychologique importante.

Dans un autre ordre d'idée, l'adolescence est un moment charnière du développement de l'autonomie (Dauphin, 2012). L'acquisition de matériel permettant l'accès aux technologies numériques fait désormais office de rite de passage alors que la possibilité d'entretenir des liens en permanence avec le cercle des proches s'actualise, que le territoire de l'intimité du jeune s'élargit et que l'expression de soi est davantage libérée des contraintes parentales (Lardellier, 2008). Bien que l'accès aux plates-formes

numériques devient alors facilité et autorisé, il est à noter que ce privilège est assorti à des responsabilités dont, adolescents comme adultes en évaluent parfois mal l'envergure.

1.4 L'entourage: ses besoins pour mieux accompagner les jeunes

Une étude exploratoire conduite par la Direction de la santé publique de Montréal en 2011 fait entre autres état des attitudes des parents face à l'utilisation des technologies internet de leur progéniture. S'ils expriment considérer les TIC tels des outils utiles pour l'accès à l'information et la facilitation des communications, ils se disent également soucieux face à tous les usages qu'en font les jeunes et avec lesquels ils se sentent ni familiers, ni compétents (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011). D'autre part, le temps écoulé devant les écrans inquiète les parents tout comme l'exposition à des contenus jugés inappropriés, comme par exemple la violence et la cyberpornographie. Sans vouloir diaboliser les outils numériques, les parents montréalais recherchent des balises pour normaliser et encadrer l'utilisation des TIC à la maison. S'ils démontrent une certaine connaissance de moyens concrets de contrôle, telle l'utilisation de filtres informatiques, ils se disent cependant moins habilités à déployer des interventions visant la responsabilisation et l'autonomie des jeunes. En outre, ils préconisent un partage de la responsabilité d'éducation aux médias entre « les milieux scolaires, les instances publiques et commerciales et les milieux communautaires » (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011: 7) afin qu'une approche plus intégrée et globalisante ne soit entreprise.

D'autre part, les études prospectives québécoises concernant les préoccupations du milieu scolaire en lien avec les TIC mettent en surbrillance le volet relationnel rattaché au numérique. Depuis quelques années déjà, l'intimidation à l'école était un fléau pour lequel des interventions s'imposaient. Avec les singularités du cyberspace, l'intimidation prend des ampleurs inégalées qui poussent les professionnels à adapter leurs interventions et à se prémunir de plans de lutte officiels. Si la *nétiquette* (l'éthique sur le cyberspace) devient un enjeu qui doit être abordé avec les élèves de tous les niveaux, il semblerait aussi que les frontières entre les enseignants et les élèves doivent être réfléchies, pour une éthique de travail plus judicieuse (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011).

Dans une autre perspective, plusieurs enseignants manifestent la nécessité d'être plus à l'affût du repérage précoce d'élèves présentant des symptômes d'usage excessif des TIC. Au fait des difficultés de performance académique de certains élèves qui investissent leur temps de manière démesurée dans leurs activités en ligne, les enseignants sont préoccupés par le déclenchement d'une spirale de la démotivation qui « rendrait [...] l'élève indisponible et contribuerait à un relâchement au niveau des devoirs et des leçons puisque le temps passé en ligne peut se faire au détriment du temps alloué à l'étude » (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011: 13).

Les enseignants verbalisent également certaines lacunes en termes de savoir-faire lié aux TIC, alors que le MELS intègre l'éducation aux médias dans le programme de formation des élèves du secondaire. L'intention éducative étant d' « amener l'élève à faire preuve de sens critique, éthique et esthétique à l'égard des médias et à produire des documents médiatiques respectant les droits individuels et collectifs » (MELS, 2007: 11), des outils et ressources supplémentaires sont nécessaires pour supporter les enseignants dans l'accomplissement de leurs tâches éducatives.

Enfin, ils mentionnent être de plus en plus confrontés à des défis émanant du numérique qui alourdissent leur charge d'enseignement. À ce propos, les situations de plagiat, de tricherie et d'intégration d'informations altérées et non vérifiées s'ajoutent aux considérations de gestion de classe qui est désormais complexifiée par les activités et communications des jeunes se déroulant sur le cyberspace (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011).

Dans un autre ordre d'idées, les intervenants psychosociaux du CSSSAM-N constatent que l'usage des TIC est parfois à la source de conflits intrafamiliaux ou catalyseurs de crises qui apparaissent insolubles aux yeux des familles et pour lesquels les parents réclament une aide professionnelle. Les besoins identifiés en supervision clinique, en rencontre de l'équipe dédiée du programme Dépendances du CSSSAM-N ou lors de consultations professionnelles requises par les organismes partenaires concernent particulièrement la distinction entre les usages normaux et déviants des TIC, les signes et

symptômes traduisant une utilisation problématique des technologies numériques ainsi que l'identification de stratégies d'intervention (A. Tremblay, communication personnelle, septembre 2013).

1.5 Modèles explicatifs et approches d'intervention en vigueur

1.5.1 Les facteurs individuels mis en cause

Hautefeuille et Véléa (2010) ont observé que les mésusages des TIC peuvent s'appréhender par le biais d'une lunette fonctionnelle. Ainsi, en comprenant mieux à quels besoins répond l'utilisation des technologies numériques, des stratégies plus adaptées peuvent être déployées. Cette manière de concevoir le phénomène mène à l'hypothèse de l'automédication qui vise le soulagement d'une souffrance ou qui vient pallier à une lacune. Davis (2001) abonde dans le même sens en avançant une théorie qui postule que des symptômes, tels la déprime ou l'anxiété, peuvent être à la source d'un usage problématique du web. Un autre auteur nomme la fonction de fuite du réel particulièrement calmante lorsque le joueur ou l'internaute vit du stress ou que son affect est dysphorique (Vaugeois, 2006). Valleur (2006), quant à lui, met en lumière des composantes ontologiques qui s'observent fréquemment chez les personnes présentant des difficultés à composer avec les technologies numériques. Une immaturité socio-affective, un vide identificatoire, une impression de non-valeur et de non-reconnaissance ainsi qu'un sentiment d'isolement font donc souvent partie du portrait de ces utilisateurs du net. En outre, des spécialistes de la cyberintimidation ont noté que les jeunes qui tiennent des propos harcelants sur internet ont souvent été eux mêmes victimes d'intimidation dans le passé. Leurs comportements hétéro-agressifs peuvent se comprendre comme une stratégie de défense qui, souvent, camouffle une faible estime de soi.

Déoulant de cette logique proprement ontologique, les approches d'intervention en vigueur un peu partout dans le monde s'orientent principalement sur une approche psychiatrique ou psychologique qui vise une réhabilitation d'un fonctionnement personnel et social satisfaisant. Dans cette optique, les centres en addictologie sont interpellés et

offrent des suivis individuels, de groupe et familiaux, qui sont fondamentalement basés sur une approche de thérapie cognitivo-comportementale. Les premières cliniques traitant la cyberdépendance ont été instaurées en Asie, alors que dès 2002, les états statuaient de la problématique telle qu'étant de l'ordre de la santé publique (Belkacem, 2012).

En Amérique du Nord, Young a été l'une des premières spécialistes à s'intéresser au phénomène des mésusages des TIC. Au fil des années, sa pratique l'a aussi menée à privilégier les interventions inspirées du modèle cognitivo-comportemental (Young, 2011). Cette approche se fonde sur la prémisse selon laquelle les pensées induisent les émotions, d'où découlent ensuite des actions (Young, 2007). Le processus thérapeutique implique alors l'apprentissage du monitoring des pensées et de l'identification de celles qui déclenchent les comportements. Cette philosophie de traitement, pouvant s'harmoniser avec, entre autres, les assises conceptuelles de l'approche de la réduction des méfaits, c'est-à-dire le pragmatisme et l'humanisme, permet d'établir des objectifs réalistes et cohérents avec les ambitions et le mode de vie de la personne aidée. Cette approche s'oppose ainsi aux positions moralistes et idéalistes qui établissent parfois les modalités d'intervention en réadaptation. Ainsi, les objectifs de traitement sont souvent déterminés en regard d'une analyse des coûts et bénéfices réels pour l'utilisateur et les acteurs impliqués auprès de ce dernier. Si les experts optent pour cette vision, c'est principalement parce que les technologies de l'information et de la communication font partie intégrante de la vie publique et privée des gens, rendant l'abstinence totale d'usage des TIC quasi impossible.

En outre, réfléchir l'usage des TIC selon la fonction qu'il occupe ou le besoin qu'il comble permet d'établir des objectifs de suivi qui sont réalistes et significatifs, ainsi que d'opter pour des moyens sensés et efficaces.

1.5.2 Les défis de l'adolescence favorisant l'apparition de difficultés

Selon Auxéméry l'usage des TIC à l'adolescence peut être teinté de la volonté de «tutoyer l'autorité parentale» (2010: 502). Adopter des pratiques excessives eu égard aux TIC peut s'expliquer par sa fonction de création d'un espace d'intimité pour le jeune. Le choix de l'univers virtuel devient une stratégie efficace puisque la maîtrise des parents des applications numériques et du jargon y étant d'usage est insuffisante pour assurer un rôle de surveillance ou de contrôle optimal. Antoine abonde dans le même sens en avançant qu'il « est certainement nécessaire de penser l'usage d'Internet par les jeunes comme l'expression d'une période particulière de leur évolution et de leur construction en parallèle du monde des adultes » (2009: 99). D'ailleurs, pour la plupart des adolescents, l'utilisation des TIC se réduira progressivement, alors que le passage à l'âge adulte entraînera une augmentation temporelle de l'investissement dans la sphère de vie estudiantine et/ou professionnelle et sentimentale.

Par conséquent, les modalités de prévention de surgescence des méfaits liés aux TIC concernent principalement les déterminants individuels tels la responsabilisation (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011). En ce sens, interdire aux adolescents l'accès aux TIC dans une visée de protection contre les méfaits en découlant n'est pas une stratégie réaliste, ni efficace. En revanche, créer des espaces de discussion, lors desquels leurs préoccupations, leurs questions et leurs intérêts sont abordés à partir de leurs propres connaissances, fait partie des pratiques probantes dans le domaine des dépendances, en contexte de prévention (Communication personnelle avec Anik Tremblay, conseillère en promotion de la santé -programme dépendances au CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord).

Dans cette perspective, fournir des outils et mobiliser leur entourage à intervenir de façon concertée et cohérente est nécessaire. Ceci étant, parce que « dans une société du savoir, les compétences numériques paraissent essentielles. Les TIC exigent des compétences particulières et requièrent par conséquent un apprentissage » (Dauphin, 2012: 6). Cet apprentissage peut s'effectuer à l'aide de diverses stratégies qui peuvent être complémentaires.

À cet égard, Tisseron émet que l'établissement de règles qui circonscrivent l'usage des TIC est impérative pour assurer la protection des enfants et adolescents. Il stipule d'ailleurs qu'en plus de déterminer des normes de conduite à adopter en ligne, « de convenir ensemble d'horaires prédéfinis de navigation, de mettre en place un contrôle parental, et de ne pas laisser l'enfant avoir une connexion nocturne illimitée à l'Internet depuis sa chambre » (Tisseron, 2012: 380) sont d'autres directives à privilégier. Cependant, il est à noter que l'encadrement constitue un moyen alternatif, mais non complet en soi. À ce propos, de nombreux intervenants jugent que les valeurs sous-tendant les règles choisies pour normaliser l'usage des TIC dans un milieu donné méritent d'être explicitées aux jeunes : un code de vie peut être le point de départ d'échanges entre adultes et adolescents sur divers enjeux concernant les TIC qui permettent de ratisser des thèmes aussi vastes que la citoyenneté ou l'éthique. D'ailleurs, la *nétiquette*, « qui correspond aux règles de politesse, de bienséance et de savoir-vivre [en ligne] » (Brunet, 2004: XIII) se présente encore nébuleuse, ce qui occasionne une certaine insécurité pour les adultes en autorité qui entourent les jeunes ainsi que pour les structures dans lesquelles ils œuvrent. Il appert cependant qu'il peut également s'agir d'une opportunité favorisant le développement d'une pensée critique et l'exercice du jugement, deux composantes agissant en tant que facteur de protection pour une « santé numérique » épanouie.

Dans un autre ordre d'idées, Biron et Bourassa-Dansereau (2011) insistent sur la mise en place de stratégies de prévention qui influent sur les environnements des jeunes, dans la visée de réduire l'ampleur des méfaits découlant du mésusage des TIC. Les approches de prévention des risques et de promotion de la santé mettent souvent à profit l'éducation pour exercer la faculté de raisonnement des gens qui mènera à une prise de décision judicieuse. Ce processus, dénommé pensée critique consiste en

une pratique évaluative fondée sur une démarche réflexive, autocritique et autocorrectrice impliquant le recours à différentes ressources (connaissances, habiletés de pensée, attitudes, personnes, informations, matériel) dans le but de déterminer ce qu'il y a raisonnablement lieu de croire (au sens épistémologique) ou de faire (aux sens méthodologique et éthique) en considérant attentivement les critères de choix et les diversités

contextuelles (Gagnon, 2009, 2010, 2011 *in* Giroux, Gagnon, Cornut, Lessard, 2011)

Le milieu scolaire a le potentiel d'octroi d'espaces réflexifs qui permettent une exploration plus approfondie des informations recueillies en ligne, les valeurs les supportant, leurs modes d'élaboration et la portée qu'elles détiennent (Gagnon, 2009, 2010, 2011 *in* Giroux, Gagnon, Cornut, Lessard, 2011). Ceci est d'autant plus approprié puisque les technologies numériques, de par le caractère collaboratif des savoirs qui s'y trouvent, sont non seulement des sources d'information -et trop souvent de désinformation, mais agissent également à titre de plate-forme de diffusion pour quiconque souhaite s'exprimer. Ainsi, en affûtant la capacité d'évaluer la crédibilité des informations extraites du web, tout en sensibilisant aux conséquences pouvant découler de la diffusion de matériel offensant ou erroné, il est possible non seulement d'accroître la sécurité des jeunes mais également de contribuer à l'apprentissage de la citoyenneté, dans une ère où les frontières se mesurent dorénavant à l'échelle mondiale.

1.5.3. Une culture technophile brouillant les repères entre normalité et déviance

Si la détresse découlant du mésusage des TIC se reflète souvent sur l'individu par le biais de symptômes cliniques, lorsqu'on transpose le focus sur le macrosystème, la culture ambiante semble influencer l'apparition de méfaits pour les personnes la partageant. Cette culture dite du numérique, c'est-à-dire « l'ensemble de valeurs, connaissances, pratiques qui impliquent l'usage d'outils informatisés, pratiques de consommation culturelle, médiatique, de communication et d'expression de soi » (Fluckiger, 2008 *in* Dauphin, 2012: 3) est fortement valorisée dans notre société où l'avancement technologique, conjuguée aux valeurs d'optimisation, d'efficacité, de production et d'instantanéité sont de mise. Pour plusieurs, « la rapidité d'implantation et l'adoption des TIC entraînent des changements à grande échelle sur la communication humaine, au sens le plus large, ce qui nécessite d'incontournables efforts d'adaptation dans de multiples sphères de la société » (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011: 1). Ainsi, si l'usage des technologies numériques tend à s'universaliser, les problématiques en émergeant méritent d'être assorties de solutions qui seront développées de façon

collective. À cet égard, les approches communautaires permettent de réfléchir et de collaborer sur la façon d'accompagner les jeunes dans l'acquisition d'une utilisation des TIC qui leur est bénéfique. Les milieux fréquentés par les adolescents, tels l'école et la famille, ne sont pas exempts de l'intrusion d'équipements informatiques et communicationnels. Se profilant en des environnements privilégiés du développement des jeunes, ces milieux sont appelés à réfléchir leur formule d'éducation aux médias, tout comme les adultes y évoluant sont appelés à questionner leur propre rapport aux TIC.

Les adolescents d'aujourd'hui sont nés et ont évolué dans des environnements qui, de plus en plus, sont envahis et saturés des technologies numériques. À cet égard, une nouvelle génération s'impose: les *digital natives*: celle-ci est composée de jeunes qui « sont porteurs d'une idéologie de la communication et s'inscrivent majoritairement dans une position technophile » (Dauphin, 2012: 4). Avec la détermination d'une nouvelle génération, Lardellier conçoit qu'une réelle révolution sociale s'opère, en déclassant son aspect proprement technique. Elle a des répercussions sur maintes sphères de la société et vient bousculer l'essence humaine « jusqu'aux contours de l'identité, jusqu'au statut de la relation » (2008: 803).

Enfin, l'arrivée massive des technologies numériques et l'engouement pour celles-ci qui est toujours attisée par l'industrie, s'inscrivent clairement dans un monde où le progrès est adulé. Toutefois, les méfaits découlant de ses usages semblent entrer en conflit avec d'autres valeurs également promues socialement, notamment le respect, la solidarité et l'autodétermination. À plus ou moins long terme, une réflexion sur la place à accorder aux TIC au sein de la collectivité et sur les façons éthiques de les utiliser pourrait être pertinente.

Ce chapitre avait comme visée de produire une synthèse des connaissances sur le sujet des mésusages des TIC par les jeunes. Les méfaits pouvant en découler ont été décrits et assortis à des causes potentielles. Enfin, certaines pistes d'intervention ont avancées. Le prochain chapitre expose donc le projet tel qu'il a été conçu, pour intervenir auprès de l'entourage des jeunes en matière d'usages des technologies numériques.

CHAPITRE II: PRÉSENTATION DU PROJET D'INTERVENTION

Ce chapitre de l'essai décrit le contexte dans lequel le projet a pris forme, la population ciblée par celui-ci, la méthodologie qui a servi d'assises pour développer le projet, le cadre d'analyse qui a été utilisé pour comprendre la problématique ainsi que les activités qui se sont déroulées en guise d'intervention. Bref, la prochaine section constitue le squelette de la conception du projet.

2.1 Le lieu hôte du projet d'intervention

Ce projet, qui implique plusieurs structures, prend ancrage dans les préoccupations conjointes que les systèmes familial, scolaire et psychosocial expriment à l'égard des risques encourus par les adolescents liés à leurs activités en ligne. Si le phénomène d'usage plus ou moins judicieux et réfléchi des TIC semble se généraliser à tout le territoire montréalais, et bien davantage, il a fallu réduire l'envergure de ce projet aux limites du territoire du Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CSSSAM-N), faute de moyens et de temps. Toutefois, étant donné que, la gestion du CSSAM-N découle d'impératifs à la fois locaux, régionaux et ministériels, plusieurs acteurs ont été considérés dans l'élaboration et l'implantation du projet.

2.1.1 Le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord

Le CSSAM-N est une organisation régie par l'agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, elle-même étant gérée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ainsi, les lignes directrices émanant du MSSS sont traduites par les planifications stratégiques des diverses agences implantées dans le Québec en entier, puis adoptées par les CSSS et adaptées à leurs territoires respectifs en fonction des besoins identifiés par les observatoires populationnels. Bien que le processus ait été enclenché par des réformes du système de santé et des services sociaux antérieures, depuis celle de 2004 qui a généré la création des CSSS sur le territoire québécois, le modèle précédant de gestion de la santé principalement axé sur le curatif a été encore davantage remplacé par une perspective proactive qui a donné naissance à un continuum d'interventions se

déployant de la prévention à la réadaptation. Visant d'abord et avant tout le développement et le maintien de la santé des populations résidant sur leurs territoires, et non plus seulement l'absence de maladie chez les utilisateurs de services, les stratégies de promotion de la santé prennent davantage de place au sein des projets cliniques des CSSS. (Agence de développement de services de santé et de services sociaux de Montréal, 2004). C'est donc en vue de renforcer « la capacité des personnes et des collectivités à agir sur leur bien-être et leur santé » (Pépin, 2012: 21), principe clé de l'approche populationnelle en vigueur au sein des CSSS, que ce projet d'intervention prend forme. Cette vision exige de fournir à la communauté des services et des outils favorisant leur engagement et consolidant leur pouvoir d'agir.

Afin d'assurer leur mandat, les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) offrent des services à la population via différents programmes ciblant des clientèles spécifiques. Au CSSSAM-N, le projet clinique s'articule autour de neuf programmes: Services généraux, Personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement, Santé mentale, Jeunes en difficulté, Dépendances, Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (DI-TED), Déficience physique, santé physique - maladies chroniques et Santé physique - oncologie (Pépin, 2010). Tous ces programmes sont transcendés par les valeurs de compassion, de respect, d'engagement, d'altruisme et de dignité, valeurs spécifiques adoptées par le CSSSAM-N², et sont gérés par des équipes hiérarchisées qui doivent également répondre à des impératifs de gestion.

2.1.2 Le Programme Dépendances

Le programme Dépendances propose des services de prévention, d'évaluation et de réadaptation en ce qui a trait principalement à la consommation de substances psychoactives et aux jeux de hasard et d'argent. Contrairement aux neuf autres programmes-services du CSSSAM-N, son déploiement s'effectue de façon transversale, par le biais d'une équipe-dédiée d'intervenants ressources rattachés aux autres programmes. Ces derniers reçoivent sporadiquement des formations, participent à des

² www.csssamn.ca/votre-csss/qui-nous-sommes/mission-et-valeurs/

réunions d'équipe du programme Dépendances, s'occupent du point « dépendances » prévu à l'ordre du jour dans leurs réunions clinico-administratives respectives et ont accès à de la consultation clinique spécialisée en matière de dépendance afin de pouvoir transmettre les savoirs nécessaires à l'implantation d'interventions appropriées dans ce champ d'expertise. À la tête de cette équipe, une cheffe d'administration de programme travaille de concert avec une conseillère en promotion de la santé. Le mandat de celle-ci est de deux ordres: de un, orienter les chefs de programme et les conseillers cliniques sur les procédés d'arrimage du programme dépendances à l'intérieur de leurs propres programmes, et de deux, éclairer les intervenants lorsque des enjeux reliés aux dépendances soulèvent des questionnements en terme de pratique professionnelle. C'est d'ailleurs la personne attitrée à ce poste au sein du CSSSAM-N qui a assuré la supervision du stage lors duquel le projet d'intervention ici détaillé a eu cours. Cette dernière, de par son champ d'expertise, soit la promotion de la santé, et ses activités de liaison avec les organismes communautaires, était la personne toute indiquée pour encadrer l'implantation d'un projet promouvant les usages judicieux des plates-formes numériques.

2.1.3 L'influence de la Direction de la Santé Publique de Montréal au CSSSAM-N

Consciente de l'impact de la qualité des environnements fréquentés par les jeunes sur leur bien-être et leur développement, la Direction de la santé publique de Montréal (DSPM) est aux fondements du projet *Écoles et milieux en santé* (EMS) qui favorise le déploiement d'interventions qui agissent sur les déterminants sociaux de la santé des jeunes. Puisque les jeunes passent la majeure partie de leur temps dans leur quartier, le projet EMS vise le développement de milieux de vie favorables à la santé, au bien-être et à la réussite éducative des jeunes (Lefebvre, Walz et Denoncourt, 2012). À Montréal-Nord, les organismes jeunesse du milieu ont choisi de créer une coalition, le *Réseau Écoles et milieux en santé (REMES)*. De par une concertation plus soutenue entre les partenaires du quartier et une mise en commun des ressources disponibles, le REMES tente de répondre aux besoins des jeunes du territoire de façon à lutter contre les problématiques en vigueur et soutenir les initiatives positives. L'implication de la

conseillère en promotion de la santé du CSSSAM-N au sein même de cette coalition permet un travail intersectoriel incluant divers acteurs de la communauté à la construction de projets ciblant les jeunes et qui promeuvent, entre autres, l'adoption d'un mode de vie sain.

2.1.4 Les partenaires scolaires liés au CSSSAM-N

Les écoles réparties sur le territoire du CSSSAM-N hébergent des intervenants psychosociaux issus du CSSSAM-N, mandatés à l'élaboration de mesures préventives et de réadaptation pour les élèves y étant scolarisés. Ceci dit, bien que des collaborations précieuses s'effectuent sur le terrain entre les organismes relevant du CSSSAM-N et les institutions administrées par la Commission scolaire de Montréal et la Commission scolaire Marguerite-Bourgeois, c'est le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) qui conceptualise les programmes éducatifs implantées par les écoles du Québec. Ainsi, bien que chacune d'elles ait ses réalités distinctes en fonction de la population qu'elle dessert, le MELS impose certaines orientations que doivent respecter les institutions qui en relèvent. C'est pourquoi, suite à l'adoption unanime par l'Assemblée Nationale³ de la loi 56, la *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école*, toutes les écoles du Québec ont été contraintes à se doter d'un plan de lutte visant à contrer l'intimidation à l'école. Les trois écoles secondaires publiques situées sur le territoire du CSSSAM-N, l'École secondaire Sophie-Barat dans Ahuntsic et les écoles secondaires Calixa-Lavallée et Henri-Bourassa à Montréal-Nord, se trouvent alors particulièrement interpellées par un projet visant un usage réfléchi des TIC par les jeunes fréquentant leurs établissements.

³ Communiqué de presse repéré à l'adresse suivante: <http://www.mels.gouv.qc.ca/salle-de-presse/communiqués-de-presse/detail/article/adoption-du-projet-de-loi-no-56-le-quebec-se-dote-dune-loi-pour-prevenir-et-combattre-l/>

2.2 La population ciblée par ce projet d'intervention

Si le but ultime du projet consiste à soutenir l'apprentissage d'un usage approprié des technologies de l'information et des communications (TIC) par les adolescents, l'intervention ne cible pas ces derniers directement, mais plutôt leur entourage. Règle générale, « l'entourage de l'utilisateur est constitué par les personnes significatives dans l'aire relationnelle de celui-ci, mais aussi par les groupes, les institutions et les organismes auxquels il appartient et dans lequel il est inséré » (De Robertis, 2007: 288). Pour les adolescents, ce sont les parents, les enseignants et les intervenants psychosociaux qui agissent en tant que figures significatives. À divers degrés, ces acteurs encadrent et accompagnent les adolescents au quotidien en agissant à titre d'autorité, de mentors, de personnes-ressources et d'éducateurs. Afin d'être plus efficaces dans l'exercice de leurs fonctions, le projet de stage dont il est ici question cherche à outiller les proches et les professionnels et ce, de façon concertée et cohérente. C'est donc autour de ces trois axes d'acteurs que s'articulent les objectifs spécifiques du projet, qui seront abordés dans les lignes qui suivent.

2.3 Les objectifs du projet d'intervention

En ce qui concerne le milieu familial, le projet vise à soutenir les parents préoccupés par l'usage des TIC à la maison et par les méfaits pouvant en résulter sur le bien-être de leurs jeunes. L'intervention s'élabore en vertu de répondre à des besoins de sensibilisation quant aux mésusages liés aux technologies numériques, de réflexion sur une utilisation éthique des TIC et d'acquisition d'outils et de ressources pouvant aider les familles à surmonter les défis que l'ère du numérique impose au quotidien.

D'autre part, puisque l'école constitue pour les jeunes un milieu d'influence majeur en ce qui a trait à l'adoption de saines habitudes de vie (Comité national d'orientation École en santé, 2005), un second volet du projet s'attarde à offrir un espace réflexif au corps professoral et aux autres intervenants scolaires, concernant l'omniprésence des TIC et les impacts en découlant sur le bien-être des jeunes, tout comme sur leur rôle éducatif. Pour

ce faire, les actions visent à sensibiliser le milieu scolaire quant aux usages appropriés et problématiques que les jeunes font des TIC, à faciliter la tâche de repérage des adolescents en difficulté, à explorer les orientations d'interventions pouvant être déployées ainsi qu'à ouvrir un espace de réflexion sur les questions de savoir-être reliées à l'usage des TIC.

Enfin, le projet focalise sur la bonification des compétences des intervenants issus des programmes-services du CSSSAM-N, mais aussi de certains autres Centres de santé et de services sociaux montréalais, qui reçoivent une clientèle préoccupée par la régulation que font les jeunes des TIC. Des actions enrichissant les connaissances des praticiens sur la problématique et une exploration de pistes d'interventions potentielles sont menées, tout en étant teintées d'une attention particulière portée à l'éthique.

2.4 Choix et pertinence de la méthodologie

À la lueur des informations faisant état des connaissances actuelles sur le sujet, l'on discerne que de nombreux acteurs sociaux sont interpellés à agir sur cette problématique. L'aspect global et planétaire des technologies internet influe sur les méfaits pouvant découler de leur usage, tant le nombre de personnes impliquées peut rapidement devenir épidémique. Le principe selon lequel « les problèmes sociaux et de santé sont de nature collective et doivent faire l'objet de solutions collectives » (Favreau et Fréchette, 2003: 8), apparaît tout à fait pertinent à considérer en regard de la méthodologie d'intervention. C'est pourquoi l'organisation communautaire a été choisie pour approcher la question de l'utilisation saine des TIC, au sein même de communautés locales.

Ciblant le changement social, une des visées d'intervention propre au service social⁴, l'organisation communautaire prend la forme d'une intervention planifiée, pour laquelle la démocratie en constitue les assises principales. Si ses champs d'application sont nombreux, c'est toujours en vertu d'une diminution de l'oppression structurelle par une

⁴ Source: www.otstcfq.org/nos-professions

participation citoyenne qu'elle opère (Doucet et Favreau,1991). Qui plus est, l'organisation communautaire poursuit un objectif d'autodéveloppement des collectivités à partir d'un dénominateur commun qui prédispose les individus à la mobilisation. Il peut s'agir d'une base géographique, tel le territoire d'un CSSS, d'un intérêt partagé, par exemple la réussite scolaire, ou encore d'un groupe d'identité, imaginons maintenant le facteur générationnel comme étant à l'origine d'un regroupement (Doucet et Favreau, 1991; RQIAC, 2010). Dans ce projet de stage, la jeunesse constitue la cible d'intérêt pour laquelle divers acteurs unissent leurs efforts.

D'autres éléments contextuels influent également sur les stratégies méthodologiques empruntées. Étant donné que l'intervention s'inscrit dans le cadre du projet clinique du programme Dépendances du CSSSAM-N, la découpe du territoire est un facteur déterminant dans la sélection de la population visée. En effet, il faut souligner que les frontières géographiques traçant la périphérie du territoire desservi par le CSSSAM-N regroupent des communautés d'appartenance, les Ahuntsicois et les Nord-Montréalais, qui se ressemblent peu et qui ne se rassemblent pas. La perspective locale et l'approche populationnelle qui étaient originellement au cœur de l'action des CLSC semblent s'être édulcorées en la faveur d'une gestion des ressources et des effectifs centralisée, lors de la création des CSSS en 2004⁵. Néanmoins, l'organisation de services tend à s'adapter depuis les dernières années pour être davantage en adéquation avec les besoins locaux des deux quartiers montréalais (A. Tremblay, communication personnelle, décembre 2013). Ce faisant, les programmes tentent de répondre aux différents besoins des deux communautés d'appartenance, grâce entre autres à l'observatoire populationnel qui permet périodiquement de dresser le portrait de la population vivant sur le territoire du CSSSAM-N. Il n'en demeure pas moins que cette caractéristique a retenu l'attention lors de la conception du projet.

Ainsi, devant l'identification de besoins concernant la gestion satisfaisante des TIC provenant directement de l'entourage des jeunes et du milieu dans lequel ils évoluent, une mobilisation des systèmes -tels la famille, l'école et les organismes impliqués sur le

⁵ Source: www.msss.gouv.qc.ca/reseau/rls/

terrain, est constatée. Or, les besoins exprimés par la population sont conjugués à des priorités ministérielles. Des organismes en posture décisionnelle ont donc le mandat d'implanter des programmes et des services répondant à des impératifs de santé publique. Cette conjonction métisse une logique instituée à partir de la base (*bottom-up*) et une autre se déployant à partir de politiques publiques (*top-down*). Un certain décalage entre l'approche de santé publique qui s'assied sur des données probantes et quantitatives, et l'organisation communautaire qui investit sur les ressources de la communauté (Lachapelle et Bourque, 2008) laisse présager que le choix d'une approche socio-institutionnelle participative s'impose.

S'apparentant au modèle de planning transactionnel, cette approche s'actualise via un « dialogue et un processus d'apprentissage mutuel qui aide les personnes et les acteurs concernées à augmenter leur pouvoir » (Bourque et Lachapelle, 2007: 129). Pour y parvenir, trois types de savoirs s'amalgament: « l'expertise scientifique, la compétence des intervenants quant au processus d'action communautaire et la légitimité citoyenne » (Bourque et Lachapelle, 2007: 132). Cette co-construction de l'intervention résultant d'une mobilisation collective devient un moteur du changement social. Et ultimement, c'est avec cet objectif, qui ne peut forcément pas se réaliser sur une période de huit mois - laps de temps alloué au stage, qu'a été réfléchi le projet.

Enfin, l'organisation communautaire se démarque de certaines perspectives en travail social d'inspiration davantage traditionnelle, en ce qu'il soutient un milieu dans l'utilisation de ses ressources propres, plutôt que de simplement lui venir en aide en s'y suppléant. D'ailleurs, ce ne sont pas les carences et les dysfonctions qui sont soulignées et à partir desquelles l'intervention se déploie, mais davantage les aptitudes qui sont mises en évidence (Doucet et Favreau, 1991). C'est donc à partir des forces des parents, des enseignants et des intervenants, de leurs domaines d'expertise propres et du lien qu'ils entretiennent avec les jeunes que s'arriment les actions qui constituent le projet d'intervention.

2.5 Le choix du cadre d'analyse écologique pour comprendre la situation

Certains experts se sont prononcés sur le sujet des usages problématiques des TIC en faveur d'une perspective ontologique, donc considérant les forces et les limites individuelles comme facteur principal d'émergence de difficultés. De cette vision, des approches de réadaptation ont été mise en application pour aider individuellement les personnes à redevenir fonctionnelles au quotidien. Toutefois, cette façon de voir la problématique occulte l'influence des structures sociales sur l'adoption de comportements chez la personne (Doucet, 2012). Le cadre d'analyse écologique vient quant à lui inclure toutes les composantes de la société, avec les interactions et l'interdépendance qui animent les systèmes entre eux, pour appréhender un phénomène (Bouchard, 1987). C'est pourquoi ce cadre d'analyse, qui sera détaillé dans cette partie de l'essai, a été choisi pour comprendre l'émergence et le maintien d'usages problématiques des TIC au sein de la société.

À la lueur de la théorie écologique du développement humain telle que conceptualisée originellement par Bronfenbrenner (1979), la personne évolue au contact de son environnement, ce dernier même qui se transforme via les interactions entretenues avec la personne. L'approche écologique est donc un modèle d'analyse des problématiques psychosociales qui se veut globalisant, de par l'attention portée au contexte, et dynamique, grâce à la considération du processus de rétroaction et de ses effets.

L'écosystème d'une personne se découpe en plusieurs composantes, situant les interrelations sur un spectre systémique croissant. Ainsi, l'analyse des problématiques psychosociales et le déploiement des interventions choisies se fondent sur l'implication de diverses strates de l'univers du social de la personne et des transactions observées entre celles-ci. Bref, le fonctionnement général de l'individu est mis en relief avec les forces et les limites du milieu dans lequel il s'inscrit. Cet environnement est subdivisé en six niveaux de systèmes interdépendants: l'ontosystème, le microsystème, le mésosystème, l'exosystème, le macrosystème et le chronosystème.

Le modèle écologique met de l'avant les forces et les limites des individus qui sont conjuguées avec les risques et les opportunités issus de son environnement. Dans un sens, l'analyse qui en découle est à la fois microscopique et macroscopique, multifactorielle et socio-environnementale. L'interdépendance entre les systèmes implique que tout changement dans l'un d'eux influera sur les autres.

Tenir-compte de ce concept au niveau de l'intervention, revient à étendre la pratique en périphérie de l'individu, à agir au sein même de son environnement. L'approche écologique en promotion de la santé stipule que les habitudes et les comportements des individus en regard de leur santé ne s'expliquent pas uniquement par le biais des valeurs endossées par ceux-ci et des connaissances qu'ils détiennent. En fait, six niveaux de systèmes s'influencent et se traduisent en comportements qui, vus sous cet angle, ne constituent pas des choix personnels (Forget et Lebel, 2003).

Le premier système d'influence consiste en l'ontosystème. Il s'agit des caractéristiques, des états, des forces et des limites de la personne, qu'elles soient innées ou acquises (Pauzé, 2012). En lien avec la problématique d'usage problématique des TIC, des traits anxieux et dépressifs peuvent être identifiés, tout comme une passion pour l'informatique ou une compréhension aiguisée de l'univers virtuel.

Le second niveau d'analyse, le microsystème, est caractérisé par les milieux significatifs pour l'individu et dans lesquels il baigne au quotidien. Pour les adolescents, l'entourage que constituent les membres de la famille, le personnel de l'école ou encore les intervenants psychosociaux qui œuvrent dans la communauté sont considérés comme des parties intégrantes des milieux de vie des jeunes. La dynamique familiale et l'accès illimité au matériel technologique peuvent être des facteurs à considérer dans l'émergence de difficultés d'utilisation des TIC.

Les relations entretenues entre les microsystèmes constituent le troisième niveau d'analyse: le mésosystème. (Pauzé, 2012) Bien que l'individu à la base de l'écosystème ne soit pas impliqué directement dans les échanges inter-microsystèmes, les transactions

s'effectuant à ce niveau peuvent influencer sur son bien-être. En lien avec la problématique ici réfléchi, notons des désaccords entre l'école et la famille sur les règles devant régir les comportements en ligne ou, au contraire, un partenariat entre la direction d'une école et les intervenants du CLSC pour créer un projet de sensibilisation contre la cyberintimidation.

Vient ensuite l'exosystème qui est constitué par « l'ensemble des environnements avec lesquels l'individu n'a pas d'interactions directes mais dont les perturbations peuvent néanmoins l'affecter » (Pauzé, 2012). Cette couche systémique fait donc intervenir des institutions et des structures un peu plus abstraites pour l'individu en question. Par exemple, le climat de travail d'un parent pourrait le rendre moins disponible émotionnellement et physiquement à son jeune, qui compenserait les absences de son parent dans un surinvestissement des technologies numériques.

Plus largement encore, le macrosystème qui est caractérisé par la culture, les croyances et les valeurs promues socialement peut venir teinter les habitudes de consommation de matériel technologique. Par exemple, l'adoption d'un projet de loi fédéral visant à identifier les cyberintimidateurs et à les sanctionner sévèrement expliciterait la valeur de respect que la société choisit de traduire également sur les plates-formes numériques.

En outre, le chronosystème, qui inclut des éléments relatifs au temps et à l'enchaînement d'évènements s'ajoute aux autres systèmes dans la compréhension de phénomènes sociaux (Pauzé, 2012). Il est ici question de trajectoires de vie, de tâches développementales ou de transitions importantes au cours d'une vie. Ainsi, les défis de l'adolescence sont désormais vécus avec les influences des TIC, ne serait-ce que concernant l'usage des réseaux sociaux comme moyen nouveau d'exploration de l'identité.

Au niveau des pratiques, cette approche vise l'octroi de services adaptés aux forces et aux limites intrinsèques du client, conjuguées aux ressources disponibles dans son environnement. Ainsi, le milieu agit à titre de soutien au développement de l'individu

dans le besoin, ou en tant que facilitateur de sa réadaptation (CRDP - Le Boulier, 2004). Dans cette optique, l'implication de multiples acteurs est nécessaire et des stratégies de collaboration, teintées d'une fluidité dans le dialogue et d'une réciprocité soutenue s'imposent.

Ce cadre d'analyse apporte une lecture des situations qui s'échelonne sur un continuum allant de l'ontosystème au chronosystème, mais ne prescrit pas d'approche d'intervention spécifique. Toutefois, une approche qui focalise son action sur les déterminants sociaux de la santé, en mettant de l'avant la promotion comme ligne directrice, principalement via l'obtention de milieux favorables, permet non seulement d'encourager les individus à adopter des habitudes de vie saines, mais surtout de soutenir les milieux pour qu'ils puissent offrir des moyens et des alternatives aux individus quant à leurs comportements face aux technologies numériques, par exemple. Tel que Bouchard (1987) le mentionne, « la multiplicité des niveaux d'analyse relativise la responsabilité apparemment unique de l'intervenante vis-à-vis le problème et encourage celle-ci à s'associer à d'autres ressources » (Bouchard, 1987: 455). C'est donc à travers des collaborations entre les milieux que s'est construit le projet ici décrit.

2.6 Intervenir par une action sur les déterminants sociaux de la santé

Pour agir en amont des problématiques, les autorités en santé publique et les partenaires œuvrant au sein de divers ministères proposent de focaliser sur les déterminants de la santé, dont certains visent plus spécifiquement le domaine du social.

Le terme santé réfère à « la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (L.R.Q., ch. S-4,2, article 1). Cette conceptualisation de la santé choisie par le Québec met l'accent sur les interactions qui lient la personne à son milieu. Ainsi, les facteurs influant sur le niveau de santé globale d'une personne, qui constituent les déterminants de la santé, sont de trois ordres différents: les caractéristiques inhérentes à la personne elle-même, le champ des systèmes qui implique les milieux de vie, le territoire, les ressources, les programmes et

politiques gouvernementales, et le champ du contexte global, c'est-à-dire le contexte législatif, économique, démographique, culturel, scientifique et environnemental (Hervé, 2012).

Pour les adolescents, la tâche principale, qui s'impose également comme un défi développemental, consiste à poursuivre une formation académique, en vue d'obtenir les compétences nécessaires à la vie professionnelle ainsi qu'à se préparer à la vie d'adulte de façon plus générale. L'identité professionnelle étant en construction (Bee et Boyd, 2002), la scolarité est un aspect fondamental qui meuble le temps des jeunes, mais qui agit aussi en tant que déterminant de la santé actuelle et future de ceux-ci. Ainsi, l'école se profile en un milieu influent dans le développement des adolescents. Les caractéristiques propres à ce milieu de vie, telles que le niveau de sécurité, l'atmosphère y régnant, la vie scolaire ou les ressources accessibles, contribuent à optimiser ou, au contraire, à diminuer le rendement académique des jeunes (Hervé, 2012).

Il appert donc pertinent qu'un travail de soutien auprès des adultes en responsabilité s'opère afin que l'entourage soit davantage habilité à accompagner les jeunes dans leur vie en ligne et que les milieux soient plus favorables à une utilisation saine des technologies numériques.

2.7 L'approche de réduction des méfaits: apprendre à composer avec les TIC

Puisque les technologies numériques se font de plus en plus présentes dans le paysage social, les éviter paraît aujourd'hui impensable. Ainsi, la réduction des méfaits prime sur l'abstinence en tant qu'objectif réaliste, lorsqu'une modification de l'usage des TIC s'impose. (Nadeau, Kern, Acier et Nadeau, 2012)

L'approche de réduction des méfaits, qui s'appuie sur des valeurs de pragmatisme et d'humanisme, permet donc de profiter des bienfaits des technologies, tout en minimisant les risques qui y sont associés.

Afin d'y parvenir, l'approche ici appliquée préconise le dialogue entre les jeunes et les éducateurs, mais surtout l'investissement dans la relation (Rihs, 2010): s'intéresser à ce que le jeune fait tant sur la toile qu'hors ligne, favoriser des activités nourrissant la relation dans l'univers du réel, démontrer une ouverture quant aux réalités vécues par le jeune, aborder des sujets qui préoccupent l'adolescent, sont quelques exemples d'attitudes à privilégier, surtout dans une perspective préventive. Dans le même ordre d'idées, de nombreuses recherches ont démontré que l'estime de soi constitue un des facteurs principaux protégeant contre la majorité des risques encourus à l'adolescence (Duclos, Laporte et Ross, 2002), et l'assurance de se sentir important et précieux pour un adulte en position de pourvoyeur est un terreau fertile à la consultation de ces personnes de confiance lorsqu'un problème surgit ou qu'un sentiment de détresse point.

De plus, les ressources scolaires peuvent instruire quant aux réflexes à adopter pour s'assurer une certaine sécurité en ligne en ce qui a trait à la divulgation d'information personnelle et le développement de l'esprit critique face aux informations pouvant y être diffusées. Les stratégies pédagogiques déployées dans les écoles recourent souvent aux TIC, permettant de mieux discerner les usages sains, de ceux qui sont problématiques.

Enfin, il est à noter que l'encadrement constitue un moyen alternatif, mais non complet en soi, pour établir des normes d'usage. À ce propos, de nombreux intervenants jugent que les valeurs sous-tendant les règles choisies pour normaliser l'usage des TIC dans un milieu donné méritent d'être explicitées aux jeunes : un code de vie peut être le point de départ d'échanges entre adultes et adolescents sur divers enjeux concernant les TIC qui permettent de ratisser des thèmes aussi vastes que la citoyenneté ou l'éthique. D'ailleurs, la nétiquette, « qui correspond aux règles de politesse, de bienséance et de savoir-vivre [en ligne] » (Brunet, 2004: XIII) se présente encore nébuleuse, ce qui occasionne une certaine insécurité pour les adultes en autorité qui entourent les jeunes ainsi que pour les structures dans lesquelles ils œuvrent. Il peut également s'agir d'une opportunité favorisant le développement d'une pensée critique et l'exercice du jugement, deux composantes agissant en tant que facteur de protection pour une « santé numérique » épanouie.

Dans cette section, la perspective écologique, qui va de pair avec la vision de prédilection des structures de santé publique qui focalise sur les déterminants de la santé, a servi de lunette d'analyse de la problématique de mésusage des technologies numériques par les adolescents. À partir de cette conceptualisation, une justification de l'approche de réduction des méfaits qui est véhiculée lors des ateliers faisant office d'intervention, a ensuite pu être élaborée. C'est donc à partir de ces fondements théoriques que le projet a été construit. La section suivante a donc pour objectif d'identifier plus précisément les étapes qui ont mené à la création du projet.

2.8 Le processus d'élaboration du projet

Afin d'atteindre les objectifs du projet de stage, l'élaboration de l'intervention doit être réfléchi de sorte à optimiser l'efficacité de l'action. Pour ce faire, trois grandes étapes se doivent d'être judicieusement planifiées: la préparation du projet, la réalisation de l'action et l'évaluation de l'intervention. Ces étapes, utilisées dans la planification de l'action en organisation communautaire, permettent une plus grande réflexivité en regard des interventions et donc, une amélioration des pratiques.

2.8.1 La préparation de l'intervention

Cette première étape vise à la fois une meilleure compréhension du milieu d'implantation du projet, ainsi qu'une planification rigoureuse de l'action anticipée (Duperré, 2004). Il est ici question d'acquisition d'informations sur l'organisme hôte du projet de stage, le CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, sur le territoire qu'il dessert et les partenaires y œuvrant, autant ceux issus du réseau institutionnel que du milieu communautaire. Une incursion dans les comités au sein desquels Anik Tremblay s'implique, soulignons en guise d'exemples le REMES (regroupement des Écoles et Milieux en Santé - Montréal-Nord) et le Comité régional sur les jeux de hasard et d'argent et sur les dépendances (initiative de la santé publique de Montréal), a permis la consultation de certains informateurs-clés concernant les réalités liées aux technologies numériques observées sur le terrain ainsi que la construction de liens de collaboration qui se sont avérées utiles pour l'implantation de l'intervention et de sa pérennité, une fois le

stage complété. La consultation de parents et d'enseignants s'inscrit également dans cette phase de la planification de l'action. À cette suite, une compréhension plus intégrale du contexte de stage a pu être extraite, tout comme de l'expression de la problématique telle que vécue dans le milieu.

2.8.2 La réalisation de l'action

Volet 1: Intervention auprès des parents

À la lueur des informations précédemment délivrées, afin que le parent puisse guider plus judicieusement son jeune dans l'adoption d'habitudes saines de connectivité, un souper-causerie a été tenu à l'organisme *Entre Parents*, ainsi qu'à l'école secondaire Calixa-Lavallée dont l'activité a également été organisée par l'entremise d'*Entre-Parents*. Cet organisme propose des activités visant à partager et à progresser, via le vécu de parent, à informer sur des thématiques diverses et à contribuer à l'établissement d'un réseau social empreint de solidarité pour améliorer le mieux-être familial.⁶ Partie prenante de sa programmation, un groupe intitulé *Comprendre mon ado... pas toujours full cool!* s'adresse aux parents d'adolescents âgés entre 13 et 17 ans qui souhaitent obtenir davantage d'outils pour assurer leur rôle de parent. Il s'agit donc de rencontres de 2 heures d'un style souper-causerie informel, lors desquelles l'information, la communication, le soutien et l'entraide constituent les lignes directrices des discussions. Young et Abreu (2011) indiquent d'ailleurs que la mise en commun du vécu des parents, avec d'autres adultes en charge d'adolescents aux prises avec des comportements d'assuétude face au TIC, permet de normaliser l'expérience familiale du conflit, d'augmenter le sens de validation du parent dans ses préoccupations et de contrer l'isolement qui peut l'accabler.

L'intervention a pris la forme d'une discussion de groupe lors de laquelle l'intervenant encadrerait le processus d'apprentissage et de réflexion. La participation à un repas collectif lors de l'activité contribuait au partage de vécu dans une optique d'égalité entre

⁶ www.entrepents.org

l'animatrice et les membres du groupe. Bref, le format de type séminaire était à évincer autant que possible pour s'assurer d'une ambiance conviviale et informelle. Concernant le recrutement, les participants devaient être parents d'adolescents âgés entre 13 ans et 17 ans et pouvaient se présenter seuls ou en couples. La taille des groupes était estimée par les organisateurs œuvrant à *Entre-Parents* à un peu moins d'une dizaine de parents. L'étape du recrutement, préalable à l'implantation de l'action, a été conduite par un intervenant issu de l'organisme communautaire *Entre-Parents*.

Les rencontres débutaient par un accueil, suivi par une brève présentation de chaque participant. Ils étaient appelés à partager sur le portrait de leur famille, sur les plateformes numériques dont ils disposent à la maison ainsi que sur les objectifs qu'ils visent à atteindre aux termes de la rencontre. Ceci permettait de mieux situer les besoins qui motivaient la présence à l'atelier-discussion de tous les parents.

Puis, une fiche portant sur des *Mythes et Réalités* liés à l'univers du numérique a été discutée en guise d'introduction au contenu informatif. Grâce à une courte série de questions de type *Vrai ou faux*, les connaissances des parents ont été mises à l'épreuve. Le vif du sujet était ensuite abordé via les thèmes suivants: les nouvelles technologies de l'information et de la communication et la terminologie associée, l'utilisation saine et problématique des TIC, l'adolescence à l'ère du virtuel et les défis de parentalité, les modalités d'encadrement parental concernant la navigation sur le web, la communication entre parent et jeune, les relations familiales et l'influence des TIC sur celles-ci, et le modèle d'utilisateur de TIC que les parents incarnent.

Greffé à la portion informative, un temps de partage d'outils, mais aussi de réflexion a été alloué. Il s'agissait principalement de s'enquérir du pouls des participants quant à l'adéquation des contenus traités en regard de leurs préoccupations. Enfin, de la documentation a été remise aux parents et ces derniers étaient appelés à remplir une fiche évaluative qui allait ultimement permettre de mieux juger l'efficacité de l'intervention.

Volet II: Intervention auprès d'acteurs du milieu scolaire

En ce qui a trait au milieu scolaire, les demandes résidaient principalement dans une gestion optimisée des cas de cyberintimidation, besoin qui découlait de l'obligation légale pour toutes les écoles du MELS de se doter d'un plan de lutte contre l'intimidation. À l'affût des réalités nouvelles qui surgissent en lien avec les TIC, la direction s'est toutefois montrée ouverte à ratisser plus largement en abordant la question des divers méfaits possibles découlant de l'usage des technologies numériques. Pour répondre à ce mandat, un atelier-discussion a eu lieu avec le personnel enseignant de l'école secondaire Sophie-Barat en février 2014. La direction de l'école avait prévu cette activité lors d'une journée pédagogique afin de favoriser une plus grande participation. Dans ce même esprit, plusieurs enseignants ont été brièvement rencontrés lors d'une soirée de remise de bulletins, en vue d'être au courant de la tenue de l'atelier et de pouvoir m'acheminer à l'avance leurs préoccupations et leurs questions. Finalement, un compte-rendu a pu être rédigé suite à la tenue de l'atelier-discussion et une évaluation écrite de l'activité a été complétée par les participants, afin de vérifier l'atteinte des objectifs pour ce segment d'intervention.

Volet III: Intervention auprès de professionnels psychosociaux

L'objectif principal de ce segment d'intervention consistait à doter les professionnels pratiquant avec les familles ou directement avec des adolescents ayant des difficultés à composer avec les applications technologiques, d'outils supplémentaires. La sélection et le nombre de participants, relevaient des exigences des chefs de programmes-services ainsi que de la disponibilité des stagiaires en travail social.

L'activité d'intervention était constituée d'une présentation magistrale accompagnée de support visuel, d'une distribution de documentation fabriquée en cours de stage, d'une discussion autour d'une vignette clinique et d'une démarche réflexive sur les TIC au sein des institutions. À cet itinéraire de formation, se conjugaient les questions et les commentaires des intervenants qui, pour certains, m'avaient préalablement soumis leurs préoccupations, par voie de courriel ou d'appel téléphonique. Enfin, une évaluation écrite

de la présentation était complétée par les participants à la fin de chacun des ateliers, pour évaluer le degré de concordance des contenus délivrés avec leurs attentes. Une brève portion du temps de rencontre était donc allouée à la cueillette de rétroactions.

2.8.3 L'évaluation de l'action

L'évaluation de l'intervention s'est produite après chacune des activités prévues et ce, en fonction d'indicateurs préalablement définis. Bien que des données quantitatives ont pu être consignées, tels le nombre d'ateliers-discussions conduits ou le nombre de personnes ayant participé aux ateliers, puisque l'objectif principal de ce stage fait appel aux perceptions quant aux capacités des acteurs à soutenir les jeunes dans leur éducation aux médias, des données qualitatives étaient plus utiles pour évaluer l'atteinte des objectifs. Des comptes-rendus étaient rédigés suite à chacune des activités, dans le but de relever des observations et des impressions. Deux modèles différents de questionnaire d'évaluation, de format papier, ont été utilisés: l'un emprunté à l'organisme Coup de Pouce Jeunesse qui a permis de sonder les parents, et un autre inspiré d'un modèle utilisé par Anik Tremblay lors de ses formations qui lui, a été distribué aux professionnels du milieu scolaire et aux intervenants.

CHAPITRE III: ANALYSE CRITIQUE

Si un processus d'élaboration et de conception de projet a précédé son implantation, en cours d'action, certaines modifications se sont imposées afin de s'adapter aux réalités du terrain. Cette section esquisse tout d'abord un portrait de la population réellement jointe ainsi qu'une appréciation des facteurs qui, aux niveaux organisationnel, professionnel et sociétal, ont influé sur l'implantation du projet. Ensuite, un bilan de l'intervention est dressé, accompagné d'une description des résultats enjointe à leur analyse.

3.1 Population rejointe par l'intervention

Le projet visait l'entourage des adolescents du territoire du CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, c'est-à-dire les parents, les acteurs du milieu scolaire et les intervenants psychosociaux. C'est donc à partir de ces trois différentes cibles d'intervention que des groupes ont été créés.

Pour ce qui est des parents, un partenariat avec l'organisme *Entre-Parents* a permis de joindre ces derniers lors de deux rencontres non consécutives, qui se sont produites sur le territoire de Montréal-Nord. Une première rencontre s'est déroulée le 19 novembre 2013, au sein même des locaux de l'organisme, alors que la seconde a eu lieu à l'école secondaire Calixa-Lavallée, le 12 décembre 2013. Un troisième atelier devait se tenir à l'école secondaire Henri-Bourassa, mais pour des impératifs administratifs et financiers, le projet a été reporté à l'année scolaire 2014-2015. Ces activités prenaient la forme d'un atelier-discussion au cours duquel un souper était servi gratuitement. Ainsi, 11 parents se sont présentés à l'atelier du 19 novembre, et 6 parents ainsi que la grande sœur d'un adolescent ont participé à l'activité du 12 décembre. Il s'agissait d'adultes de diverses origines ethnoculturelles ayant, pour la plupart, la garde d'un ou plusieurs adolescents, alors que certains autres avaient des enfants d'âge scolaire mais souhaitaient se préparer à la venue de la puberté et aux enjeux de régulation des TIC à la maison. Tous les parents rencontrés possédaient un téléphone cellulaire et avaient accès à une connexion internet à

la maison. À cet égard, des intervenants du CSSSAM-N ont exprimé de la surprise, voire même de l'indignation, alors qu'ils présumaient que la situation socio-économique précaire dans laquelle baignaient plusieurs parents aurait dû freiner leur consommation de matériel numérique. Suite à l'observation d'une universalité de consommation des TIC chez cette clientèle, une portion de discussion a porté sur les motivations sous-jacentes à l'utilisation des TIC par ces parents. Tous ont avancé la notion de sécurité, autant pour eux-mêmes que pour leurs enfants. Puis, dans un autre registre, ayant pour la plupart des proches à l'étranger, avoir recours aux TIC facilitait le maintien des relations à distance. Si, à prime abord des intervenants tiers affichaient certains préjugés et blâmaient les parents pour leur gestion incohérente des priorités, le fait de pénétrer l'univers de sens des gens a permis de saisir l'importance qu'ils accordent à la famille et à son bien-être.

Au niveau du milieu scolaire, 23 professionnels œuvrant à l'école secondaire Sophie-Barat ont participé à une rencontre d'une durée d'une heure trente qui abordait les conséquences néfastes pouvant altérer le fonctionnement global d'un internaute. Plus particulièrement, le personnel éducatif souhaitait raffiner ses connaissances au sujet de la cyberintimidation ainsi qu'être mieux outillé pour intervenir dans son contexte de travail. Les 23 personnes ayant assisté à cet atelier qui s'est déroulé le 21 février 2014 assuraient des postes variés au sein de l'école: directeurs, enseignants, surveillants, éducateurs spécialisés, psychoéducateurs, etc. Étant donné que l'activité se déroulait lors d'une journée pédagogique, une majorité des employés était relevée de ses fonctions habituelles et avait la liberté d'y participer ou de s'en abstenir. Dans un autre ordre d'idées, si la direction paraissait très interpellée par les méfaits découlant des usages des TIC par les jeunes, les enseignants verbalisaient davantage être ennuyés par les enjeux pratiques d'intégration des TIC à leur enseignement. Clairement, les mandats associés aux professions co-existants dans un même milieu influent sur les perceptions quant à l'ampleur de la problématique. Celles-ci, conjuguées aux valeurs personnelles de chacun, se sont manifestées comme un enjeu dominant dans la mobilisation variable des acteurs du milieu scolaire à l'égard de la problématique des usages que font les élèves des technologies numériques.

Enfin, concernant les ateliers ciblant les intervenants, une cinquantaine de praticiens montréalais issus du *Programme CAFE* (Crise Ado Famille Enfance) ont été rejoints à l'automne. Étant donné leur contexte de pratique en situation de crise familiale, les cas rapportés et les questions faisaient état de leur intérêt pour le mieux-être des familles et de leur besoin de peaufiner leurs stratégies de prévention et de résolution de conflits. Aussi, deux ateliers de 3 heures ont été offerts aux stagiaires en travail social et en ergothérapie du CSSSAM-N. Au total, 9 étudiants ont participé, soit à l'une, soit aux deux rencontres qui ont eu lieu au courant de l'hiver 2014. Tous pratiquaient auprès des jeunes et de leur famille, au sein du programme Jeunes en difficulté ou du programme Santé Mentale Jeunesse. De plus, le 14 avril dernier, 6 intervenants faisant partie de «l'équipe dédiée dépendances» ont assisté à un atelier portant sur les méfaits liés à l'utilisation des TIC, à qui se sont ajoutés trois intervenants issus d'autres programmes-services. À cette suite, plusieurs intervenants du CSSSAM-N n'ayant pas pu se libérer pour participer à cette activité ont manifesté leur souhait qu'une deuxième séance soit organisée au début du mois de mai. Ainsi, un psychologue, deux psychoéducatrices et deux travailleuses sociales ont pu être rejoints lors d'un dîner-causerie qui abordait la même thématique. Enfin, ayant manifesté un grand intérêt pour mon projet à ses premiers balbutiements, le comité se penchant sur les dépendances au sein de la DSPM a participé à une brève présentation des outils ayant été construits lors de ce projet de stage. Ainsi, quatre intervenants issus de milieux différents (CSSS, DSP, CSDM) ont agi en tant qu'agents multiplicateurs, en diffusant les documents dans leurs milieux respectifs.

3.2 Facteurs favorables à l'implantation du projet

3.2.1 Facteurs organisationnels

Tout d'abord, la transversalité constitutive du Programme Dépendances, tel qu'il est actualisé au CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, a contribué à la diffusion massive des intentions de stage dans les autres programmes-services de l'institution. Ce faisant, une consultation des intervenants à l'effet de leurs besoins a pu s'opérer, pour que le projet puisse se construire en adéquation avec la réalité de la pratique.

Aussi, Anik Tremblay, qui assurait la supervision du stage, pratiquant à titre de conseillère clinique en promotion de la santé, détient un mandat de formation dans son domaine d'expertise, soit les dépendances. Les demandes émanant tant des chefs de services des divers programmes que des organismes œuvrant au sein même de la communauté, elle doit créer et adapter de nombreux ateliers en cours d'année, ce qui faisait d'elle une excellente accompagnatrice dans la démarche de stage. De plus, certaines présentations ayant été commandées par des chefs de service et ayant lieu lors de rencontres administratives ou cliniques, la présence des participants était obligatoire. Ceci permettait d'adapter le style d'atelier en fonction des divers paramètres qui étaient communiqués: le nombre de participants, les besoins exprimés par ces derniers, le nombre de copies papier de la documentation devant être imprimées, les limites de temps, le matériel disponible, etc.

Dans une même perspective, le CSSSAM-N est un acteur pilier dans l'arrondissement, entre autres par sa participation au Réseau Écoles et Milieux en Santé (REMES), et Anik Tremblay étant impliquée dans de nombreux comités, le partenariat avec des organismes communautaires a été facilité dès le début du stage.

Dans un autre ordre d'idées, le CSSSAM-N accueillant plusieurs stagiaires à chaque année, des formations et conférences de natures multiples sont offertes gratuitement, permettant non seulement d'approfondir les réflexions découlant de la mise en pratique du projet, mais aussi d'offrir l'opportunité de créer un atelier adressé spécifiquement aux stagiaires.

3.2.2 Facteurs professionnels

Anik Tremblay, de par son charisme et son excellente réputation quant à ses compétences professionnelles, entretient des relations propices à la collaboration. Ceci a facilité le réseautage nécessaire à la détermination de partenaires dans la concrétisation du projet.

De plus, la présence d'une travailleuse sociale scolaire dans les locaux du CLSC d'Ahuntsic qui était rattachée à l'école secondaire Sophie-Barat, a facilité les démarches de prise de contact avec la direction et les autres professionnels y travaillant. Son souci de continuité dans l'offre de soutien ainsi que sa vision préventive des problématiques sociales vécues par les jeunes, en d'autres termes sa façon de pratiquer le travail social, a permis d'insérer le projet dans un tout cohérent. D'ailleurs, les différentes organisations qui offraient des conférences ou des tournées de classes ont tous acquiescé à ce que d'autres intervenants portés par des objectifs conjoints assistent à leurs activités, dans le but d'adopter un langage commun.

3.2.3 Facteurs sociétaux

L'actualité des dernières années regorge de situations dramatiques où des jeunes ont subi les soubresauts d'un usage peu judicieux et non-éthique des technologies numériques. L'offre de stage s'est donc présentée de façon synchrone avec les préoccupations grandissantes des adultes entourant les adolescents au sujet des TIC. De plus, la loi 56 qui obligeait les écoles québécoises à se doter d'un plan de lutte contre l'intimidation avant la fin du mois de décembre 2013 a suscité un accueil chaleureux du milieu scolaire à la mise en place de stratégies de prévention et d'intervention pour amoindrir les impacts des mésusages des TIC.

3.3 Facteurs freinant l'implantation du projet

3.3.1 Facteurs organisationnels

Les moyens de communication accessibles au sein même du CSSSAM-N se sont avérés peu efficaces pour assurer des collaborations conviviales avec les partenaires. Le fait qu'un seul ordinateur ne soit disponible dans le local des stagiaires, que trois stagiaires devaient partager ce dernier et que l'adresse institutionnelle ne soit accessible que via le matériel informatique du CLSC, ont été des facteurs compliquant les interactions, d'autant plus que plusieurs intervenants ne privilégient pas ce mode de

communication. Or, il était impossible de savoir qui des employés préféraient le téléphone et qui d'entre eux optaient davantage pour le courriel. D'autre part, les normes de délai de réponse aux courriels et aux messages téléphoniques ne sont pas précises. Ceci fait en sorte qu'il était ardu de déterminer le moment pour lequel un rappel devait être produit, sans que cela ne soit perçu comme du harcèlement. Qui plus est, la présence au milieu de stage se limitait à deux jours par semaine et devait se conjuguer avec les horaires variables des personnes avec qui le projet se construisait, ce qui ralentissait considérablement l'élaboration du projet.

Toujours en lien avec les modes de communication, les adresses courriel des stagiaires n'étant pas répertoriés dans le bottin des CSSS, la diffusion des messages pouvait être ardue. Dans un contexte où un des ateliers de formation s'est vu greffé d'une deuxième séance, la collecte des plages horaires de disponibilité des participants ainsi que des confirmations de présences a dû se faire par le biais des superviseurs, ce qui a malheureusement influé sur le taux de présence des stagiaires. Les intermédiaires se sont d'ailleurs imposés comme un des freins principaux à l'implantation du projet. S'il était parfois compliqué de joindre tous les destinataires des messages, le contenu de ceux-ci était parfois également sujet à des incompréhensions ou interprétations. Ceci pouvait non seulement engendrer des frustrations de par les efforts investis, par exemple, dans la conceptualisation d'un outil qui, en bout de ligne, ne serait d'aucune utilité, faire émerger des différends concernant la façon de concevoir la prévention et l'intervention en regard des TIC, ou encore carrément mener à l'annulation d'une activité.

3.3.2 Facteurs professionnels

Bien que dans la littérature les experts s'entendent pour faire porter le fardeau de l'éducation aux médias sur les épaules de l'entourage, incluant le milieu scolaire, les enseignants ne se sentent pas tous interpellés de manière semblable par les problématiques psychosociales que les élèves peuvent vivre: certains cours, tel *Éthique et cultures religieuses*, semblent plus appropriés que les cours à vocation scientifique par exemple, pour aborder des questions éthiques ou débattre de sujets sensibles. Ceci a certainement

pu avoir un impact sur la motivation des acteurs scolaires à assister à l'atelier-discussion qui leur était proposé. D'autant plus que l'activité avait lieu le lendemain d'une rencontre parents-enseignants qui soulignait la fin d'une étape académique: le moment aurait peut-être pu être mieux choisi dans une visée de disposition cognitive plus soutenue du personnel.

3.3.3 Facteurs sociétaux

Il est vrai que le mésusage des technologies numériques et leurs conséquences sur le bien-être des jeunes sont des sujets de plus en plus couverts par les médias. Toutefois, d'autres thématiques préoccupent également beaucoup l'entourage des jeunes: la santé mentale, le suicide, la santé sexuelle, la violence, la criminalité, la scolarisation, etc. Ceci étant, les parents, les acteurs en milieu scolaire et les intervenants ne traitent pas tous ces sujets de manière égale: certains sont considérés plus prioritaires que d'autres. Étant, de surcroît, bombardés par de multiples invitations à des activités de sensibilisation et de formation variées, l'entourage est soumise à des choix qui diluent donc la participation à chacun des temps de réflexion et d'approfondissement des connaissances qui leur sont proposés.

3.4 Bilan de l'intervention

Tel que mentionné dans la section sur l'élaboration de l'action, l'évaluation de l'intervention s'est effectuée à partir de la complétion d'un questionnaire par les participants. Deux modèles ont été choisis: l'un pour les parents, emprunté à l'organisme Coup de Pouce Jeunesse, puis l'autre pour les intervenants et le personnel scolaire inspiré d'un questionnaire utilisé par Anik Tremblay qui lui sert de rétroaction lorsqu'elle offre des formations. Bien qu'il aurait été souhaitable de créer des questionnaires parfaitement adaptés aux impératifs du projet, j'ai choisi d'emprunter des modèles déjà existants pour plusieurs raisons. Tout d'abord, leur format - court, direct, simple, et alliant questions ouvertes et fermées, permettait d'obtenir plusieurs données précises et pouvant être comparées, au sein d'un même groupe de participants et d'un groupe à l'autre, tout en

offrant aux personnes sondées la possibilité de donner de plus amples commentaires et suggestions. D'autre part, puisque la co-animation était souvent choisie pour dynamiser les ateliers, les personnes qui partageaient cette tâche avec moi se devaient parfois d'utiliser leur questionnaire maison, puisque qu'ils devaient rendre des comptes à l'organisme pour lequel ils œuvraient avec un souci de standardisation des données recueillies. De ce fait, ne voulant pas dédoubler la tâche d'évaluation des participants, je convenais d'utiliser leur modèle « maison » . De plus, les deux modèles choisis permettaient d'évaluer l'opinion des participants à propos de leur degré de satisfaction concernant l'activité et les informations partagées et discutées, mais surtout de leur impression d'être davantage outillés pour accompagner les jeunes dans leur réalité numérique. Enfin, une courte période de temps était allouée à la fin de chaque atelier pour prendre le pouls du groupe: les participants étaient invités à partager sur ce qu'ils retenaient de l'activité. Bref, le mot de la fin leur était laissé. Ceci permettait aux gens qui préfèrent s'exprimer oralement, d'avoir un espace pour se manifester, tout en laissant le loisir aux gens moins loquaces de partager leurs opinions par écrit. Ces deux formes d'évaluation nécessitaient donc la compilation des données écrites, ainsi que la rédaction de comptes-rendus rapidement après l'octroi des ateliers, pour éviter d'omettre des commentaires, suggestions et opinions transmises verbalement.

3.4.1 L'intervention: quels résultats?

Les ateliers ont permis d'établir certains constats sur le terrain. Tout d'abord, il est plus clair que les différents acteurs qui constituent l'entourage ne sont pas tous habités par les mêmes préoccupations concernant l'usage des TIC par les jeunes. Voyons plus en détails ce qui a été observé auprès des parents, des professionnels de l'éducation ainsi que des intervenants psychosociaux.

3.4.1.1 Chez les groupes de parents

Pour les parents, l'enjeu majeur est la régulation de l'utilisation des TIC à la maison. Plus précisément, les parents se soucient du temps investi (voire perdu) en ligne

ainsi que des querelles éclatant dans la fratrie concernant l'utilisation et le partage des consoles de jeu, téléphones, ordinateurs, tablettes ou tout autre dispositif numérique que la famille possède. Les notions d'encadrement et de pratiques parentales sont donc les thématiques qui soulèvent le plus de discussions. D'ailleurs, les solutions amenées aux situations concrètes partagées proviennent souvent des co-participants. Il n'en demeure pas moins que l'ensemble des parents verbalise que lorsqu'une crise éclate au sujet des TIC, son premier réflexe consiste à mettre hors de vue et de portée les « engins à écran ». En revanche, en guise de récompense, le privilège de disposer de plus de temps d'utilisation des TIC est souvent employé. De plus, plusieurs parents ont admis se sentir mitigés face à l'omniprésence des dispositifs numériques au sein de leur foyer: ils y voient pour eux-mêmes et l'ensemble de leur famille de nombreux avantages mais également des risques d'émergence de plusieurs problèmes. Aux dires des participants, les technologies numériques sont « nécessaires » et leur usage constitue une priorité pour eux, d'où l'importance de réfléchir en famille sur leur introduction et leur régulation à la maison. Pour ce faire, les parents ont exploré les valeurs qu'ils priorisent afin que les usages des TIC à la maison soient en cohérence avec ces dernières. La réussite académique, le respect, la sécurité et la santé ont été fréquemment évoqués et, à partir de situations vécues précises, des stratégies ont été explorées, en lien avec les expériences relatées par les participants.

Par exemple, certains parents ont exprimé le souci que l'utilisation des TIC nuise à la réalisation des devoirs. Il a donc été suggéré d'établir un horaire avec les jeunes. L'on peut suggérer à son enfant qu'en revenant de l'école, un temps bref de loisir soit déterminé: le temps nécessaire au jeune de se détendre un peu avant de s'investir dans les devoirs et les leçons. Ou encore, proposer qu'une fois que les devoirs seront complétés correctement, le jeune disposera de son temps libre pour se connecter. En ce qui concerne la santé et la sécurité, des parents ont verbalisé leur crainte que leurs enfants aient des contacts avec des individus mal intentionnés. Certains participants ont partagé qu'ils n'optaient pas nécessairement pour les dispositifs de contrôle parental pour s'assurer du bien-être de leur progéniture, mais qu'ils exigeaient d'avoir en leur possession tous les pseudonymes et mots de passe de leurs enfants. Ainsi, le jeune sait que le parent peut

aller vérifier à tout moment ses activités en ligne, mais que, d'autre part, son parent lui fait suffisamment confiance pour ne pas établir d'interdits. En revanche, en cas de doute concernant le bien-être du jeune, voire ici d'intimidation ou de prédation sexuelle, le parent peut aller vérifier si ses préoccupations sont fondées. Bien que ce partage ait influencé d'autres participants, certains ont tout de même exprimé que, lorsqu'ils s'intéressent à ce que leur enfant fait, pense et vit, bref lorsqu'ils misent sur la communication et la relation, ils ont l'impression d'agir en amont des problèmes, en les prévenant. Pour ces parents, les mesures de contrôle étaient superflues.

Dans les faits, il a été observé lors des discussions avec les parents que bien qu'ils ne se considéraient pas tels des experts en regard des technologies numériques, ils sont munis de beaucoup de ressources et de compétences parentales transférables d'une problématique à une autre. Les ateliers auprès des parents, soit à l'organisme Entre-Parents et à l'École secondaire Calixa-Lavallée ont donc permis à 92% des participants de partir de l'atelier avec le sentiment de mieux connaître la thématique abordée. Pour 62% des participants, les contenus discutés étaient totalement pertinents alors que pour les 38% des participants restants, les thématiques réfléchies étaient très utiles. En somme, c'est 100% des personnes rejointes qui ont été soit pleinement ou grandement satisfaites de l'atelier. Enfin, bien que les ateliers aient été construits pour soutenir l'entourage des jeunes, beaucoup de parents ont exprimé le souhait qu'une activité parents-adolescents traitant du même sujet soit offerte, de sorte à avoir un espace offrant une possibilité de médiation pour discuter des points de vue de chacun et de trouver des solutions communes pour mieux composer avec les TIC à la maison, au quotidien.

3.4.1.2 Chez le groupe d'acteurs du milieu scolaire

Pour ce qui est des professionnels issus du milieu scolaire, bien que plusieurs écoles aient été approchées, une seule s'est montrée mobilisée par la problématique au cours de l'année académique 2013-2014. Les membres de la direction de l'école secondaire Sophie-Barat ont exprimé leur souhait à l'effet que des interventions concernant les technologies numériques aient lieu dans leurs locaux. Ainsi, l'agente socio-

communautaire du secteur a procédé à des tournées de classes concernant la cyberintimidation et les enjeux légaux y étant reliés, la travailleuse sociale scolaire a implanté des projets animés par la Croix-Rouge sur l'intimidation qui s'adressaient aux adolescents, l'organisme Éducation Coup de Fil a effectué une présentation sur la problématique qui s'adressait aux parents d'élèves et, de mon côté, j'ai abordé les méfaits découlant de l'usage des TIC avec les professionnels travaillant à l'école. Malgré mes tentatives pour sonder les travailleurs du milieu, par une présentation de mon projet lors de la soirée automnale de remise du bulletin et par le biais d'envois de courriels aux enseignants et autres employés de l'école, peu de données avaient été recueillies avant la tenue de l'atelier. Seules les préoccupations de la direction faisaient état des besoins du milieu. Ainsi, il était difficile de créer un atelier « sur mesure ». Toutefois, en fonction du vocabulaire emprunté par les professionnels, il m'est apparu clair rapidement que l'intimidation, et le cas échéant la cyberintimidation, étaient au coeur des préoccupations de la plupart des employés. Ainsi, malgré le fait que mon atelier ait traité plus globalement des méfaits découlant de l'usage des TIC, les interactions que j'entretenais avec les participants étaient vraisemblablement teintées du souci pour la violence relationnelle dont les plateformes numériques étaient porteuses.

Toutefois, si les participants étaient concernés par la problématique de la cyberintimidation, ils affirmaient être témoins de peu de ses manifestations, outre le fait que les groupes-classes puissent être affectés par l'activité en ligne des élèves, hors des heures de cours. En effet, puisque l'école est dotée de plusieurs règlements encadrant l'usage des TIC dans ses locaux, la cyberintimidation ou tout autre méfait pouvant découler de l'usage des TIC ne s'y manifeste pas directement. Ce sont davantage les effets qui sont observés en classe: l'endormissement des élèves indu par des activités en ligne nocturnes, des conflits qui éclatent au delà des limites du virtuel, la publication de propos diffamatoires qui se transforment en harcèlement au sein de l'école, des menaces en ligne qui se concrétisent dans la cour d'école, etc. En somme, le personnel de l'école est au courant des dérapages qui sont survenus dans d'autres écoles du Canada, mais ne s'affirme pas témoin de la problématique dans son contexte précis de travail. Ce sont bien davantage les difficultés ergonomiques d'intégration des TIC à l'enseignement, de

connaissance techniques des plates-formes numériques ou même de condition environnementale (voire la pénombre) qui indispose les élèves à l'apprentissage qui ennuit les acteurs du milieu scolaire. De plus, malgré l'obligation d'adopter un plan de lutte contre l'intimidation par toutes les écoles québécoises au terme de l'année 2013, les personnes œuvrant à l'École secondaire Sophie-Barat se disent peu à l'affût de cet outil dont leur propre établissement scolaire s'est dotée et pour lequel la direction a tenu une présentation en milieu d'année scolaire.

Malgré tout, nombreux sont les participants à l'activité qui ont exprimé leur appréciation de la perspective qui a été la ligne conductrice de l'atelier, soit l'éthique et la pensée critique. L'objectif d'intégration de ces facultés via le programme éducatif a allumé plusieurs personnes qui voyaient la possibilité de remplir à la fois un mandat d'enseignement au sens du contenu qu'au sens éducatif plus large. Bien que les cours d'*Éthique et de culture religieuse* se soient avérés jusqu'à maintenant plus propices à la discussion de sujets concernant les valeurs individuelles et sociales ainsi que l'adoption de comportements pro-sociaux, il appert que d'autres professionnels aient vu l'opportunité d'aborder des enjeux reliés aux TIC qui pouvaient aussi épouser leurs contenus spécifiques dictés par les programmes éducatifs. Dans cette perspective, plusieurs participants ont souligné le besoin d'enseigner aux adolescents l'importance du recoupage des sources visant à valider les propos utilisés lors de recherche documentaire. Cet exemple, bien que tiré principalement de l'expérience des enseignants, est également souligné par d'autres professionnels œuvrant auprès des jeunes, qui expriment que souvent, les adolescents utilisent les moteurs de recherche en ligne pour trouver des réponses à leurs questions qui peuvent toucher leur santé sexuelle autant que leur vie sociale ou des notions purement académiques, sans nécessairement vérifier que les réponses proviennent de sources fiables. Le processus de méthode de recherche étant partie prenante des programmes éducatifs, les compétences transversales acquises durant les cours permettent de choisir plus judicieusement les informations pertinentes pour des fins toutes aussi diversifiées que pertinentes à leur mieux-être. L'avenue qu'incarne le développement de la pensée critique a donc été fort pertinente à aborder pour plusieurs participants qui se voyaient plus aptes à prévenir certains dérapages d'utilisation des TIC.

Toujours en ce qui concerne l'intervention auprès des acteurs du milieu scolaire, la volonté d'obtenir une liste de ressources du quartier se vouant à la problématique d'usage des TIC et, plus particulièrement au sujet de la cyberintimidation a été exprimée. Suite à cette demande, j'ai effectué quelques recherches, bien que ma connaissance du quartier ne me laissait présager aucune trouvaille pertinente. Ainsi, si la problématique de cyberintimidation est de plus en plus médiatisée et documentée, peu d'organismes se spécialisent en matière d'intervention lors de situation de crise. Il n'en demeure pas moins que, lors de l'atelier, la direction s'était montrée disponible et prête à agir en cas de cyberintimidation. Aussi, bien que la travailleuse sociale scolaire du CLSC Ahuntsic affectée à l'école secondaire Sophie-Barat ainsi que l'agente socio-communautaire du secteur n'aient pu être présentes lors de l'atelier-discussion du 21 février, elles s'étaient toutes deux montrées mobilisées par la problématique et prêtes à intervenir de concert avec l'école pour offrir de l'aide psychosociale et un soutien quant aux enjeux légaux tant aux victimes d'intimidation qu'aux jeunes intimidateurs. Il semblerait toutefois que pour certains participants, ces ressources n'étaient pas suffisantes.

Enfin, même si un certain intérêt a été manifesté par le milieu scolaire au sujet des méfaits pouvant survenir avec l'utilisation des TIC, force est d'admettre que ses préoccupations ne se limitent pas à une seule problématique parmi toutes celles qui touchent les jeunes au niveau de la santé physique, mentale et psychosociale. Dans le contexte où plusieurs facteurs de risque entrent en ligne de compte avec la réussite scolaire, la préoccupation concernant les méfaits liés à l'usage des TIC n'est pas en tête de liste. Sachant d'autant plus qu'une certaine proportion des élèves ne possède pas d'ordinateur à la maison ou autres dispositifs numériques, les enseignants ne sont pas aussi enclins à approfondir leurs propres interventions ciblant le mieux-être en ligne alors que pour certains jeunes, l'enjeu principal de la journée sera de trouver quelque chose à se mettre sous la dent.

Au terme de l'intervention prodiguée auprès de l'école secondaire Sophie-Barat s'est précisé le constat selon lequel la direction était très interpellée par la problématique de cyberintimidation puisqu'elle lui est plus visible étant donné sa fonction de résolution de

conflits au sein de l'école. Il s'avère également que le personnel surveillant de l'école ait observé une recrudescence de comportements hétéro-agressifs entre les élèves en lien avec leurs activités en ligne. En revanche, le corps professoral, de par son mandat de transmission des savoirs académiques, son attention est davantage portée sur ce qui entrave directement la réussite scolaire. Ceci explique pourquoi, lorsque les enseignants sont sondés sur leur observation des méfaits découlant de l'usage des TIC, ils nomment l'ergonomie du matériel informatique qui rend son utilisation laborieuse en classe, ce qui nuit à l'attention des élèves et augmente les tâches de gestion de classe.

3.4.1.3 Chez les groupes d'intervenants psychosociaux

En ce qui concerne les intervenants psychosociaux, la demande initiale de formation professionnelle était davantage orientée sur le spectre des dépendances. C'est donc la problématique de cyberdépendance qui constituait leur préoccupation majeure, surtout en ce qui a trait à ses manifestations cliniques chez les jeunes et aux stratégies réadaptatives à employer avec les adolescents et leurs familles. Ainsi, ma superviseure et moi avons construit un atelier qui combinait deux thématiques: les méfaits découlant des usages des TIC ainsi que l'approche motivationnelle brève. Si certaines notions étaient présentées sur un mode magistral, nous avons principalement opté pour un processus réflexif dynamique qui s'appuyait sur la participation active des intervenants. Les participants étaient donc appelés à exprimer leurs opinions, leurs valeurs et leurs expériences liées à la pratique professionnelle, afin qu'ils puissent s'appropriier les contenus abordés. D'ailleurs, les commentaires émis par les participants dans les évaluations écrites de l'atelier abondaient tous dans le même sens: l'interactivité avait permis de maintenir l'intérêt des participants du début à la fin.

Outre l'intérêt suscité par le style d'animation des ateliers, différents outils d'intervention ont été créés et distribués aux participants des ateliers qui, avec mon accord, pouvaient ensuite les distribuer dans leurs milieux respectifs. En cours de projet, deux vignettes cliniques ont été conçues pour réfléchir sur certains usages des TIC pouvant être problématiques tant chez une clientèle jeunesse qu'adulte. Leur besoin de concrétude

trouvait donc réponse, quoique les fiches d'évaluation ont révélé que 8% des intervenants aurait apprécié pouvoir discuter de plus de cas cliniques. De plus, des outils s'adressant aux parents, soit le feuillet *Ado connectés... parents branchés!*, le questionnaire *Mythes et réalités à propos des technologies de l'information et de la communication* et le document *Lexique de termes associés aux TIC* ont été remis aux intervenants pour faciliter l'accompagnement des familles lorsque des enjeux touchant la régulation des TIC à la maison surgissent. À ce propos, plusieurs intervenants ont perçu dans ces documents le potentiel de susciter la réflexion tant chez les parents que chez leur progéniture au sujet des modalités d'utilisation qu'ils souhaitent adopter à la maison. Pour d'autres, ces outils peuvent faciliter la communication entre parents et adolescents en déclenchant des échanges sur les opinions et le vécu de tous à l'égard des usages des TIC. De plus, l'outil *La liste des activités de remplacement* a été accueilli avec intérêt par les intervenants puisqu'il s'agit pour eux d'un document simple, concret et visuel misant sur les ressources des familles et servant, de façon indirecte, à renforcer les liens entre chacun des membres. Enfin, plusieurs ont exprimé être ravis d'avoir en main de la documentation et des outils pertinents, pour intégrer plus aisément à leur pratique professionnelle les éléments abordés en atelier et, au besoin, pouvoir consulter quelques références proposées.

En revanche, certains professionnels, principalement issus du champ de pratique de la psychologie, ont exprimé un inconfort quant au cadre d'analyse utilisé pour aborder la problématique d'usage inapproprié des TIC, ainsi que les approches privilégiées pour accompagner la clientèle jeunesse, surtout en ce qui a trait à la cyberdépendance. Ces praticiens exprimaient préférer investiguer les processus inconscients et les conflits internes selon une perspective psychodynamique, plutôt que de miser sur la réduction des méfaits en réponse à la fonction derrière l'usage. Il n'en demeure pas moins que ce type d'échanges interprofessionnels, bien que ne se concluant pas nécessairement par un consensus, permet un certain décloisonnement entre les différents domaines d'expertise cohabitant dans une même structure.

Dans un autre ordre d'idées, j'ai eu la chance d'obtenir des rétroactions concernant tous les outils créés, de la part d'intervenants et d'acteurs divers s'impliquant auprès des jeunes et de leurs familles. Une chercheuse de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a complimenté mon travail et a ajouté que « si la mode de l'introduction des tablettes comme outil d'apprentissage (obligatoire) à l'école se rend dans le réseau public, des éléments de ce travail ont un fort potentiel d'utilité ». Dans le même sens, des intervenants n'ayant pas participé à aucun atelier m'ont exprimé avoir reçu la documentation de la part de leurs collègues et d'utiliser certains outils dans leur pratique actuelle. Bien que ces échos soient gratifiants, il m'est cependant impossible d'évaluer précisément l'impact à court, moyen ou long terme de la vaste diffusion des documents produits au cours de ce projet. Dans la même perspective, il pourrait aussi être pertinent de valider si la participation à un atelier ajoute une plus-value à la mise en place d'interventions efficaces pour susciter l'utilisation saine des TIC, ou si les documents créés sont suffisamment clairs et simples pour être facilement utilisés sans formation préalable.

CHAPITRE IV: RÉFLÉCHIR LES USAGES DES TIC, QUEL INTÉRÊT POUR LE TRAVAIL SOCIAL

En cette ère du numérique, ne pas posséder de dispositif de connexion internet est un facteur d'exclusion dans une société où diverses démarches administratives ou encore l'accès à de l'information de toutes sortes passe pas les réseaux en ligne. Derrière ce risque de marginalisation, diverses causes peuvent être soulevées: manque de savoir-faire quant à l'utilisation purement technique des appareils, indigence socio-économique, refus des habitudes de vie et des valeurs découlant de la révolution numérique, etc. (Antoine, 2009). Certaines populations vulnérables sont plus particulièrement ostracisées par la technicité qui s'installe à l'échelle sociétale, notamment les personnes à faible revenu ou capital social, les personnes analphabètes, les individus ayant des problèmes de santé mentale, les gens en situation de handicap ainsi que les personnes âgées. Ce constat renvoie directement à la notion d'accès aux TIC, qui constitue d'ailleurs l'enjeu prééminent et « la condition à remplir absolument pour assurer les bénéfices des TIC à l'ensemble de la société » (Bouchard et Ducharme *dans* Brunet, 2004: 148). Or, cette question n'est pas seulement de ressort matériel ou économique, puisque les habiletés en littératie doivent être suffisamment développées afin que les outils disponibles sur la toile puissent leur être exploitables. L'accès devient dès lors un facteur important d'inclusion sociale (Dauphin, 2012), qui consiste entre autres en l'une des fonction revendiquées des travailleurs sociaux (Antoine, 2009)

Par ailleurs, de manière semblable que pour d'autres produits culturels, l'acquisition de savoirs, de savoir-faire, de savoir-être et de savoir-dire s'affiche indispensable pour en connaître les pièges et les vertus. Ces apprentissages peuvent être transmis via le système familial, ou encore être promulgués par le milieu scolaire, ce qui en démocratise encore davantage l'accès. Mais, comme le mentionne Antoine, « encore faut-il que les professionnels de l'éducatif soit persuadés qu'en ce domaine aussi leur rôle est indispensable » (2009: 98).

Tout ce processus d'apprivoisement des technologies qui abondent dans le quotidien des particuliers vise ultimement l'amélioration de « notre capacité à maîtriser la technologie

pour qu'elle nous serve plutôt que d'être asservi » (Antoine, 2009: 94). C'est dans cette même perspective que ce projet novateur en intervention sociale s'inscrit: soutenir les jeunes à s'adapter à leur environnement d'aujourd'hui afin qu'en émergent « des adultes citoyens en capacité de faire des choix raisonnés » (Antoine, 2009). Fondamentalement, ce sont les notions d'autonomie et d'indépendance, également promue par la profession de travailleur social, qui portent ce projet.

En outre, les interactions publiques et interpersonnelles se métamorphosent au rythme incessant de l'évolution des TIC. Ces technologies internet s'imposent indiscutablement en tant que moteur de changements sociaux (Biron et Bourassa-Dansereau, 2011). De ceux-ci émergent des problématiques sociales pour lesquelles la spécificité du travail social mériterait d'être mise à contribution. L'optique d'un partenariat réel, qui a été la trame de fond de ce projet, pourrait être davantage exploitée dans le cadre d'autres projets visant le développement de milieux favorables, afin de collaborer à une collectivité plus inclusive et harmonieuse.

CONCLUSION

Cet essai critique abordait la question d'usage approprié des TIC par les jeunes du territoire du CSSSAM-N. Le projet a pris la forme de partages d'informations ainsi que d'une démarche réflexive sur l'intrusion des TIC dans l'univers social des jeunes et sur les responsabilités qui incombent aux différents acteurs significatifs quant au développement d'une éthique numérique et de comportements sécuritaires en ligne.

Bien que l'objectif de ce projet consistait à soutenir les adultes évoluant dans les milieux fréquentés par les jeunes, le mode d'évaluation de l'intervention choisi ne permettait pas de tirer des conclusions objectives sur l'atteinte de ce but. En effet, les formulaires d'évaluation visaient principalement à connaître l'opinion des participants sur l'adéquation du contenu abordé lors des ateliers en regard de leurs besoins ainsi que leurs impressions à propos de l'effet des ateliers sur leurs compétences et leurs interventions auprès des jeunes. Des projets ultérieurs pourraient donc se pencher sur la façon concrète que ce genre d'atelier peut influencer sur les interactions et les actions entreprises auprès des jeunes par l'entourage.

De plus, malgré l'intention première qui s'articulait à partir d'une démarche participative de réflexion, certains groupes d'individus rencontrés en cours de projet ont manifesté désirer être davantage nourris par des présentations de type magistral. Leur besoin d'information supplantait leur volonté d'être partie prenante de la définition de la problématique vécue sur le territoire du CSSAM-N ou encore des stratégies pouvant être déployées pour contrer leurs difficultés.

Un peu dans le même ordre d'idées, les participants cherchaient souvent à identifier la meilleure façon de conjuguer avec la problématique, plutôt que de suivre certaines orientations qui laissent place à plusieurs alternatives. De plus, il était courant d'entendre dans le discours des parents, des intervenants et des acteurs du milieu scolaire, la volonté d'identifier les usages sains et malsains des TIC, de façon très dichotomique et absolue, de sorte à déterminer « qui a raison » entre l'entourage et les jeunes. Un peu

comme si l'on devait pointer du doigt le fautif ou le coupable, distinguant nécessairement le camp des adultes de celui des jeunes. D'ailleurs, plusieurs participants ont apprécié les rapprochements qui ont été établis entre les usages des TIC des adultes et de ceux des jeunes: la frontière entre l'endogroupe et l'exogroupe (le « nous » que constitue l'entourage adulte et le « eux » composé des jeunes) s'est révélée beaucoup plus perméable. Ceci amenait les participants à réfléchir sur leurs propres usages des TIC et sur le potentiel de modelage, c'est-à-dire le modèle qu'ils incarnent en vue d'acquisition d'un comportement, qu'ils détiennent. Suite à ce constat, les discussions s'orientaient beaucoup plus sur les composantes macrosystémiques de la problématique, donc les valeurs adoptées socialement et la culture ambiante. Ceci porte à croire qu'une action visant le changement social pourrait s'avérer pertinente.

De plus, mon propos mettait beaucoup d'emphase sur la loi de l'effet, c'est-à-dire la prise en compte du contexte, du type d'utilisation des TIC ainsi que des particularités personnelles sur la nécessité d'intervention ou le type d'accompagnement à privilégier. Le fait de ne pas avoir de recette toute faite pour appréhender la problématique déplaisait souvent aux participants.

Lors des ateliers, un besoin s'est révélé très commun à tous les groupes rencontrés: celui d'être validé dans la manière d'accompagner les jeunes dans le déploiement de leur vie en ligne. À cet égard, l'animation de discussions permettait des partages entre participants qui, non seulement se dotaient de plus d'outils pour actualiser leur rôle, mais se rassuraient quant à leurs compétences en matière d'accompagnement des jeunes.

En outre, le travail en partenariat avec d'autres professionnels préoccupés par les usages des TIC par les jeunes permettait une plus grande cohérence entre les actions entreprises. Si certaines valeurs ou perspectives différaient en fonction de l'identité professionnelle ou du mandat de chacun, la mise en commun des forces et des ressources de tous assurait une certaine continuité de l'intervention, mais elle permettait surtout de rejoindre un plus grand nombre d'individus.

Il est aussi à noter que ce projet aurait pu voir ses impacts maximisés si les acteurs mobilisés avaient été concentrés sur un territoire plus restreint. Par exemple, l'on aurait pu opter pour un partenariat avec le personnel de l'École Calixa-Lavallée, l'organisme Entre-Parents qui est déjà impliqué dans cette école, et les intervenants du CSSSAM-N, qui sont appelés à intervenir autant dans le quartier Ahuntsic que Montréal-Nord. La réalité, qui est que certains acteurs se sont montrés plus disponibles et plus enclins à s'engager dans le projet et ce, dès le début, a fait en sorte que les jeunes des parents ayant participé aux ateliers fréquentaient l'École secondaire Calixa-Lavallée ou l'École secondaire Henri-Bourassa, et non pas l'École Sophie-Barat qui, contrairement aux deux écoles précitées qui sont rattachées à la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île (CSPI), est située sur le territoire desservi par la Commission scolaire de Montréal (CSDM). Dans l'optique que d'autres projets de cette nature pourraient s'élaborer dans le même contexte, probablement qu'une mise en contact avec les milieux potentiels pourraient s'effectuer au cours de l'année scolaire précédant le projet. De la sorte, le projet pourrait s'insérer plus facilement dans la planification annuelle des écoles et des organismes concernés.

Enfin, la concertation réelle entre les organismes communautaires du milieu, les collaborateurs des forces policières, les acteurs du milieu scolaire et les professionnels psychosociaux s'est parfois montrée un brin déficiente. Souvent mus par l'urgence d'intervenir, la prévention était plus souvent qu'autrement reléguée au bas de la liste des priorités. Ainsi, les actions entreprises étaient davantage implantées en vase clos. D'autre part, bien que l'intervention se voulait basée sur les principes de l'empowerment, il a été rapidement clair que l'expertise des parents n'était pas toujours considérée par les partenaires équivalente à celles des professionnels, et encore moins de la part des familles elles-mêmes. Afin que d'autres projets fondés sur l'approche de l'organisation communautaire soient plus teintés de ses valeurs constitutives, un plus grand effort devrait être investi pour mettre en valeur les parents en tant qu'acteurs clés autant dans la définition de la problématique, que dans les stratégies à adopter pour y remédier.

BIBLIOGRAPHIE

Agence de développement de services de santé et de services sociaux de Montréal. (2004). *L'approche populationnelle : une nouvelle façon de voir et d'agir en santé*. Montréal, Québec. 7 p.

Anctil, H. (2012). *La santé et ses déterminants : mieux comprendre pour mieux agir*. Québec : Ministère de la santé et des services sociaux, Direction des communications, 24 p.

Auxéméry, Y. (2010). *Risque et utilité du Web en santé mentale chez l'adolescent, évolutions et perspectives*. Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence, vol. 58, n°8, p. 500-506.

Bee, H., Boyd, D. (2003). *Les âges de la vie - Psychologie du développement humain* (2e éd, adapté par: F. Gosselin et E. Rheault). St-Laurent, Québec: ERPI, 494 p

Belkacem, A. et al. (2012). *Être accro aux jeux vidéo : comment ça se soigne ailleurs?*, Psychotropes, vol. 18, pp. 59-71.

Bernier, M. (2013). *L'accès des ménages à Internet*, Science, technologie et innovation en bref, Québec, Institut de la statistique du Québec (Enquête québécoise sur l'accès des ménages à Internet - 2012), pp. 1-4 Repéré le 5 juillet 2013 à partir de: www.stat.gouv.qc.ca/publications/savoir/pdf2013/sti-bref-mai13.pdf

Biron, J-F. et Bourassa-Dansereau, C. (2011). *Les préoccupations et les impacts associés à l'utilisation d'Internet dans les milieux des jeunes d'âge scolaire. Les relations, le temps et le développement*. Rapport synthèse, Directeur de la Santé publique de Montréal, 27 p.

Bouchard, C. (1987). *Intervenir avec l'approche écologique: au centre l'intervenante*. Service social, vol. 36, n° 2-3, p. 454-477.

Bourque, D. et Lachapelle, R. (2007). « L'Approche socio-institutionnelle en organisation communautaire » dans *L'organisation communautaire : Fondements, approches et champs de pratique*. (Bourque, D., Comeau, Y., Favreau, L. et Fréchette, L.) Les Presses de l'Université du Québec, p. 121-138.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press, 330p.

Brunet, P. J. (2002). *Ethique et Internet*, Québec, Les presses de l'Université Laval, 248 p.

Comité national d'orientation École en santé. (2005). *Guide à l'intention du milieu scolaire et de ses partenaires. Pour la réussite éducative et le bien-être des jeunes. En bref*. Québec: Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport; Ministère de la Santé et des

Services sociaux; Institut national de la santé publique du Québec; Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, 14 pages.

Dauphin, F. (2012). *Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences?*, Questions vives, Vol. 7, No. 17, 14 p.

Davis, R. A. (2001). *A cognitive-behavioral model of pathological Internet use*, Computers in Human Communication, vol. 17, p. 187-195

De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social: l'aide à la personne*, Paris, Bayard, 398 p.

Dorvil, H. et Harper, E. (2013). *Le travail social: Théories, méthodologies et pratiques*, Québec, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et interventions sociales, 436 p.

Doucet, L. et Favreau, L. (1991). *Théories et pratiques en organisation communautaire*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 488 p.

Doucet, M-C. (2013). «Perspectives théoriques en sciences humaines : le pari d'un pluralisme pragmatique» dans *Le travail social, théories, méthodes et pratiques* (Dir. H. Dorvil et E. Harper) Presses de l'Université du Québec, p. 89-113

Duperré, M. (2004). *L'organisation communautaire: la mobilisation des acteurs collectifs*, Québec, Presses de l'Université Laval, 130 p.

Duclos, G., Laporte, D. et Ross, J. (2002). *L'estime de soi des adolescents* (Édition abrégée et révisée), Montréal : Éditions de l'Hôpital Sainte-Justine, 89 p.

Favreau L. et Fréchette, L. (2003). *Le développement local des communautés: Le défis des nouvelles générations de travailleurs sociaux*, Cahier du Centre d'études et de recherches en intervention sociale (CERIS), Série « recherches », n° 23, Université du Québec en Outaouais, 35 p.

Filion, G. (2010). *Plan d'action local de santé publique 2010-2015 - CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord*, CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, MSSS, 163 p

Giroux, P., Gagnon, M., Lessard, S. et Cornut, J. (2011). *L'exercice de la pensée critique*, Réseau d'information pour la réussite éducative, Québec, [en ligne] <http://rire.ctreq.qc.ca/lexercice-de-la-pensee-critique/> (site consulté le 4 février 2014).

Hautefeuille, M. et Véléla, D. (2010). *Les Addictions à Internet. De l'ennui à la dépendance*, Paris, Payot, 200 p.

Jenny, A. (2009). *Travail social, lien social et Internet*, Empan, vol. 4, n° 76, p. 92-99

Labar, K. (13 juin 2012). Communiqué de presse: *Adoption du projet de loi n° 56 — Le Québec se dote d'une loi pour prévenir et combattre l'intimidation et la violence à l'école*. Repéré le 10 octobre 2013 à partir de: www.mels.gouv.qc.ca/salle-de-presse/communiqués-depresse/detail/article/adoption-du-projet-de-loi-no-56-le-quebec-se-dote-dune-loi-pour-prevenir-et-combattre-l/

Lachapelle, R. et Bourque, D. (2008). *Les pratiques d'organisation communautaire en CSSS à l'épreuve des programmes de santé publique*. *Service social*, vol. 54, n° 1, p. 23-39.

Landry, M. et Lecavalier, M. (2003). *L'approche de la réduction des méfaits dans le champ de la réadaptation en toxicomanie : un facteur de changement*. *Drogues, santé et sociétés*, vol. 2, n° 1, p. a-15

Lardellier, P. (2008). *Des souris et des jeunes. Les usages relationnels des technologies d'information et de communication (TIC) par les adolescents*. *Archives de Pédiatrie*, vol. 15, n° 5, p. 802-803.

Lecavalier, M. et al. (2002). *La motivation, quelque chose qui se construit*, Montréal, Centre Dollard-Cormier, 53 p.

Lefebvre, C., Walz, L. et Denoncourt, I. (2012). *Écoles et milieux en santé – volet milieu: Guide pour soutenir la mise en œuvre d'un plan d'action intersectoriel(en jeunesse)* Québec, Direction de la santé publique - Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 30 p.

Leroux, Y. (2012). *Les jeux vidéo, ça rend pas idiot!*, Limoges, FYP, collection Stimulo, 91 p.

Lindsay, J. et Turcotte, D. (2001). *L'intervention sociale auprès des groupes*. Gaëtan Morin Éditeur, Boucherville, 257 pages

MELS. (2007). *Programme de formation de l'école québécoise; enseignement secondaire, 2e cycle, Chapitre 2: Domaines généraux de formation*, Québec, 14 p.
Repéré le 10 octobre 2013 à partir de:
www1.mels.gouv.qc.ca/sections/programmeFormation/secondaire2/medias/2-pfeq_chap2.pdf

Mikkonen, J. et Raphael, D. (2011). *Déterminants sociaux de la santé : les réalités canadiennes*. Toronto : École de gestion et de politique de la santé de l'Université York, 62 p.

Minotte, P. et Donnay, P-Y. (2010). *Les usages problématiques d'Internet et des jeux vidéo*, Institut Wallon pour la santé mentale, Namur, 144 p

Nadeau, L., Acier, D., Kern, L., et Nadeau, C.-L. (2012). *La cyberdépendance : état des connaissances, manifestations et pistes d'intervention*. Montréal, Québec : Centre Dollard-Cormier – Institut universitaire sur les dépendances. 88 pages.

Repéré le 12 janvier 2014 à partir de:

www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/CDC/9782981090324.pdf

Organisation Mondiale de la Santé. (1986). *La Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé*. Ottawa: Organisation mondiale de la santé, Santé et Bien-être social Canada et Association canadienne de santé publique.

Pauzé, R. (2012). *Présentation du modèle écologique*. Cours en ligne, université Sherbrooke. Repéré le 6 mai 2014 à partir de www.cerfasy.ch/cours_modeco.php

Pepin, C. (2010). *Planification stratégique 2010-2013*- CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, MSSS, 104 p

Pépin, C. (2012). *Planification stratégique 2010-2015*- CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, MSSS, 121 p

Proulx, S. (2005). « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances » dans *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels- tome I* (Dir. : Lise Vieira et Nathalie Pinède), Édition des Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, p. 7-20.

Québec (2014). *Loi sur les services de santé et les services sociaux : L.R.Q., chapitre S-4.2*, à jour au 1er janvier 2014, article 1. Repéré le 12 mars à partir de: www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html

RQIIAC (Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CSSS). (2010). *Pratiques d'organisation communautaire en CSSS: cadre de référence du RQIIAC*, Québec, Presses de l'Université du Québec, Collection Initiatives, 158 p.

Rihs, A. (2010). *L'accompagnement des jeunes sur Internet, un enjeu majeur pour les éducateurs: représentations de l'équipe éducative du foyer de Founex*, Haute école de Travail Social, Genève, 83 p.

Steeves, V. (2012) *Jeunes canadiens dans un monde branché – Phase III: La perspective des enseignants*, Ottawa: HabiloMedias. 26 p. Repéré le 6 mai 2014 à partir de: www.habilomedia.ca/jcmb

Steeves, V. (2014). *Jeunes canadiens dans un monde branché – Phase III: La vie en ligne*. Ottawa: HabiloMedias. 59 p. Repéré le 6 mai 2014 à partir de: www.habilomedia.ca/jcmb

Tisseron, S. (2012). *Prévention des traumatismes liés aux médias chez l'enfant*, Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence, vol. 60, p. 377—382

Vaugeois, P. (2006). *La Cyberdépendance : fondements et perspectives*, Centre québécois de lutte aux dépendances, Bibliothèque et archives nationales du Québec, Montréal, 32 pages. [en ligne] www.toxico.info/documentation/cyberdependance.pdf (site consulté le 16 mai 2013)

Young, K.S. et Abreu, C. N. (2011). *Internet addiction : a handbook and guide to evaluation and treatment*. John Wiley & Sons Inc, Hoboken NJ, 289 p.

ANNEXE I

Outils d'accompagnement des ateliers dédiés aux parents

POUR EN SAVOIR PLUS

webaverti.ca

Ce site découle du programme national d'information publique du Réseau Éducation Média. Il aborde la sécurité sur le net. On y trouve de l'info et des outils concrets pour favoriser l'utilisation judicieuse des TIC à la maison.

cyberaide.ca

Conçu par la centrale canadienne de signalement des cas d'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet, ce site spécialisé offre des outils aux Canadiens pour les soutenir à préserver leur sécurité et celle de leurs enfants lors de l'utilisation des technologies numériques. Différentes thématiques sont abordées via des fiches préventives téléchargeables.

www.rcmp-grc.gc.ca/is-si/index-fra.htm

Site de la Gendarmerie Royale du Canada qui aborde la sécurité sur Internet.

www.spmv.qc.ca/fr/service/1_3_5_internet.asp

Site web produit par le Service de police de la Ville de Montréal. De l'information sur les dangers potentiels du web et des conseils en favorisant un usage réfléchi y sont livrés.

uneportegrandeouverte.ca

Ce site web agit en tant que guichet unique d'information portant sur la sécurité dans l'univers du numérique.

POUR OBTENIR DE L'AIDE

Centre de santé et de services sociaux d'Ahuhtsic et de Montréal-Nord

www.csssamn.ca
514-384-2000

Votre CSSS offre une aide professionnelle en cas de problèmes de santé mentale, de dépendances, de violence, d'abus, de pauvreté et d'exclusion, et de détresse psychologique. Des services d'accueil, de suivi, d'orientation et de consultation psychosociale, y sont dispensés.

teljeunes.com

Pour les jeunes: (téléphone) 1-800-263-2266 (texto) 514-600-1002

Ligne Parents: 1-800-369-5085

Ce service d'intervention ponctuel est accessible en tout temps et de façon confidentielle, par des professionnels du domaine de l'intervention psychosociale. Il est offert en toute gratuité aux parents d'enfants âgés entre 0 et 20 ans.

jeunessejecoute.ca
1-800-668-6868

Jeunesse J'écoute est un service pancanadien de consultation, d'information et de référence offert à longueur d'année et ce, 24 heures sur 24.

Ados connectés... parents branchés!

*Aide-mémoire à l'intention des familles:
Pour un usage réfléchi des
technologies numériques*

Claire-Marie Corriveau
Étudiante de Maîtrise en service social
Université de Montréal
Automne 2013

Que désigne le terme TIC?

Il s'agit d'un acronyme qui signifie : Technologies de l'Information et des communications.

Les TIC sont des produits et des pratiques issues des domaines de l'informatique, du Web, des télécommunications et des jeux vidéo.

Exemples de termes associés aux NTIC

- Réseaux sociaux: Facebook, Twitter, MySpace, Instagram
- Téléphonie mobile: iPhone, Blackberry, "cell", "texto"
- Ordinateur: PC, Laptop, tablette, ordinateur de bureau
- Jeu vidéo: Xbox 360, PS3 (Play Station 3), Wii, Kinect
- Internet: Web, Google, Explorer, Firefox, antivirus, courriel

Quelques bénéfices liés à l'usage des TIC

- Accès rapide et facile à une quantité et une variété inégalées d'informations.
- Possibilité d'établir des relations sans la nécessité de se dévoiler physiquement aux autres.
- Proposition d'une gamme complète de divertissements, qui ne cessent de s'actualiser.
- Simplicité des communications et ce, à l'échelle mondiale.
- Outil utile à la gestion de la vie quotidienne: magasinage en ligne, transactions bancaires, organisation d'événements, planification de vacances, livraison de restaurateurs variés, recherche de recettes de cuisine...

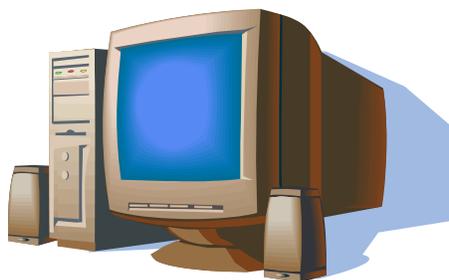
Quelques méfaits possibles liés à l'usage des TIC

- Problèmes de santé physique: manque de sommeil, alimentation déséquilibrée, activité physique insuffisante, maux de tête, hygiène négligée, maladies métaboliques, etc.
- Difficultés psychosociales: isolement, cyberintimidation, cyberdépendance, cyberprédation, perturbation du cheminement scolaire, conflits intrafamiliaux, désinvestissement du monde réel (amis, loisirs), etc.
- Ennuis économiques: excès de dépenses en téléchargements, achats compulsifs, jeux de hasard et d'argent, etc.

L'encadrement parental: quelques pistes pour favoriser une utilisation saine des TIC

- ❖ **S'intéresser aux activités numériques de son jeune:** ceci permet d'enrichir la relation parent-enfant, tout en s'assurant de la convenance des contenus consultés ou publiés par l'adolescent.
- ❖ **Délimiter l'usage des TIC par des règles claires:** il peut s'agir de limites quant à la durée de connexion, des sites web fréquentés ou du type de jeux choisis. Les règles doivent s'assortir de conséquences et être appliquées avec constance.
- ❖ **Aider son ado à développer un esprit critique:** encourager le jeune à vérifier la véracité des informations consultées, à protéger sa vie privée en évitant la divulgation d'informations personnelles et à demeurer vigilant quant aux possibilités de contact avec des personnes malveillantes.
- ❖ **Favoriser l'usage éthique et responsable des TIC:** tenir des propos discriminatoires, publier des photos sans le consentement des personnes affichées, télécharger sans égards aux droits d'auteurs, insulter les autres sur des forums de discussion sont tous des exemples de comportements inacceptables qui méritent d'être abordés avec son adolescent.
- ❖ **Suggérer des alternatives:** l'usage des TIC peut avoir des fonctions variées, répondant parfois à des besoins d'information, de socialisation, de divertissement, d'exutoire, de gestion du stress, de reconnaissance ou de sensations fortes. Discerner avec son enfant quel besoin est comblé par une utilisation donnée permet de varier les moyens employés. Par exemple, si communiquer avec des amis via Facebook peut répondre au besoin de socialisation, participer à des activités au sein de la Maison des Jeunes du quartier le peut aussi.
- ❖ **Montrer l'exemple:** les comportements et attitudes des adultes ont un impact significatif sur l'adoption d'habitudes saines chez les jeunes. Il pourrait même être pertinent que les parents réfléchissent à leur propre hygiène de vie numérique!

Mythes et réalités à propos des technologies de l'information et des communications (TIC)



1. L'écran est une barrière de protection contre tout risque d'abus ou d'agression.

VRAI FAUX

2. Ce que l'on écrit ou publie sur le Net ne s'efface pas.

VRAI FAUX

3. Lorsque de l'intimidation se commet dans les réseaux sociaux, les victimes sont moins gravement atteintes que lorsqu'elle s'effectue dans le monde réel.

VRAI FAUX

4. L'installation d'un logiciel de contrôle parental, la vérification de l'historique des sites web fréquentés et la nécessité d'obtenir le consentement du parent avant l'achat de matériel informatique ou de contenu numérique (mp3, jeux, etc.) sont des moyens suffisants pour assurer la sécurité des jeunes en ligne.

VRAI FAUX

5. Une personne est cyberdépendante lorsque sa durée de connexion sur le web dépasse le cap des 30 heures hebdomadaires.

VRAI FAUX

SOLUTIONNAIRE

1. L'écran est une barrière de protection contre tout risque d'abus ou d'agression.

FAUX: Les problématiques de cyberintimidation, de cyberprédation, de jeu pathologique en ligne et de cyberdépendance font de plus en plus état des risques associés à l'utilisation des TIC. De plus, malgré l'apparence d'anonymat, les avancées technologiques permettent dorénavant aux compagnies sur le web d'obtenir des renseignements sur les habitudes de consommation des internautes, aux autorités d'avoir accès à des communications privées ou encore à des personnes malveillantes de retracer la localisation d'un jeune via le GPS intégré à son téléphone cellulaire, pour ne nommer que quelques exemples.

2. Ce que l'on écrit ou publie sur le Net ne s'efface pas.

VRAI: Dans les faits, le contenu diffusé sur internet devient légalement la propriété des navigateurs web ou des sites hôtes qui publient le matériel des particuliers jugés « contributeurs ». Par exemple, en affichant une photo sur son profil Facebook, l'utilisateur consent indirectement à transmettre tous les droits y étant associés à la corporation que constitue Facebook. De cette façon les diverses entreprises peuvent conserver en mémoire tout le contenu téléchargé. Dans la même optique, la publication de propos ou d'images peut engendrer des téléchargements de la part de quiconque qui, à son tour, peut enregistrer ces contenus sur son propre ordinateur et en assurer la pérennité.

3. Lorsque de l'intimidation se commet dans les réseaux sociaux, les victimes sont moins gravement atteintes que lorsqu'elle s'effectue dans le monde réel.

FAUX: Dans les réseaux sociaux, les données sont vastement diffusées et ce, à un rythme effarant. Ceci rend, le geste d'intimidation d'autant plus visible et percutant, tout en brouillant les pistes quant à la source des messages haineux. De plus, l'écran empêche l'agresseur et les témoins d'avoir accès à une quelconque rétroaction directe de la part de la victime (par l'expression d'une émotion de tristesse ou de colère par exemple), ce qui peut contribuer à l'accentuation des propos violents et à une aggravation sérieuse de la situation.

4. L'installation d'un logiciel de contrôle parental, la vérification de l'historique des sites web fréquentés et la nécessité d'obtenir le consentement du parent avant l'achat de matériel informatique ou de contenu numérique (mp3, jeux, etc.) sont des moyens suffisants pour assurer la sécurité des jeunes en ligne.

FAUX : Des stratégies concrètes de contrôle peuvent être utiles pour encadrer l'utilisation des technologies numériques à la maison, mais sont incomplètes sans un accompagnement éducatif qui permet un usage réfléchi, éthique et averti des TIC. L'accès aux technologies numériques étant de plus en plus facilité dans tous les milieux fréquentés par les jeunes, l'apprentissage d'un usage sécuritaire et judicieux devient impératif, alors que le jeune est enclin à naviguer en l'absence de supervision.

5. Une personne est cyberdépendante lorsque sa durée de connexion sur le web dépasse le cap des 30 heures hebdomadaires.

FAUX: Dans la littérature, il n'existe pas de donnée chiffrée quant à la durée limite qui départage le « sain » du « problématique ». Ce sont plus les méfaits (les conséquences) touchant au fonctionnement global d'une personne qui dénotent de la présence d'un excès. Toutefois la notion de temps ne doit pas être entièrement délaissée : le temps investi sur le virtuel correspond au manque de temps accordé aux activités hors ligne. Il s'agit donc de veiller à un équilibre entre temps investi en ligne et celui attribué aux occupations hors ligne, afin de contribuer au développement optimal du jeune.

Claire-Marie Corriveau

Étudiante de maîtrise en Service Social - Université de Montréal

Un outil : la liste des activités de remplacement

En quoi consiste la liste des activités de remplacement?

Il s'agit d'un aide-mémoire, créé par le jeune lui-même, ou produit avec l'aide d'un parent ou d'une personne significative. C'est une liste des moyens ou des activités qui permettent de répondre au même besoin assouvi par la navigation sur le web ou l'utilisation des jeux vidéo. Bref, c'est une énumération d'alternatives pouvant se substituer au recours des technologies numériques, et qui gagne à être affichée visiblement afin que le jeune puisse la consulter aux moments opportuns.

Comment procéder?

Cette liste découle d'une réflexion concernant la **fonction** assumée par le comportement que l'on cherche à modifier ou à varier. Une fois le besoin mieux identifié, le jeune peut référer à des expériences passées -telles des activités qui lui ont déjà plu et qu'il a délaissées au profit de ses activités en ligne, ou il peut exprimer des projets dans lesquels il désirerait s'investir. À noter que, si ce processus s'effectue avec les parents, les stratégies de remplacement peuvent nécessiter une mobilisation de ces derniers dans la tenue des activités (concernant les coûts, le transport, le nombre de participants impliqués, etc.)

Des idées?

Fonction/besoin	Avoir du plaisir	Socialiser	Vivre des succès	...
Quelques suggestions de moyens	✓ Jouer à un jeu de société avec des amis	✓ Fréquenter la maison des jeunes du quartier	✓ Assumer des responsabilités à la maison	✓ _____ —
	✓ S'adonner à une activité physique	✓ Devenir membre d'un groupe d'intérêt (Grandeur Nature, club de lecture, tricot...)	✓ Créer (une œuvre, une recette, un vêtement...)	✓ _____ —
	✓ Écouter de la musique, apprendre à jouer d'un instrument de musique	✓ S'inscrire à une activité parascolaire	✓ Offrir ses services pour un revenu (menus travaux, gardiennage...)	✓ _____ —
	✓ Aller voir un match sportif avec des amis	✓ Inviter des amis à la maison	✓ Participer à des événements sportifs ou artistiques (tournois, spectacles, etc.)	—
	✓ Lire un livre, une bande-dessinée ou un magazine	✓ Participer à des projets au sein de la communauté (bénévolat, participation citoyenne, mobilisation pour une cause...)	✓ Utiliser les ressources disponibles pour améliorer les résultats scolaires (récupération, tutorat...)	—
	✓ Aller jouer au parc avec le chien	—	—	—
	✓ _____ —	✓ _____ —	✓ _____ —	—
	✓ _____ —	✓ _____ —	✓ _____ —	—
	✓ _____ —	✓ _____ —	✓ _____ —	—
	✓ _____ —	—	—	—

Lexique de termes associés aux technologies de l'information et des communications

À noter que plusieurs des définitions ont été inspirées par Le Lexique TIC de l'Agence Wallonne des Télécommunications, accessible en ligne.

Pour plus de détails et davantage de définitions, consulter le www.awt.be/web/ser/index.aspx?page=ser,fr,lex,000,000

Blog / weblog

Ensemble de billets rédigés par un internaute et pour lesquels la liberté d'expression en constitue le principe de base. Le contenu publié est affiché du plus récent au plus âgé et certains blogs autorisent l'appréciation ou la collaboration des visiteurs.

Bug / bogue

Défaut d'un programme informatique qui génère des anomalies ou des dysfonctions lors de l'utilisation.

Clavardage / chat

Dialogue virtuel et écrit se produisant en temps réel. Il peut s'agir d'une interaction entre plus de deux interlocuteurs. Principe s'apparentant aux « textos » .

Communauté virtuelle

Regroupement d'internautes sur la base d'intérêts partagés.

Copie pirate / logiciel piraté

Copie illicite de données (musique, film, jeu, logiciel, etc.) sans égards aux droits d'auteur.

Cyber

Préfixe provenant du terme cybernétique, qui réfère à la culture du numérique.

Cyberappréciation

Mouvement pacifique visant à contrer la cyberintimidation, par la diffusion, sur les réseaux sociaux, de messages positifs qui soulignent les qualités et les bons coups de personnes identifiées.

Cyberdépendance (usage problématique de l'internet) / cyberaddiction

Terme populaire référant à la difficulté ou à l'incapacité de gérer le temps investi en ligne et les activités y étant accomplies de manière à assurer un développement optimal du potentiel ainsi qu'un fonctionnement satisfaisant au quotidien.

Cyberharcèlement / cyberstalking

Conduite non désirée, abusive, insidieuse et répétée exercée sur une autre personne à travers Internet dans le but de la déstabiliser.⁷

Cyberintimidation / cyberbullying

Fait de harceler une personne ou de tenir à son endroit des propos menaçants, haineux, injurieux ou dégradants, qu'ils soient illustrés ou écrits. Elle concerne également le fait d'harceler une personne. Les moyens employés sont nombreux : le courriel, les salons de clavardage, les groupes de discussion, les sites Web, les messageries instantanées⁸.

⁷ SOURCE: respect-yourself.ca/app/fr/respect_toolbox_glossary

⁸ SOURCE: www.spvm.qc.ca/fr/jeunesse/ado-Cyberintimidation.asp

Cyberprédation (leurre) / luring

Processus par lequel un internaute incite un enfant ou un ado à le rencontrer en personne pour des motifs sexuels. Le cyberprédateur se donnera généralement une fausse identité, comme celle d'un autre enfant ou d'un jeune adulte, et prétendra partager les intérêts de l'enfant ou de l'ado.⁹

E-mail / courrier électronique, courriel (electronic mail)

Consiste en un message électronique transmis par l'Internet. L'envoi peut être individuel ou collectif. La correspondance est rendue possible grâce aux boîtes aux lettres électroniques, telle Outlook ou Gmail.

Émoticone (Smiley)

Figure miniature introduite dans une correspondance en ligne et qui prend forme à partir de divers caractères du clavier. Ce dessin exprime une émotion, comme par exemple la tristesse :-(ou la joie :-)

Fichier / file

Document informatique désigné par un nom. Il peut s'agir d'une série d'instructions pouvant être effectuées par un ordinateur, ou du résultat d'un travail produit grâce à un logiciel (texte, données, images, son, etc.)

Firefox

Navigateur popularisé par Mozilla. Grand concurrent d'Explorer de Microsoft, à eux deux, ils monopolisent le marché dans ce domaine.

Forum / newsgroup

Échanges entre internautes autour d'une thématique identifiée. Les notions partagées sont visibles pour tous les membres inscrits dans le groupe d'intérêt.

Internaute

Terme signifiant utilisateur d'Internet.

Internet

Réseau mondial qui met en lien des dizaines de millions d'utilisateurs, autant particuliers que professionnels. Il s'agit d'un espace d'échanges de fichiers ou de courriels, ou de consultation de données diverses accessibles grâce aux sites Web.

Intranet

Consiste en la section privée et sécurisée d'un réseau d'organisme. L'intranet a pour fonction de faciliter la diffusion d'informations à l'échelle interne, à partir du web et de la messagerie électronique.

Lien / link

Appellation référant à des sections de texte ou des images figurant dans une page web qui, grâce à un clic de souris, débouchent sur une nouvelle page web traitant de ladite notion. Les liens sont souvent de couleur bleue et soulignés.

Login

Processus d'entrée dans un système « multi-utilisateurs » qui s'opère par la concordance d'un nom d'utilisateur ainsi que d'un mot de passe.

⁹ SOURCE: respect-yourself.ca/app/fr/respect_toolbox_glossary

Messagerie instantanée / Instant Messaging (IM)

Mode de communication directe et rapide qui permet le dialogue entre deux interlocuteurs grâce à une connexion commune à un réseau informatique. Avec la venue des webcams sur le marché, les échanges ne se distinguent plus uniquement par le cyber-langage [codifié] employé et les émoticônes, mais par le partage de données audio-visuelles en temps réelles.

MMOG / MMO / MMORPG (Massively Multiplayer Online Game)

Jeu vidéo en ligne, caractérisé par la concurrence de milliers de joueurs en temps réel. La création d'un avatar (personnage ayant une identité propre et des atouts qui lui octroient rôles et pouvoir), la réalisation de quêtes au moyen d'implication dans une guilde (équipe dont les membres, interdépendants, se vouent une réelle fidélité) et l'absence de temps d'arrêt dans l'évolution du jeu constituent des éléments à forte teneur addictive.

Moteur de recherche / search engine

Outil servant à trouver des informations précises sur internet ou à travers un ensemble de documents, grâce à la saisie de mots clés.

Multimédia

Technologie arrimant plusieurs genres de données numériques, tels du contenu narratif ou audio-visuel, pour en créer un tout dans une application donnée.

Navigateur / browser

Fondamentalement, il s'agit d'un logiciel qui permet l'accès au contenu du web. C'est à partir de la formulation de requêtes, sous forme de mots clés, qu'apparaît une liste de résultats auxquels sont adjoints de brefs descriptifs. Google ou Bing en sont des exemples.

Netiquette / cybermanners (Etiquette d'Internet)

Il s'agit des règles de bienséance de mise lors des échanges entre internautes, de la création de matériel mis en ligne ou de la consultation de données. Malgré tout, un certain flou normatif perdure vu l'évolution effarante des avancées technologiques qui ne se produit pas conjointement à une réflexion légale et éthique

Newsletter

Terme désignant l'envoi d'une lettre d'information périodique, sous forme de courriel, à des abonnés.

Page d'accueil / homepage

Page d'entrée principale d'un site Web. À partir de celle-ci, grâce à un menu, une foule de liens vers des informations complémentaires sont accessibles.

PDF (Portable Document Format)

Format de fichiers commercialisé par Adobe qui assure la transmission de divers documents, sans égard au système d'exploitation qui en a assuré la confection. On peut, par exemple, rédiger un document avec *Word* et le diffuser en format PDF, ce qui empêche entre autres la falsification du document d'origine.

Pop-up

Nouvelle fenêtre qui apparaît en premier plan de celle consultée par l'utilisateur, sans que celui-ci ne l'ait choisi. Elle recouvre la fenêtre d'origine que partiellement et affiche souvent de la publicité, ce qui peut s'avérer agressant pour l'internaute.

Portable / laptop

Ordinateur mobile de petit format permettant une alternative pratique à l'ordinateur de bureau classique (desktop).

Réseau social / social network

Communautés en ligne de particuliers ou de groupes plus organisés qui s'interconnectent pour fins d'interactions sociales. Facebook, LinkedIn et Twitter comptent parmi les réseaux sociaux les plus populaires.

Site Web / website

Le site Web agit à titre d'hôte d'un ensemble de pages web qui sont souvent réalisées par une seule et même organisation.

Spamming / spam

Pratique excessive, principalement à teneur commerciale, d'envois répétitifs de courriels indésirables.

Téléchargement - download

Moyen utilisé pour s'approprier, via un ordinateur personnel, un fichier accessible en ligne. Le transit s'opère à partir du réseau pour aboutir sur un ordinateur, contrairement au upload. Certains téléchargements peuvent enfreindre les droits d'auteur.

Téléchargement - upload

Téléchargement d'un fichier vers l'Internet, donc à l'opposé du download.

Virus

Programme qui détient la capacité de s'auto-cloner dans la visée de se transmettre d'un ordinateur à l'autre, grâce, par exemple, à la diffusion d'un courriel viral indésirable. Peuvent s'ensuivre des difficultés sévères de fonctionnement du matériel informatique et d'importantes pertes de données.

Web

Appellation usuelle du World Wide Web.

Web 2.0

Il s'agit de la deuxième génération du Web. La participation des particuliers, via la production de matériel ou les interactions (telles les plateformes Facebook, YouTube, MySpace, Twitter, etc.) en est la caractéristique principale.

Webcam

Caméra intégrée à un ordinateur qui permet la prise de photos ou l'enregistrement de vidéos et leur diffusion sur le Web.

WiFi (Wireless Fidelity)

Dispositif technologique permettant de se connecter à Internet par le biais d'un réseau sans fil.

Wiki

Consiste en un site Web collaboratif dont la visée est l'enrichissement et la diffusion de l'information grâce à la publication de contenu qui peut être mis à jour ou infirmé par les utilisateurs. L'encyclopédie Wikipédia en constitue un exemple notoire.

ANNEXE II

Outil d'accompagnement des ateliers dédiés aux intervenants:

Vignettes cliniques

VIGNETTE CLINIQUE: ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Nom: Aurélie

Âge: 21 ans

Date de l'évaluation: 16 novembre 2013

Autres sources d'information que les rencontres d'évaluation: Note de consultation rédigée par le psychiatre de garde à l'urgence du Centre Hospitalier de Saint-Mary (novembre 2013).

Motif de la demande du traitement: référée au CLSC par un psychiatre du Centre Hospitalier de Saint-Mary, où elle a reçu des soins de réhydratation quelques jours plus tôt.

Diagnostics de santé mentale: traits anxieux et dépression majeure identifiés à l'âge de 16 ans. De plus, en fonction d'un modèle d'entrevue d'évaluation proposé par Magali Dufour, Sylvie R. Gagnon et Louise Nadeau (Nadeau et *al.* (2012) p.43)¹⁰, une problématique de cyberdépendance semble actuellement prégnante et appert causer des dysfonctionnements dans de multiples sphères de sa vie.

Description de la situation

1. *Histoire de dépendances:* Aurélie reste connectée à son portable, médium qu'elle utilise pour nourrir sa vie sociale et affective, via les réseaux sociaux, tel Facebook, et certains blogs. Sa récente brève hospitalisation, (pour cause de déshydratation due à sa navigation sur de longues périodes de temps sans manger ni boire), l'a fait réfléchir sur son utilisation du web. Suite à une discussion avec un psychiatre de l'urgence du Centre Hospitalier de Saint-Mary, Aurélie aurait admis que ses études universitaires souffraient du manque de temps et d'énergie qu'elle leur consacrait, et que sa relation avec sa colocataire était désormais conflictuelle. Cette dernière, qui a contacté les Paramédics lorsqu'Aurélie a eu une faiblesse, l'assène de reproches concernant la propreté et l'ordre de l'appartement qu'elles partagent, les comptes non payés de téléchargements massifs et pour l'irritabilité d'Aurélie lors de leurs entretiens.

2. *Santé physique:* Lors de son séjour à l'urgence, des prélèvements sanguins et un examen physique ont permis de déceler certaines anomalies: une anémie et des carences en potassium ont été constatées, conséquentes à un apport alimentaire pauvre et à une hydratation insuffisante. Des maux de tête matinaux chroniques, probablement dus à une piètre hygiène de sommeil, ont aussi préoccupé l'équipe soignante.

3. *Santé mentale:* à l'âge de 16 ans, Aurélie a fait une tentative de suicide par mésusage médicamenteux qui l'aurait menée à l'urgence de l'Hôpital du Suroît. Des psychothérapies individuelle et de groupe avaient alors été opérées, soutenues par la prise d'un antidépresseur (Sertraline/Zoloft). Son suivi s'était ensuite étiolé peu avant qu'elle n'atteigne la majorité. Aujourd'hui, Aurélie n'est plus suivie en psychiatrie et ne prend aucune médication.

¹⁰ Modèle disponible en ligne au <http://dependancemontreal.ca/wp-content/uploads/2013/06/cybercomplet1.pdf>

ANNEXE III

Outil d'accompagnement de l'atelier destiné au milieu scolaire

Ressources et articles destinés aux enseignants sur la cyberintimidation

HabiloMédias – Centre canadien d'éducation et de littératie numérique

habilomedias.ca/cyberintimidation/ressources-pour-enseignants

Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants

Cyberintimidation : questions clé touchant l'éducation

www.ctf-fce.ca/fr/Pages/Issues/Cybertips-for-teachers.aspx

Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants

Cyberconseils à l'intention de la population enseignante

ctf-fce.ca/publications/pd_newsletter/PD2008_Volume7-2french_Article9.pdf

Centrale des syndicats du Québec

Les médias sociaux : des outils aussi utiles que redoutables

www.csq.qc.net/fileadmin/user_upload/csq/documents/documentation/enjeux_sociaux/medias_sociaux/media_sociaux.pdf

C'est malade! Un blogue pour les professionnels jeunesse

<http://blogsgrms.com/cestmalade/>

Ressources diverses sur la sécurité en ligne

webaverti.ca

Ce site découle du programme national d'information publique du Réseau Éducation Média. Il aborde la sécurité sur le net. On y trouve de l'info et des outils concrets pour favoriser l'utilisation judicieuse des TIC à la maison.

cyberaide.ca

Conçu par la centrale canadienne de signalement des cas d'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet, ce site spécialisé offre des outils aux Canadiens pour les soutenir à préserver leur sécurité et celle de leurs enfants lors de l'utilisation des technologies numériques. Différentes thématiques sont abordées via des fiches préventives téléchargeables.

www.rcmp-grc.gc.ca/is-si/index-fra.htm

Site de la Gendarmerie Royale du Canada qui aborde la sécurité sur Internet.

www.spvm.qc.ca/fr/service/1_3_5_internet.asp

Site web produit par le Service de police de la Ville de Montréal. De l'information sur les dangers potentiels du web et des conseils en favorisant un usage réfléchi y sont livrés.

uneportegrandeouverte.ca

Ce site web agit en tant que guichet unique d'information portant sur la sécurité dans l'univers du numérique. Claire-Marie Corriveau Étudiante de maîtrise en Service Social – Université de Montréal 2013-2014

Pour obtenir une aide concrète

Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et de Montréal-Nord

www.csssamn.ca
514-384-2000

teljeunes.com

Pour les jeunes: (téléphone) 1-800-263-2266 (texto) 514-600-1002

Ligne Parents: 1-800-369-5085

Ce service d'intervention ponctuel est accessible en tout temps et de façon confidentielle, par des professionnels du domaine de l'intervention psychosociale. Il est offert en toute gratuité aux parents d'enfants âgés entre 0 et 20 ans.

jeunessejecoute.ca

1-800-668-6868

Jeunesse J'écoute est un service pancanadien de consultation, d'information et de référence offert à longueur d'année et ce, 24 heures sur 24.

À noter que la direction de l'école peut vous accompagner dans vos démarches lorsqu'un de vos élèves nécessite une intervention. À l'égard de l'intimidation, votre école s'est récemment dotée d'un plan de lutte pour prévenir et combattre l'intimidation et la violence à l'école. Ce dernier fournit des balises et orientations à suivre pour mener des interventions au sein même de l'école.

Veillez également prendre note que l'agente sociocommunautaire affectée à l'École Sophie-Barat, est une personne-ressource issue du SPVM qui peut collaborer à l'élaboration de vos interventions auprès des élèves, tout particulièrement lorsque des questions légales sont impliquées.

Téléphone : 514-280-0427

Enfin, la travailleuse sociale scolaire rattachée au CLSC Ahuntsic, orchestre des activités de prévention et d'intervention précoce sur l'intimidation. Aussi, elle fournit de l'aide psychosociale aux élèves en difficulté et facilite la référence des familles qui désirent entreprendre une démarche plus soutenue aux services offerts par le CLSC d'Ahuntsic.

Téléphone au CLSC : 514-384-2000 #8469

Téléphone à l'école Sophie-Barat : 514-596-5535 # 2062

ANNEXE V

Outils d'évaluation des ateliers



Coup de pouce jeunesse
Montréal-Nord

Pour mieux vous connaître...

Homme Femme

Âge :

Nombre d'enfant(s) et âge :

COMMENT QUALIFIERIEZ-VOUS...	<i>Excellent</i>		<i>Moyen</i>		<i>Faible</i>
	5	4	3	2	1
L'activité dans son ensemble?					
La prestation de l'animateur?					
La pertinence du sujet abordé?					
La pertinence de l'information reçue?					
La pertinence de lieu de la rencontre (salle, confort, etc)?					

ET PLUS ENCORE...	oui	non	En partie
Repartez-vous avec le sentiment de mieux connaître le sujet abordé?			
Recommanderiez-vous cette activité à des ami(e)s?			
La durée de l'activité vous convient-elle? Sinon, quelle serait la durée idéale? Précisez :			

Commentaires et suggestions :

Merci pour votre participation !

ÉVALUATION DE L'ATELIER

Titre de l'atelier: _____

Nom de l'animateur: _____ Date: _____

Encercler le chiffre de l'énoncé qui correspond le mieux à votre opinion selon l'échelle d'évaluation suivante.

Très peu 1	Peu 2	Assez 3	Très 4
---------------	----------	------------	-----------

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 1. Les objectifs énoncés en début d'atelier sont clairs et précis. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. À la fin de l'atelier, les objectifs sont atteints. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. L'animateur maîtrise son sujet. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. La méthodologie est pertinente par rapport aux objectifs. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. La méthodologie facilite mon apprentissage. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. L'animateur suscite l'intérêt et la participation. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Les connaissances et les habiletés acquises peuvent être directement utilisées. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Recommandations

Ce que j'ai le plus apprécié:

Ce qui me sera le plus utile et le plus applicable dans mon travail

Mes suggestions pour améliorer la qualité de cet atelier

Quelle est votre appréciation globale de cet atelier
