



**PREVENIR ET EDUQUER AU NUMERIQUE :
MANAGER ENTRE COOPERATION ET
ORGANISATION POUR UN NOUVEL
HORIZON.**

**CREER UN SERVICE DE PREVENTION
D'EDUCATION NUMERIQUE.**

MICHELLE BLAIN

2014

cafedes



Remerciements

- A mon époux Jean-Paul pour son soutien et son accompagnement durant ces trois années de formation.
- A mes filles, Virginie et Déborah qui par leur confiance m'ont enlevé les doutes.
- A mes collaborateurs pour leur constance dans leur travail.
- A Roger qui, même s'il n'est plus là, m'a donné la soif d'apprendre et d'évoluer.
- A Liliane, toujours présente pour m'écouter et me conseiller.
- A mes collègues de formation pour les bons moments et plus particulièrement à Delphine, pour son soutien.
- A mon chien, Canaille, toujours présent à mes côtés lors de la rédaction de ce mémoire.
- A mon guidant de mémoire pour ses conseils qui m'ont fait aller chercher toujours plus loin.
- A l'équipe de professionnels du centre de formation.
- A tous ceux qui ont pris du temps pour relire ce mémoire.

Sommaire

Introduction.....	1
1. Comment le numérique a fait évoluer les politiques au regard de l'évolution sociétale ?	4
1.1. Un contexte Européen à une politique locale	4
1.1.1. Une stratégie Européenne des droits de l'enfant qui évolue vers la.....	4
prévention.....	4
1.1.2. Une politique Nationale qui croise ses dispositifs pour répondre à un.....	6
besoin émergent.....	6
1.1.3. Une politique Régionale en PACA.....	13
1.2. Un contexte économique qui favorise une société « addictogène ».....	20
1.2.1. Une offre exponentielle.....	20
1.2.2. Commençons par comprendre ce qu'est l'addiction ?.....	21
1.3.3. A partir de quand l'utilisation d'Internet ou la pratique des jeux vidéo	24
devient problématique ?.....	24
1.3. Quels sont les publics concernés par des pratiques excessives ?.....	27
1.3.1. Existe-t-il un profil type de l'internaute présentant des problèmes ?.....	27
1.3.2. Pourquoi les adolescents sont les plus concernés ?.....	29
1.3.3. Quelles sont les conséquences d'un usage excessif ?	30
2. Un centre de formation et d'animation dont il faut réinterroger la pertinence de ses missions au regard de l'évolution sociétale.	31
2.1. Horizon Multimédia, une évolution nécessaire pour envisager son développement dans le champ de la prévention.	31
2.1.1. La lutte contre la fracture numérique au cœur de la création de l'association....	31
2.1.2. Une société en mutation qui nécessite de faire évoluer l'offre de service	36
2.1.3. Pourquoi faut-il créer un service « prévention » ?.....	38
2.2. Les enjeux d'une nouvelle organisation interne pour s'inscrire dans le projet .	45
2.2.1. Un secteur formation qui doit se renouveler.	45
2.2.2. Une équipe qui doit faire évoluer ses compétences pour développer.....	48
l'offre de service.....	48

2.2.3. Une nouvelle offre de service « prévention » à concevoir pour répondre aux besoins émergents	52
2.3 Une stratégie de coopération à construire qui doit tenir compte des besoins des publics et de l'environnement institutionnel.....	56
2.3.1. Développer le partenariat et le réseau : un enjeu décisif	56
2.3.2. Assurer une offre régionale pour améliorer la prise en charge	58
2.3.3. Une communication nécessaire pour s'inscrire dans le réseau	59
3. La mise en œuvre d'un service d'éducation au numérique.....	60
3.1. Une démarche stratégique et managériale pour conduire au changement.....	60
3.1.1. La communication interne, une valeur ajoutée pour accompagner le changement.....	61
3.1.2. Un management par la compétence comme opportunité de développement dans une démarche qualité.	63
3.1.3. Communiquer sur le territoire en direction des partenaires institutionnels et opérationnels.	67
3.2. Une ouverture vers la coopération pour développer le partenariat	68
3.2.1. Identifier les partenaires du territoire pour proposer une prise en charge globale de l'usager.....	68
3.2.2. Créer les conditions de la réussite d'une démarche partenariale.....	70
3.2.3. Planifier les étapes du changement et les actions à entreprendre.....	72
3.3. Une évaluation du projet au service de la performance sociale.....	74
3.3.1. Des indicateurs de ressources.....	74
3.3.2. Des indicateurs de réalisation et d'efficacité au service de la plus-value sociale à destination des usagers.....	77
Conclusion	80
Bibliographie	81
Liste des annexes	I

Liste des sigles utilisés

ANESM :	Agence nationale d'Évaluation sociale et médico-sociale.
AEMO :	Action éducative en milieu ouvert.
ARS :	Agence Régionale de Santé.
CA :	Conseil d'administration.
CAF :	Caisse d'Allocation familiale.
CASF :	Code de l'action sociale et des familles.
CESC :	Comité d'éducation à la santé et la citoyenneté.
CJE :	Centre du jeu excessif.
CLSPD :	Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance.
CSAPA :	Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie.
CLAS :	Contrat local d'accompagnement à la scolarité.
CRES :	Comité régionale d'éducation à la santé.
CUCS :	Contrat urbain de cohésion sociale.
DGESCO :	Direction générale de l'enseignement scolaire.
DSM :	Manuel statistique et diagnostique des troubles mentaux.
DIRECCTE :	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.
DJEPVA :	Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative.
ERIC :	Espace régionale internet citoyen.
ESJ :	Espace santé jeune
HPST :	Hôpital Patients Santé Territoire.
FNES :	Fédération nationale des comités d'éducation à la santé.
FPS :	First-person shooter (jeu de tir en vue subjective).
GPEC :	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
IGAS :	Inspection générale des affaires sociales.
INSERM :	Institut national de la santé et de la recherche médicale.
INSEE :	Institut nationale de la statistique et des études économiques.
LAEP :	Lieu d'accueil enfants-parents.
LOLF :	Loi organique relative aux lois de finance
MILDECA :	Mission Interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.

MMORPG : Massively Multiplayer Online Role Playing. (Jeu de rôle en ligne).

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique.

OMS : Organisation mondiale de la santé.

PACA : Provence Alpes-Côte d'Azur.

PME : Petites et moyennes entreprises.

PIF : Point infos familles.

PPS : Prévention et promotion de la santé.

REAAP : Réseau d'écoute et d'appui aux parents.

RGPP : Révision générale des politiques publiques.

TDAH : Troubles des déficits de l'attention de l'attention avec ou sans hyperactivité.

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

Introduction

« Internet cristallise tous les maux de notre société, parce qu'il les révèle, les fait saillir, ressurgir

Partout, il est le bouc émissaire, car il semble le symptôme d'une transformation qu'on ne comprend pas. Et qu'il est plus facile d'accuser l'Internet que de comprendre ce que l'Internet renforce, souligne, surligne, déforme dans l'évolution actuelle de nos sociétés.»

Hubert Guillaud, rédacteur en chef d'Internet Actu Net, responsable de la veille à la Fondation Internet Nouvelle Génération.

Depuis Gutenberg, la planète n'avait pas vécu de transformation de cette ampleur. La rapidité avec laquelle ont lieu les développements technologiques et la digitalisation est sans comparaison dans l'histoire. Cette révolution technologique a entraîné des changements majeurs dans le rapport de l'individu lui-même à la société. Si la consommation d'alcool fait partie du quotidien de notre société et des rituels judéo-chrétiens depuis des millénaires, si la plupart des adultes ont, depuis l'enfance, gagé et joué à des jeux de hasard, l'explosion d'Internet, elle, date d'à peine vingt ans. On peut comprendre qu'une telle transformation fasse peur et que l'on se sente désemparé devant un adolescent joueur de « World of Warcraft¹ » qui refuse de sortir de chez lui parce qu'il estime devoir être présent à ses avatars et qu'il se sent responsable des compagnons de sa guilde². Un environnement comme la toile, qui assure une gratification immédiate et sans interruption, pourrait aussi influencer le sentiment de compétence, l'impression de contrôle et la prise de risque, notamment chez les adolescents. On parle alors de « cyberaddiction » ou de « cyberdépendance ». Le « cyber » fait référence aux différents usages possibles d'Internet. Ces changements sociétaux ont bien évidemment affecté la cellule familiale. Les tensions autour des enjeux de surveillance des usages du numérique dans la famille (notamment des parents vers les enfants) font qu'on aborde souvent les relations familiales, augmentées par le numérique sous l'angle de la protection : maîtriser ce qui est téléchargé, savoir ce à quoi chacun accède, joue, écoute, partage... ce qu'il fait, où il est. On observe ou on valorise plus difficilement combien ces pratiques numériques, ces nouvelles formes de

¹ Considéré comme le jeu le plus populaire. Fin 2010, il comptait plus de 12 millions de participants dans le monde. C'est un jeu de type MMORPG (Massively Multiplayer Online Player Games)

² Une guilde est une communauté regroupée autour d'un ou plusieurs jeux et régie par une organisation hiérarchique. Les jeux qui peuvent avoir des guildes sont le plus souvent des jeux qui se jouent uniquement sur Internet.

partage, permettent d'agir, de se projeter, collectivement comme individuellement. La consommation croissante des écrans par les enfants et les adolescents interpelle de plus en plus les familles et les parents. Les parents se sentent souvent seuls et isolés face à leurs questionnements, leurs doutes, ne sachant trop quelles attitudes adopter et comment protéger l'enfant des déviances du numérique, tout en lui permettant de profiter d'outils ou de pratiques que beaucoup estiment incontournables pour leur enfant. D'autre part, l'accompagnement des pratiques numériques des jeunes rassemblent et questionnent les professionnels de l'action socio-éducative et de la santé. Le manque de formation des professionnels infirmiers, pédopsychiatres, médecins, assistants de service social, animateurs éducateurs spécialisés, en milieu scolaire, sportif ou de loisir, l'ensemble des acteurs en contact avec les adolescents, ne permet pas le repérage précoce de ces pratiques abusives chez les adolescents et les interventions qui peuvent être réalisées. D'ailleurs « Serge Tisseron, pédopsychiatre reconnu, a déclaré récemment dans une conférence que l'addiction aux jeux vidéo n'était pas une pathologie reconnue par l'académie de médecine. Il estime qu'il faut plutôt parler de pratiques "excessives passionnées" et d'excessives pathologiques", la deuxième catégorie étant celle qui a besoin de soins. La nuance est importante, car elle implique une différence fondamentale dans la prise en charge de ces personnes: si on parle d'"addiction", le joueur sera traité par un addictologue, alors que si on parle "d'excessif pathologique", ce sera vers un psychothérapeute ou psychologue, le jeu vidéo étant alors reconnu comme symptôme et non comme source des troubles ».

Au-delà des interrogations d'une société aux prises avec ses mutations, nous verrons que la question des « addictions » sans substances est un sujet épineux où cliniciens, épidémiologistes, chercheurs et même parlementaires ont des avis controversés. Dans un contexte en changement permanent, je ne pouvais pas commencer ce mémoire sans vous faire partager ma vision, dans le but de créer les conditions nécessaires à une meilleure compréhension du sens que je souhaite lui donner.

Je me suis appuyé tout au long de ce mémoire sur la théorie de Vincent Lenhardt, auteur de l'ouvrage « Les responsables, porteurs de sens » qui s'appuie sur le concept de l'empowerment³. Il s'agit pour moi de rendre acteur les publics et les partenaires de ce projet.

³ L'empowerment ó intraduisible en français ó est considéré ici comme « un processus de changement individuel interne (le pouvoir en), d'augmentation des capacités (le pouvoir de) et de mobilisation collective (le pouvoir avec) dans le but de modifier une relation de dépendance et de subordination (le pouvoir sur) ».

Le référentiel professionnel des directeurs d'établissement ou de service d'intervention sociale regroupe quatre domaines de compétences qui animent la fonction de direction : l'élaboration et la conduite stratégique d'un projet d'établissement, le management et la gestion des ressources humaines, la gestion économique, financière et logistique de l'établissement et l'expertise de l'intervention sanitaire et sociale sur un territoire. Domaines que vous retrouverez tout au long des 3 parties de ce mémoire.

Dans ma première partie, j'ai souhaité approfondir l'évolution et les enjeux des politiques publiques au regard du développement d'internet. Nous verrons, plus particulièrement, comment le développement des jeux vidéo et l'accélération des usages numériques a conduit une mutation sociétale qui impacte les familles, les jeunes et les professionnels. Un focus, d'un point de vue épidémiologique et sociologique, permettra d'identifier les publics présentant les risques d'une pratique excessive.

La deuxième partie mettra en exergue comment l'association fait de cette problématique une véritable stratégie de développement dans le champ de la prévention en s'appuyant sur ses équipes dans une logique de constructivisme et de co-élaboration et sur une démarche de coopération avec les acteurs des réseaux éducatifs, préventifs et de santé. Je terminerai cette partie en mettant en exergue la dimension géographique nécessaire au projet pour assurer sa pérennité.

C'est dans cette troisième partie, que je vous présenterai la démarche et les outils que je souhaite opérationnaliser pour mettre en œuvre le projet. Je m'attacherai à donner les différents angles de vue qui permettront d'évaluer l'action (résultat, efficacité, etc.) mais plus particulièrement comment les critères de performance permettront d'apporter une plus-value sociale au projet et tenant compte des contraintes budgétaires.

1. Comment le numérique a fait évoluer les politiques au regard de l'évolution sociétale ?

1.1. Dans un contexte Européen à une politique locale

1.1.1. Une stratégie Européenne des droits de l'enfant qui évolue vers la Prévention.

Même si, à sa création, Internet n'était pas destiné aux enfants, aujourd'hui 75 % des 6-17 ans en Europe l'utilisent⁴. Les 15-16 ans indiquent qu'ils sont allés sur Internet pour la première fois à 11 ans, tandis que les 9-10 ans précisent que, en moyenne, ils ont commencé à l'utiliser lorsqu'ils avaient 7 ans. 33 % des 9-16 ans qui vont sur Internet déclarent le faire à l'aide d'un téléphone ou d'un autre appareil portable. Internet et les technologies de l'information et des communications (TIC) offrent aux enfants diverses possibilités de s'amuser, d'apprendre, d'innover et de créer, de communiquer et de s'exprimer, de collaborer et de jouer un rôle dans la société, de mieux connaître le monde qui les entoure, d'acquérir des compétences essentielles et d'exercer leurs droits⁵, mais les enfants doivent aussi être protégés. La protection des droits des enfants⁶ est l'une des priorités de la Commission européenne. Le traité de l'Union européenne prend en compte l'ensemble des principes contenus dans la Convention relative aux droits de l'enfant. En 2006, la Commission européenne a présenté une communication " Vers une stratégie européenne sur les droits de l'enfant⁷ affirmant que toutes les politiques de l'Union européenne devaient prendre en compte les droits de l'enfant. C'est au cours des années 1999 à 2005, qu'une série de mesures politiques en faveur des enfants a été mise au point au niveau européen en lien avec les recommandations du rapport « les enfants du net II »⁸. Ces mesures spécifiques, étaient axées sur la protection des mineurs face aux contenus préjudiciables (pédophilie- pornographie)⁹. Elles constituent les principales orientations du

⁴ Rapport Eurobaromètre Flash 2008.

⁵ Comme exposé dans le programme de l'Union européenne en matière de droits de l'enfant [COM(2011) 60 final] qui pose des principes généraux garantissant l'exemplarité des mesures prises par l'Union en ce qui concerne le respect de la charte des droits fondamentaux et de la convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant. Dans le cadre de ce programme, la Commission a créé le coin des enfants en ligne (<http://europa.eu/kids-corner/>) et lancé un site Web européen sur les droits de l'enfant (<http://ec.europa.eu/0-18/>).

⁶ <http://www2.ohchr.org/french/law/crc.htm>- relative à la convention internationale des droits de l'enfant en 1989

⁷ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:FR:PDF>

⁸ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/054000066/0000.pdf>

⁹ La directive 2011/93/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 relative à la lutte contre les abus sexuels et l'exploitation sexuelle des enfants ainsi que la pédopornographie.

plan d'action pour un Internet plus sûr¹⁰ (Safer Internet programme¹¹) de la Commission Européenne dans 30 pays. En France, le programme est placé sous l'égide de la Délégation aux Usages de l'Internet qui fédère trois services complémentaires en matière d'éducation et de protection des mineurs. Le programme national de sensibilisation des jeunes aux risques et enjeux de l'Internet : **Internet Sans Crainte**¹², le service national de signalement en ligne des contenus choquants : **Point de Contact**¹³, Le numéro national d'assistance pour la protection des jeunes sur Internet : **Net Ecoute**¹⁴.

Un rapport du parlement Européen du 20 décembre 2006¹⁵ évoque déjà la nécessité d'apprendre aux enfants, ainsi qu'aux parents, enseignants et formateurs, à utiliser efficacement les services audiovisuels et d'information en ligne. En 2009, la Commission européenne apporte son soutien à une campagne de lutte contre le harcèlement en ligne lancée dans toute l'Union européenne par le réseau des centres de sensibilisation INSAFE¹⁶. Ce réseau a également mis en place des services d'assistance en ligne destinés aux enfants, parents et enseignants qui souhaitent obtenir un avis personnalisé sur des questions de sécurité telles que le harcèlement sur Internet.

Dans son rapport de septembre 2011¹⁷ « Protéger les enfants dans le monde numérique », elle évoque que depuis le dernier rapport la façon dont les mineurs utilisent les médias a considérablement changé avec l'évolution des outils et services en ligne y compris des jeux vidéo. Elle cite « *Ces nouvelles évolutions offrent aux mineurs de nombreuses possibilités, mais elles posent certains problèmes concernant leur protection étant donné que les parents ont souvent des difficultés à assumer leurs responsabilités relativement à de nouveaux produits, services et technologies que leurs enfants connaissent généralement mieux qu'eux. Aussi devons-nous nous demander si les politiques actuelles sont toujours adaptées et propres à assurer un niveau élevé de protection des mineurs en Europe ?* »

C'est le 02 Mai 2012 que la Commission Européenne rend public un nouveau document de référence pour l'action en faveur des enfants sur Internet intitulé « Stratégie Européenne pour un Internet mieux adapté aux enfants¹⁸ » qui propose de continuer les actions de

¹⁰ <http://www.saferinternet.fr/>

¹² <http://www.internetsanscrainte.fr>

¹³ <http://www.pointdecontact.net/contact>

¹⁴ <http://www.info-familles.net/ecoute.fr/>

¹⁵ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:378:0072:0077:FR:PDF>

¹⁶ http://www.saferinternet.be/safer_internet_faq_fr_3.html

¹⁷ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0556:FIN:FR:PDF>

¹⁸ <http://www.internetsanscrainte.fr/blog-actu/strategie-europeenne-pour-internet-mieux-adapte-aux-enfants>

sensibilisation. Ainsi, il est important de noter que les enjeux de l'Union Européenne depuis ces dernières années sont :

- Redéployer des efforts pour sensibiliser les parents et former les enseignants et les acteurs de l'enseignement autour de l'éducation numérique.
- Accompagner l'apprentissage des enfants dans leurs pratiques numériques
- Renforcer la classification des jeux vidéo en utilisant le système de classification PEGI¹⁹. Signaler aux parents par un pictogramme la présence d'un contenu préjudiciable. Améliorer le système de contrôle parental.

S' impose dans ce contexte autour de l'éducation à l'Internet une redéfinition de la posture éducative, l'autorité parentale ne pouvant plus s'appuyer sur la seule supériorité en matière de savoirs et d'expériences mais devant s'articuler davantage autour du dialogue et d'un savoir-être et savoir-vivre global qui incluent les différents champs non techniques de l'Internet. Les enjeux passent donc par une redéfinition de la formation des acteurs de l'éducation et de la prévention pour pouvoir accompagner les familles et les jeunes autour de l'éducation numérique et pour l'association une évolution de son offre de service pour prendre en compte ces nouveaux besoins.

1.1.2. Une politique Nationale qui croise ses dispositifs pour répondre à un besoin émergent

1.1.2.1. La politique familiale dans le cadre de la protection de l'enfance

Comme l'ensemble des pays de l'O.C.D.E, la France a développé une politique de soutien à la parentalité pour accompagner les évolutions et « aider les parents à être parents ». Eduquer c'est « *transmettre les compétences sociales qui élèvent la responsabilité*²⁰ », c'est accompagner l'expérience, engager progressivement la personne dans une relation qui fera lien, limite, contenant et contrainte, par le sens et la règle. La parentalité relève d'abord de la sphère privée, et est officiellement entrée dans le domaine de l'action publique en 1999 avec les « Réseaux d'Ecoute et d'Appui aux Parents ». Cette politique s'est ensuite enrichie de nouveaux dispositifs et se décline aujourd'hui en cercle concentriques. Au sens strict, le soutien à la parentalité rassemble 7 dispositifs (Réseau

¹⁹ Pan-European Games Information System Système paneuropéen d'information sur les jeux <http://www.pegi.info.fr>

²⁰ Bernard Stiegler, Mécréance et discrédit, Galilée, 2004

d'écoute et d'appui aux parents (REAAP), centre locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS), lieux d'accueil enfants parents (LAEP), points info famille (PIF), médiation familial, espaces rencontres et le dernier en février 2012 « maisons pour les familles »

Selon le rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales²¹ de février 2013 autour de l'évaluation de la politique de soutien à la parentalité, il y a nécessité, dans un univers devenu plus difficile, « à épauler les parents qui élèvent seuls leurs enfants, mais plus largement de « soutenir » une parentalité confrontée à la raréfaction des transmissions intergénérationnelles et des solidarités de proximité, au chômage et à la précarité, au décrochage scolaire, à un « ascenseur social » en panne ou encore à internet et aux réseaux sociaux ».

C'est la loi du 5 mars 2007 réformant la protection²² de l'enfance qui fait de la prévention²³ un de ses 7 axes majeurs. Un des quatre axes d'actions²⁴ concerne la prévention des difficultés éducatives parentales inscrit dans l'article L112-3 du code de l'action sociale et des familles.

Exercer sa parentalité, c'est notamment définir et poser un cadre structurant à son enfant dans les limites duquel il peut s'épanouir et grandir. C'est être en capacité d'écoute et de dialogue en se positionnant comme adulte responsable et bienveillant. Si, d'une façon générale, tous les acteurs de l'enfance sont concernés, **les parents gardent une place unique**. Les nouveaux médias sont omniprésents, et cette omniprésence dans la vie quotidienne suscite par leur nouveauté des inquiétudes.

Si pour les jeunes il est indispensable de vivre connecté, pour les parents la crainte de ne pas avoir la maîtrise de ces outils ne cesse d'augmenter. Cet écart entraîne un certain nombre de difficultés. Parmi les parents, certains sont très à l'aise avec ces nouveaux médias, d'autre pas du tout, selon leur génération d'appartenance, leur mode de vie, leurs usages etc. Ces nouveaux médias font peur à certains parents, et j'étendrai ce constat à la catégorie des adultes en responsabilité d'adolescents en particulier, parce qu'ils ont parfois le sentiment que ces nouveaux outils pourraient contrarier leurs bonnes intentions

²¹ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000110/0000.pdf>

²² La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. Elle comporte à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents. Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge

²³ http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_prevention_3_BAT.pdf

²⁴ Renforcement de la prévention- Amélioration du repérage des enfants en danger ou en risque de l'être- Amélioration du traitement du signalement- Diversification des modes de prises en charge

éducatives ou parentales. Ils oscillent souvent entre le laisser-faire, partant du principe qu'ils ne connaissent rien et préfèrent donc ne pas savoir ce qui se passe, et l'interdiction absolue, comme à une époque la télévision. L'évolution de la société, mais aussi de multiples mutations touchent les familles, les relations conjugales et les rôles parentaux, rendent parfois difficiles l'exercice de la parentalité et l'éducation des enfants. La multiplication des informations, voire des injonctions ne facilite pas la tâche des parents. Tous les parents ont besoin de savoir qu'ils ne sont pas seuls face aux interrogations qui peuvent apparaître dans les différentes étapes du développement de leur enfant.

De plus, On repérera que, dans une grande majorité de cas, les procédures et mesures de soutien à la parentalité relèvent d'interventions réparatrices, souvent dans des situations difficiles (séparations, grossesses adolescentes, environnement socioéconomique précaire, enfants délinquants ou incivils, etc.). Cette prise en charge est souvent faite dans le cadre d'une mesure AEMO²⁵ inscrite dans la loi 2007 de la protection de l'enfance. Soutenir la parentalité consisterait donc uniquement à tenter de « réparer, atténuer, compenser » selon le rapport du Centre d'Analyse Stratégique.²⁶ Hors, si la protection de l'enfance est nécessaire, elle doit se situer dans une démarche de protection, de précaution, de prévention et d'éducation tout au long de la croissance vers l'âge adulte. Elle doit passer par une prise de conscience des atouts et des risques pathologiques, une compréhension de la révolution numérique, un entraînement à l'autorégulation des conduites, une pratique du dialogue plutôt que l'interdiction, autant d'étapes que chacun est appelé à parcourir. Selon l'enquête TNS SOFRES l'inquiétude des parents face à l'exposition des dangers d'internet vient en 4ème position²⁷ avant même la consommation d'alcool.

Les parents sont aujourd'hui en attente d'accompagnement, de soutien pour être parents à l'ère du numérique.

La plupart des parents veulent bien faire, mais ils sont déroutés et il faut donc les aider. Nous sommes dans une période de notre histoire où nos bonnes intentions nous amènent à penser qu'en stimulant très tôt le bébé, puis l'enfant, on va lui faire gagner des points pour plus tard dans sa vie, et le préparer au monde de demain. On le stimule dès le berceau avec des jouets à haute valeur technologique. Ces stimulations précoces renforcées, multipliées, contribuent à l'augmentation des recherches de stimulation, plus tard, à l'adolescence.

²⁵ Action éducative en milieu ouvert

²⁶ Rapport n° 50, année 2012 du Centre d'Analyse stratégique, intitulé « Aider les parents à être parent ».

²⁷ http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Presentation_de_l_etude_TNS_Sofres_-_Les_difficultes_et_les_attentes_des_parents.pdf

La question de la protection de l'enfant et des usages de l'Internet se considère aujourd'hui avec la double acuité qu'imposent le respect de la protection de l'enfant, principe fondamental de notre société, et l'émergence d'une technologie particulièrement performante, évolutive et dont chacun perçoit l'impressionnant potentiel de développement. Conscient que l'essor de l'Internet en France est un facteur de développement, d'intégration sociale et d'enrichissement individuel, incontestable, il peut également se révéler être un important vecteur de violences faites à l'égard des enfants. C'est lors de la conférence de la famille en 2005 que la thématique de la protection vis-à-vis d'Internet est apparue en France. En s'appuyant sur les recommandations de la Commission Européenne, la France a constitué un groupe de travail²⁸ visant à identifier, d'une part : les usages de l'Internet par les enfants ainsi que les comportements induits et, d'autre part, la connaissance des parents de ces usages. C'est également en novembre 2012 que le rapporteur des droits de l'enfant remet au Président de la République un rapport consacré au thème enfants/écrans. Il s'agit d'établir l'état des besoins et des attentes des familles et de définir les outils et conditions nécessaires à une pratique sécurisée de l'Internet par les enfants et à l'exercice des responsabilités parentales afférentes. Le rapport de ce groupe de travail « protection de l'enfance et usages de l'Internet » et celui du défenseur des droits de l'enfant se rejoignent dans les propositions faites par la Commission Européenne et met en exergue le besoin d'accompagner les parents :

« Moins familiarisés que leurs enfants aux technologies de l'information et de la communication, il s'avère que les parents ont d'une manière générale un besoin d'information sur les usages de leurs enfants sur Internet.

Il est donc particulièrement nécessaire de les informer, notamment pour les sensibiliser aux risques que peuvent rencontrer les jeunes internautes et valoriser une approche familiale de ce média »²⁹

Ces propositions seront renforcées par la Secrétaire d'Etat chargée de la famille et de la solidarité lors du rapport des assises « parentalité et prévention³⁰ » : *« la parole des parents est irremplaçable, nous avons besoin des parents. Tous les parents ont des compétences, il ne faut pas les amputer de leur pouvoir, il faut au contraire les aider à l'exercer »*

²⁸ <http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/internet-2.pdf>

²⁹ <http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/internet-2.pdf>

³⁰ Mai 2010- www.assises-parentalite-prevention.fr

L'analyse des éléments cités ci-dessus, me permet de ma place de directrice, d'identifier les enjeux pour l'association dans le cadre du projet. Il faut renforcer l'éducation au numérique pour que les parents aient les moyens et les savoirs nécessaires pour jouer pleinement leur rôle éducatif. Cela entre pleinement dans les axes de développement de l'association.

1.1.2.2. La politique de santé à l'école dans le cadre de la protection de l'enfance.

L'École a une double mission : l'éducation à la santé des élèves et le suivi de leur santé. C'est la loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance qui via l'article L541-1 du Code de l'Éducation vise à renforcer la prévention en direction des enfants et des adolescents.

« Les élèves bénéficient, au cours de leur scolarité, d'actions de prévention et d'information, de visites médicales et de dépistage obligatoires, qui constituent leur parcours de santé dans le système scolaire. Ces actions favorisent notamment leur réussite scolaire et la réduction des inégalités en matière de santé. ». L'éducation à la santé est intégrée dans les programmes de l'école primaire. Chaque collège et lycée définit un programme d'éducation à la santé et à la citoyenneté. L'article R421-47 du code de l'éducation inscrit le CESC³¹ dans le pilotage de chaque établissement scolaire du second degré et l'intègre à la politique globale de réussite de tous les élèves. Ainsi, l'une des missions du CESC est de définir un programme d'éducation à la santé, à la sexualité et de prévention des comportements à risque. L'École joue un rôle essentiel dans l'éducation à la santé, le repérage, la prévention, l'information. La prévention des conduites addictives fait partie des 7 objectifs prioritaires et s'inscrit dans une démarche globale d'éducation à la santé.³² A ce titre un guide d'intervention en milieu scolaire³³ a été réalisé par la DGESCO³⁴ en partenariat avec la mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (MILDECA). Il intègre les principes de la prévention à l'école, prioritairement fondés sur le développement des compétences psychosociales permettant aux élèves de faire des choix éclairés et responsables. Par ailleurs, l'estime de soi est un concept-clé dans la compréhension de la santé mentale et dans la gestion des événements négatifs. C'est la valeur positive que l'on se reconnaît globalement en tant qu'individu. On trouve parmi les

³¹ CESC Comité d'éducation à la santé et la citoyenneté

³² <http://eduscol.education.fr/cid46870/prevention-des-conduites-addictives.html>

³³ http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/06/4/guide_d_intervention_second_degre_172064.pdf- fiche documentaire 3-p88

³⁴ Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (ministère de l'éducation nationale)

qualités des jeunes qui ont une bonne estime d'eux-mêmes (entre autres)³⁵ : un sentiment de confiance par rapport aux adultes, un sentiment de confiance face à leurs propres capacités, une capacité à faire face à des événements nouveaux, une capacité d'affirmation personnelle et d'autonomie, une capacité d'imagination et de créativité, une capacité à régler pacifiquement des conflits sociaux.

C'est en 2000 que l'éducation Nationale crée le brevet Informatique et Internet école, collèges et lycées³⁶ qui inclus dans son référentiel³⁷ et plus précisément dans le domaine de compétences n°2 des contenus de formation visant à développer les capacités pour avoir « un usage responsable des outils numériques ». L'enjeu pour l'association est de pouvoir s'appuyer sur ces référentiels pour construire ses modules d'intervention et utiliser ce temps dédié pour accompagner les élèves dans leurs pratiques numériques.

1.1.2.3. Une politique de prévention des conduites à risques

La Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (Mildeca), dans le contexte de l'élaboration du Plan gouvernemental de lutte contre la drogue et les conduites addictives 2013-2017³⁸, a sollicité l'Inserm³⁹ en janvier 2013 pour établir un bilan des connaissances scientifiques sur la consommation de substances dont l'usage est notable chez les jeunes et pour lesquelles un risque de comportement addictif est avéré (alcool, tabac, cannabis), mais aussi sur les pratiques identifiées comme pouvant devenir problématiques : jeux vidéo/Internet, jeux de hasard et d'argent. L'étude indique qu'une intervention est d'autant plus efficace qu'elle s'inscrit dans un cadre multi-interventionnel ou multi systémique⁴⁰. L'enjeu pour l'association est de s'inscrire dans une dynamique de partenariats

D'ailleurs, Danièle Jourdain Menninger, Présidente de la M.I.L.D.E.C.A demande d'avoir une conception élargie de la prévention. Elle doit s'inscrire dans une éducation citoyenne

³⁵ *Santé des enfants et des adolescents : propositions pour la préserver*, Paris : Les Éditions INSERM, 2003.

³⁶ note de service n° 2000-206 du 16 novembre 2000 applicable dès 2002

³⁷ <http://eduscol.education.fr/cid46073/b2i.html>

³⁸ <http://www.inserm.fr/espace-journalistes/conduites-addictives-chez-les-adolescents-une-expertise-collective-de-l-inserm>

³⁹ Institut Nationale de la santé et de la recherche Médicale

⁴⁰ Le cadre multi-interventionnel se définit par le fait d'agir sur plusieurs facteurs à la fois, par différents moyens et acteurs, pour créer une synergie d'ensemble qui serait supérieure à la somme des parties (par exemple : campagne + réglementation + développement de compétences). Le cadre multi systémique considère l'individu non pas isolément mais comme appartenant à des systèmes sociaux et institutionnels (famille, groupe d'amis, école) ayant des modalités de fonctionnement propres et dans lesquels il occupe une place particulière. Selon cette approche, les difficultés d'une personne doivent être appréhendées et travaillées en intervenant plus globalement sur les différents systèmes auxquels elle appartient.

et scientifique et qui doit prendre en compte les influences comportementales liées à l'internet et aux réseaux sociaux. Une des trois priorités sont préconisées dans ce plan 2013-2017 : Réduire les risques « *De la petite enfance à la post-adolescence, la prévention des conduites addictives doit être conduite avec le souci constant d'empêcher, de retarder ou de limiter les consommations, sans proposer de réponses hygiénistes ou moralisatrices, dont on sait qu'elles sont inefficaces. Le seul interdit légal ne constitue pas un argument suffisant. Pour être compris, il doit s'intégrer dans une politique de promotion globale de la santé. Il doit surtout être accompagné d'un travail de renforcement des compétences psychosociales des jeunes et de celles de leurs parents. Dès que cela est possible, il faut aider les premiers à dire non, les seconds à ouvrir et maintenir le dialogue pour mieux fixer les limites. Tous les intervenants auprès des enfants, des jeunes et de leurs familles seront soutenus par des programmes de formation au repérage précoce des conduites addictives.* »

D'une manière générale tous les acteurs publics et privés qui interviennent auprès des enfants sont concernés par la prévention et les risques auxquels l'enfant pourrait être exposé.

La pluralité des acteurs exige la cohérence et la lisibilité des différentes interventions. La prévention sera d'autant plus pertinente.

Au regard de ce que je viens de présenter, la loi du 5 mars 2007 pose clairement la prévention comme un axe majeur et réaffirme le rôle des parents dans la responsabilité de l'éducation de leurs enfants ainsi que le renforcement du rôle de la médecine scolaire. Cette priorité, confortée par une politique interministérielle permet très clairement de mettre en exergue les axes de travail à développer pour l'association Horizon Multimédia.

- Développer et/ou renforcer les compétences des parents et des jeunes
- Former les acteurs publics et privés au repérage précoce

L'expertise de l'association durant ces 16 années est reconnue à travers ses différents partenariats (collectivités, associatifs, économiques, institutionnels). Elle a su se rendre incontournable dans le champ des apprentissages du numérique. Le soutien continu que je peux avoir du Conseil d'administration et sa participation à de nombreux projets complète avantageusement l'expertise de l'équipe en place. Plusieurs en sont membres depuis de longues années, et tous s'impliquent activement avec une vision à long terme pour l'organisme. Les équipes sont composées de

personnes qui apportent une variété de savoirs, savoirs faire et savoir être complémentaires (expérience, formation, personnalité, compétences, etc.), ce qui favorise le travail en équipe⁴¹. Je vois en tant qu'organisme de formation l'opportunité de développer des formations liés au repérage précoce des conduites à risques car nous avons une réelle expérience dans la création de référentiels.

1.1.3. Une politique Régionale en PACA

1.1.3.1 La prévention au regard d'une politique de santé publique

- L'Éducation Nationale et l'A.R.S.

En France, un partenariat lie les acteurs des politiques académiques de santé et ceux des plans régionaux de santé publique⁴². En effet, les questions concernant la santé des jeunes relèvent à la fois d'enjeux éducatifs et de santé publique. Au niveau national, ce partenariat est concrétisé par un contrat-cadre de santé publique signé le 17 juillet 2003 entre le ministère chargé de l'Éducation nationale et le ministère chargé de la Santé, qui définit un programme annuel d'actions dans des domaines jugés prioritaires.

La formalisation d'une politique publique de prévention, dans un système de santé longtemps construit autour d'une démarche essentiellement curative⁴³, est récente. Les progrès techniques médicaux sont souvent privilégiés au regard de la promotion de la santé. Or, la prévention comme les soins curatifs font nécessairement partie d'une politique globale de santé. Cette complémentarité fondamentale se trouve progressivement traduite dans le droit.

Inscrite dans la loi du code de la santé publique en mars 2002, la prévention entre clairement avec la loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique. La politique de prévention s'étend à toutes les dimensions de l'état sanitaire de la population, qu'elles soient préventives ou curatives». Cette approche collective de la santé est confortée en 2009 par la loi Hôpital-Patients-Santé-Territoires (HPST du 21 juillet 2009). La loi définit un cadre d'actions pour développer la promotion de la santé, de la prévention et de

⁴¹ Selon *Roger Mucchielli*, psycho-sociologue et psychopédagogue français : Le travail en équipe ne va pas de soi. Il nécessite un effort personnel et une compétence qui s'acquiert peu à peu à partir d'une volonté de cohésion et d'organisation. Elle repose sur des règles précises qui doivent dans la réalité conduire à impulser une dynamique au groupe.

⁴² Voir schéma en annexe I

⁴³ Une difficile identification des financements affectés à la prévention faute de distinction suffisante entre curatif et préventif (5,9 milliards d'euros ont été consacrés à la prévention en 2010 auxquels s'ajoutent des dépenses estimées à 5,7 milliards et comptabilisées au titre du curatif).

l'éducation thérapeutique. Les Agences régionales de santé (ARS) deviennent les pilotes régionaux de ce développement.

Cette loi prévoit que les ARS mettent en place un « projet régional de santé ». L'une des 6 priorités qui définissent les orientations stratégiques du projet régional de santé en PACA⁴⁴, est la santé mentale et les addictions. Sont déclinées, deux schémas d'organisation, le soin et la prévention. Le schéma d'organisation de la prévention constitue une innovation de la loi Hôpital, patients, santé et territoires ». Il comporte deux volets : l'un orienté sur la prévention et la promotion de la santé (PPS) ; l'autre sur la veille, l'alerte et la gestion des urgences sanitaires. De ce schéma régional de prévention vont naître 6 plans d'action dont l'un concerne : la population des « enfants, adolescents, jeunes ».

Plusieurs objectifs sont visés : « **Développer des actions de prévention des addictions (jeunes scolarisés ou hors système scolaire)** », « **Soutenir la fonction parentale** pour favoriser, maintenir ou améliorer les liens entre parents/enfants /institutions», « **Développer des formations actions auprès des professionnels** ».

- Le Conseil régional : l'exemple de PACA

La collectivité régionale s'est engagée sur des actions de prévention des addictions sans substance dans le cadre de sa politique vis-à-vis des jeunes, en particulier ceux qui relèvent de son champ de compétence : les lycéens, les apprentis, les jeunes en insertion suivis par les missions locales, les étudiants, et de manière plus générale les jeunes en difficulté sociale ou vivant dans des territoires moins pourvus en dispositifs d'écoute, d'aide, d'animation. La Région s'engage pour informer les jeunes, améliorer leurs conditions de vie et diminuer ainsi les facteurs de risques présents. Elle propose également le développement de centres de ressources thématiques dont l'éducation numérique fait partie de ses priorités

- Les Conseils généraux

Ils sont engagés tout d'abord au titre de son champ de compétence sur la protection de l'enfance et la protection maternelle et infantile :

- En protection de l'enfance : mission de prévention spécialisée, et de l'Aide sociale à l'enfance

⁴⁴ Provence -Alpes-Côte- d'Azur

- De manière volontariste, dans le cadre des actions éducatives destinées aux collégiens.

Les conseils généraux agissent également, en tant que partenaire de l'État, dans différents dispositifs mettant en œuvre des actions de prévention des addictions, comme les CUCS⁴⁵ et les CLSPD⁴⁶.

- Les communes

Les villes contribuent à la mise en œuvre d'actions locales de prévention, dans le cadre de leurs crédits dits de « droit commun » (sur des actions de prévention santé, le plus souvent) et sont également engagées dans les dispositifs partenariaux avec l'État (CLSPD, CUCS) et l'ARS (plans et contrats locaux de santé, ...), avec lesquels ils financent des actions diverses :

- ateliers santé ville,
- actions de santé communautaires
- compléments de financement de dispositifs de soins ou de réduction des risques, de points accueils écoute jeunes, d'espaces santé jeunes, í
- éducation à la santé en milieu scolaire (écoles primaires)

En tant que directrice, je me suis rapprochée de l'ensemble de ces institutions pour lesquelles nous avons déjà répondu à des appels à projets ou à des marchés publics. C'est le cas pour l'ARS, le conseil Régional PACA, le Conseil Général, la Caisse d'Allocations Familiales.

- Les structures ressources

Les structures actuelles pouvant apporter des réponses en termes de prévention des addictions sont les :

- **CSAPA**⁴⁷ : Inscrits au code de l'action sociale et des familles via l'article L312.1 et prévu dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Sont inscrites comme missions facultatives du CSAPA dans la circulaire de février 2008⁴⁸,

⁴⁵ CUCS Contrat urbain de cohésion sociale

⁴⁶ Conseil locale de sécurité et de prévention de la délinquance

⁴⁷ Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

⁴⁸ Les CSAPA peuvent également prendre en charge les personnes souffrant d'addictions sans substances (en particulier le jeu pathologique).. Dans le cadre de pratiques professionnelles émergentes, une attention particulière devra être portée aux compétences de l'équipe soignante dans ce domaine

l'accueil et l'accompagnement thérapeutique des usagers ayant des problématiques liées à une (ou plusieurs) addiction(s) sans produit. Or cependant, les problématiques liées à une utilisation excessive d'Internet et des jeux vidéo sont rarement pris en compte par l'équipe de professionnels. Les équipes sont spécialisées en toxicomanie, alcoologie et tabacologie. Selon l'enquête menée par la Fédération addiction en 2012 sur 5 régions Françaises, dont la PACA, la demande de prise en charge des « addictions sans substances » concerne à 89% le jeu de hasard et d'argent⁴⁹, vient ensuite à 74% le Jeu vidéo et Internet. Sur 5 structures en Paca ayant répondu, 75% prennent en charge des problématiques d'addiction sans substance. Cela va dépendre des compétences du personnel. La circulaire du 22 novembre 2012 a instauré des mesures nouvelles pour la mise en place d'un binôme spécifique constitué par un mi-temps de psychologie et par un mis temps d'assistant de service social. Aucun personnel ayant des connaissances sur les particularités des jeux vidéo et d'Internet n'a été envisagé dans le recrutement. Selon la même enquête menée par La Fédération Addiction⁵⁰, il est confirmé que les professionnels qui jouent aux jeux vidéo, ceux qui vont sur les sites en ligne témoignent d'une amélioration de leurs compétences dans l'accueil des joueurs. Les professionnels ont dit l'importance de connaître les codes de l'objet qui génère l'addiction, qu'il s'agisse des jeux de hasard et d'argent, des jeux vidéo ou des réseaux sociaux sur Internet. La connaissance des jeux de rôle en ligne ou d'Internet souvent méconnue (ou perçus comme étranger) par les acteurs du soin ne permet pas de prendre la mesure de l'investissement en temps et en énergie que cela peut représenter pour le joueur. Un travail en réseau entre les acteurs du soin, de la prévention et de l'éducation se doit d'être développé.

- Les **E.S.J**⁵¹ : Lieux de proximité anonymes et gratuits ouverts aux adolescents et aux jeunes de 11 à 25 ans. Leur mission principale est une mission de *prévention* de la santé globale au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé (état de bien-être physique, mental et social). Ce sont des lieux d'Accueil, d'Ecoute, de Prévention et d'Orientation. Bien que pas spécialisé dans le champ de l'éducation au numérique, leur inscription sur le territoire favorise la mise en synergie des acteurs qui œuvrent à destination des jeunes. En trois ans, l'Etat a diminué les financements des espaces santé jeunes de moitié, les faisant passer de

⁴⁹ <http://www.federationaddiction.fr/addictions-sans-substance-le-guide-reperes-est-paru/>

⁵⁰ <http://www.federationaddiction.fr/addictions-sans-substance-le-guide-reperes-est-paru/>

⁵¹ Espace Santé Jeunes

9,7 millions d'euros, en 2008, à moins de 5 millions en 2012. Résultat : Fermeture d'une cinquantaine de structures.

1.1.3.2. La prévention au regard d'une politique familiale.

Dans les dispositifs de soutien à la parentalité cités au paragraphe 1.1.2.1, je m'attacherai à présenter les dispositifs régionaux qui visent l'accompagnement des compétences parentales dans le champ du numérique.

Structures et/ou dispositifs :

- **le R.E.A.A.P** : Il est mis en place dans chaque département de la région PACA, sous des formes diverses, qui sont le reflet des relations entre les acteurs départementaux du soutien à la parentalité. Depuis 2011, seul le REAAP du Var introduit dans son appel à projet le soutien d'actions qui visent à valoriser les rôles et les compétences éducatives des parents autour des usages responsables et raisonnés d'internet et des jeux vidéo.

- **Les P.I.F** : Créés en avril 2003, les points Info famille ont vocation à favoriser l'accès de toutes les familles à l'information et à simplifier leurs démarches quotidiennes en leur proposant des points d'information accessibles, susceptibles de les orienter rapidement et efficacement vers les structures adéquates. Les PIF sont aujourd'hui à l'abandon, sans financement, sans outil et sans tête de réseau, ils sont concurrencés par le nouveau label « maison pour les familles ».

- **Maison pour les familles** : En 2012, le secrétariat d'Etat à la famille lance un appel à candidatures pour la création de maison pour les familles. 5⁵² structures en PACA ont reçu l'appellation qui n'est pas un label. Aucune d'entre elle ne proposent un espace d'échange et d'accompagnement autour des outils numériques. Leurs missions reposent essentiellement sur de l'information et de l'orientation vers des structures adaptées.

- **Les M.D.A** Le programme national de soutien aux maisons des adolescents a été lancé à l'issue de la conférence de la famille de 2004, pour assurer sur la période 2006-2010 un maillage du territoire en structures d'accueil et d'accompagnement des adolescents en difficulté. La maison des adolescents est le lieu d'expression des maux de

⁵² Espace familles 13- Udaf 13- Ville de Marseille 13- Fondation d'Auteuil 13- Ville de Six-fours les Plages
Michelle BLAIN- Mémoire de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique- 2014

l'adolescence, elle fournit des réponses rapides et adaptées à l'attention des adolescents, de leur entourage familial, et des partenaires locaux des secteurs de la santé, de l'action sociale, de l'éducation et de la justice, concernés par l'adolescence. Elle ne se substitue pas aux prises en charge existantes, mais permet de mieux les utiliser. On peut compter 6 Maisons des Adolescents en PACA (2 dans le 13, 1 dans le 05, 1 dans le 04, 1 dans le 84, 1 dans le 06). Aucune maison des adolescents n'existe dans le Var.

Cet état des lieux m'a permis d'acter que le besoin d'accompagnement des publics n'était pas couvert et que la dimension partenariale est un enjeu majeur face à la diminution des financements publics et à la complexité des situations à prendre en charge. L'association devra utiliser l'ensemble des dispositifs mis à sa disposition par les institutions pour articuler l'ensemble de son offre de service.

1.1.3.3. La prévention au sein de l'Éducation Nationale

1.1.3.3.1 En matière d'éducation à la santé

L'éducation à la santé à l'École « vise à aider chaque jeune à s'approprier progressivement les moyens d'opérer des choix, d'adopter des comportements responsables, pour lui-même comme vis-à-vis d'autrui et de l'environnement. Elle permet ainsi de préparer les jeunes à exercer leur citoyenneté avec responsabilité, dans une société où les questions de santé constituent une préoccupation majeure. Elle a pour objectif le développement de compétences.⁵³ » Elle vise à répondre aux enjeux éducatifs, aux enjeux actuels de santé publique et, plus largement, aux enjeux sociétaux mais doit aussi s'adapter aux attentes et aux besoins des élèves.

La médecine scolaire, par la réalisation de bilans de santé chez les jeunes, participe également à la promotion de la santé. D'ailleurs l'A.R.S. recommande que les actions soient en lien avec les Comité d'Éducation à la Santé et à la Citoyenneté (CESC). La circulaire n° 2014-068 du 20 mai 2014, qui fixe les perspectives pour la rentrée à venir, jette les bases d'une collaboration renouvelée entre la MILDECA et le Ministère de l'Éducation Nationale autour d'une prise en compte innovante de la prévention des conduites addictives en milieu scolaire. La circulaire indique que dans le cadre du parcours de santé, les équipes éducatives doivent veiller à intégrer la prévention des conduites addictives dans les projets d'écoles et d'établissement en prenant appui sur les comités

⁵³ Voir circulaire n° 98-237 du 24 novembre 1998, « Orientations pour l'éducation à la santé à l'école et au collège », BOEN n° 45 du 3 décembre 1998

d'éducation à la santé et à la citoyenneté. Cette nouvelle politique prendra sa place dans le cadre rénové de la politique éducative sociale et de santé porté non seulement par les services de santé de l'Education Nationale mais qui doit intégrer l'ensemble des équipes éducatives c'est-à-dire les personnels de vie scolaire, les enseignants, les assistantes sociales ainsi que les familles. Cette approche élargit le champ de la prévention au-delà des C.E.S.C. Ainsi au niveau de l'Académie et dans chaque département, la politique éducative sociale et de santé se voit coordonnée et renforcée par la mise en place d'une cellule clairement identifiée, pilotée par un proviseur vie scolaire, ou un conseiller technique de l'inspecteur d'académie. De plus, la circulaire précise que l'ensemble des professionnels placés au contact des jeunes soient en capacité de repérer le plus en amont possible leurs conduites addictives et les vulnérabilités qui pourraient les conduire à en développer. C'est donc à ce niveau que je dois me rapprocher à la fois des deux académies de PACA ainsi que des réseaux de professionnels pour proposer une offre de service formation visant le repérage précoce des conduites excessives dans le champ du numérique.

1.1.3.3.2. En matière de formation des équipes pédagogiques.

Le rapport de décembre 2012 sur la refondation de l'École de la République comporte une grande ambition pour le numérique. Chaque Académie⁵⁴ s'est dotée d'un Délégué Académique du Numérique qui pilote le projet numérique avec le Recteur. Pour la première fois, il s'agit de développer une stratégie globale pour la faire effectivement « *entrer dans l'ère du numérique* » en mettant en cohérence et en synergie les actions, les missions et les rôles des différents membres de la communauté éducative. L'école doit aussi former les élèves à développer des usages responsables, à se construire une identité numérique valorisante et à communiquer sur les réseaux sociaux en restant respectueux des autres.

1.1.3.3.3. La prévention en lien avec les structures de promotion et d'éducation à la santé

- **L'INPES** : Acteur de référence de l'éducation pour la santé (EPS) et de la promotion de la santé (PS) et il a pour mission de développer ce champ sur l'ensemble du territoire. Ainsi, depuis sa création en 2002, l'Institut s'est positionné comme un soutien

⁵⁴ http://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/jcms/c_339043/fr/bulletin-academique-special-numerique-2013-2014

aux acteurs de terrain en articulation et en cohérence avec les politiques nationales et leurs déclinaisons au niveau régional.

- **Le CRES PACA** : Le Comité régional d'éducation pour la santé Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRES PACA) est un centre de ressources en éducation pour la santé et santé publique. Il s'adresse à tous les professionnels du sanitaire, du social et de l'éducation de la région.

Pôle régional de compétences, il propose de nombreux services de proximité : formations, conseil en méthodologie et évaluation, prestations documentaires, communication... Il impulse des programmes d'éducation pour la santé à portée régionale, avec les six comités départementaux d'éducation à la santé (CODES⁵⁵) de PACA, dont il anime le réseau. Il est par ailleurs membre de la Fédération Nationale des Comités d'Education pour la Santé (FNES).

Ce développement sur la politique régionale met bien en exergue la volonté de déployer des actions de prévention auprès des jeunes et de soutenir la fonction parentale. Les baisses des financements publics font apparaître la fermeture de certains dispositifs et le manque de recrutement. L'insuffisance de personnels formés dans le champ de l'éducation numérique ne permet pas une prise en charge adaptée.

1.2. Un contexte économique qui favorise une société « addictogène »

1.2.1. Une offre exponentielle

D'après les prévisions, le marché mondial du contenu numérique devrait dépasser les 130 milliards d'euros en 2014. Le marché des applications mobiles, dont la valeur était de 5 milliards d'euros, devrait représenter 27 milliards d'euros d'ici à 2015, avec les jeux comme principal moteur et plus de 5 milliards d'abonnements de téléphonie mobile à travers le monde. Les ventes de jeux vidéo sur le marché mondial devraient quant à elles atteindre plus de 62 milliards d'euros⁵⁶. Du fait de la large diffusion des tablettes, téléphones intelligents et ordinateurs portables que les enfants utilisent massivement, le

⁵⁵ Comité départemental d'éducation pour la santé

⁵⁶ *The Economist*, édition en ligne extraite le 20.3.2012. Tous les chiffres en dollars ont été convertis en euros le 20.3.2012. <http://www.economist.com/node/21541164?frsc=dg%7Cb>.

contenu en ligne interactif, créatif et didactique, destiné aux jeunes enfants et aux adolescents apparaît comme un important marché potentiel. Les applications et jeux en ligne et mobiles offrent, en particulier aux PME et aux créateurs, des possibilités de développement commercial sans précédent car elles permettent d'entrer en contact direct avec les utilisateurs/clients potentiels. Nous sommes presque tous concernés par le numérique et les enjeux couvrent tous les aspects de notre vie : liberté, plaisir, santé, travail, vacances, jeux, sciences. Selon l'étude réalisée par le syndicat du jeu vidéo⁵⁷, le nombre de joueurs Français a été multiplié par 3 en 10 ans. Le jeu vidéo représente le 1^{er} bien culturel le plus vendu en France et le 2^e marché du divertissement derrière le livre. En 2016, le marché de jeu vidéo devrait générer un chiffre d'affaire mondial de 66 M€ (soit une augmentation de 17% par rapport à 2012).

1.2.2. Commençons par comprendre ce qu'est l'addiction ?

1.2.2.1. L'addiction c'est quoi ?

Sont regroupés sous le terme "addiction" les maladies et troubles du comportement qui ont en commun une relation de dépendance :

- avec consommation de produit : alcool, drogues, tabac, médicaments, produits dopants...
- sans produit : anorexie, boulimie, jeu et achats pathologiques, hyperactivité (sport, travail, informatique...), conduites à risque diverses...

Ces troubles, souvent mal repérés, traduisent et provoquent une grande souffrance dont les conséquences sur l'entourage familial, social ou professionnel sont bien réelles.

1.1.2.2. Comment la reconnaître ?

Les symptômes d'une addiction sont repérables à travers des constantes :

- la répétition du comportement (avec ou sans produit)
- la notion de perte de contrôle (malgré une certaine conscience des troubles)
- le développement de dommages (corporels, psychologiques, socioprofessionnels, familiaux...)

⁵⁷ www.snjv.org

Les troubles addictifs s'installent en général de façon progressive, souvent autour de l'adolescence. Ils procèdent par paliers : usage à risque dans un premier temps, puis abus, et enfin dépendance.

Elle est clairement définie par la classification du DSM-5⁵⁸. Un patient est considéré comme victime d'une addiction quand il présente, pendant une période d'au moins un an, deux des 11 critères recensés⁵⁹. Parmi eux on retrouve la perte de contrôle, le fait que la consommation devient telle qu'elle empêche la poursuite d'une activité scolaire ou encore la poursuite de la consommation malgré la prise de conscience de troubles sociaux.

1.1.2.3. Pouvons-nous l'appliquer aux troubles liés à l'usage d'internet et aux jeux vidéo ?

En plus des classiques addictions aux substances (alcool, tabac, drogues, médicaments...), on insiste aujourd'hui de plus en plus sur la réalité des addictions sans substance, appelées aussi addictions comportementales. Moins connues du grand public, elles réunissent le jeu pathologique, l'utilisation excessive des jeux vidéo, les achats compulsifs, les troubles du comportement alimentaire, l'addiction sexuelle... Les activités se transforment en objet de dépendance dont la dangerosité est plus ou moins forte. Actuellement seuls les troubles associés aux jeux d'argent sont inscrits dans le DSM-5 (avec 9 critères diagnostiques). Ainsi la preuve de l'existence de l'addiction aux jeux vidéo est difficile à établir. Selon l'addictologue Olivier Phan⁶⁰, comment quantifier l'usage non problématique. « *Selon ce spécialiste qui reçoit de nombreux adolescents accompagnés de parents inquiets, il y a derrière chaque prétendu « addict » un jeune qui refuse de se confronter à ses peurs* ». Si ces jeux ne sont pas des « drogues », la manière dont ils sont conçus depuis ces dernières années les a rendus de plus en plus attractifs. Un jeu de combat qui rassemble plusieurs joueurs devant un même écran se révélera moins « dangereux » qu'un jeu de rôle type « M.M.O.R.P.G ». En effet, les jeux les plus à même d'entraîner une telle dépendance seraient les jeux multi-joueurs, où le joueur évolue dans un monde persistant, tels que World of Warcraft, Dark Age of Camelot, EverQuest, Runes of Magic. Ils ont comme particularités qu'on y joue en réseau, les trois caractéristiques qui déterminent le potentiel addictif sont : **L'Avatar** : Par la représentation du joueur au sein du jeu. Un espace d'identification, de création et de

⁵⁸ Cinquième version du Manuel Diagnostique et statistique des troubles mentaux (2013), classifie et catégorise des critères diagnostiques et des recherches statistiques de troubles mentaux spécifiques.

⁵⁹ Voir annexe II

⁶⁰ Université Paris 11-Paris Sud- Université Paris-Descartes, Troubles du comportement de l'adolescent, Maison de Solenn, Croix Rouge Française, Fondation santé des étudiants en France.

projection. Source de prestige et de reconnaissance. Evolution progressive de l'Avatar. **Les caractéristiques des mondes** : persistants (se développe sur lui-même), permanents, infinis, certains. **Les communautés de joueurs** (Guildes, Clans) : sentiment d'appartenance, participation à une vie sociale, obtenir des facilités de jeu.

L'univers continue à évoluer même lorsqu'on ne joue pas, le but étant simplement de faire progresser et évoluer son personnage dans ces univers virtuels. Ces jeux s'utilisent sur Internet et se caractérisent par un univers dit permanent (accessible 24 heures/24).

En l'absence de définition et de critères diagnostiques bien établis, le diagnostic d'addiction à internet reste discuté pour les raisons suivantes :

- Il n'existe pas de symptômes de sevrage physique comme dans toute pharmacodépendance.

- Des travaux d'imageries cérébrales ont montré que les circuits cérébraux qui permettent le contrôle des impulsions, c'est-à-dire la possibilité de s'empêcher de faire quelque chose dont on a pourtant très envie ne s'établit qu'à la fin de l'adolescence, voire à l'entrée dans l'âge adulte, sachant que les sociologues placent celle-ci vers 25 ans. Or les mots «addiction» et «dépendance» désignent, rappelons-le, la pathologie d'un adulte qui a perdu le contrôle de ses impulsions qu'il avait auparavant acquis. Ce mot ne peut donc pas s'appliquer à des adolescents qui n'ont pas encore acquis ce contrôle. Un adolescent qui ne peut pas se retenir de jouer n'est pas un malade « addict », mais plus simplement un adolescent en difficulté.

- D'un point de vue neurobiologique, la méta analyse de Michel Lejoyeux⁶¹ et du psychologue Israélien Aviv Weinstein, spécialiste de la dépendance, montrent des modifications dans le fonctionnement du circuit de la récompense chez les patients incapables de contrôler leur consommation de jeux vidéo et d'Internet. Les chercheurs ont constaté une altération de la taille du striatum ventral et une forte augmentation de l'activité des neurones dopaminergiques dont le rôle est, entre autres, de nous pousser à réagir davantage face à une source de motivation. Confronté à la stimulation que provoque le plaisir, le cerveau du dépendant du jeu va s'exciter plus lorsqu'il est en présence d'un

⁶¹ Professeur de psychiatrie

jeu vidéo. Ces résultats pourraient valider qu'il s'agit d'un trouble avec une véritable identité neurobiologique qui ressemble à celle de l'addiction telle que décrite dans le DSM V. Cette étude n'est pas confirmée à ce jour.

- Selon le neurobiologiste Jean-Pol Tassin, les jeux vidéo ne sont pas assez puissants pour provoquer un dysfonctionnement des neurones dopaminergiques, hors il faut un dysfonctionnement des trois systèmes pour générer l'addiction (neurones dopaminergiques, neurones sérotoninergiques et noradrénergiques⁶²).

Suite à ces différentes études, le 1^{er} mars 2012 l'Académie nationale de Médecine précise qu'il est préférable de parler de « pratique excessive » que d'addiction aux jeux-vidéo et cela pour deux raisons :

- il n'y a à ce jour aucun consensus scientifique sur l'existence d'une réelle addiction aux jeux vidéo. Le terme « pratique excessive » est plus approprié.

1.2.3. A partir de quand l'utilisation d'Internet ou la pratique des jeux vidéo devient problématique ?

Les travaux de recherche concernant la cyberdépendance sont encore peu développés. Les critères diagnostiques de l'addiction à Internet restent encore à définir de façon consensuelle.

On peut regrouper cinq types d'activités pouvant devenir problématiques (Young, 1996⁶³) :

- Les « cyber-relations » : relations interpersonnelles en ligne telles que messagerie, chats, forums de discussion, blog, sites de rencontres
- Les jeux vidéo en ligne : MMORPG et autres
- Le cybersexe : contenus pornographiques en ligne
- Les jeux d'argent, les achats et la spéculation boursière en ligne (Jeu pathologique)
- La recherche d'informations : actualité et renseignement divers en ligne

⁶² Voir annexe III sur le circuit de la récompense

⁶³ Psychiatre

Je vais me concentrer sur la consommation des jeux vidéo car le jeu pathologique qui a fait son entrée dans le DMS V est pris en charge par les Hôpitaux⁶⁴ et les C.S.A.P.A. Le manque d'études cliniques, épidémiologiques et neurologiques ne permet pas de classer officiellement les jeux vidéo comme une addiction mais certaines consommations excessives peuvent entraîner une souffrance au quotidien que nous devons prendre en charge. Il existe plusieurs types de consommations :

1.2.3.1. La consommation occasionnelle.

La consommation est occasionnelle, irrégulière, il n'y a pas d'abus, pas de dépendance. C'est une consommation dite normale. Le joueur fait quelques parties de temps en temps, pas forcément quotidiennement. Il s'amuse en jouant mais peut s'arrêter facilement. Ce sont des jeux dont les parties ne durent pas très longtemps et que l'on peut arrêter à chaque instant. Ce ne sont pas des jeux simulant un monde virtuel.

1.2.3.2. La consommation régulière.

Ici le joueur joue régulièrement, parfois quotidiennement, parfois même plusieurs heures par jour. Mais sans conduite addictive. Même si la consommation est importante quantitativement, elle n'a rien d'anormal ou d'inquiétant, et ne menace pas le fonctionnement psycho-social de l'individu.

1.2.3.3. La conduite addictive.

Elle se caractérise par l'impossibilité de contrôler un comportement de consommation. Après un usage répété, une habitude se crée et peut conduire à un asservissement du sujet à une substance ou à une activité. L'addiction à une activité peut également être expliquée au niveau physiologique par une libération d'endorphines dans le sang, en rapport avec le plaisir apporté par cette activité. Il en résulte une surconsommation - un abus, qui peut conduire à une véritable dépendance psychique ou physique.

1.2.3.4. La consommation abusive ou excessive.

Elle se caractérise par un excès de consommation, une surconsommation, avec toutes les conséquences négatives que cela entraîne - psychique, psychologique, relationnelle, sociale et même physique mais sans dépendance.

⁶⁴ Voir annexe IV liste des Hôpitaux

1.2.3.5. La dépendance.

Elle correspond au stade ultime de la consommation pathologique. Dans la vraie dépendance on retrouve une perturbation du fonctionnement social, intellectuel et affectif des sujets qui s'organise autour du jeu. La dépendance se décline sous 2 formes :

- La dépendance psychique : désir insistant et persistant de jouer qui peut parfois se traduire par des manifestations psychosomatiques. État mental caractérisé par un sentiment de satisfaction et une impulsion psychique à s'adonner au jeu vidéo afin d'obtenir un plaisir ou afin d'éliminer une tension ou un malaise.

- La dépendance physique : état d'adaptation d'un organisme se manifestant par d'importants troubles physiques lorsqu'on suspend ou que l'on empêche l'activité. Il n'y a pas de dépendance physique aux jeux vidéo, contrairement à des drogues comme la nicotine ou l'alcool. En effet à l'arrêt de l'activité, il n'y a pas de syndrome de sevrage. Il ne faut pas confondre la dépendance physique et les troubles physiques comme l'amaigrissement qu'on peut retrouver chez un joueur qui joue tellement qu'il en oublie de s'alimenter.

On peut donc parler de réelle dépendance aux jeux vidéo, lors d'une apparition d'une dépendance psychique et perturbation de tout le fonctionnement du joueur, au niveau intellectuel, relationnel, affectif, social, professionnel, scolaire ...

Les différentes consommations citées ci-dessus font apparaître le besoin d'une prise en charge distincte. Le projet que je souhaite développer au sein de l'association s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement de l'utilisateur quel que soit son niveau de consommation. Il s'agira donc dans un premier temps d'identifier si c'est une pratique occasionnelle, excessive ou addictive, pour définir le type d'intervention à mettre en œuvre. S'agit-il d'une action d'éducation à la santé, de prévention ou une prise en charge thérapeutique. Quels sont les outils à créer ? Quelle coopération devons-nous envisager ? C'est là que le projet d'un nouvel horizon prend tout son sens dans une démarche stratégique d'évolution de notre offre de service qui s'appuiera à la fois sur notre expertise et sur une logique de partenariat avec les acteurs de la santé.

1.3. Quels sont les publics concernés par des pratiques excessives ?

1.3.1. Existe-t-il un profil type de l' internaute présentant des problèmes ?

1.3.1.1. D'un point de vue épidémiologique

En l'absence de réel consensus sur les critères diagnostiques et de questionnaires standardisés, associés à la pénurie d'études épidémiologiques, la prévalence en population générale de l'addiction à internet n'est pas encore établie, selon le CJE⁶⁵ et à partir de la littérature⁶⁶, entre 1 et 10 % des adolescents présenteraient une utilisation problématique des jeux vidéo ou d'Internet. Selon l'enquête Escapad⁶⁷ (2011) 3 à 5% des adolescents pourraient présenter une pratique problématique d'Internet. Il faut noter que les plus gros consommateurs d'Internet (plus de 8 heures par jour) se recrutent chez les urbains. Ces connexions quotidiennes se distinguent chez les lycéens avec 60,3% pour 38,9% au collège et 26,4% au primaire. En conséquence la fréquence de consommation suit la courbe de l'âge. Le jeu constitue l'une des activités de prédilection des adolescents. Ils sont 82,3% à s'y adonner, parmi lesquels 8 % passent un minimum de 40h dans le jeu par semaine, 61 % ont passé un minimum de dix heures dans le jeu en continu, 30% sont restés dans le jeu même s'ils n'en ont pas tiré du plaisir, 18% ont vécu des problèmes scolaires, de santé ou relationnels, et 50% se considèrent comme dépendants (yee,20006a, 2006b). Les M.M.O.R.P.G. sont la préférence des jeunes avant les FPS⁶⁸. Ces jeux sont basés sur l'identification, la socialisation et la construction d'un monde, des notions qui ont une forte résonance dans la période de l'adolescence. Les garçons sont majoritairement ceux qui jouent aux jeux de rôle et plus largement aux M.M.O.R.P.G. Les joueurs de jeux en réseau sont des garçons de 11 à 20 ans vivants chez leurs parents, ils ont des difficultés à communiquer (timides, introvertis, réservés).

Enfin Serge Tisseron met en évidence que la pratique excessive d'Internet et des jeux vidéo chez l'adolescent permettrait au jeune à travers ces activités à combler un manque ainsi qu'à éprouver un sentiment de reconnaissance ou d'existence dans le monde réel. Plus précisément, il serait poussé par un besoin de s'immerger dans des émotions fortes et excitantes, tout en démontrant sa capacité à les maîtriser en manipulant des objets (avatars)

⁶⁵ Centre du Jeu Excessif

⁶⁶ Griffiths, 2007 ; Mediasci et Mossle, 2010 ; Porter et al, 2010

⁶⁷ <http://www.ofdt.fr/ofdtdev/live/donneesnat/escapad.html>

⁶⁸ Jeux de tirs subjectifs jeu d'équipe qui fait s'affronter des terroristes et des antiterroristes- first-person shooter

à sa guise. D'une manière générale, le jeune serait intéressé par les nouvelles technologies qui lui permettraient d'assouvir son désir de connaissance ; cela le préparerait à un investissement du monde réel. Les jeux vidéo et internet pourraient répondre, chez le jeune, à un besoin de rencontrer les autres.

1.3.1.2. Des profils de comportement à risques

Plusieurs déterminants peuvent constituer un comportement à risques. Il s'agit de l'individu avec ses habitudes de vie, telles que l'activité physique, l'alimentation, le sommeil, sa consommation de substances licites ou illicites, ses compétences sociales et son patrimoine génétique. Son environnement immédiat : sa famille, l'école, ses pairs et son environnement global regroupant en outre les valeurs sociales et culturelles.⁶⁹ Le tableau ci-dessous permet d'identifier les facteurs de risques à titre individuel et environnemental.

Profils de comportements à risque chez les adolescents¹⁸		
Facteurs de protection		Facteurs de risque
Individuel		
Estime de soi Habilités sociales Projets d'avenir Implication dans la communauté (sports, loisirs, arts) Réussite scolaire Valorisation de la santé		Faible estime de soi Sentiment de ne pas avoir de maîtrise sur les événements Perception que l'avenir offre peu d'opportunités Faible performance scolaire Tendance à prendre des risques Problème de santé mentale
Environnemental		
Famille		Famille
Harmonie Habilités de communication Plaisir d'être ensemble Style parental démocratique (approche négociée)		Conflits, violence Abus sexuel Toxicomanie Style parental rigide ou de laisser-faire
Extra-familial		Extra-familial
École de qualité Ressources dans la communauté (loisirs, services) Adultes impliqués Pairs en accord avec les normes sociales		Pauvreté Inégalité dans les opportunités Pairs délinquants Préjudices par les pairs

⁶⁹ <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/ComportRisque.pdf>

1.3.1.3. Des typologies repérées⁷⁰:

- Des adolescents avec des troubles psychiatriques graves qui nécessitent la mise en place d'une prise en charge psychiatrique. Selon Lucia Romo⁷¹, les études portant sur l'addiction à internet et aux jeux vidéo montrent des taux élevés de comorbidités avec les autres troubles psychiatriques, notamment les TDAH (Trouble Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité) la dépression et la phobie sociale.
- Une crise d'adolescence « virtuelle» (renouvellement de la crise adolescente classique avec les Technologies de l'Information et de la Communication).
- Une dépendance passionnelle (jeunes gens conjuguant les difficultés sur le plan personnel, familial, social, centration de leur existence autour du jeu).

1.3.1.4. Avec une trajectoire fréquemment retrouvée :

- Un décrochage au collège au moment où la période de la métamorphose pubertaire est entrée dans un cycle scolaire moins stable.
- Un corps mal accepté, embarrassant « un obstacle à une rencontre ».
- Des difficultés sur le plan du couple parental.

1.3.2. Pourquoi les adolescents sont les plus concernés ?

L'adolescence constitue la période de transition entre l'enfance et la vie d'adulte. Il s'agit d'un intervalle de temps débutant vers l'âge de 10-11 ans chez les filles et plutôt 12-13 ans chez les garçons, pour s'achever autour de 18 ans, voire au-delà dans certaines sociétés. Si l'adolescence s'accompagne de nombreux changements physiologiques et physiques, c'est aussi une période de maturation et d'évolution psychologique complexe, en lien avec la rupture avec l'enfance et les nombreuses interrogations vis-à-vis de la future vie d'adulte, et avec une forte signature sociale. C'est une période au cours de laquelle l'adolescent s'affranchit progressivement du lien de dépendance aux parents, en affirmant ses propres désirs, par la recherche de nouvelles figures d'identification, mais aussi par la recherche de nouvelles expériences associant souvent une certaine résistance aux règles établies. Dans le désir d'émancipation vis-à-vis des parents et d'intégration dans un nouveau groupe, celui

⁷⁰ Selon Elisabeth Rossé, Psychologue au Centre Médical de Marmottan

⁷¹ Professeur de psychologie clinique chez Université Paris Ouest Nanterre La Défense

des pairs, avec la recherche de leur reconnaissance, l'adolescence constitue également une phase de curiosité, de prises de risque et de défi.

La question de l'addiction ou dépendance à Internet ne se pose pas de la même façon à l'adolescence et à l'âge adulte. D'abord parce que les problématiques propres à cette tranche d'âge entretiennent une grande proximité avec les mondes virtuels ; ensuite parce que le contrôle des impulsions n'y est pas encore acquis, et enfin parce que la révolte contre les adultes et le deuil difficile et inévitable de l'enfance qui lui est sous-jacente favorise des pratiques extrêmes qui sont en règle générale abandonnées quelques années plus tard.

La proximité de l'adolescent et du virtuel s'organise autour de trois cadres de références : le premier est **temporel** (le virtuel y est un futur aléatoire « en puissance ») ; le second est **spatial** (le virtuel y est présent ailleurs, même si il est absent ici) et enfin le troisième est **spirituel** (le virtuel y est une présence immatérielle qui se donne « comme si »). Rien d'étonnant, alors, si les adolescents sont le public privilégié de tous les espaces virtuels. Ils tentent d'échapper provisoirement à l'angoisse du réel comme devenir en s'engageant à corps perdu dans le virtuel-déjà là que constituent les jeux vidéo et internet, car ils peuvent y engager un simulacre de corps réduit à une apparence. De plus dans les jeux vidéo, les rôles dévolus aux avatars sont pratiquement infinis. Le petit théâtre familial de chacun s'y trouve ressuscité à volonté, avec la possibilité d'y jouer un autre rôle que le sien, d'inverser les générations de de mettre en scène sous un autre sexe *« Et chacun peut aussi y mettre des disparus qu'il a connus ou qu'il a imaginés à partir ce qu'en ont dit ses proches. Ce n'est plus le petit théâtre des vivants mais celui des revenants et des fantômes »* Et il importe à tout thérapeute de le savoir car cette compréhension va pouvoir le guider sans sa thérapie ». (Serge Tisseron, 2008⁷²).

1.3.3. Quelles sont les conséquences d'un usage excessif ?

Selon le centre du jeu excessif à Nantes, ci-dessous sont listées les conséquences négatives les plus couramment rapportées par les personnes concernées par une pratique excessive ainsi que par leur entourage. Mais ces conséquences dépendent avant tout du degré de gravité du problème et, bien sûr, de la situation personnelle de chacun.

⁷² <http://www.sergetisseron.com/>

Conséquences émotionnelles ⁷³	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de passer de plus en plus de temps sur internet et à jouer aux jeux vidéo • Sentiment de vide lorsqu'on est déconnecté • Troubles anxieux/troubles dépressifs • Irritabilité si l'on est dérangé dans sa pratique et incapacité de s'arrêter
Conséquences physiques	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de sommeil/Fatigabilité • Manque d'appétit/Perte ou prise de poids/Malnutrition • Maux de tête chronique/Fatigue Visuelle • Vertiges
Conséquences relationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Isolement • Conflits avec l'entourage proche lorsque celui-ci tente de contrôler voire lui interdire l'utilisation du média • Mensonges et tricheries de l'utilisateur au sujet de sa pratique • Abandon des autres activités de loisirs
Conséquences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés scolaires (baisse de la performance scolaire, absentéisme voire échec scolaire)

2. Un centre de formation et d'animation dont il faut réinterroger la pertinence de ses missions au regard de l'évolution sociétale.

2.1. Horizon Multimédia, une évolution nécessaire pour envisager son développement dans le champ de la prévention.

2.1.1. La lutte contre la fracture numérique au cœur de la création de l'association.

Après avoir exposé dans la première partie l'évolution des politiques publiques et du numérique dans un contexte mutation sociétale, je vais vous présenter un diagnostic de l'association et de son environnement à travers plusieurs composantes liées à la fois à ses forces et faiblesses mais aussi aux opportunités et aux besoins qui conduiront à l'évolution de son offre de service.

2.1.1.1. Une Histoire

Horizon Multimédia est une association loi 1901, née en 1996, située dans le Var, dont je suis la directrice depuis 16 ans. Elle a été fondée par moi-même et quelques amis, qui se cotisèrent et recherchèrent quelques sources de financement pour répondre à l'un des objectifs principaux : la lutte contre la fracture numérique. Il faut savoir qu'en 1996, selon

⁷³ http://www.jeu-excessif.ch/pdf/formation/2012/CJE_rapport_internaute.pdf

Insee⁷⁴, seuls 14,8 % des foyers Français, représentés par les ménages les plus aisés, les plus diplômés avaient un équipement informatique, et seuls 6,5% des ménages n'ont accès à Internet en 1999. Pour les plus de 60 ans, le pourcentage est divisé par deux. C'est donc avec une volonté de réduire les inégalités sociales en matière de numérique que l'association ouvre un espace informatique ou elle va accueillir tous les publics souhaitant se familiariser avec l'outil. Le public que l'on reçoit est essentiellement âgé entre 60 et 75 ans et éprouve le besoin de rester en contact avec la famille et de créer du lien social. En 1998, l'association composée uniquement de bénévoles se développe. En effet, la fréquentation de son espace ne désemplit pas et il y a nécessité de recruter du personnel pour répondre à une forte demande. C'est ainsi que le conseil d'administration décide lors de son assemblée générale de recruter un poste de directeur et d'animateur multimédia. J'ai été nommée directrice en 1998 par le nouveau Conseil d'Administration. C'est tout naturellement que j'ai souhaité m'engager dans l'évolution de l'association. Ayant peu de moyens financiers, si ce n'est les adhésions des publics, nous avons eu recours au dispositif « Emploi jeunes » créé sous le gouvernement de Lionel Jospin en 1997 qui prenait en charge 80% du salaire. C'est dans les années 2000, que nous obtenons notre première labellisation d'Etat « Espace Public Numérique » remplacée aujourd'hui par « Net Public ». Elle sera suivie par le label de la Caisse des Dépôts et Consignations « Cyber-base »⁷⁵ en 2006 et celui des E.R.I.C⁷⁶ en 2008 par le Conseil Régional. Ces différents labels visent à « réduire le fossé numérique » en « donnant à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information, et en permettant à chacun de se familiariser avec la micro-informatique et Internet ». On peut compter à ce jour environ 2000 lieux en France. L'association est gestionnaire de 4 espaces E.R.I.C Cyber-bases avec une équipe de 5 animateurs.

2.1.1.2. D'une fracture de l'équipement à une fracture des usages

Si encore 25% des français n'ont pas accès à Internet⁷⁷, plus de 21 millions de foyers sont équipés d'au moins un ordinateur, et presque autant ont un accès internet⁷⁸. Et près de 20 millions accèdent au haut débit. L'équipement informatique des foyers a largement évolué avec l'introduction d'outils numériques multiples : smart TV (Télé connectée), tablette

⁷⁴ http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ip1011.pdf

⁷⁵ <http://www.cyber-base.org/institutionnel/home.do>

⁷⁶ Espace Régional Internet Citoyen

⁷⁷ www.netpublic.fr/2012/06fracture-numerique-25-des-francais-n-ont-pas-acces-a-internet/

⁷⁸ Baromètre de l'économie numérique 6¹er trimestre 2013- www.fondation.dauphine.fr

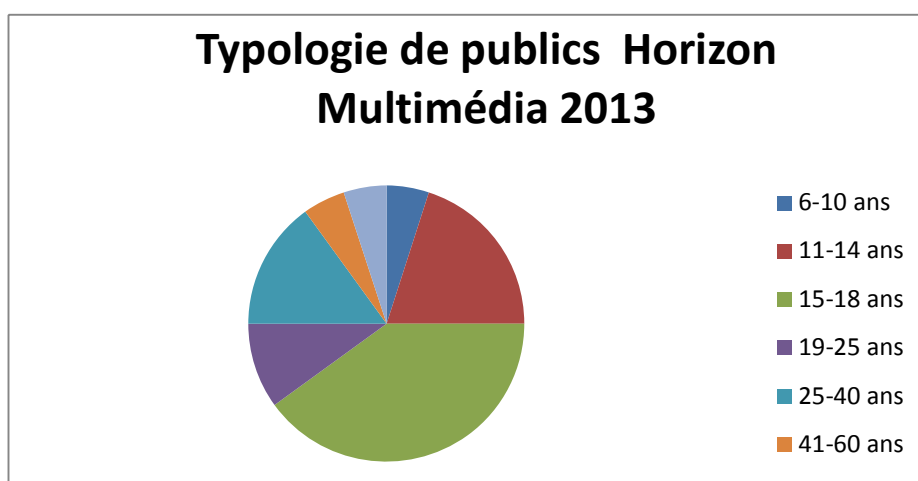
tactile, téléphonie mobile, objets connectés, Parallèlement au déploiement et à la démocratisation de ces outils et d'Internet se sont développés de nouvelles pratiques : e-administration, e-commerce, Web 2.0, Aussi depuis la fin des années 90, début des années 2000, le contenu de la terminologie fracture numérique a quelque peu évolué. En effet, la terminologie de l'époque recouvrait une double difficulté pour les publics : l'accès à l'outil et à l'Internet. Au vu des éléments que je viens d'exposer, le sens de la fracture numérique s'est élargi à celui d'une fracture plus centrée sur les usages et les pratiques médiatiques et numériques (prévention, risques, usages responsables et raisonnés). Le travail consiste alors à informer, expliquer, rassurer à travers des actions collectives et individuelles, des ressources et des outils pour les familles et les jeunes. Dans le cadre du projet, l'enjeu est que l'association soit un lieu de rencontre de référence pour tous les acteurs impliqués dans la prévention des risques liés à l'usage de l'Internet par les jeunes. Les actions que je souhaite proposer ont pour mission de :

- Sensibiliser les jeunes aux risques et usages d'Internet, leur apprendre à se poser les bonnes questions et développer les bons réflexes.
- Sensibiliser et informer leurs parents afin qu'ils puissent les accompagner,
- Donner aux animateurs et enseignants des outils pratiques pour créer facilement des ateliers de sensibilisation auprès des jeunes dont ils ont la charge,
- Former les professionnels de l'action socio-éducative, de la prévention et de la santé.

2.1.1.3. Un secteur animation en évolution

Nos espaces sont des lieux d'expérimentation et de diffusion des nouveaux services et des nouveaux usages. Ils mettent à disposition des équipements. Ils proposent des méthodes d'accompagnement de projets coopératifs liés au numérique, ainsi que des lieux d'animation de proximité. Comme dit dans le paragraphe 2.1.1.2 ci-dessus, la multiplication de ces espaces et des possibilités qu'offrent le numérique suscitent la création de nombreux projets. La reconnaissance de notre association affichée par les labels et notre expertise de terrain nous a permis de diversifier notre offre de service en proposant des animations autour de différentes thématiques et d'être retenu sur de nombreux appels à projets en faveur des accueils collectifs de mineurs, des foyers logements, des centres d'animation pour adolescents, des caisses de retraite, des salariés en chantier d'insertion, des établissements scolaires et de développer le secteur animation. Notre public s'est ainsi diversifié, alors que dans les années 90, nous accueillions 85% de

seniors, on peut voir dans le schéma ci-dessous l'évolution de la typologie des publics accueillis.



Cette diversification des publics s'explique, certes par la volonté d'associer largement le numérique dans les apprentissages, la culture, l'environnement, l'emploi, l'insertion mais surtout par un nouveau besoin que nous avons constaté au fur et à mesure de nos interventions dans les établissements scolaires, auprès des parents et des acteurs de l'éducation, du soin et de la justice. Il s'agit de l'éducation au numérique. L'éducation au numérique consiste à diffuser, auprès de tous les publics, notamment les plus éloignés, néophytes ou vulnérables, une véritable « culture générale du numérique », permettant à chacun de disposer des clés de compréhension de cet univers, aussi bien en termes scientifiques, informatiques, juridiques, mais aussi économiques, sociaux ou encore éthiques. Il ne s'agit pas de stigmatiser le numérique mais d'anticiper les possibles conséquences pour réduire les risques. Quelques exemples de conseils : Avant d'acheter un jeu vidéo, pensez à le tester et utiliser le système PEGI, tout est sur Internet mais tout n'est pas vrai, aigüisez votre esprit critique!

2.1.1.4. La création du secteur formation

- La formation qualifiante : Le métier « d'animateur Multimédia »

La nécessité de former du personnel pour répondre aux besoins de professionnalisation de ces espaces s'est fait sentir très rapidement et de plus le cahier des charges relatifs à l'obtention des différents labels, contrains le recrutement d'un personnel qualifié ayant le diplôme d'animateur multimédia. Fort de notre expertise, nous avons fait une demande

d'agrément pour devenir centre de formation auprès de la D.I.R.E.C.T.E⁷⁹. Inscrit dans la Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation tout au long de la vie, nous avons recruté une responsable pédagogique avec qui j'ai travaillé pour construire l'ingénierie de formation. Agréé depuis 1999, notre centre de formation, sous la tutelle du Ministère des Droits des Femmes, de la Ville, de la Jeunesse et des Sports dispense la formation Brevet Professionnel de la Jeunesse de l'Éducation Populaire et du Sport, spécialité Technologie de l'Information et de la Communication⁸⁰ (BP JEPS TIC) relative au métier « d'Animateur Multimédia ».

Nous nous sommes dans un premier temps, appuyés sur le référentiel du B.E.A.T.E.P⁸¹. « Spécialité activités scientifiques et techniques » remplacé depuis le 5 août 2002⁸² par le BP JEPS⁸³ « Spécialité Techniques de l'Information et de la Communication » diplôme d'État Homologué au niveau IV porté par le Ministère de la Santé et des Sports.

- Chaque spécialité du BPJEPS est définie par un arrêté comportant :
 - Un référentiel professionnel (présentation du secteur professionnel concerné, description de l'emploi, fiche descriptive d'activité constitutive du métier).
 - Un référentiel de certification (décrit les conditions générales d'obtention du diplôme et fait l'inventaire des capacités dont la maîtrise est exigée pour l'obtention du diplôme visé).

Le diplôme du BPJEPS se délivre après l'obtention de 10 unités capitalisables réparties :

- En compétences transversales pour 4 UC,
- En compétences spécifiques à la spécialité pour 5 UC,
- En compétences adaptées à l'emploi et au contexte régional pour 1 UC

La mission du métier d'animateur multimédia également appelé par les professionnels du champ numérique, animateur omédiateur numérique visent 2 objectifs principaux : favoriser, faciliter la création du lien social et rendre autonome des publics sur les outils numériques. Être un acteur éducatif, c'est aussi avoir un rôle préventif auprès des enfants et des jeunes. Il importe notamment de rappeler que le public dont ils ont la charge va voir

⁷⁹ Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de Provence-Alpes-Côte d'Azur

⁸⁰ Brevet professionnel de la jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport

⁸¹ Brevet d'État d'animateur Technicien de l'Éducation Populaire et de la Jeunesse.

⁸² Voir annexe V- référentiel BP JEPS TIC

en eux un « modèle », s'identifier à eux. Les animateurs se doivent donc d'être attentifs aux messages et aux images qu'ils peuvent faire passer, par leurs postures professionnelles.

2.1.1.5. La formation professionnalisante.

L'association propose aujourd'hui une offre de service diversifiée. Ces formations permettent aux bénéficiaires d'acquérir des compétences complémentaires dans les domaines du multimédia et/ou de la méthodologie de projet (pédagogie). La formation est établie selon un parcours personnalisé conseillé par nos formateurs et choisi par le formé. Composée d'un ou plusieurs modules correspondant à l'acquisition des compétences souhaitées, elle est sanctionnée par une attestation de formation.

2.1.2. Une société en mutation qui nécessite de faire évoluer l'offre de service.

2.1.2.1. Dans la fonction parentale.

La cellule familiale est, avec l'école, un des environnements majeur du développement psychologique et social. Premier lieu d'apprentissage des règles, de l'interdit et de la responsabilité. Les adultes qui la constituent sont les premiers modèles dans le processus d'apprentissage et d'identification. Cette fonction des liens familiaux en tant que socle de l'apprentissage, de la transmission, de la prévention et de l'éducation peut être en difficulté face à l'apparition d'un nouvel environnement comme celui des médias et des nouvelles technologies. Dans la vie quotidienne, Internet est la cause numéro un de conflit⁸⁴. Les parents qui ne maîtrisent pas la logique des jeux vidéo sont par exemple excédés d'appeler en vain leurs enfants à table parce que ceux-ci ne peuvent tout de même pas abandonner leur guilda en proie à une attaque de trolls au milieu d'un combat pour un bol de soupe. Ce que les parents ignorent, c'est qu'ils ne peuvent sauvegarder une partie en plein milieu. Ils n'apprécient pas forcément les heures passées avec des amis sur les chats et autres réseaux sociaux, comprennent mal l'intérêt de passer un après-midi sur YouTube, etc. Le numérique est aujourd'hui omniprésent au sein des familles, les écrans se sont multipliés et les pratiques ont évolué. Des milliers de parents voient les technologies absorber leurs enfants, dicter leur comportement, focaliser leur revendication. Progressivement, les jeux de rôle en ligne grippent les relations familiales. *«Au début, ils amortissent la crise d'adolescence»*, selon le psychiatre Michaël Stora. *«Car au lieu de*

⁸⁴ Selon l'étude INRIA / Sofres de Janvier 2014 : <http://www.inriality.fr/>

claquer la porte, les ados s'enferment dans leur chambre et se battent virtuellement.» Le bras de fer entre les générations est engagé. Les différentes enquêtes⁸⁵ et les rencontres de terrain me montrent que de nombreux parents se sentent parfois seuls et isolés face à leurs questionnements, leurs doutes, ne sachant trop quelles attitudes adopter et comment protéger l'enfant des déviances du numérique, tout en lui permettant de profiter d'outils et de pratiques que beaucoup estiment incontournables pour leur enfant. Ces parents sont souvent non seulement en attente de conseils pratiques simples mais aussi d'accompagnement leur permettant de ne plus se sentir isolés⁸⁶ mais également, face à la multitude de contenus numériques, les parents ne savent pas toujours lesquels proposer à leurs enfants. Les parents d'aujourd'hui ne sont pas moins compétents que ceux qui les ont précédés. Accusés de démission, critiqués pour leur incapacité à poser des règles, moqués pour leur ignorance des enjeux nouveaux de l'éducation numérique, ils subissent de plein fouet la difficulté de protéger leur enfant d'un environnement plus complexe qu'il n'en paraît. C'est là que l'association peut intervenir en proposant des ressources et des contenus d'information et de formation visant à renforcer les compétences parentales.

2.1.2.2. Dans l'évolution des usages auprès des adolescents.

En quelques années, le taux d'équipement a explosé, Smartphones, tablettes, consoles. 64% des foyers ont 2 à 3 ordinateurs⁸⁷, les usages se sont multipliés, (culture, santé, voyage, e-administration, jeux...). En février 2011, d'après Médiamétrie, 92 % des internautes Français surfent sur Internet. Selon l'étude de 2012 du baromètre Calysto « Enfants et Internet », 92 % des jeunes âgés entre 13 et 17 ans possèdent un compte sur un réseau social (de type Facebook). Les études de prévalence des utilisateurs de jeux vidéo restent encore peu nombreuses en France, en 2008, aux Etats Unis, près de 45% des utilisateurs de jeux de rôle type M.M.O.R.P.G. passent plus de 20 heures hebdomadaire. En France, 20 % des utilisateurs de 8 à 17 ans qui s'adonnent à un jeu de rôle en réseau type World of Warcraft (WOW) ou Dofus passent 10 h par semaine. Ces études ont démontrées que le public était à 90% masculin.

⁸⁵ Rapport TNS Sofres du 17 novembre 2011 sur les difficultés et les attentes des parents

⁸⁶ Rapport UNAF janvier 2013 « La politique de soutien à la parentalité avec et pour les parents »

⁸⁷ Les jeunes et internet, de quoi avons-nous peur- enquête de fréquence Ecole- Etude de mars 2010

2.1.2.3. Dans la co-construction avec les professionnels

La co-construction constitue aujourd'hui le point d'ancrage de notre société. La constitution d'une culture commune passe par la participation à un vaste réseau d'échanges et de savoirs avec des niveaux de compétences multiples mais le principe étant que tout un chacun puisse apporter sa contribution et ainsi collaborer au développement de l'intelligence collective⁸⁸ et participer aux mutations sociales. Aussi dans cette logique, cette construction passe par la sollicitation d'acteurs professionnels :

- Pour co-construire les contenus de formation « Education numérique » visant à former les professionnels intervenants auprès des jeunes et des familles.

Il se trouve que lorsque j'observe les référentiels de formation des acteurs de l'éducation, de la prévention et du soin, (les éducateurs spécialisés dans le cadre de la protection de l'enfance, les pédopsychiatres, les pédiatres, les médecins généralistes, les animateurs, les enseignants, les infirmières scolaires) aucun module de formation aborde l'éducation aux médias. Les questions liées aux usages du numérique, au temps passé devant les écrans, aux types d'échanges familiaux en relation avec les technologies n'apparaît dans les contenus. Hors si on souhaite raccourcir le délai entre l'apparition des premiers signes d'une pathologie et la mise en œuvre de prises en charge adaptés, il est nécessaire que les professionnels de la santé et de l'éducation soient formés au repérage précoce.

2.1.3. Pourquoi faut-il créer un service « prévention » ?

2.1.3.1. Education à la santé, prévention : parle-t-on de la même chose ?

La santé est une notion complexe dont la définition prend en compte de multiples facteurs⁸⁹ «Chacun entretient une idée, ou une norme de sa santé qui lui est propre. Celle-ci se présente donc d'emblée comme relative, en ce sens qu'elle varie en fonction de l'expérience vécue (le parcours de vie) et en fonction de son état actuel». La perception de la santé est avant tout individuelle, elle varie selon l'âge, le sexe et, dans une moindre mesure, l'appartenance à une catégorie socio-économique. « Pour les plus jeunes, on est plutôt dans le domaine de l'avoir (avoir la forme), pour les plus vieux dans le domaine de l'être et de l'identité (être capable de). Pour prendre en compte l'ensemble des

⁸⁸ L'intelligence collective désigne les capacités cognitives d'une communauté résultant des interactions multiples entre ses membres

⁸⁹ Voir annexe VI- Facteurs influant sur la santé

déterminants qui concourent à définir la santé, les auteurs ont tendance à parler de « santé globale » plutôt que de santé.

- **L'éducation à la santé**

L'éducation à la santé est une des stratégies d'intervention de la promotion de la santé. Ce concept a toutefois des acceptions diverses. La circulaire du 24 novembre 1998⁹⁰ a pour objet la mise en œuvre de l'éducation à la santé en milieu scolaire. Celle-ci y est définie de la manière suivante :

« À l'opposé d'un conditionnement, l'éducation à la santé vise à aider chaque jeune à s'approprier progressivement les moyens d'opérer des choix, d'adopter des comportements responsables, pour lui-même comme vis-à-vis d'autrui et de l'environnement. Elle permet ainsi de préparer les jeunes à exercer leur citoyenneté avec responsabilité, dans une société où les questions de santé constituent une préoccupation majeure. Ni simple discours sur la santé, ni seulement apport d'informations, elle a pour objectif le développement de compétences. » Certains spécialistes de l'éducation à la santé la définissent ainsi : elle « vise à aider les personnes à se construire une image positive d'elles-mêmes et de leur santé afin d'éviter les comportements présentant un risque. Elle repose sur des méthodes et techniques qui permettent d'apporter l'information à l'individu sous une forme qui soit appropriable, sans le stigmatiser ni le culpabiliser. L'éducation pour la santé est donc sous-tendue par une réflexion éthique. Elle est une composante des actions de promotion de la santé. Travaillant sur les questions de représentations, normes, croyances et valeurs, en amont des comportements, elle met à contribution les outils de l'anthropologie et de la sociologie. L'éducation à la santé s'attache à développer des compétences psychosociales⁹¹ qui vont donner aux jeunes la possibilité de faire des choix pertinents.

⁹⁰ Circulaire n° 98-237 du 24 novembre 1998, « Orientations pour l'éducation à la santé à l'école et au collège », *BO de l'Éducation nationale* n° 45 du 3 décembre 1998.

⁹¹ « Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement. Elles ont un rôle particulièrement important à jouer dans la promotion de la santé dans son sens le plus large. Quand les problèmes de santé sont liés à un comportement, et que celui-ci est lié à une incapacité à répondre efficacement au stress et aux pressions de la vie, l'amélioration des compétences psychosociales pourrait être un élément influent dans la promotion de la santé et du bien-être, les comportements étant de plus en plus impliqués dans l'origine des problèmes de santé. »

Ces compétences sont au nombre de dix et présentées deux par deux :

- savoir résoudre les problèmes, savoir prendre des décisions ;
- avoir une pensée créative, avoir une pensée critique ;
- savoir communiquer efficacement, être habile dans ses relations interpersonnelles ;
- avoir conscience de soi, avoir de l'empathie pour les autres ;
- savoir gérer son stress, savoir gérer ses émotions.

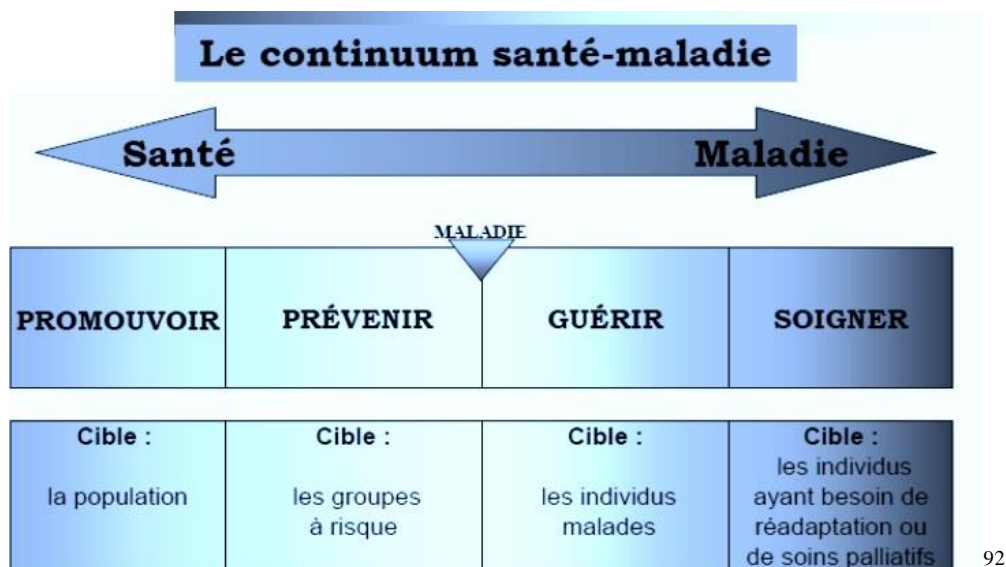
En tant que directrice, l'enjeu sera pour moi de faire évoluer les compétences des médiateurs numériques pour que les interventions auprès des jeunes prennent en compte le développement des compétences psychosociales.

- **La prévention**

En santé publique, la prévention est une notion très utilisée qui fait l'objet de nombreux développements théoriques. Deux définitions sont données ci-dessous; la première (encore très usitée en France) a tendance à disparaître au profit de la seconde dans la littérature internationale. Selon la définition « classique » de l'O.M.S, la prévention désigne « *l'ensemble des mesures visant à empêcher les maladies d'apparaître, ou permettant de les dépister à un stade précoce, plus accessible de ce fait à la thérapeutique* ». La prévention est ici inscrite dans le domaine biomédical, elle est généralement liée à l'existence d'une maladie ou d'un problème de santé.

Plusieurs types de prévention sont distingués, qui impliquent des projets différents en fonction des objectifs visés :

- la prévention primaire
- la prévention secondaire
- la prévention tertiaire



A l'instar de l'OMS, RS. Gordon établit en 1982 une classification de la prévention en 3 parties. Aujourd'hui, la distinction classique entre prévention primaire, secondaire et tertiaire, commence à être remplacée par les notions de prévention généralisée (ou universelle), de prévention sélective et de prévention indiquée.

« Les interventions dites **généralisées** sont destinées à la population générale ou tout du moins à des groupes qui n'ont pas été sélectionnés sur la base d'un risque défini (elle fait donc partie intégrante du champ de « **l'éducation pour la santé** ». La **prévention sélective** vise un sous-groupe d'individus ayant un risque significativement plus élevé que la moyenne de développer un trouble. La **prévention indiquée** s'adresse aux sujets qui ont des signes d'appel en restant en deçà des critères diagnostics. ».

C'est au niveau de la prévention généralisée qui entre dans le champ de l'éducation à la santé et de la prévention sélective que pourra intervenir l'association à travers sa nouvelle offre de service. Le travail de partenariat s'engagera avec les acteurs de la santé dès lors qu'une pathologie sera identifiée.

- **Le rôle de la prévention au regard des conduites addictives.**

Aujourd'hui la prévention cible les usages et les abus, pour réduire les risques et les dommages, et promouvoir la santé. Le risque majeur n'est plus seule la dépendance mais aussi l'usage nocif ou l'entrée dans des conduites problématiques comme l'échec scolaire, la fugue, la rupture des liens familiaux .

⁹² <http://www.apes.be/documentstelechargeables/powerpoint/InspPMS060509%20partim%201.pdf>
Michelle BLAIN- Mémoire de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique- 2014

Les conduites addictives résultent d'interactions entre un produit, un individu et son environnement qui pourront être les cibles des actions de prévention. Selon le rapport de l'Inserm de février 2014⁹³, « les programmes de prévention doivent inclure si possible un ensemble d'actions ayant montré leur efficacité en termes de prévention universelle (population des adolescents) ou sélective (les groupes à risque) ou indiquée (adolescents présentant des signes d'addiction) et en priorité les actions susceptibles d'être transférées et adaptées au contexte français. Ces actions de prévention, afin de lutter contre toutes formes d'inégalités (sociales, géographiques, économiques) doivent être implantées dans les systèmes de droit commun (établissements scolaires, médecine préventive universitaire) ».

2.1.3.2. Un service prévention en cohérence avec les orientations des politiques publiques.

La création d'un service prévention doit prendre en compte les orientations des politiques publiques dans l'objectif d'une meilleure prise en charge des publics par une offre de service en adéquation avec les missions et le projet de l'association qui vise à créer un service prévention dans le cadre de l'éducation numérique.

La prévention est l'un des 4 objectifs principaux énoncés par la loi du 05 mars 2007 dans le cadre de la protection de l'enfance qui va être appuyée par d'autres rapports :

- De la Commission Européenne qui recommande de redéployer des efforts pour sensibiliser les parents et former les enseignants et les acteurs de l'enseignement autour de l'éducation numérique ainsi que d'accompagner l'apprentissage des enfants dans leurs pratiques numériques.
- Du défenseur du droit des enfants qui confirme le besoin d'accompagner les parents sur les usages de leurs enfants sur Internet et de sensibiliser les risques que peuvent encourir les jeunes internautes
- De l'Académie nationale de médecine qui préconise dans son rapport du 17 juin 2014 une vraie politique d'information, de prévention et de soins face à ces nouvelles conduites addictives auxquelles sont exposés en priorité les adolescents ainsi qu'un renforcement de l'éducation à la santé dès l'école primaire et tout au long de la scolarité.

⁹³ Conduites addictives chez les adolescents, usages, prévention et accompagnement- Février 2014
Michelle BLAIN- Mémoire de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique- 2014

- Du code de l'éducation via l'article L541-1 de la loi du 05-03-2007 qui vise à renforcer la prévention en direction des enfants et des adolescents par l'éducation à la santé.
- De L'IGAS qui confirme qu'il y a nécessité de renforcer les compétences psychosociales des parents.
- De la MILDECA qui inscrit dans son plan 2013-2017 la prévention et le repérage précoce des conduites addictives
- De l'ARS PACA qui a inclus dans son schéma de prévention la promotion d'éducation à la santé.

La stratégie de développement de l'association est en adéquation avec les préconisations citées ci-dessus.

2.1.3.3. Un service prévention pour une meilleure prise en charge des publics.

L'information actuelle et la prise en charge des publics ayant un problème liée aux dérives d'internet et des jeux vidéo est insuffisante. Le manque de structures spécialisées dans le champ de l'éducation numérique, l'insuffisance de formation, le manque de coordination entre les acteurs du médico-social, du soin et de l'éducation met en exergue la nécessité de créer une offre de service adaptée. Selon le rapport de la fédération addiction⁹⁴, *« Il ne va pas de soi de recevoir, dans un CSAPA réputé pour accueillir des toxicomanes, un public qui ne se reconnaît pas dans ce qui est fait, dans la représentation, voire les fantasmes qui nous entourent et qui souvent nous réduisent à l'accueil et à la prise en charge de ceux qui prennent des drogues, avec tout cela que cela peut véhiculer d'images déformées et péjoratives. Il ne va pas de soi d'accueillir un public nouveau, dont nous n'avons pas l'habitude, qui ne demande pas les mêmes choses, ne sollicite pas la même expérience, les mêmes pratiques de prise en charge et qui, de ce fait, mobilise d'autres savoirs ».*

Pour le jeu vidéo, la pratique excessive ou l'usage nocif concerne principalement les mineurs et a lieu au sein d'un foyer. Elle est donc souvent repérée par les parents. Ce sont donc les parents qui sont demandeurs d'une prise en charge.

La prise en charge de l'entourage consiste principalement à :

- Informer les parents sur les moyens d'estimer une pratique excessive d'internet et du jeu vidéo qui souvent dramatisent les pratiques.

⁹⁴ <http://www.federationaddiction.fr/addictions-sans-substance-le-guide-reperes-est-paru/>

- Recréer du lien au sein des familles autour du jeu de l'Internet notamment : les parents doivent apprendre les codes des jeux vidéo, le vocabulaire pour recréer du lien et du dialogue dans la famille, où il n'y en a souvent plus.
- Dévoiler, sous la pratique excessive, la problématique familiale sous-jacente : un usage excessif de l'écran, du jeu vidéo ou d'Internet peut-être lié à une carence de la fonction éducative des parents (limites, dialogue, rapports parents-enfants fusionnels)
- Renforcer les compétences des familles.

La prise en charge des adolescents consiste principalement à :

- Renforcer les compétences psychosociales
- Informer sur les différents jeux et les risques d'une consommation excessive.
- Communiquer sur les risques les plus encourus sur Internet.
- Leur donner un esprit critique.

2.1.3.4. Un service prévention pour renforcer l'action éducative de l'association.

En cas de doute sur une pathologie sous-jacente, c'est toute la famille qui doit aller en consultation spécialisée, dans la mesure où ces situations révèlent toujours des souffrances familiales. Mais le plus souvent, c'est d'abord une **attitude éducative et pédagogique** qui doit tenter de répondre à la crise, et les parents doivent y être aidés et conseillés dans les trois directions suivantes :

- **cadrer** : laisser un mineur avoir un accès illimité à Internet la nuit constitue une forme de maltraitance. Un jeune n'a en effet pas encore les moyens psychiques de réguler sa propre consommation d'écran. C'est pourquoi il faut couper l'accès à Internet à partir d'une certaine heure et faire respecter la signalétique PEGI. Tous les programmes de réduction du temps passé devant les écrans doivent être établis en lien avec les parents : ce sont eux qui sont garants de leur application. Parce que la plupart des ados ne sont pas encore capables de réguler eux-mêmes leur consommation d'écrans, il faut les y aider.

- **accompagner** : les parents doivent s'intéresser aux jeux de leur enfant, le regarder jouer, lui poser des questions et ne pas hésiter à prendre un peu de temps pour s'informer sources jeux en allant sur Internet.

- **se soucier des écrans dès la maternelle** : la prévention des usages abusifs des écrans commence dès la maternelle. C'est pourquoi, après « Pas de télé avant 3 ans » :

« Pas de console de jeu avant 6 ans », « Pas d'Internet accompagné avant 9 ans » et « Pas d'Internet seul avant 12 ans ».

La menace pour l'association réside sur le fait que la pratique excessive du numérique soit uniquement vu sous l'angle de la pathologie avec une prise en charge médical et donc une orientation vers les centres d'addictologie ou les hôpitaux, sans prendre en compte la nécessité d'une éducation au numérique dès le plus jeune âge. Il nous faut donc engager un travail de partenariat liant les acteurs de la prévention, du soin et de l'éducation pour être aux yeux de nos partenaires « Le référent ce cette question de l'éducation numérique, celui à qui on s'adresse, celui dont on donne le nom et le numéro de téléphone. »

2.2. Les enjeux d'une nouvelle organisation interne pour s'inscrire dans le projet

2.2.1. Un secteur formation qui doit se renouveler.

2.2.1.1. Dans la formation qualifiante au regard de la prise en compte des conduites addictives

La prise en compte de la prévention des conduites addictives dans les formations aux diplômes d'État des encadrants de l'animation est obligatoire. Un guide à destination des organismes de formation a été créé par la direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA). C'est par l'écoute et le dialogue que l'animateur va pouvoir construire des projets et créer du lien entre les participants. Compte tenu du public, cela nécessite de la pédagogie et un sens des responsabilités important. Dans cette perspective, la formation des encadrants de l'animation offre une opportunité d'inscrire la prévention des conduites addictives dans leur posture professionnelle globale. Dans une société qui évolue, au-delà de sa fonction première qui est d'animer et d'encadrer des groupes, l'animateur est en prise avec les problématiques inhérentes à la vie sociale et doit pouvoir y faire face en y étant, dans la mesure du possible, préparé. Développer en formation une compétence en matière de prévention des conduites addictives permet à l'animateur de réfléchir au positionnement professionnel à adopter et ainsi de compléter ses capacités à répondre aux situations de terrain. Le développement en formation de la thématique de la prévention des addictions s'inscrit dans une approche globale. Il ne s'agit pas d'attendre des animateurs qu'ils deviennent des spécialistes des risques liés aux

Michelle BLAIN- Mémoire de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique- 2014 45

conduites addictives, mais plutôt de les former afin que cette problématique soit pleinement intégrée dans l'exercice de leurs fonctions éducatives en structures d'accueil de jeunes. La prévention des conduites addictives est présente de manière explicite ou implicite dans plusieurs compétences du référentiel professionnel et de certification du BP JEPS TIC. (Voir tableau ci-dessous)

Diplômes	Référentiel professionnel	Référentiel de certification	
		UC concerné	Objectifs intermédiaires
BP JEPS TIC	L'animateur s'adapte aux personnes dont il a la responsabilité et en assure la protection : É il identifie les caractéristiques des différents publics	UC 2 - EC de prendre en compte les caractéristiques des publics pour préparer une action éducative	OI 2.1 ó analyser les différents publics dans leur environnement OI 2.2 ó choisir des démarches adaptées aux différents publics OI 2.3 ó agir en cas de maltraitance des mineurs
	É Il veille au public dont il a la charge (identifie les personnes en difficulté et adapte son action ; il informe les pratiquants sur les conséquences des comportements à risques	UC 6 - EC d'encadrer un groupe dans le cadre d'une action d'animation	OI 6.3 ó faire découvrir les enjeux, les règles et leur sens dans le cas d'une action d'animation
	É il évite la mise en danger d'autrui (applique les lois, prend en compte les impératifs de sécurité)	UC 8 - EC de conduire une action éducative	OI 8.2 ó éduquer aux règles

- Dans la formation qualifiante au regard de l'éducation numérique

L'essor des nouvelles technologies de ces dernières années a été tellement important que certains parlent de révolution numérique. La mise en réseau planétaire des individus, les nouvelles formes de communication et une décentralisation dans la circulation des idées ont bouleversé nos pratiques. Pour Benoît Thieulin, fondateur de l'agence la Netscouade « *La révolution numérique est une révolution de l'empowerment⁹⁵, le phénomène qui consiste à donner de nouveaux moyens, de l'autonomie et de nouvelles capacités aux*

⁹⁵ *L'empowerment* est l'octroi de plus de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques qu'ils subissent

individus ». Mais pour permettre aux individus d'agir et plus particulièrement aux plus vulnérables, il est nécessaire de les guider, conseiller notamment dans leurs usages médiatiques et numériques. On parle alors d'éducation numérique.

L'animateur multimédia est le professionnel qui œuvre dans un espace multimédia et dont la mission est de vulgariser l'utilisation des TIC par la sensibilisation et la formation. Le référentiel de formation n'aborde pas à jour, la médiation ni les contenus liés à l'éducation numérique. Il y a donc urgence à faire évoluer le référentiel métier⁹⁶ du diplôme d'animateur Multimédia en travaillant plus sur la posture de médiateur numérique. « Médiateur numérique » n'est pas un métier en soit. Selon le Conseil National du Numérique⁹⁷ La « médiation numérique » serait d'avantage une posture, un peu comme « l'éducation populaire ». Ce qui importe c'est que l'animateur-médiateur numérique intègre l'éducation aux médias dans leurs pratiques quotidiennes. Ce qui importe également est que ceux qui souhaitent le faire sans en avoir les moyens puissent se tourner vers ce « facilitateur » que est le médiateur numérique. L'une des stratégies de l'association est de modifier l'unité capitalisable 10 du référentiel métier relative à l'adaptation à l'emploi afin de pouvoir transmettre les contenus nécessaires aux besoins de l'éducation numérique. Mon rôle en tant que directrice, sera de réunir les acteurs du numérique et le Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation et de la Vie Associative afin d'envisager une co construction autour de l'évolution de ce métier. Cela va impliquer en terme de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la nécessité pour les animateurs d'acquérir de nouvelles compétences, de nouveaux savoirs, de nouvelles postures et d'organiser un processus de professionnalisation directement centré sur les prestations attendues du projet. Il s'agit donc de donner du sens (et donc de la motivation) à l'équipe pour qu'elle s'engage dans un processus d'acquisition des compétences dans le champ de l'éducation numérique et de jouer sur la dynamique de groupe pour accélérer les évolutions individuelles. L'enjeu est que ces nouveaux « animateurs-médiateurs numériques » deviennent les interlocuteurs privilégiés des acteurs de l'éducation (parents, éducation nationale). . Ci-dessous le tableau relatif à l'évolution de l'unité 10 « Unité d'adaptation à l'emploi ». Il présente l'évolution des compétences nécessaires aux animateurs pour intervenir dans l'éducation numérique.

⁹⁷ Selon le Conseil Nationale du Numérique. <http://www.cnnumerique.fr/>

Intitulé	Présent	Futur
SIGLE	BP JEPS TIC	BP JEPS TIC
INTITULE DU METIER	Animateur Multimédia	Animateur Multimédia Médiateur Tic
LE DIPLOME	Proposer une formation qualifiante pour répondre à la fracture numérique sur l'accès.	Proposer une formation qualifiante pour répondre à l'évolution des usages et de ses dérivés.
UC 10 Unité d'adaptation	Spécialité « Etre capable d'accompagner les publics sur des services numériques innovants	Spécialité « Etre capable d'accompagner les publics sur les nouveaux usages médiatiques et numériques et leurs dérivés.
LES BESOINS	Les publics utilisant les services de ces nouveaux espaces.	Les familles, les adolescents, les professionnels
LES REPONSES AUX BESOINS	Doter les futurs animateurs des compétences nécessaires à la création de ces nouveaux espaces au bénéfice des publics et des structures publiques et privées. Devenir une personne ressource dans sa structure et son territoire	Doter les futurs animateurs des compétences nécessaires à la mise en place de projets, de conférences, d'ateliers ou d'interventions sur le sujet (éducation, prévention, risques, usages responsables et sûrs)- Développer ses connaissances sur les différentes formes de « Cyberaddiction et autres dangers liés à l'internet » Déterminer les conduites à risques, les signaux d'alerte et les conséquences- Qualifier la sanction légale. Structurer la fonction parentale face aux nouvelles technologies-Proposer des pistes de solution

2.2.2. Une équipe qui doit faire évoluer ses compétences pour développer l'offre de service.

La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ne vient pas en « plus » des actions de gestion des ressources humaines. Elle permet de mettre en cohérence les différentes actions RH et de les orienter sur notre nouvel enjeu : celui de créer un service « prévention ».

Les objectifs de ma démarche G.P.E.C seront :

- D'anticiper l'évolution de l'activité de notre association et ses effets sur l'emploi et les compétences.
- De faire du sur mesure en s'inscrivant dans le projet en partant de notre organisation, de nos effectifs et de notre culture
- De s'appuyer sur notre expérience et sur les compétences existantes en permettant au personnel de les faire évoluer
- D'assurer l'employabilité des salariés en examinant les passerelles possibles
- De développer l'attractivité de l'établissement dans un environnement de plus en plus concurrentiel
- D'être réactif face aux évolutions légales, techniques et organisationnelles

Ma démarche de GPEC devra prendre en compte le projet de notre association, l'évolution du secteur et les caractéristiques de notre territoire.

2.2.2.1. Cartographie des métiers de l'association

L'équipe salariale de l'association est composée de 2 familles professionnelles. Les «Familles Professionnelles» sont une des principales nomenclatures de métiers. Leur construction résulte d'un rapprochement entre la nomenclature des « Professions et Catégories Socioprofessionnelles » utilisée par l'INSEE⁹⁸ pour codifier les professions et le « Répertoire Opérationnel dans les différentes sources sur l'emploi des Métiers et des Emplois ». Au sein de l'association nous comptons 2 familles professionnelles : enseignement, formation et santé, action sociale culturelle et sportive. Le tableau présenté ci-dessous présente les compétences par type de métier et fait apparaître que pour la conduite de ce nouveau projet, d'autres compétences sont nécessaires en termes de repérage des addictions, de connaissance du champ de la protection de l'enfance, des techniques d'écoute et de prise en charge des familles, ce qui rend nécessaire le recrutement d'un professionnel et le développement de partenariats.

⁹⁸ Institut National des Statistiques et des Études Économiques

Famille professionnelle	Sous famille	Métier et code Rome	Compétences	Nombre de salariés
W. Enseignement formation	Enseignement	K2013- Directrice	Communication Conduite de projet Techniques de management Gestion des RH Règles de vie collective Règles de sécurité Gestion budgétaire Techniques de prévention et de gestion de conflits	1
W. Enseignement formation	Formateur	F-2111- Formatrice	Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) Utilisation d'outils et supports audiovisuel Ingénierie pédagogique Ingénierie de la formation Techniques pédagogiques Législation de la formation continue Sociologie Techniques d'animation de groupe	1
V. Santé, action sociale culturelle et sportive	Professionnels de l'action culturelle	G1202- Animateurs Multimédias	Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) Caractéristiques socioculturelles des publics Techniques d'animation de groupe Techniques de communication Techniques pédagogiques Conduite de projet	5

Nous faisons également appel à des vacances de formateurs ou de chargés de missions en cas de besoins de compétences spécifiques pour nos actions.

2.2.2.2. Evolution des compétences nécessaires au projet.

Deux de ces cinq animateurs multimédias ont développés, de par leurs expériences professionnelles et personnelles, des compétences autour des pratiques numériques et médiatiques et leurs dérivés, des jeux vidéo, de la réglementation. Comme indiqué dans le paragraphe 2.1.3, les actions d'éducation à la santé visent l'adaptation des attitudes et des comportements influençant la santé. Nos animateurs multimédias sont en mesure de transmettre à nos publics leurs savoirs et savoir-faire relatifs à l'acquisition ou le renforcement des connaissances et compétences techniques (installer un logiciel de contrôle parental, connaître la réglementation, identifier les facteurs de risque d'une cyberdépendance) le travail sur le savoir-être est plus délicat. C'est là qu'intervient le concept de compétences psychosociales. Je rappelle qu'il ne s'agit pas pour les animateurs de poursuivre un but thérapeutique, ce qui ressort exclusivement du thérapeute mais de favoriser l'adoption d'attitudes et de comportements favorables à la santé. Il s'agit de connaître les différentes techniques d'animation à utiliser en fonction des problématiques rencontrées. Une formation professionnalisante sera nécessaire autour des outils permettant le renforcement des compétences psychosociales et l'évaluation des actions d'éducation à la santé.

2.2.2.3. Recrutement et prestation envisagés pour répondre aux attentes du projet

Pour répondre au développement du service prévention, le recrutement d'un chargé d'éducation à la santé est envisagé ainsi que la prestation de service d'une psychologue clinicienne.

- Le chargé d'éducation à la santé :

Il intégrera la famille professionnelle « Santé, action sociale culturelle et sportive » existante au sein de l'association. Il sera chargé :

- Danscrire l'action dans le projet associatif
- De promouvoir l'action en interne et en externe auprès des institutions et des partenaires
- De créer un réseau d'acteurs institutionnels et opérationnels dans le champ de l'éducation, de la prévention, du soin et de la justice.

- D'organiser et coordonner l'activité de l'équipe pédagogique
- De préparer avec les enseignants les activités d'éducation à la santé et de les superviser
- De superviser la mise en œuvre des orientations numériques en lien avec 2 académies
- De prendre en charge le 1^{er} accueil téléphonique ou physique des familles
- De définir et suivre le budget du service
- De manager l'équipe.
- D'évaluer les actions

Famille professionnelle	Sous famille	Métier et code Rome	Compétences	Nombre de personnels
V.Santé, action sociale, culturel et sportive	Information et médiation sociale	K 1205. Chargée d'éducation à la santé	Identification de signes d'addiction Eléments de base en psychologie Techniques de communication Droit de l'enfant et protection des mineurs Techniques d'écoute et de la relation à la personne	1

Ce tableau met en exergue les compétences liées au métier et nécessaires au projet que je développe.

- La psychologue clinicienne

Elle conduira les entretiens individuels, animera les groupes de paroles avec les parents mais aussi déterminera le type de prise en charge. Elle sera un véritable relais auprès des acteurs de la santé.

2.2.3. Une nouvelle offre de service « prévention » à concevoir pour répondre aux besoins émergents

Ces propositions d'offres de services tiennent compte des orientations des politiques publiques et des besoins des publics analysés dans la partie 1 de ce mémoire. Elles prennent en compte également l'évolution de l'association en termes de renforcement des compétences et de sa coopération avec les acteurs professionnels.

2.2.3.1. Offre de service n°1 à destination des adolescents et pré-adolescents.

Choisir son identité numérique, être conscient de la place du marketing dans nos choix de consommation, avoir accès à l'information la plus diversifiée possible, développer l'autonomie et un esprit critique, connaître les risques d'une consommation excessive et pouvoir engager une thérapie si nécessaire correspondent aux besoins identifiés tout au long de ce mémoire

Type d'action	Actions de prévention en milieu scolaire et extrascolaire
Typologie de public	Adolescents
Réponse aux politiques publiques	<p>Cette offre de service répond aux orientations :</p> <p>De la loi de 5 mars 2007 sur la protection de l'enfance</p> <p>Du rapport de la commission Européenne de 2012</p> <p>Du rapport de l'IGAS de février 2013</p> <p>Du rapport du rapporteur des droits de l'enfant de novembre 2012</p> <p>Du Plan de la MILDECA 2013-2017 sur les conduites addictives</p> <p>Cette offre de service est inscrite dans :</p> <p>L'appel à projet Régional de Santé des ARS PACA plan d'action « Enfants, adolescents, jeunes »</p> <p>L'appel à projet Centre de ressources du Conseil Régional PACA</p> <p>Le marché public du Conseil Régional PACA à destination des lycées et des Centres de formation pour apprentis</p>
Types d'actions	<p>1. Prévention en milieu scolaire- Sensibiliser les élèves sur les risques d'un usage excessif- Les bons gestes sur Internet- La particularité des jeux vidéos</p> <p>2. Prévention les centres d'activités périscolaires- Idem</p> <p>3. Accompagnement individualisé sur demande des parents</p>

2.2.3.2. Offre de service n°2 à destination des parents

Lorsque la famille rencontre des difficultés dépassant ses compétences éducatives, l'objectif est de lui fournir rapidement et facilement les moyens d'éviter que la crise s'enlise et que l'absence de communication s'installe.

Typologie de public	Soutenir la fonction parentale Une offre de service diversifiée dans un espace éducatif non stigmatisant pour favoriser la rencontre et le dialogue.
Réponse aux politiques publiques	<p>Cette offre de service répond aux orientations :</p> <ul style="list-style-type: none"> De la loi du 5 mars 2007 sur la protection de l'enfance Du rapport du parlement Européen de 2006 et 2011 Du rapport de la commission Européenne de 2012 Du rapport de l'IGAS de février 2013 Du rapport du rapporteur des droits de l'enfant de novembre 2012 Du plan de la MILDECA 2013-2017 sur les conduites addictives <p>Cette offre de service est inscrite dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'appel à projet Régional de Santé des ARS PACA plan d'action Enfants, adolescents, jeunes L'appel à projet du centre de ressources du Conseil Régional L'appel à projet du REAAP- CAF 83
Types d'actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ateliers pratiques et techniques- Développer les compétences techniques des parents- Donner les outils de régulation et de contrôle. 2. Réunions collectives débat autour de la culture numérique- les risques les plus fréquents sur Internet- Les signaux d'alerte- Bien choisir son jeu vidéo- Les bons gestes sur Internet 3. Groupes de paroles entre pairs pour rassurer et accompagner vers des bonnes pratiques
	4. Accompagnement individualisé pour les familles les plus vulnérables.

2.2.3.3. Offre de service n°3 à destination des professionnels

Développer des formations actions auprès des professionnels sur les outils de repérage précoce des pratiques excessives des écrans. Développer ou actualiser leurs connaissances numériques.

Typologie de public	<p align="center">Formation auprès des professionnels</p> <p align="center">Animateurs, chargé de prévention, médecins généralistes, infirmiers scolaires, éducateurs, assistant de service social</p>
Réponse aux politiques publiques	<p>Cette offre de service répond aux orientations :</p> <p>De la loi de 5 mars 2007 sur la protection de l'enfance</p> <p>Du rapport du parlement Européen de 2006 et 2011</p> <p>Du rapport du 02 mai 2012 de la commission Européenne « Stratégie Européenne pour un Internet mieux adapté aux enfants »</p> <p>Du rapport de décembre 2012 sur la refondation de l'École de la République</p> <p>Cette offre de service est inscrite dans :</p> <p>L'appel à projet régional de la MILDECA 2013-2017 sur les conduites addictives.</p> <p>L'appel à projet Régional de Santé des ARS PACA plan d'action « Enfants, adolescents, jeunes »</p> <p>L'appel à projet du centre de ressources du Conseil Régional</p>
Types d'actions	<p>1. Formation aux pratiques médiatiques et numériques et leurs dérives- Evolution des usages- Les principales activités-Les effets des TIC sur la famille, l'environnement- Les dérives possibles sur Internet</p> <p>2. Formation au repérage précoce. Les outils du repérage précoce. Repérage des outils psychologiques- Les outils de prévention et de protection- Rappel des risques les plus courants- Les conséquences sur la vie quotidienne.</p>

2.3 Une stratégie de coopération à construire qui doit tenir compte des besoins des publics et de l'environnement institutionnel.

2.3.1 Développer le partenariat et le réseau : un enjeu décisif

Le discours divergent entre la communauté scientifique et éducative rend difficile, l'identification de ce qui relève de la prise en charge éducative et/ou thérapeutique. L'accompagnement des usagers se trouve à l'intersection entre éducation et soin. Il y a nécessité de construire ensemble des réponses permettant la mise en place d'actions qui se complètent, se renforcent, rendant des réponses cohérentes et au plus proche des réalités sociétales et des besoins des publics. La variable « partenariat » est un véritable enjeu pour faciliter la naissance de ce projet. Pour que la prévention soit efficace, qu'elle ne se limite à quelques interventions ponctuelles de spécialistes, elle doit être conduite dans le cadre d'un véritable travail en réseau. Les partenariats doivent s'inscrire dans un contexte territorial, une complémentarité d'intervention, mais aussi dans une histoire et des valeurs partagées. Les acteurs sont nombreux et variés (école, maison des adolescents, centres sociaux, PJJ, ALSH, CSAPA, infirmière scolaire, travailleurs sociaux, magistrats, associations spécialisés dans le soutien aux familles, élus, institutions.

L'enjeu pour les publics est d'avoir un continuum entre prévention et soins. Selon Emmanuel Benoit⁹⁹ « *Nous devons améliorer les dispositifs, leur réponse et leur coordination, innover sans déconstruire l'efficacité de l'existant* ». C'est un travail multi professionnel et multi-institutionnel que je dois engager : aucun acteur du système ne peut traiter la problématique à lui seul. L'enjeu pour la structure et donc de constituer un réseau de partenaires.

2.3.1.1. Pour inscrire l'accompagnement dans une démarche de qualité et de bientraitance.

Il s'agit de proposer une offre de service continue et de qualité pour l'utilisateur. La cohérence et la continuité vise à se centrer sur la personne et non sur la « pathologie ». Cette relation entre les acteurs visera à prendre des décisions plus pertinentes. Même si notre organisme n'est pas soumis à la loi de 2002 portant sur la rénovation de l'action sociale

⁹⁹ Référent du projet « Addiction sans substance » pour la Fédération Addiction

et médico- sociale, je souhaite m'appuyer sur les recommandations de l'ANESM relatives à la bientraitance¹⁰⁰. Ces recommandations ont donc une vocation de médiation entre des textes de loi novateurs d'une part, et d'autre part sur les projets institutionnels et les pratiques professionnelles concrètes qui pourront les incarner au quotidien. Quatre repères sont déclinés par l'ANESM pour une mise en œuvre de la bientraitance.

- Des actions permettant de concrétiser le fait que l'usager soit co-auteur de son parcours.

Il s'agira pour l'association de prendre en compte la demande de l'usager en étant dans une démarche de co-construction de son projet dans le respect de ses droits. Je veillerai à ce dispositif repose notamment sur une personnalisation de l'accueil et l'aménagement d'un espace préservé pour la rencontre pour préserver la confidentialité, la convivialité et l'écoute.

- Des mesures garantissant un lien de qualité entre professionnels et usagers.

Accompagner le développement et encourager l'autonomie de l'usager nécessite que les professionnels sachent accompagner par la parole, les évolutions et les prises de conscience ou moments de détresse des usagers. La formation des personnels sera un engagement de l'association pour accompagner l'usager dans la maturation affective des étapes de son parcours ou expérience.

- Des initiatives permettant à la structure de s'enrichir de toutes les contributions internes et externes pertinentes

L'objectif sera de créer un environnement professionnel qui prend en compte l'entourage et entend sa propre analyse sur la situation de l'usager en complémentarité des autres analyses. L'accompagnement ou l'intervention se fonderont ainsi sur une approche aussi complète que possible des besoins, difficultés quotidiennes et ressources de l'usager. Cette mutualisation des expériences contribuera à une prise de recul des professionnels sur les modes de fonctionnement qu'ils peuvent avoir été amenés à pratiquer de manière induite et non pas choisie.

¹⁰⁰ La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

- Une organisation et un encadrement réfléchis dans la perspective de continuité entre la bienveillance des usagers et de leurs proches et le soutien apporté aux professionnels dans l'exercice de leur mission.

2.3.1.2. Pour faire face à la diminution des financements publics

La tension croissante sur les ressources budgétaires publiques, quelles qu'elles soient, impose une efficacité accrue. Cela implique une mobilisation réelle des ressources humaines et techniques disponibles et une optimisation de certains processus en vigueur.

La loi organique relative aux lois de finances (LOLF) du 1er août 2001 institue de nouvelles règles d'élaboration et d'exécution du budget de l'État. Elle introduit notamment une démarche de performance pour améliorer l'efficacité des politiques publiques qui permet de faire passer l'État d'une logique de moyens à une logique de résultat. Ainsi, l'État définit désormais des missions (grandes politiques publiques) et des objectifs à atteindre avant de décider des crédits à y consacrer. Les discussions budgétaires qui conduisent à l'élaboration du budget portent donc non seulement sur les moyens, mais aussi sur l'efficacité des actions, et donc des dépenses, par rapport à des indicateurs concrets définis pour chacun des objectifs fixés. L'idée est donc d'identifier les ressources existantes sur un territoire et de mutualiser les moyens existants.

2.3.2. Assurer une offre régionale pour améliorer la prise en charge

Pour développer la prévention et améliorer la prise en charge, il est capital de se doter d'une stratégie sur le long terme s'appuyant sur une coordination régionale pérenne et mobilisant les partenaires multiples et complémentaires (agences régionales de santé, éducation nationale, justice, caisse d'allocations familiales...). Une telle politique coordonnée et cohérente implique les moyens nécessaires à son application. Pour cela, il sera nécessaire dans un 1^{er} temps de recenser les actions de prévention en matière d'éducation numérique à l'échelle régionale car elles ne sont pas toujours formalisées et diffusées. Cela permettra :

- De diffuser les actions de prévention et d'informations validées
- De développer des synergies territoriales en accompagnant les acteurs locaux dans la mise en œuvre de programmes de prévention
- De développer une expertise régionale avec la formation des acteurs

2.3.3. Une communication nécessaire pour s'inscrire dans le réseau

« Entre Ce que je pense, Ce que je veux dire, Ce que je crois dire, Ce que je dis, Ce que vous avez envie d'entendre, Ce que vous entendez, Ce que vous comprenez... il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même... »

Bernard Werber

La communication est un élément essentiel du projet. Les actions de communication relatives à un projet doivent se dérouler de manière structurée, comme le projet lui-même.

Il s'agira de :

2.3.3.1 Définir la stratégie de communication.

Identifier le contexte, discerner les enjeux de l'association et leur impact sur la communication. Définir une stratégie de communication globale adaptée au contexte et aux enjeux. Déterminer des axes de communication prioritaires. Choisir un positionnement et définir un territoire d'action cohérent avec l'identité de l'association. Bâtir une cartographie de l'ensemble de ses publics cibles. Formaliser la stratégie de communication dans un document clair et convaincant.

2.3.3.2. Décliner ses axes stratégiques de communication.

Définir les objectifs opérationnels et les résultats attendus. Identifier les thèmes de communication et formuler les messages à diffuser. Choisir les actions de communication à mettre en œuvre et les médias à utiliser en fonction du couple objectif/cible. Définir les budgets de communication. Etablir le planning des actions. Formaliser son plan de communication de façon claire et synthétique pour en faire un outil de pilotage opérationnel.

2.3.3.3. Mixer les ressources de la communication externe.

Développer ses relations presse : connaître les règles et les outils des relations presse pour faire relayer efficacement ses messages. Renforcer les liens avec ses cibles par les relations publiques : manifestations, événements. Choisir les médias adaptés à ses cibles : presse écrite, radio, affichage, web. Connaître les principes d'un plan média efficace pour optimiser ses ressources. D'utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, scoop it)

2.3.3.4. Faire réaliser ses actions de communication et piloter des prestataires

Rédiger des cahiers des charges. Sélectionner les bons prestataires. Evaluer les propositions : définir et utiliser les bons critères. Justifier ses choix et ses refus.

3. La mise en œuvre d'un service d'éducation au numérique.

« Pour maîtriser le changement et ne pas le subir, les organisations doivent non seulement anticiper correctement (ni trop tôt, ni trop tard) les virages techniques, concurrentiels, réglementaires ».

Michel Godet¹⁰¹

L'analyse que j'ai pu mener tout au long de ce mémoire à dégager quatre enjeux majeurs :

- Faire évoluer l'offre de service de notre organisation face aux mutations de la société pour répondre aux besoins des familles, des jeunes et des professionnels,
- Définir le type de coopération à construire,
- Conduire une stratégie de communication visant une meilleure visibilité de l'offre de service et une reconnaissance auprès des acteurs institutionnels et opérationnels,
- Accompagner les équipes au changement et au développement de leurs compétences.

Le plan d'action tiendra compte de ces enjeux et se déclinera en trois axes :

- Une démarche stratégique et managériale d'accompagnement pour conduire au changement.
- Une ouverture vers la coopération pour développer le partenariat.
- Une évaluation des résultats et de la performance au service de la plus-value sociale.

3.1. Une démarche stratégique et managériale pour conduire au changement.

En tant que directrice, je souhaite me positionner comme responsable, porteur de sens, c'est-à-dire celle qui sait créer et co-élaborer avec son équipe une vision partagée et qui, tout en étant capable de donner la direction, sait être à l'écoute des signaux légers et des émergences que lui indiquent ses collaborateurs pour reconfigurer avec eux en permanence la vision, en tenant compte de la complexité et de l'environnement changeant. Je m'appuie sur un mode de management collaboratif pour fédérer l'ensemble de l'équipe autour d'objectifs communs tout en conservant le contrôle. Il s'agit d'impliquer le personnel pour développer le sentiment d'appartenance pour que ce projet ne soit pas seulement initié et

¹⁰¹ Professeur du Conservatoire National des Arts et Métiers (titulaire de la Chaire de Prospective Stratégique)

élaboré par la directrice mais co-construit avec eux. Pour cela, ma stratégie de communication interne, visera trois objectifs :

- Faire connaître en informant,
- Faire accepter en expliquant et dialoguant,
- Faire agir en responsabilisant, reconnaissant et valorisant.

3.1.1. La communication interne, une valeur ajoutée pour accompagner le changement.

Le système des compétences d'une association ne doit pas être un système compliqué mais un moyen simple, opérationnel, contextualisé et compréhensible par tous pour suivre la contribution de chacun à la richesse collective. Je ne suis pas simplement dans l'ordre de la gestion des ressources humaines mais dans celui de la valorisation et la mobilisation de richesses à travers une capitalisation et une exploitation des connaissances des salariés qui composent l'association. Ainsi le premier travail que je vais engager est celui d'une communication interne par un management stratégique qui permettra de donner du sens au projet, de transmettre un même niveau d'information, de construire un alignement des objectifs.

Ma place de directrice est de travailler autour d'une culture partagée du changement, car, même si l'ensemble de l'équipe a constaté la nécessité de faire évoluer notre offre de service, il est important que nous partagions la même vision. Il s'agit d'établir un modèle de langage commun, c'est ce que Vincent Lenhardt¹⁰² appelle « Une enveloppe culturelle minimale ». C'est-à-dire que nous soyons d'accord sur un minimum d'éléments tels que :

- les valeurs : « *Le sociologue Luc Boltanski¹⁰³ et l'économiste-sociologue Laurent Thévenot¹⁰⁴, considèrent qu'il n'existe pas de valeur universelle mais au contraire des systèmes de valeur relativement disjoints qu'ils appellent des « cités » et qui constituent des ensembles cohérents de référentiels, normes, figures emblématiques* ».
- Les objectifs à atteindre.

¹⁰² Docteur en psychologie, HEC, auteur du livre « les responsables porteurs de sens » -Editions INSEP CONSULTING 2002

¹⁰³ Luc Boltanski est un sociologue français né en 1940. Initiateur avec Laurent Thévenot du courant pragmatique², il est directeur d'études à l'EHESS.

¹⁰⁴ Laurent Thévenot. Economiste et Sociologue. Diplômé de École polytechnique (promotion X 1968) et de ENSAE (promotion 1973), il est directeur d'études à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS)

- Les compétences à définir.
- Une certaine ouverture au changement.

Pour cela, je vais mettre en œuvre une communication qui s'appuie sur une démarche participative qui enrichit la vision de la position de travail et donne une plus grande conscience des enjeux de son rôle et du rôle de l'autre. Ma posture de directrice sera orientée vers la résolution de problèmes et non vers la recherche d'un pouvoir individuel, à une meilleure compréhension des objectifs et des obstacles à surmonter et enfin à une grande conviction dans la défense de la stratégie collective.

Pour cela, je vais organiser en plusieurs temps, différentes réunions en présence du Conseil d'administration qui auront pour objectif de co-construire les bases du projet. Je prévois 2 réunions par thématique abordée, sachant que je me donne la possibilité, en fonction des échanges de faire évoluer le temps prévu.

Ce 1^{er} et 2^{ème} temps sera co-animé par moi-même et le conseil d'administration car ils ont une visée liée à l'éthique et aux valeurs de l'association. J'animerais le 3^{ème} et 4 temps plus tournés vers la stratégie et l'opérationnalité. Ces réunions donneront place à l'échange et au débat et feront l'objet de la formalisation d'un document rédigé par l'ensemble du personnel autour de la réécriture du projet associatif.

1^{er} temps : **Je viserai avec le CA à exposer la vocation identitaire** de l'association pour développer la notion d'appartenance en rappelant clairement l'identité de la structure (son objet social, ses valeurs,..). Son activité, sa culture, sa taille, son ancienneté, l'état des lieux actuel.

2^{ème} temps : **Je présenterai avec le CA la vision stratégique** de l'association à N+1, les objectifs à atteindre, les compétences à définir et les moyens dont nous disposerons pour y arriver, la nécessité d'évoluer vers une nouvelle offre de service. Je partirai du projet associatif et des enjeux économiques à moyen terme pour expliquer cette vision. Le but étant d'engager une démarche de réassurance, pour conduire vers la confiance, pour remplacer les craintes éventuelles.

3^{ème} temps : **J'énoncerai ma vision managériale** plus centré sur les ressources humaines de style participatif car je souhaite, dans la mesure du possible, fédérer l'ensemble du

personnel autour d'objectifs communs et développer un bon climat relationnel avec une visée de bienveillance.

4^{ème} temps : **Je définirai des objectifs clairs** et à court terme avec un certain nombre de jalons intermédiaires afin de pouvoir communiquer sur chaque avancée du projet.

Ce travail de communication interne devra donner les clés de compréhension du changement pour que chacun puisse se sentir en confiance.

Selon Tom Peters et Robert Waterman¹⁰⁵, *se mobiliser autour de valeurs-clés favorise la performance, à l'image de la boucle suivante : le renforcement des compétences pousse le salarié à agir pour s'accomplir et donc développe sa motivation,*

- *cette motivation encourage à acquérir des compétences.*
- *l'acquisition des compétences augmente le niveau des connaissances.*
- *le relèvement du niveau des connaissances provoque un développement de la culture.*
- *une culture forte et partagée exalte le besoin de reconnaissance et renforce la motivation.*

Au-delà des temps indiqués ci-dessus, des réunions de régulation seront prévues trimestriellement.

3.1.2. Un management par la compétence comme opportunité de développement dans une démarche qualité.

La loi 2002-2 et les exigences qu'elle impose en matière de management et de qualité de service, (même si nous ne sommes pas soumis à la loi 2002-2, notre organisme est engagée dans la démarche qualité) combinée à des facteurs économiques et sociaux plus généraux, la « Révision Générale des Politiques Publiques » (RGPP) ou « la Loi Organique pour les Lois de Finances » (LOLF) a conduit récemment à des coupes budgétaires importantes et a contribué à faire des associations et services « des organisations par projet ». Désormais, toute obtention de fonds publics doit obligatoirement passer soit par une candidature à un appel d'offres, soit par un marché

¹⁰⁵ 13 Tom Peters et Robert Waterman ont publié en 1982 « le prix de l'excellence ». Dans cet ouvrage ils identifient 8 leviers nécessaires au développement de la performance :

1. Privilégier l'action-2. Rester à l'écoute de l'usager-3. Favoriser l'autonomie et l'innovation-4. Productivité sur la motivation du personnel-5. Se mobiliser autour de valeurs-clés-6. Préserver une structure simple-7. Allier souplesse et rigueur-8. S'en tenir à ce que l'on sait faire.

public. Ainsi, je croise mes sources de financement en répondant à des appels à projets auprès de différentes institutions comme Le Conseil Régional, le Conseil Général, La CAF, l'ARS. J'utilise la méthode du cofinancement pour les projets dont les objectifs sont transversaux.

C'est donc avec une certaine aisance que mon mode de fonctionnement par projet s'est mis en place ces dernières années. La complémentarité des compétences de chacun des salariés de l'association m'a permis jusqu'aujourd'hui de répondre à la demande de formation des professionnels et de développer des animations numériques au service des usagers dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique. Face aux nouvelles demandes que j'ai pu exposer dans le mémoire, il va s'agir après avoir communiqué sur le projet en interne, d'évaluer les compétences en interne pour créer le groupe « projet ». Selon Lionel Bellanger¹⁰⁶ : « *Tous les projets, quels que soient leur taille, leur contexte, leur finalité, demandent des techniques d'animation spécifiques. Méthode, rigueur, simplification, coordination, anticipation et adaptation sont les mots clés d'une bonne conduite de projet* ».

- Repérer les compétences pour les mettre au service du projet

Pour rappel, deux des animateurs ont mis en exergue des connaissances dans le champ de l'éducation numérique de par des situations familiales et des expériences professionnelles qu'ils avaient vécues.

Il s'agit pour moi d'identifier leurs compétences et de professionnaliser leurs acquis qui devront répondre aux objectifs des référentiels du B2I relatif au module n° 2 sur les usages responsables¹⁰⁷, des critères relatifs aux appels à projets de l'ARS, du Conseil Régional PACA, du Conseil Général, de la CAF, de la MILDECA, du CESC dans le cadre de l'éducation numérique.

Je vais donc m'appuyer sur la boucle d'apprentissage expérientielle qui s'inspire des travaux de Kolb¹⁰⁸ et de Piaget¹⁰⁹. Des réunions individuelles seront organisées avec chacun des deux salariés. Je souhaite que ces entretiens soient menés en binôme avec la chargée d'éducation à la santé que nous allons recruter. Les étapes de travail présentées ci-dessous permettront :

¹⁰⁶ Maître de conférences à Paris III Sorbonne nouvelle et au groupe HEC- Piloter une équipe projet, 2004 , collection formation permanente

¹⁰⁷ Voir annexe VII

¹⁰⁸ D.Kolb, Expériential learning expérience as a source of learning and development, Englewoods Cliffs, NJ, Hall, 1984-

¹⁰⁹ J.Piaget, Recherche sur l'abstraction réfléchissante, PUF,1977

Phase 1 : d'expliciter des situations vécues en lien avec les activités prévues dans le champ de l'éducation au numérique

Phase 2 : De déterminer des connaissances associés aux savoir-faire, aptitudes comportementales et relationnelles à mobiliser pour l'exercice des activités concernées.

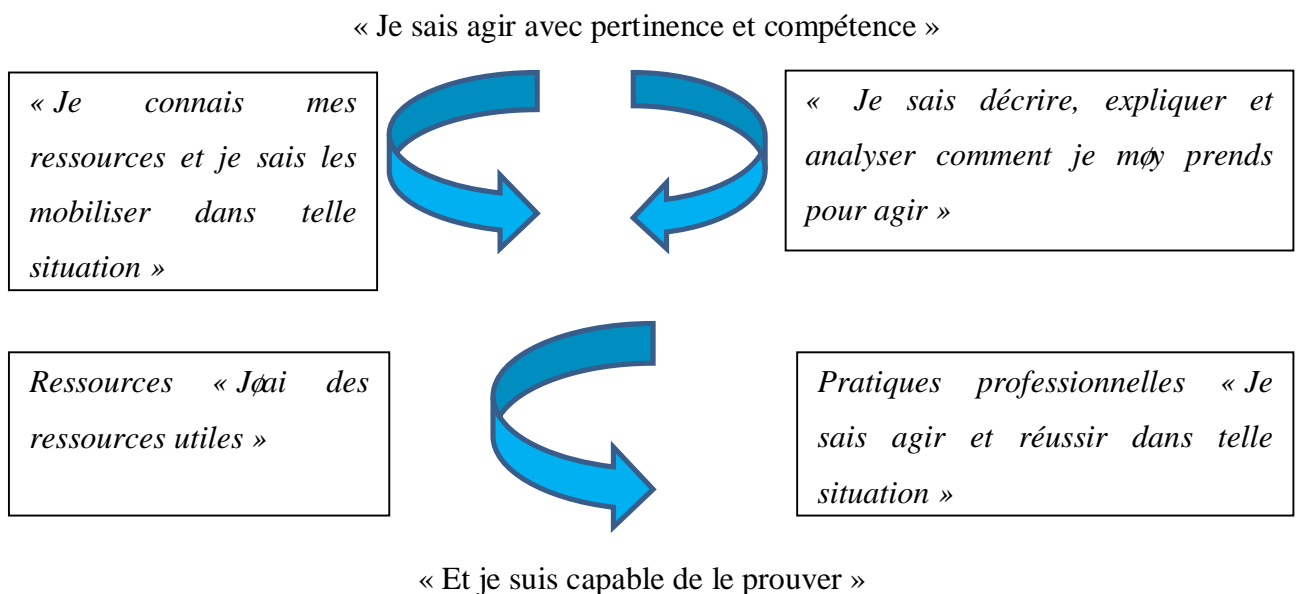
Phase 3 : D'identifier les besoins de formation à partir des connaissances, des savoirs faire opérationnels et des savoir être acquis.

Actions à mener	Outils utilisés
<p>Etape 1 :</p> <p>Récit de l'expérience vécue : Le salarié va expliciter les actions menées. Il s'agit de fournir des matériaux pour rendre l'action intelligible¹¹⁰.</p>	<p>L'entretien d'explicitation de P. Vermersch¹¹¹ qui consiste à un jeu de question qui a pour objectif d'encourager et de faciliter la description de l'action.</p> <p>Par quoi avez-vous commencé ? Que s'est-il passé ensuite ? Comment vous y êtes-vous pris ?</p>
<p>Etape 2 :</p> <p>Conceptualisation et modélisation : Il ne s'agit plus de décrire mais de procéder à un travail d'élaboration théorique. Il s'agit s'inscrire les actions vécues dans une formalisation prenant en compte les invariants. Il s'agit de décontextualiser pour conceptualiser</p>	<p>Les invariants obligatoires (c'est ce qui reste stable, ce qui sert à agir) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes directeurs qui orienteront les actions (les orientations des politiques publiques ou les appels à projets, référentiels B2I) • Les types d'action à mener et les techniques d'animation associées (éducation à la santé, prévention ciblée, conférence, débat, acquisition des compétences psychosociales) • Les types de risques qui ont de fortes possibilités de se présenter (forte anxiété des parents, un adolescent qui souhaite se confier) • Les systèmes d'acteurs et leurs attendus (les attentes sont différentes en fonction des institutions (on parle plus d'éducation aux médias au rectorat et plus de prévention au sein de la MILDECA • Les priorités et les enchainements à respecter (au niveau de la structuration de l'intervention) • Les sources d'informations à prendre en compte (réglementation, législation).

¹¹⁰ Facile à comprendre

¹¹¹ Pierre Vermersch, l'entretien d'explicitation, ESF, 2004

<p>Etape 3 :</p> <p>Transposition des actions vécues aux nouvelles situations d'interventions.</p> <p>C'est un moment de recontextualisation. Il s'agit d'un travail de retour à la pratique et de reconstruction des actions en tenant compte des invariants. La reconstruction exige une déconstruction des « représentations » que le salarié avait acquis. C'est à ce moment-là que les besoins en apport théorique sont souvent nécessaires.</p>	<p>La formation sera l'outil que je vais utiliser pour plusieurs raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parce cela permet de mettre en adéquation les écarts entre les acquis et les besoins. • Parce que l'offre de service que je souhaite développer est construite sur mesure. Il va répondre à des besoins bien identifiés pour lesquels les compétences doivent être adaptées à de nouveaux contextes.
---	--



Ces étapes de travail me permettront de valider des acquis comme on pourrait l'appliquer dans le cadre d'un processus de validation des acquis par l'expérience, de créer nos référentiels d'interventions et d'engager une démarche de formation pour les salariés. Ainsi l'animateur sera en mesure d'abandonner ses anciennes méthodes au service du nouveau projet en construisant de nouvelles pratiques et de nouvelles combinaisons de ressources pour agir avec pertinence et compétence dans les nouvelles situations. Voir le schéma ci-dessus.

3.1.3. Communiquer sur le territoire en direction des partenaires institutionnels et opérationnels.

Dès que le projet aura été validé en interne par le CA et formaliser avec l'équipe, je souhaite qu'en présence du Président de l'association, nous puissions rencontrer l'ensemble des acteurs institutionnels pour présenter le projet de l'association. Projet qui correspond aux préconisations de l'ARS dans le cadre de son plan d'action « Enfants, jeunes, adolescents » du Conseil Régional avec le lancement du marché public « Education numérique » et de l'appel à projet centre de ressources, de la CAF dans le cadre de sa politique de soutien à la parentalité, du Conseil Général du Var dans le champ de la protection de l'enfance et de la Préfecture du Var qui gère la MILDECA dans le cadre du plan gouvernemental de prévention 2013-2017 sur les conduites addictives.

La phase deux consistera à nous rendre lisible sur le territoire et à valoriser nos actions. Je souhaite que le service d'éducation numérique soit lisible auprès des établissements scolaires, des infirmiers scolaires, des associations qui œuvrent auprès des familles, des médecins, des inspecteurs et des assistants de service social de l'action sociale du Conseil Général mais également dans les structures de prévention et de soin. Je pense qu'il est nécessaire de créer des outils de communication entièrement dédiés à notre offre de service, plaquette, création d'un site internet, page Facebook, compte Twitter et Scoop It, newsletter. En effet, il s'agit d'avoir une communication adaptée aux jeunes et aux professionnels. Parallèlement, j'envisage d'ouvrir un concours auprès des établissements scolaires permettant de formuler une proposition qui vise un internet responsable et raisonné. Ce concours s'inscrira dans l'opération Nationale Safer Internet Days portée par l'opérateur Internet sans Crainte qui développe une très forte médiatisation. Enfin, un colloque sera organisé à destination des professionnels avec plusieurs tables rondes, il aura pour objectif de répondre aux thématiques qui les préoccupent et d'annoncer la création du service d'éducation numérique au sein de l'association Horizon Multimédia.

3.2. Une ouverture vers la coopération pour développer le partenariat

3.2.1. Identifier les partenaires du territoire pour proposer une prise en charge globale de l'usager.

Afin de pouvoir mailler le territoire avec les acteurs pouvant intervenir autour de l'éducation numérique, il me faut les identifier pour co-construire le partenariat. L'enjeu est donc d'organiser des réunions de prospective avec les acteurs institutionnels et associatifs concernés par le champ : Education nationale (infirmier, médecin, conseiller principal d'éducation) ; Justice (juge des enfants); gendarmerie ; Famille, (Caisse d'Allocation familiale, sauvegarde de l'enfance, union nationale des associations familiales) Services des actions éducatives du Conseil Régional PACA, Acteurs du soin (pédopsychiatre, psychologue clinicien, médecin addictologue, Agence Régionale de la Santé); Service de la protection de l'enfance (Conseil Général du Var) représentant des familles; responsable de projet prévention, dans le cadre d'une démarche participative qui visera à mieux connaître le rôle de chacun.

Les objectifs de ces réunions sont dans un 1^{er} temps de repérer les besoins des professionnels et des familles et dans un 2^{ème} temps d'identifier quelles sont les prises en charge existantes dans le champ de la prévention, l'éducation, la thérapie et la justice dans le but de créer un maillage territorial.

Ce groupe projet jouera un rôle d'appui et d'expertise auprès de l'association Horizon Multimédia et sera composé

- D'institutions (Conseil Régional, Communauté d'Agglomération, CAF, UNAF, Hôpital, ARS, Education Nationale)
- De professionnels de l'éducation, santé, justice, prévention (Sociologue, Anthropologue, magistrat, pédopsychiatre, médecin)

Je propose une méthodologie en quatre étapes :

Etape 1 : Un état des lieux du réseau ouvrant dans l'éducation, la prévention, le soin et la justice permettant d'avoir une culture commune de l'éducation numérique, de préciser le contexte du projet, de mettre en lumière les attentes en matière d'appui méthodologique et

de confirmer l'intérêt des professionnels pour ce projet, prérequis indispensable à l'évolution des pratiques.

Etape 2 : Les entretiens individuels et collectifs sur site.

Ils permettront de recueillir la parole des usagers autour de leurs besoins et attentes en termes d'écoute, d'accompagnement et de suivi.

Etape 3 : L'observation des pratiques dans les réseaux partenaires.

Afin d'explorer d'autres pratiques, d'autres méthodes de travail, rencontre avec nos partenaires issus d'autres champs d'activité et reconnus pour leur travail en direction des familles, les jeunes et publics vulnérables.

Etape 4 : L'écriture du projet de coopération pour une prise en charge globale de l'usager.

J'ai engagée depuis ce début d'année l'étape n° 1 qui consiste à identifier les acteurs institutionnels et opérationnels pouvant être associés au projet de création d'un service éducation numérique.

- La 1^{er} réunion composée d'acteurs institutionnels¹¹² visait dans un premier temps à définir ce qu'on entendait par « Education numérique » et à mettre en exergue le constat, les attentes et les besoins des professionnels en terme d'accompagnement et de formation. Pour étayer le discours, j'ai fait appel à Thomas Gaon, psychologue clinicien et membre de l'Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines pour une approche sociologique des usages numériques et de leurs impacts sur la société et les publics. Après que chacun ait pu avoir une vision plus précise de l'évolution numérique, chaque institution présente a pu définir les besoins qu'ils avaient constatés.
- La 2^{ème} réunion était élargie aux professionnels de la santé, de la prévention pour définir les prises en charges existantes qu'elles soient éducatives, thérapeutiques ou juridiques. J'ai souhaité faire appel à Mme Lucia Romo, Professeur de psychologie clinique à l'Université de Paris Ouest pour une approche psychologique de la dépendance aux jeux vidéo afin de clarifier le terme « dépendance ». Son intervention a permis de renforcer auprès des professionnels mes propos sur la thématique. Lors de cette réunion les professionnels ont pu expliciter des situations

¹¹² Voir en annexe VIII Comptes rendus des réunions

qu'ils avaient rencontrées dans le cadre de l'exercice de leurs métiers et de constater le manque de repérage précoce des situations à risque.

- La 3^{ème} réunion a fait appel au partage d'expérience menée en Rhône Alpes par l'association Fréquence Ecole autour de l'éducation aux médias. La rencontre a démontré le besoin de renforcer les compétences psychosociales des jeunes.

Ces rencontres m'ont permis de présenter à l'ensemble des acteurs présents une synthèse de l'offre de service que l'association Horizon Multimédia pourrait proposer et mettre en avant la nécessité d'une coopération avec les acteurs de la santé et de la prévention. Certes, ces interventions ont eu un impact financier pour la structure de 4 000 € mais je devais m'appuyer sur des professionnels reconnus pour faire valider l'identité du projet, ses objectifs, sa cohérence sa pertinence et surtout la légitimité de l'association à intervenir dans ce champ.

3.2.2 Créer les conditions de la réussite d'une démarche partenariale.

Pour rappel dans mon paragraphe 2.3, j'avais indiqué que la notion de coopération est un véritable enjeu pour l'association. Si le concept de « coopération », littéralement « travailler et/ou fonctionner ensemble », fait aujourd'hui naturellement sens pour tout un chacun, reste qu'il ne se prête que difficilement à une définition simple, faisant consensus et unanimité, ce en raison de la diversité et de la multiplicité des réalités et des situations qu'il recouvre, exprime et explicite. Terme fourre-tout, monstre sémantique, il désigne tout à la fois une action ou un mode action, un système, une pratique, une théorie, un moyen, un processus, une finalité, un état des choses idéal et stable à construire, une façon de vivre ensemble, etc. Dans les réseaux éducatifs, préventifs et de santé la problématique d'intervention est nécessairement transversale. Il est nécessaire de raisonner avec une multiplicité de contraintes (éducatives, sociales, médicales, psychologiques..) qui doivent être toutes prises en compte mais entre lesquelles il faut négocier. La complexité de telles situations entraîne une nécessaire coopération entre les acteurs par la mise en commun, le partage et l'échange des ressources, des idées et des compétences apportées par chaque coopérateur/associé pour dégager progressivement des hypothèses de travail, des modèles efficaces de compréhension des situations et des stratégies d'interventions. Je souhaite que la cohérence et la continuité de la prise en charge soit centrées sur le bénéficiaire et non pas sur la problématique. C'est un travail multi-professionnels et multi-institutionnels que

je dois engager qui doit privilégier comme le préconise les institutions déconcentrées une approche transversale de la santé, du médico-sociale et de l'éducation.

Les besoins en termes de coopération que j'ai pu identifier pour la mise en œuvre de ce projet relève de la création des modules de formation à destination des professionnels autour :

- « Des nouveaux usages médiatiques et numériques et leurs dérives » et « Des outils d'un repérage précoce »

Je dois dans un premier temps :

- Créer un réseau d'expertises de personnes-ressources spécialistes dans leurs champs d'interventions.
- Définir la forme juridique de la coopération

3.2.2.1. Construire et piloter le réseau.

Pour constituer mon réseau, je vais me rapprocher à la fois des têtes de réseau comme le CRES, l'ANPES, les CODES, les associations reconnues dans leur champ d'action mais également des professionnels et institutionnels qui ont participé aux différentes réunions indiquées au précédent paragraphe pour leur proposer d'intégrer un groupe de travail visant à co-construire les modules de formation. En tant que centre de formation et expert du numérique, je souhaite que l'association se positionne comme pilote. Un réseau sans pilote est un réseau caractérisé pour une forte vulnérabilité selon Guy le Boterf.¹¹³ Le pilote veille à ce que le réseau ne perde pas de vue les missions et s'assure que l'ensemble des conditions d'un bon fonctionnement, celles qui permettront à ses membres de savoir, pouvoir et vouloir coopérer soient bien réunies.

Après avoir constitué ce groupe de travail, je co-animerai avec la formatrice de l'association et de la chargée d'éducation à la santé des réunions permettant de présenter les résultats attendus de ce projet de formation. En effet, pour coopérer les membres d'un réseau doivent avoir une vision claire de la mission à laquelle ils contribuent. Il importe que nous traduisions les missions en termes de résultats attendus auxquels nous pourrions associer les indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Je serai très attentive à la composition du réseau, je prendrais en compte plusieurs critères comme celui de la :

- Pertinence des ressources. Quels types de ressources vont-ils constituer ? Sont-ils en capacité d'en expliquer la pertinence ?

¹¹³ Auteur du livre « travailler en réseau et en partenariat ».

- Diversité des ressources. Il faut qu'il y ait intérêt à échanger pour constituer un réseau. Nous veillerons à la pluridisciplinarité, au mélange des savoirs, savoirs faire, savoir être. Pour cela, nous travaillerons la cartographie des compétences avec l'indexation des ressources qui permettra d'avoir un repérage facile des expertises sur lesquelles l'association peut faire appel.
- Faculté à travailler en équipe, de coopérer (engagement et motivation, philosophie commune, í)
- Capacité à communiquer (écouter activement, prendre en compte les avis de chaque personne, í)

Après avoir constitué l'équipe d'experts, je mettrai en place des instances de régulation durant les temps où la formation se déroulera, soit une fois par trimestre. Ces temps et lieux sont nécessaires pour faire le point et décider de réajustement en fonction des évaluations produites par les participants de la formation.

La formalisation d'un document de travail co-construit viendra contractualiser le mode de fonctionnement de notre coopération autour :

- Des valeurs communes
- Des objectifs
- Du rôle attendu par chacun et de son implication
- Du mode de communication
- Des méthodes de travail

3.2.2.2. Etablir la forme juridique

Une « charte » précisera les règles de coopération relatives aux valeurs éthiques. Une convention d'objectifs et de moyens sera contractualisée entre l'association Horizon Multimédia et les structures associées. Elle définira l'objet, les moyens, l'évaluation et le coût.

3.2.3. Planifier les étapes du changement et les actions à entreprendre.

Pour permettre l'évolution du centre de formation et d'animation vers la création d'un service de prévention, mon travail consiste à planifier les échéances. Les axes de travail que j'ai exposé vont de décliner en trois temps : les mesures immédiates, à moyens termes et longs termes.

Je vous propose ci-dessous un tableau détaillant cette planification :

Actions à mener	Avril	Mai	Juin	Juillet	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril
Mesures à court terme	2014				2014				2015			
Rencontre CA/directrice	X	X	X	X								
Réunions communication interne	X	X	X	X								
Réunions avec les institutions	X	X	X									
Réunions avec les partenaires opérationnels		X	X									
Réponse à l'appel à projet MILDECA			X									
Réponse à l'appel à projet ARS				X								
Réponse à l'appel à projet du conseil Régional				X								
Réponse au marché public du Conseil régional en faveur des lycées et CFA				X								
Préparation du jeu concours						X	X					
Préparation du colloque							X	X				
Mesures à moyen terme												
Evaluation des compétences du personnel					X	X	X					
Recrutement de la chargée d'éducation numérique					X							
Réponse à l'appel à projet CAF (REAAP)							X					
Travail sur les outils de communication externe						X	X	X				
Constitution du groupe d'expert						X	X	X				
Mesures en long terme												
Pilotage du groupe projet						X	X	X	X	X		
Réunions mensuelles avec les équipes pour l'avancée du projet		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluation trimestrielle des actions								X				X

Les deux derniers quadrimestres 2014 correspondent à la création du service prévention et le début d'année 2015 à sa mise en œuvre.

3.3. Une évaluation du projet au service de la performance sociale à destination des usagers.

L'évaluation est une démarche incontournable dans la mise en œuvre d'un nouveau projet. L'évaluation est un outil de travail qui permet notamment de mesurer les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus en fonction des objectifs énoncés. C'est une réflexion et une remise en question qui accompagne le projet. « *L'évaluation produit de la connaissance sur l'action, donne des éléments de jugement, de valorisation, voire de négociation* »¹¹⁴. Elle permet d'avoir une idée des effets de l'action sur les publics, de l'implication des partenaires dans le projet, ou encore de la façon dont les moyens ont été utilisés. La démarche d'évaluation commence au moment de l'élaboration du projet. Dès la définition des objectifs, ce que l'on veut évaluer et les critères à retenir doivent être définis. Il convient de déterminer dans un premier temps les indicateurs relatifs aux moyens humains et budgétaires. J'aborderai dans un deuxième temps l'élaboration des indicateurs dont l'objectif sera de mesurer les résultats, l'efficacité en ayant comme fil rouge la plus-value sociale apportée à la qualité de prise en charge des publics.

3.3.1. Des indicateurs de ressources

Les ressources nécessaires pour développer un service d'éducation numérique au sein de l'association Horizon Multimédia se situe à 2 niveaux en termes de faisabilité. Les moyens humains supplémentaires à dégager dans la création du service et l'étude budgétaire du recrutement des moyens humains et de la prestation de service de la psychologue clinicienne.

3.3.1.1. Les moyens humains

Pour rappel, les moyens humains de l'association Horizon Multimédia sont les suivants : 1 directrice, 1 formatrice, 5 animateurs. Concernant ces derniers personnels, il n'y a pas lieu de modifier leur organisation de travail car les actions à mener dans ce nouveau projet ne vont pas modifier leur charge de travail.

Par contre, au regard de mes préconisations, je vais devoir renforcer la structure par le recrutement d'une chargée d'éducation à la santé et contractualiser une prestation de

¹¹⁴ Evaluer la performance sociale- JF Bernoux

services avec une psychologue clinicienne. Pour la partie relative à la création des modules de formation et au pilotage du réseau d'experts, la formatrice sera également sollicitée.

- La chargée d'éducation à la santé occupera un poste à temps complet. En dehors de toutes les réunions relatives à sa prise de poste durant la première semaine, son temps de travail sera réparti de la façon suivante. Les 3 premiers mois seront consacrés à la création du service : évaluation des compétences des animateurs qui interviendront dans les actions, participation au pilotage du réseau d'experts, définition de la communication externe et suivi des prestataires, création d'outils d'information à destination des parents, des jeunes et des professionnels. Participation aux réunions de travail en interne. Co-construction des modules de formation. Réponse aux appels à projets et construction des grilles d'évaluation. Je rappelle que l'ouverture du service éducation numérique est prévue pour Janvier 2015. Ensuite son travail consistera à suivre les équipes, évaluer les actions, développer le réseau partenarial, répondre aux appels à projets et marchés publics.
- La psychologue clinicienne spécialisée dans le champ des usages numériques travaillera en partenariat avec la chargée d'éducation numérique. Son rôle sera d'évaluer lors des entretiens individuels avec les familles si la problématique relève d'une pathologie ou d'une dynamique familiale. Elle animera les groupes de paroles. Elle sera le relais auprès de nos partenaires de la santé. Le temps de prestation évalué est d'une journée et demie par semaine pour recevoir les familles et faire le lien avec les acteurs du réseau à travers un document formalisé. J'organiserai tous les quinze jours des réunions de régulation.
- La formatrice qui intervient aujourd'hui sur la formation BP JEPS TIC et sur la formation professionnalisante sera mobilisée dans l'animation du pilotage du réseau et sur la co-construction des modules de formation. Etant donné que la formation BP JEPS s'arrête comme chaque année au mois d'octobre, je pourrais la mobiliser de d'octobre à décembre sur cet axe de travail à raison de deux journées par mois.

3.3.1.2. Les moyens budgétaires

La réorganisation des fonctions et missions des animateurs et de la formatrice n'engendre pas de nouvelles dépenses car elle se fait à moyens constants. La formation prévue pour Michelle BLAIN- Mémoire de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique- 2014

les animateurs se fera dans le cadre d'une prise en charge par notre Organisme Paritaire Collecteur Agréé. Cependant je dois budgétiser le coût du poste de la chargée d'éducation à la santé ainsi que la prestation de services de la psychologue clinicienne et des trois intervenants Thomas Gaon, Lucia Romo et Fréquence Ecole.

J'ai donc réalisé 2 tableaux concernant le compte de résultat de l'association Horizon Multimédia pour étudier la faisabilité du projet, sachant que les appels à projets auxquels nous avons répondu tiennent compte de ces nouvelles dépenses de personnels.

Compte de résultat de l'association au 31/12/2013

Charges	Montants en €	Produits	Montants en €
Exploitation	258 320	Recettes Appels à projets	497 327
Personnels	310 158		
		Fonds propres	114 691
Total des charges	568 478	Total des produits	612 018
Résultat comptable	43 540		

Compte de résultat simulé avec l'ouverture du service prévention.

Les charges d'exploitation tiennent compte de la prestation de service de la psychologue clinicienne soit : (47 semaines à raison de 10 h/semaine à 29 € de l'heure : 13 630 €) des coûts de communication et de la prestation des intervenants. Le salaire du chargé d'éducation à la santé correspond à la grille cadre F 310 de la convention des organismes de formation, soit 50 328 €.

Charges	Montants en €	Produits	Montants en €
Exploitation	278 950 (13630+4000+3000)	Recettes appels à projets	557 327
Personnels	360 486		
		Fonds propres	114 691
Total des charges	639 436	Total des produits	672 018
Résultat comptable	32 582		

Le dernier tableau met en exergue que nos dépenses supplémentaires de personnels, de prestations de service et de communication s'élèvent à 70 958 €. A cela s'ajoute l'achat d'un poste informatique pour un coût de 550 €, ce qui donne un total de 71 508 €. Bien que le résultat net comptable ait légèrement baissé, il reste cependant excédentaire.

A ce jour ayant reçu un avis favorable des financeurs et du conseil d'administration, Il est donc possible au regard de cette évaluation de maintenir le projet de la création d'un service d'éducation au numérique au regard des besoins identifiés sur le territoire et de l'évolution de l'association.

3.3.2. Des indicateurs de réalisation et d'efficacité au service de la plus-value sociale.

Le dispositif d'évaluation est en corrélation avec les appels à projets. Chaque année, le renouvellement des appels à projets pouvant amener de nouveaux critères, en fonction des observations qui seront faites.

Etant donné que la création du service se fera en plusieurs étapes comme indiqué dans le tableau détaillant la planification, j'ai identifié les deux domaines à évaluer d'ici la fin de l'année : La conduite du changement et l'ouverture vers la coopération.

Je vais m'appuyer sur des :

- Indicateurs de réalisation (phase constructive de l'évaluation) qui définissent les **conditions de réussite** de l'action et les conditions d'obtention des résultats.
- Indicateurs d'efficacité qui permettent d'appréhender la logique de la mise en œuvre de l'action (phase structurante de l'évaluation) et de mesurer la **performance de l'action**.
- Indicateurs de plus-value sociale qui définissent la **valeur ajoutée** apportée à l'action.

1. La conduite du changement

Critère : Validation du projet par l'équipe

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficacité	Indicateurs de plus-value sociale
Les réunions prévues ont pu être maintenues.	Les réunions ont permis la réécriture du projet associatif.	Climat social amélioré
Pourcentage du nombre de présents aux réunions.	Les objectifs du projet sont partagés	Confiance instaurée
Nombre de productions proposées par l'équipe	Fonctionnement en binôme Président/directeur	Références éthiques partagées

Critère : Validation des compétences des animateurs.

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficience	Indicateurs de plus-value sociale
Adhésion des animateurs	L'approche expérientielle a permis d'identifier les compétences	Reconnaissance professionnelle
Nombre de compétences évaluées	Le référentiel de compétences a pu être élaboré.	Renforcement de l'estime de soi.
Les réunions ont pu se dérouler dans le respect du timing prévu.	Le besoin en formation a pu être identifié.	Inscription dans une équipe pluridisciplinaire.

Critère : Lisibilité de la communication externe

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficience	Indicateurs de plus-value sociale
Nombre d'établissements scolaires participant au concours.	La communication réalisée correspond aux attentes	Mobilisation collective
Pourcentage de professionnels ayant une meilleure lisibilité de notre projet.	Le colloque a permis de mieux situer l'évolution des usages numériques et de leurs dérives.	Identification de l'expertise
Nombre de participants au colloque.	L'organisation du concours a favorisé l'implication des enseignants sur la thématique	Faire évoluer les pratiques ensemble.

2. L'ouverture vers la coopération

Critère : Ecriture du projet de coopération

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficience	Indicateurs de plus-value sociale
Nombre de partenaires mobilisés	La communication réalisée a permis de susciter l'intérêt pour le projet	Reconnaissance de l'association
Pourcentage d'observation des pratiques	Les réunions ont permis de définir le projet de coopération.	Qualité de la réponse apportée pour les usagers.
La parole des usagers a été prise en compte dans le projet.	Bon format de l'organisation des rencontres	Revalorisation des professionnels.

Critère : Mobiliser un réseau d'experts

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficacité	Indicateurs de plus-value sociale
Nombre d'experts mobilisés	Diversification des champs de compétences réunies	Reconnaissance de ses compétences individuelles par les autres professionnels
Pourcentage d'experts adhérent au projet	Les rencontres ont permis la formalisation du document de travail commun.	Implication dans un projet collectif
Fréquence des réunions respectée.	Le groupe d'expert est constitué.	Qualité de la réponse apportée

Critère : Piloter le réseau

Indicateurs de réalisation	Indicateurs d'efficacité	Indicateurs de plus-value sociale
Nombre de structures ressources ayant mobilisés des experts.	capitalisation des ressources	Vision partagée
La totalité des réunions ont pu être maintenues.	Formalisation du mode de fonctionnement du réseau	Partenariat
Pourcentage de ressources indexées	stratégie	Relation de confiance

L'évolution de l'association Horizon Multimédia vers la création d'un service prévention doit permettre aux parents et aux jeunes d'avoir les clés de compréhension du numérique pour être acteur du choix de leurs usages. Pour cela, nous disposons en interne, de personnels en capacité d'accompagner ces publics mais également d'un réseau de professionnels pluridisciplinaires permettant de personnaliser le parcours de chaque usager. Notre reconnaissance professionnelle auprès des institutions est un véritable atout. Il s'agit maintenant d'accompagner les équipes vers ce changement et d'évaluer la pertinence de notre offre de services.

Conclusion

Favoriser l'évolution de l'association Horizon Multimédia par la création d'un service prévention est inévitable.

L'évolution des pratiques numériques par les jeunes, la mutation de la société et la transformation de la cellule familiale invitent nécessairement la structure à proposer une nouvelle offre de service.

Le cœur de métier de notre organisation qui est la lutte contre la fracture numérique doit évoluer vers d'autres enjeux d'accompagnement des familles, des adolescents et des professionnels dans une démarche de coopération qui doit s'inscrire sur le territoire.

La question de l'accompagnement des équipes au changement des pratiques professionnelles reste un travail complexe qui m'a demandé d'être en capacité de me déplacer dans ma manière d'exercer mon métier de directrice.

L'enjeu de ma posture, dans un schéma de pensée holomorphique, a été tout au long de ce projet d'éviter de séparer d'un côté la réflexion et l'élaboration stratégique et de l'autre le sens et la valeur ajoutée apportée aux publics.

La rédaction de ce mémoire, que je qualifie d'étape importante dans ma vie professionnelle, m'a permis au fil des mois d'investir un nouveau secteur d'activité, de multiplier les contacts mais surtout de définir la directrice que je souhaite être.

Ma dernière rencontre en septembre avec l'Agence Régionale de Santé vient réinterroger le projet dans sa dimension partenariale et territoriale. Ce rendez-vous, à la demande de l'ARS pour des compléments d'informations, fait suite à notre demande de subvention. Ce projet a reçu un avis très favorable mais les échanges concernant l'évolution de ce projet vers un centre régional d'éducation numérique m'amène à me poser la question suivante :
Dois-je intégrer le pôle de compétences régional d'éducation à la santé pour pérenniser le projet ?

« L'avenir ne se prévoit pas, il se construit¹¹⁵ ».

¹¹⁵ Hugues de Jouvenel, président-délégué général de Futuribles International

Bibliographie

Ouvrages :

- BELLENGER.L. 2004. Piloter une équipe projet : éd ESF, 206 p.
- BENCHEMAN.F-GALINDO.G, 2011, Gestion des ressources humaines, Paris : éd Textenso, 169 p.
- BERNOUX.JF, 2009, Evaluer la performance sociale, Paris, éd DUNOD, 154 p
- CLOUTIER.R, 1996, Psychologie de l'adolescence, Paris : Editeur Gaëtan Morin, 326 p.
- COUM.D, 2011, La famille change-t-elle ?, Paris : éd Erès, 135 p.
- COMMARMOND.G- EXIGA.A, 2002, Manager par les objectifs, Paris : 2^{ème} éd DUNOD, 211 p.
- DELIEGE.R, 2014, Anthropologie de la famille et de la parenté, Paris : Collection Cursus, 256 p
- DUBREUIL.B,2013, Le travail de directeur en ESMS, Paris : éd DUNOD, 232 p
- GUY AUSLOOS, 1995, *La compétence des familles*, Paris : éd Erès,173 p.
- GODET.M, 2011, La prospective stratégique, Paris : éd Dunod, 221 p
- LE BOTERF.G, 2013, Travailler en réseau et en partenariat, Paris : éd Eyrolles, 174 p.
- LE BOTERF.G, 2013, Construire les compétences individuelles et collectives, Paris : éd Eyrolles, 299 p.
- LE FUR.T, 2014, Pouce ! Mieux vivre avec le numérique, Paris : éd DOCIS, 196 p.
- LENHARDT.V, 2012, Les responsables porteurs de sens, Neuilly sur Seine : éd Julhiet, 417 p.
- MICHEL.G, 2001, La prise de risque à l'adolescence, Paris : collection les âges de la vie, 209 p.
- MUCCHIELLI.R, 2011, Manager par projet, Paris : collection formation permanente, 216 p.
- NAAR-KING.S-SUAREZ.M, 2011, L'entretien motivationnel avec les adolescents et les jeunes adultes, Paris : Inter Editions, 267 p.
- ROMO.L. BIOULAC.S, 2012, La dépendance aux jeux vidéo et à Internet, Paris : éd DUNOD, 207 p.

Rapports/Etudes/Documents de travail :

AGENCE REGIONAL DE LA SANTE PACA, 2013, Schéma régional de prévention, Plan d'action « Enfants, Adolescents, Jeunes ».

CLEMENT NICOLAS, 2013 Les difficultés et les attentes des parents, TNS Sofres,

DOMINIQUE BERTINOTTI, 2011, la protection des enfants et des adolescents sur Internet.

DOMINIQUE BERTINOTTI, 2010, conférence de la famille, Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).

EVALUATION DE LA POLITIQUE DE SOUTIEN A LA PARENTALITE, 2011. Disponible sur internet : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000110/0000.pdf>

FEDERATION ADDICTION, 2013, Addictions, familles et entourage, éd Repères. Disponible sur internet : www.federationaddiction.fr.

FREQUENCE ECOLE, 2010 Les jeunes et Internet, de quoi avons-nous-peur ? Disponible sur internet : http://www.generationcyb.net/IMG/pdf/Synthese_Frequence_Ecoles.pdf.

LA DOCUMENTATION FRANCAISE, 2011, La révision Générale des Politiques Publiques, La librairie du citoyen. Disponible sur internet : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/modernisation-etat/revision-generale-politiques-publiques.shtml>.

LE DEFENSEUR DES DROITS DE L'ENFANTS, 2012, enfants et écrans, grandir dans le monde numérique.

MISSION INTERMINISTERIELLE DE LUTTE CONTRE LES DROGUES ET LES CONDUITES ADDICTIVES, 2010, Assises Parentalité et prévention.

PHILIPPE DOUSTE-BLASY, 2005, rapport protection de l'enfant et usages de l'internet.

RECOMMANDATIONS DU PARLEMENT EUROPEEN, 2006, la protection des mineurs et de la dignité humaine et sur le droit de réponse en liaison avec la compétitivité de l'industrie européenne des services audiovisuels et d'information en ligne. Disponible en ligne <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:378:0072:0077:FR:PDF>

Sites Internet :

ACTION INNOCENCE, Prévention en milieu scolaire, in, www.actioninnocence.org/monaco/web/protection_enfance_136_.html.

ETUDE RSA, IFOP, "Nos ados sont-ils vigilants sur Internet ? " 2013, in, www.internetsanscrainte.fr.

DU JEU GRATUIT AU JEU PAYANT, 2013, in, www.jeuxvideoinfoparents.fr.

LE FORUM DES DROITS SUR INTERNET, 2010, in, www.foruminternet.org.

INTERNET SANS CRAINTE, 2009, stratégie Européenne pour un internet mieux adapté aux enfants www.internetsanscrainte.fr/blog-actu/strategie-europeenne-pour-internet-mieux-adapte-aux-enfants.

JEAN-CHARLES NAYEBI, 2011, les consequences de la cyberdependance, in, www.cyberdependance.ca.

JEUX VIDEO INFO PARENTS, 2012, les conseils pratiques, in, www.e-enfance.fr.

MISSION DE CONCERTATION SUR LA POLITIQUE CULTURELLE A L'ÈRE NUMÉRIQUE, 2013, Unaf, in, www.unaf.fr.

NET ECOUTE, 2010, <http://www.netecoute.fr/>.

POINT DE CONTACT, 2010, signaler un contenu illicite, <http://www.pointdecontact.net>

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM :

LA BIEN-TRAITANCE, 2008, (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), définition et repères pour la mise en œuvre.

Références réglementaires :

LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

LOI n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

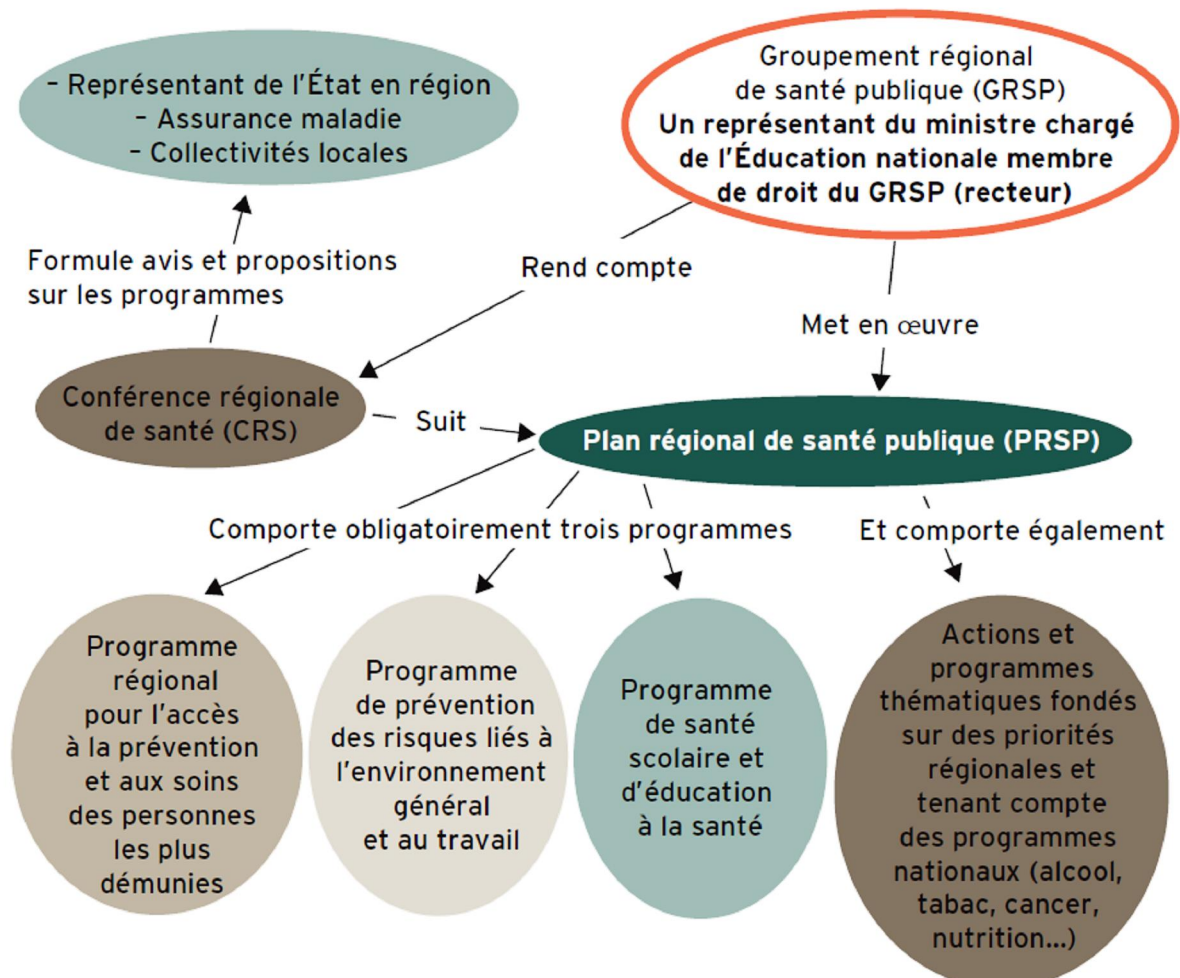
Liste des annexes

- ANNEXE I : La politique Régionale de Santé Publique
- ANNEXE II : Les critères d'addiction du DMS V
- ANNEXE III : Le circuit de la récompense
- ANNEXE IV : Liste des hôpitaux spécialisés dans la prise en charge du jeu pathologique
- ANNEXE V : Référentiel professionnel et d'activité du BP JEPS « TIC »
- ANNEXE VI : Les facteurs influant sur la santé
- ANNEXE VII : Référentiels B2I Ecoles élémentaires- Collèges- Lycées.
- ANNEXE VIII : Comptes rendus des réunions du groupe de travail.

ANNEXE I

LA POLITIQUE REGIONALE DE SANTE PUBLIQUE

La politique régionale de santé publique



ANNEXE II

LES CRITERES D'ADDICTION DU DMS V.

Dans la 5^{ème} édition du Manuel Diagnostique et statistique des troubles mentaux (DMS-5), un patient est considéré comme dépendant quand il présente au minimum 2 de ces 11 critères pendant au moins un an :

- Incapacité de remplir des obligations importantes
- Usage même lorsqu'il y a un risque physique
- Problèmes interpersonnels ou sociaux
- Augmentation de la tolérance au produit addictif
- Présence d'un syndrome de sevrage, c'est-à-dire de l'ensemble des symptômes provoqués par l'arrêt brutal de la consommation.
- Perte de contrôle sur la quantité et le temps dédié à la prise de substance
- Désir ou efforts persistants pour diminuer les doses ou l'activité
- Beaucoup de temps consacré à la recherche de substances
- Activités réduites au profit de la consommation
- Poursuite de la consommation malgré les dégâts physiques ou psychologiques
- Le « craving », nouveauté introduite par le DSM-5, qui peut se traduire par un « besoin impérieux et irrésistible »

ANNEXE III

LE CIRCUIT DE LA RECOMPENSE

Le circuit de la récompense occupe un rôle central dans la mise en place et le maintien d'une addiction. Pour savoir quelle réaction adopter vis-à-vis d'une récompense perçue, qu'il s'agisse d'un verre de alcool ou d'une partie de poker, notre cerveau s'appuie sur les informations sensorielles qui transitent par le tronc cérébral puis les aires associatives, de l'arrière vers l'avant, pour aboutir au noyau accumbens. L'action de cette région dicte des sorties comportementales, comme la sensation de plaisir ou de peur, mais aussi, l'accoutumance et la sensation de dépendance. Le circuit de la récompense est régulé par l'activité des neurones dopaminergiques qui activent les sorties comportementales et les neurones sérotoninergiques et noradrénergiques qui, eux, régulent la remontée des entrées sensorielles. Le dysfonctionnement de ces trois systèmes peut générer l'addiction.

ANNEXE IV

LISTE DES HOPITAUX SPECIALISES DANS LES CONSULTATIONS LIEES AUX PROBLEMATIQUES D'ADDICTIONS AU JEU PATHOLOGIQUE.

1. CHU Marseille (13)

Psychiatrie adulte, psychologie médicale et addictologie - Hôpitaux Sud - Centre
Hospitalier Universitaire MARSEILLE

270 bd de Sainte-Marguerite
13009 Marseille cedex 09
tél : 04 91 74 46 01 - 04 91 74 60 23

2. Hôpital Marmottan (75)

17-19 rue d'Armaillé
75017 Paris
tél : 01 45 74 00 04
fax : 01 56 68 70 38

[http://www.hopital-marmottan.fr/
secretariat.marmottan@gpspv.fr](http://www.hopital-marmottan.fr/secretariat.marmottan@gpspv.fr)

3. Espace Barbara (44)

Service Addictologie CHU de Nantes

9bis rue de Bouille
44000 Nantes
tél : 02 40 20 66 44

<http://www.addictions-aapfr-nantes.fr/>

4. CHIV Villeneuve-Saint-Georges (94)

Pôle santé mentale - addictologie

33, rue Henri Janin
94190 VILLENEUVE SAINT GEORGES
tél: 01 43 82 43 33

<http://www.chiv.fr>

ANNEXE V

BP JEPS TIC

ANNEXE A L'ARRÊTE DU 5 AOÛT 2002 portant création de la spécialité « techniques de l'information et de la communication » du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport, (JO du 13 août 2002 page 13808)

RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL

I - Description du métier :

1. Appellation :

Les appellations habituelles du métier sont celles d'animateur techniques de l'information et de la communication.

2. Champ et nature des interventions :

- l'animateur réalise des prestations d'animation, d'initiation, d'accompagnement ou de médiation. Pour cela, il s'appuie sur l'utilisation d'outils informatiques (micro-informatique, internet, etc.).
- il garantit au pratiquant, usager ou consommateur, des conditions optimales de maîtrise de l'environnement tout en assumant la qualité pédagogique des prestations dans le respect du matériel et de la sécurité psychologique des pratiquants.
- L'animateur a une mission technique et éducative. Il participe à une démarche d'éducation populaire et contribue à l'élaboration de réponse aux demandes :
 - de médiation sociale par l'animation,
 - d'animation à partir d'un support technique,
 - d'initiation à une ou plusieurs activités,
 - de récréation de lien social par la dynamique de groupe,
 - de service à la population,
 - d'expression et de citoyenneté des jeunes,
 - de pratiques artistiques et culturelles,.- de communication en utilisant l'outil Internet, pour répondre à une demande le plus souvent individuelle et privée, mais parfois aussi collective et émanant des pouvoirs publics locaux

L'animateur :

- conduit un projet d'animation, d'initiation dans un lieu et avec un matériel informatique,
- assure la sécurité des personnes qui pratiquent les activités dont il est responsable.
- Parfois, il peut être amené à :
 - participer au fonctionnement et à la gestion de la structure qui l'emploie,
 - participer à la communication de la structure qui l'emploie.

II - Fiche descriptive d'activités

Les activités professionnelles de l'animateur utilisant le support des techniques de l'information et de la communication classées en trois grandes séries.

- conduire un projet d'animation, d'initiation aux techniques de l'information et de la communication,
- s'adapter aux personnes dont on est responsable et en assurer la protection,
- communiquer dans son activité et sur le fonctionnement de la structure employeur

1. L'animateur conduit un projet d'animation, d'initiation aux techniques de l'information et de la communication dans le cadre du projet global et des objectifs de sa structure et compte tenu des publics visés.

1.1. L'animateur réalise et met en œuvre des activités :

1.2. L'animateur évalue et rend compte :

2. L'animateur s'adapte aux personnes dont il a la responsabilité et en assure la protection, dans le cadre du projet global et des objectifs de sa structure et compte tenu des publics visés.

2.1. L'animateur identifie les caractéristiques des différents publics

2.2. L'animateur veille au public dont il a la charge

2.3. L'animateur évite la mise en danger d'autrui.

3. L'animateur communique dans son activité et à l'intérieur de la structure qui l'emploie, dans le cadre du projet global et des objectifs de sa structure et compte tenu des publics visés.

3.1. L'animateur communique avec les personnes

4. L'animateur, dans certaines situations professionnelles peut, parfois, être amené à participer au fonctionnement et à la gestion de la structure, dans le cadre du projet global et des objectifs de celle-ci.

4.1. L'animateur peut être amené à participer à l'administration sous la responsabilité de son employeur.

4.2. L'animateur peut être amené à participer à la gestion financière.

ANNEXE VI

LES FACTEURS INFLUANT DE LA SANTE.

Les facteurs influençant la santé

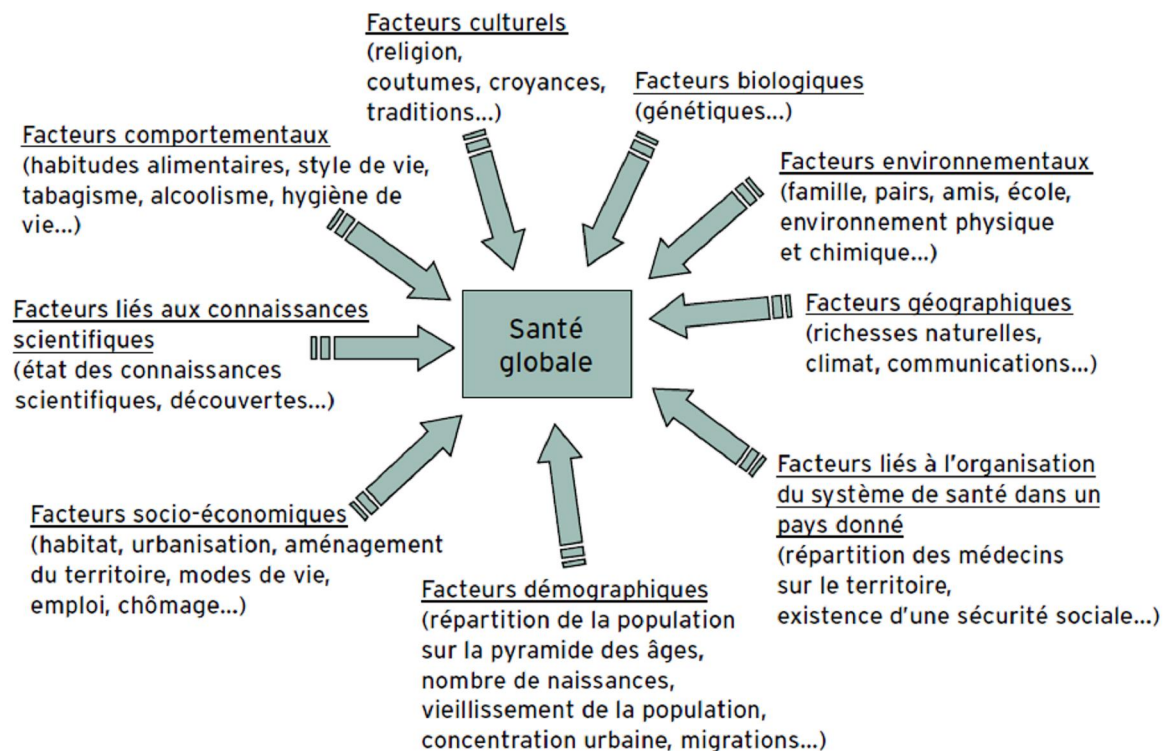


Schéma tiré de : Monnier J. *Santé publique, santé de la communauté*. Simep, 1980.

ANNEXES VII

COMPETENCES NUMERIQUES B2i 6 ECOLES ELEMENTAIRES- COLLEGES- LYCEES AUTOUR DES USAGES RESPONSABLES

Arrêté du 24 juillet 2013 modifiant l'arrêté du 14 juin 2006 relatif aux référentiels de connaissances et capacités exigibles pour le brevet informatique et internet (B2i) publié au JO n° 0182 du 7 août 2013 (MENE1319698A). Ce texte présente en annexe le référentiel B2i lycée 2013. La circulaire n° 2013-120 du 19-8-2013 concernant la mise en œuvre du B2i en lycée à compter de la rentrée 2013. La présente circulaire a pour objet de rappeler les conditions de sa mise en œuvre.

1. École élémentaire

2. Adopter une attitude responsable	Prendre conscience des enjeux citoyens de l'usage de l'informatique et de l'internet et adopter une attitude critique face aux résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève connaît et respecte les droits et devoirs indiqués dans la charte d'usage des TIC de son école. • Il sait qu'il a droit au respect de son image et de sa vie privée et à la protection de ses données personnelles. • Il respecte les autres dans le cadre de la communication électronique et de la publication en ligne (propos injurieux, diffamatoires, atteinte à la vie privée ou toute autre forme d'atteinte). • Il connaît et tient compte des conditions d'inscription à un service en ligne ; il sait quelles informations personnelles il peut communiquer ; il se protège et protège sa vie privée. • Il sait qu'il doit alerter l'enseignant présent s'il se trouve face à un contenu ou à un comportement qui lui semblent inappropriés ou illicites. • S'il souhaite récupérer un document, il vérifie dans quelles conditions il a le droit de l'utiliser.
--	--	--

2. Collèges

2. Adopter une attitude responsable	Connaître et respecter les règles élémentaires du droit relatif à sa pratique	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève s'interroge et s'informe progressivement sur les lois se rapportant à ses usages numériques. • Il connaît la charte de son établissement et la signe en connaissance de cause. • Il utilise les ressources et les services mis à disposition prioritairement pour ses apprentissages en prenant en compte les autres utilisateurs. • Il respecte les autres dans le cadre de la communication électronique • Il sait que, s'il se trouve face à un contenu ou un comportement inapproprié ou illicite, il doit alerter un adulte (enseignant, CPE, parent, etc.).
--	---	---

	Protéger sa personne et ses données	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève sait ce qu'est une donnée à caractère personnel. Il sait ce qu'est la CNIL et quelles sont ses finalités. • Il est capable de retrouver les conditions d'utilisation, de diffusion et de suppression des informations personnelles lorsqu'il utilise un service en ligne. • Il sait ouvrir et fermer une session. • Il sait gérer ses moyens d'authentification (identifiants, mots de passe). • Il sait paramétrer les règles de confidentialité des applications qu'il utilise pour recevoir, échanger, diffuser de l'information. • Il crée ou utilise plusieurs adresses électroniques en fonction des usages ou des personnes auxquels il les destine. • Il identifie les situations de cyber harcèlement et demande de l'aide à un adulte
	Faire preuve d'esprit critique face à l'information et à son traitement	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'assure de la vraisemblance des résultats des traitements numériques (tableau, cartes, graphiques, corrections automatiques, etc.). • Il sait comparer des sources différentes et recouper les informations. • Il comprend les phénomènes de propagation des rumeurs et des fausses informations.
	Participer à des travaux collaboratifs en connaissant les enjeux et en respectant les règles	<ul style="list-style-type: none"> • Il met ses compétences informatiques au service d'une production collective

3. Lycées

2. Etre responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et respecter les grands principes résultant de la loi informatique et libertés (droit à l'information, d'accès, de rectification des données, de suppression, d'opposition ; principes de finalité, de pertinence et de proportionnalité). • Comprendre et appliquer les conditions d'utilisation des services en ligne (autoriser ou pas l'utilisation de la géolocalisation, du partage de données et d'application, etc.). • Porter un avis critique sur une situation liée à l'usage du numérique dans le respect des règles (modalités de diffusion des informations : buzz, hoax, etc.). • Être responsable de toutes ses publications, y compris lors de l'utilisation d'un pseudonyme. • Utiliser les ressources du web en respectant le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.
----------------------------	--

ANNEXE VIII

HORIZON MULTIMEDIA- GROUPE DU TRAVAIL DU 04 AVRIL 2014

« ADDICTIONS AUX ECRANS CHEZ LES JEUNES, SES CAUSES ET CONSEQUENCES »

Michelle Blain : Directrice Horizon Multimédia : Notre association travaille depuis 18 ans dans le champ des apprentissages numériques, nous avons pu observer l'évolution des usages au cours de ces dernières années. Avec plus de 21 millions de foyers connectés à Internet, l'usage du web fait désormais parti de notre quotidien. La puissance de ce média, la rapidité de son développement et ses évolutions constantes posent toutefois de façon particulièrement aiguë la question de l'éducation numérique. Nos interventions dans les lycées, collèges, écoles primaires, centres d'éducation fermés et ouverts de la PJJ ainsi que les réunions d'informations que nous animons auprès des familles et nos échanges avec les professionnels font apparaître la nécessité de créer un groupe de travail entre les acteurs de l'éducation, de la prévention, du soin et de la justice pour répondre aux besoins et attentes.

Approche sociologique par Monsieur Thomas GAON- Psychologue clinicien-

Depuis les années 2000, INTERNET est observé comme un phénomène massif et ultrarapide. On le compare à un séisme ou à une révolution.

Aujourd'hui 80 à 90 % de la population se connectent régulièrement à Internet, en France.

Cette technologie qui touche en premier lieu les enfants et les adolescents, notamment à travers les jeux vidéo, provoque de nombreux changements : La façon de percevoir le monde, de penser, la façon d'être et d'être ensemble. Ces changements s'opèrent radicalement sur notre Société : Modifications de la langue, des liens entre les personnes, l'accès à l'information, les modes de achats, l'automatisation, la prédominance de l'image sur l'écrit, í

L'Internet est une somme de lieux (les sites) avec des habitants (les communautés). C'est un lieu d'expression et de liberté, notamment pour les publics discriminés.

Les effets produits par l'Internet sont la désinhibition et l'idéalisation de l'autre, les lois et les valeurs n'ont plus les mêmes sens. Pour certains, ils n'ont plus de sens du tout car les choses sont techniquement possible (ex. le téléchargement). L'utilisateur est confronté à un problème de gestion de l'abondance, surtout l'adolescent.

Les bonnes façons de se comporter et de consommer sur Internet ne peuvent être transmises par les parents qui n'ont pas reçu eux-mêmes cette éducation. Comment transmettre quelque chose que l'on méconnaît soi-même ?

L'Internet favorise les mauvaises pratiques et les excès même s'ils existaient déjà auparavant (sauf pour le jeu vidéo). Internet augmente leurs effets, la rapidité du cycle et les

débordements. **Les usages excessifs interviennent plus vite, plus tôt et plus facilement avec Internet, d'où la nécessité d'une prévention plus précoce et adaptée aux différents publics et situations.**

Les problématiques liées aux jeux vidéo en ligne :

- Démocratisation du jeu solitaire, de façon durable avec un challenge toujours renouvelé et en restant chez soi sans s'ennuyer.
- L'usage excessif du jeu vidéo engendre deux types de pathologie :
 - La pathologie sociale (possibilité de se retirer de la Société)
 - La psychopathologie avec trois formes possibles :
 - Troubles phobo anxieux (phobie sociale, phobie scolaire)
 - Dépression (aussi bien chez l'adolescent que chez l'adulte)
 - Troubles psychotiques (décompensation schizophrénique de l'adolescent)

Il faut discerner les crises temporaires liées à un évènement (divorce des parents, décès, í) et les situations qui durent depuis longtemps qui sont plus problématiques.

Le repérage peut se faire au collège ou au lycée mais les professionnels de l'éducation nationale ont des difficultés pour repérer les pathologies et orienter les jeunes vers des structures adaptées (CSAPA proposant des consultations jeunes consommateurs, CMPÍ). De plus, le jeune ne fera pas la démarche de consulter et parviendra même à masquer les signaux de la pathologie.

Typologie du jeune ayant développé une addiction aux jeux vidéo :

- Toutes classes sociales confondues
- 99 % sont des garçons
- Adolescent inhibé, très discret, voire effacé, isolé
- Personnalité dépendantes à l'autre (un ami, un parent), immature, fragile
- Relation de chantage affectif avec le ou les parents, mensonges, tromperie, í
- Souvent absent en cours, qui finit par se déscolariser

Il faut savoir que 20% des adolescents présentent des difficultés de développement, nécessitant des soins (problèmes de poids, désadaptation sociale, inversion du cycle jour/nuit, isolement, décrochage scolaire, í)

Typologie des familles :

- Famille souvent avec ambivalence parentale (notamment foyer monoparental de type mère-fils)
- Evitement du conflit installé dans la famille (possession d'un ordinateur par personne, chacun de son côté pour éviter tous conflits)
- Parent(s) inquiet(s), hyper anxieux, surprotecteur(s), exerçant une entrave au développement et à la maturation du jeune.

Il n'y a pas d'adolescent sans famille, d'où l'importance de soutien à la parentalité (prise en charge systémique ou familiale). De plus, les parents accompagnent leur enfant en soin souvent trop tard, d'où la nécessité d'un repérage plus précoce.

Les professionnels :

En tant qu'adultes, les professionnels ne connaissent pas grand-chose aux jeux vidéo s'ils n'y jouent pas eux-mêmes. (Méconnaissance du vocabulaire et des règles de jeu par exemple), **d'où la nécessité d' avoir des actions d'information, de découverte, voire de mise en pratique de jeux vidéo ou d'Internet** (exemple : en créant sa page facebook). Egalement, ils ne peuvent pas agir s'ils n'écoutent pas les adolescents parler de leurs pratiques, de ce qui leur plaît dans le jeu ou sur Internet et encore plus s'ils dénigrent cette activité (une façon de faire baisser davantage l'estime de soi de l'adolescent).

La fracture numérique se superpose alors à la fracture générationnelle.

Il est indispensable de former les professionnels afin de rompre cette double fracture, permettant ainsi au jeune de reprendre confiance en lui et en l'adulte, de se resocialiser et de recréer du lien grâce à un rapport honnête et authentique entre l'adulte et l'adolescent.

CONSTAT, ATTENTES ET BESOINS DES PROFESSIONNELS

<p>HORIZON MULTIMEDIA Mme Nathalie COMOLLI</p>	<p>Etat des lieux des équipements et évolution des usages suite au rapport du CREDOC de 2011</p> <p>On comptait 48 millions d'internautes en France en décembre 2012. 68 % des familles sont équipées de 2 ordinateurs, voire plus. On constate également un suréquipement des familles avec l'arrivée de l'internet mobile et des tablettes. Cette évolution implique un usage de + en + précoce chez les jeunes (68% des 3-6 ans se connectent sur Internet avec l'accompagnement d'un adulte alors qu'à partir de 7 ans, 69 % des enfants surfent seuls) 3 personnes sur 4 disposent d'un double équipement téléphonique (fixe +mobil).</p>
---	--

	<p>Les connexions à Internet par l'intermédiaire d'un téléphone mobile ont quadruplé en trois ans et restent l'apanage des jeunes (Ils sont 46% à surfer depuis leur téléphone mobile entre 18 et 24 ans).</p> <p>1 internaute sur 2 dispose d'un compte sur un réseau social.</p> <p>41 % des internautes ne pourraient pas se passer d'Internet.</p>
<p>INSPECTION ACADEMIQUE DU VAR Docteur Chantal BAUER Mme Joëlle DALBESIO</p>	<p>Les personnels soignants en milieux scolaires et les enseignants sont complètement dépassés en ce qui concerne l'Internet et ses usages problématiques notamment pour les jeux vidéo (incompréhension du vocabulaire et des usages).</p> <p>Les parents leur demandent ce qu'ils doivent faire mais le personnel n'est pas en capacité de leur répondre ou de les orienter vers une structure adaptée (vers qui on va ? quand ? comment ? pourquoi ?)</p> <p>L'accès aux partenaires associatifs devient de + en + difficile par manque de financement, d'où un réel besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de formation des équipes éducatives pour permettre un diagnostic précoce et une orientation du jeune et de sa famille vers la structure adaptée à la situation - d'un réseau vers qui se tourner lorsque les professionnels sont confrontés à une problématique - d'actions de prévention des équipes éducatives (médecins scolaires, infirmières scolaires, assistantes sociales scolaires et enseignants) pour leur permettre de mettre en place des actions de prévention auprès des élèves.
<p>GENDARMERIE NATIONALE Adjudant-Chef PASSEMARD Adjudant-Chef FONTAN</p>	<p>Le service cybercriminalité de la Gendarmerie constate une forte augmentation de contenus pédopornographiques en ligne et rencontre des difficultés pour enrayer ce phénomène lorsque les publications ont lieu en dehors de nos frontières. (Certains pays n'ont aucun texte de loi concernant ce délit).</p> <p>Ce phénomène est en train de s'amplifier avec l'arrivée de la clé 4G et bientôt la fibre optique.(facilité d'accès et de téléchargement)</p> <p>Il est également à noter une recrudescence d'escroqueries et</p>

	<p>d'abus de confiance ainsi que des faits de harcèlements scolaires en ligne (cyberbulling) ayant déjà poussé certaines victimes à la tentative de suicide.</p> <p>Plusieurs plaintes ont été déposées en 2012 dans le Var pour atteinte à la dignité de la personne sur Internet.</p> <p>L'accès à la pornographie sur Internet par les mineurs engendre des dérives sexuelles lourdes de conséquences pour les jeunes : banalisation de certaines pratiques de + en + jeunes, tournantes, sexting, í)</p> <p>La gendarmerie est sollicitée pour intervenir dans les collèges en prévention à Internet auprès d'élèves de plus en plus jeunes (dès la 6ème et 5ème)</p>
<p>UDAF Mme Sylvie RAMBERT</p>	<p>Les familles sont démunies face aux multiples dérives liées aux nouvelles technologies. Cela génère une grande source d'anxiété pour les parents, souvent par méconnaissance de l'Internet mais aussi des moyens existants en cas d'usages problématiques et des orientations possibles pour trouver une aide. Les familles rencontrent également des difficultés pour diagnostiquer s'il y a ou non un usage problématique, voire une cyberdépendance. Elles souhaiteraient avoir une meilleure maîtrise technique (par exemple pour installer un contrôle parental)</p> <p>Les responsables d'Associations familiales ne savent pas comment mettre en place des actions d'informations et de prévention efficaces, notamment en direction des parents qui sont les plus éloignés des NTIC. Vers qui doivent-ils se tourner ? Quels sont les ressources et les moyens existants ?</p>
<p>CONSEIL REGIONAL Mme Natacha CRIMIER</p>	<p>Les technologies évoluent régulièrement et très rapidement et il y aura toujours besoin d'accompagner les usagers sur les bonnes pratiques à valoriser.</p> <p>Il y a également la nécessité d'accompagner les animateurs des 160 ERIC sur la prévention des risques liés à l'usage des TIC.</p>
<p>CAF Mme Valérie COMBET</p>	<p>Il y a un réel besoin d'accompagner les parents pour leur permettre de prendre conscience du rôle qu'ils ont à jouer</p>

	<p>auprès de leurs enfants sur Internet. Un accompagnement technique est également nécessaire.</p>
<p>HORIZON MULTIMEDIA Mme Corinne ZABÉ</p>	<p>Dans le cadre du REAAP83, nous avons pu accueillir 151 familles d'octobre 2012 à mars 2013, lors de réunions d'informations et d'échanges sur les risques liés aux mauvais usages numériques.</p> <p>Ces rencontres nous ont permis de recenser les préoccupations majeures des parents (ou des grands-parents) en ce qui concerne l'utilisation d'Internet par leurs enfants (ou petits enfants) :</p> <p>70% d'entre eux sont inquiets par l'usage excessif des nouvelles technologies par les enfants et adolescents (ordinateur, téléphone mobiles, tablettes) notamment au travers des Réseaux sociaux et des jeux vidéo. Le terme « cyberdépendance » est souvent employé.</p> <p>21% sont préoccupés par les risques liés aux dérives sur les Réseaux sociaux (surexposition de la vie privée, diffusion de données personnelles, cyber harcèlement, usurpation d'identité, piratage, í)</p> <p>Et 9 % craignent pour leurs enfants la libre circulation en ligne de contenus choquants (pornographie, violence, í), les mauvaises rencontres, les ondes électromagnétiques (proximité du téléphone portable, jour et nuit)</p> <p>Face à ces préoccupations, nous leur avons demandé par questionnaire, quel type d'accompagnement ou de soutien ils souhaiteraient avoir :</p> <p>50 % souhaiteraient participer à des réunions d'informations animées par des professionnels.</p> <p>37 % souhaiteraient pouvoir accéder librement à des ressources.</p> <p>13 % souhaiteraient être reçu lors d'un rendez-vous individuel par un professionnel.</p>
<p>Hôpital de jour de La Seyne (CMP -Accueil des adolescents)</p>	<p>Les jeunes accueillis en soins arrivent souvent très tard, après avoir été déscolarisés depuis plusieurs années (parfois dès l'âge de 12 ans)</p>

Mme Sophie GAETAN	<p>Il manque des structures d'accueil intermédiaires et de repérage plus précoce pour éviter cette situation.</p> <p>Il est nécessaire aussi d'aborder la notion d'éducation numérique auprès des parents qui sont soit démunis parce qu'ils n'y connaissent rien, soit démissionnaires car refusant la démarche d'éduquer leurs enfants au numérique estimant que ce n'est pas leur rôle.</p> <p>Pour que les professionnels puissent agir efficacement auprès de jeunes ayant développé une addiction aux jeux vidéo ou à l'Internet, il faut qu'ils soient eux-mêmes informés et formés à ces usages et aux problématiques qui y sont liées. Il y a un manque de connaissances techniques.</p>
<p>CDAD DU VAR</p> <p>Mme Séverine PERROT</p>	<p>Le Juge des enfants, Mr Sabatier, reçoit de + en + de jeunes avec des problématiques liées à un usage excessif des jeux vidéo, dont certains ont développé une réelle dépendance ayant provoqué la déscolarisation, des difficultés relationnelles et l'isolement.</p> <p>En 2012, il a dû demander l'hospitalisation en service psychiatrie de trois jeunes dépendants aux jeux vidéo.</p> <p>Le juge est également confronté de façon croissante à des faits de harcèlements et outrages en ligne, notamment auprès d'enseignants ainsi qu'à des propos xénophobes sur des blogs.</p> <p>Les jeunes ne sont pas conscients de l'aspect délictueux des contenus qu'ils publient sur Internet et il est primordial de leur en faire prendre conscience.</p>
<p>ARS</p> <p>Docteur Gisèle ROUBAUD</p>	<p>Question : Quelle serait la première personne à contacter, en tant que parent ou adolescent, pour être écouté, renseigné et orienté vers le bon interlocuteur ?</p> <p>Réponse de Mr GAON : Il pourrait s'agir d'une structure intermédiaire pluridisciplinaire (psychologue, animateur/consultant en TIC, í) institué dans la ville pour être accessible à tous, avec la capacité également de se rendre dans les familles</p>

Clôture de la réunion par Mme Michelle BLAIN, Directrice de Horizon Multimédia :

L'Association Horizon Multimédia remercie les personnes ayant participé à ce groupe de travail pour leur présence et leurs témoignages.

Les termes retenus lors de cette réunion sont : Evaluer, prévenir, transmettre, éduquer, orienter

Ce groupe de travail a permis d'identifier les besoins :

- Soutien à la parentalité dans le champ de l'éducation au numérique
- Formation des professionnels afin qu'ils puissent effectuer un repérage précoce et orienter vers la structure adaptée.
- Actions d'informations, de sensibilisation, de prévention auprès des publics scolarisés et vulnérables
- Mailler les acteurs du territoire autour d'un outil commun

Les familles et les professionnels se trouvent confrontés à un problème d'orientation ; ils ne savent pas à qui s'adresser.

La double fracture générationnelle et numérique est source d'anxiété, le plus souvent liée à la méconnaissance des outils et de leurs usages.

Cette rencontre a permis de mener une réflexion sur la création d'une structure intermédiaire qui pourrait fédérer l'ensemble des acteurs du territoire, une structure de première écoute en capacité de repérer, de prévenir, de transmettre, d'éduquer, d'accompagner, de former et d'orienter les familles, les publics, les professionnels.

Chacun est convié à la prochaine réunion de travail qui aura lieu le **23 mai à 14h sur la thématique « quelles sont les prises en charge existantes : « éducatives, préventives, thérapeutiques juridiques ».**

HORIZON MULTIMEDIA - GROUPE DE TRAVAIL du 23 MAI 2014
ADDICTIONS AUX ECRANS / QUELLES SONT LES PRISES EN CHARGE
EXISTANTES,
QUELLES SOIENT EDUCATIVES, THERAPEUTIQUES, OU JURIDIQUES

Etaient présents :

A.FONTAN ó Adjudant-chef ó Groupement de gendarmerie du Var ó Brigade de prévention de la délinquance juvénile

C.SARACACEANU ó Praticien Hospitalier ó Pédopsychiatre ó CHIST Toulon-La Seyne

C.BAUER ó Médecin Conseiller Technique du DASEN

C.HEISER ó Parent d'élève et CPE

C.SYLVE - Praticien Hospitalier ó Pédopsychiatre ó CHIST Toulon-La Seyne

C.BALESTRIERI ó Responsable du Service Prévention et Protection de l'Enfance ó Conseil Général Var

J.GERVAIS ó Chef de Service ADSEA83 ó La Valette

J.DALBESIO ó Infirmière Conseillère Technique - DASEN

L.SABATIER ó Juge pour mineurs au Tribunal de Toulon / Vice-Président du C.D.A.D du Var

L.ROMO ó Professeur de Psychologie clinique ó Université Paris Ouest

M-N.LEONELLI ó Médecin en Addictologie ó Hôpital de Sainte Musse

M.TRUMEAU ó Chef de Service Politique de la Ville ó Communauté d'Agglomération TPM

M-P.GAREL ó Présidente UDAF du Var ó La Garde

M.BLAIN ó Directrice ó Horizon Multimédia et son Equipe

P.ANGELINI ó Infirmière ó ELSA Toulon

P.TESSEREAU ó Assistante de Service social ó CSAPA Equinoxe ó Pôle Addiction C.H Guérin

S.PERROT-WALTREGNY ó Secrétaire Générale Adjointe du CDAD

S.GAETAN ó Psychologue clinicienne ó Chercheur ó Université Aix-Marseille

V.COMBET ó Coordinatrice Départementale du REAAP 83 ó CAF du Var

Etaient excusés :

E.ZURBACH ó Responsable du dispositif d'Appui, Drogues et Dépendances ó Marseille

G.ROUBAUD ó Médecin service Addictologie ó ARS PACA

N.CRIMIER ó Chef de projet « démocratisation des usages des TIC » Service Innovation et Economie Numérique ó Conseil Régional PACA

Michelle Blain, Directrice Horizon Multimédia :

Ce groupe de travail fait suite à une première réunion en date du 4 avril sur la thématique de « **l'addiction aux écrans chez les jeunes, ses causes et ses conséquences** » qui avait permis d'identifier les besoins sur le territoire :

- ✓ Soutien à la parentalité dans les champs de l'éducation au numérique
- ✓ Actions d'informations, de sensibilisation, de prévention auprès des publics scolarisés et vulnérables
- ✓ Formation des professionnels au repérage précoce
- ✓ Evaluation et prise en charge des familles et adolescents
- ✓ Orientation vers les structures de soins en cas de comorbidité
- ✓ Maillage des acteurs du territoire autour d'un outil commun

Le groupe de travail de ce jour a pour objectifs d'identifier les prises en charge existantes suite à un usage problématique des écrans, qu'elles soient éducatives, préventives, thérapeutiques ou juridiques.

Approche psychologique de la dépendance aux jeux vidéo

Madame Lucia ROMO, **Professeur de psychologie clinique, Université Paris Ouest**

Il est difficile de parler réellement de dépendance aux jeux vidéo car il n'y a que très peu d'étude sur ce sujet et il est donc préférable de parler d'usages problématiques.

Les jeux vidéo posant le plus de problèmes sont des jeux tels que Dofus, World of Warcraft, Call of Duty et récemment GTA 5 (Grand Theft Auto).

Les MMORPG ("Massively Multiplayer Online Role Playing Games", signifiant "jeux de rôle en ligne massivement multijoueurs") sont les plus problématiques pour différentes raisons :

Identification à l'avatar, univers persistant, appartenance à un groupe (la guilde), esprit de compétitivité et de performance, notion de mort inexistante, í

Plus de 30 % de mineurs jouent aux MMORPG et 10 % des joueurs présenteraient une dépendance à ces jeux.

L'usage abusif de certains jeux peut développer chez le joueur vulnérable une forme d'agressivité contre les autres ou envers lui-même.

Il existe une classification pour définir les différents types d'usage des Jeux vidéo :

- ✓ Usage occasionnel : L'utilisateur joue de temps en temps pour le plaisir et sait s'arrêter

- ✓ Usage régulier : L'utilisateur joue assez souvent mais arrive à s'arrêter
- ✓ Usage abusif : L'utilisateur joue beaucoup avec des répercussions sur ses résultats scolaires ou professionnels et sur sa vie sociale mais il n'est pas reconnu comme dépendant. Même s'il est important de prendre en compte le temps passé à jouer, ce n'est pas la variable principale pour définir l'addiction.
- ✓ Usage addictif : Le joueur ne parvient pas à s'arrêter de jouer. Conséquences sur sa santé, sa vie sociale et familiale

Il ne faut pas toutefois diaboliser les jeux vidéo qui peuvent également avoir des effets positifs, comme par exemple pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissages, les enfants autistes,

Seule l'addiction aux jeux pathologiques (jeux de hasard et d'argent) est reconnue par le nouveau système de classification des addictions DSM V (2013) qui regroupe les dépendances avec et sans substance. Cependant, plus on commence à jouer tôt aux jeux vidéo, plus on risque de développer une dépendance aux jeux de hasard et au jeu d'argent en ligne.

Il existe d'ailleurs un nouveau type de jeu qui pose déjà des problèmes auprès des jeunes, les « Skill Games », actuellement interdits en France. (Jeux vidéo avec mise d'argent)

Les signes qui révèlent un usage problématique des jeux en ligne :

L'utilisateur va penser de plus en plus au jeu et va y passer de plus en plus de temps jusqu'à avoir une perte de contrôle de ses usages (il ne peut plus s'arrêter) . Il est impossible de faire un choix malgré les effets négatifs

C'est pour cette raison que le repérage précoce est une notion essentielle.

Il existe des profils plus sensibles que d'autres face à la dépendance aux jeux vidéo:

- ✓ Les personnes souffrant d'alexithymie (difficultés à reconnaître et à exprimer ses propres émotions - phobie sociale - personne timide, introvertie)
- ✓ Les enfants souffrant de TDAH (Trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité)
- ✓ Les adolescents vulnérables (dépression, manque d'estime de soi, ...)

Les facteurs qui favorisent les usages abusifs des jeux vidéo :

- ✓ L'ordinateur et la télévision sont dans la chambre de l'enfant de plus en plus tôt (dès l'âge de 10-12 ans)
 - ✓ L'enfant dispose d'un suréquipement avec connexion à Internet (ordinateur, téléphone portable, tablette, consoles de jeux)
 - ✓ Les parents n'ont pas toujours conscience du temps passé par l'enfant devant l'écran
- ó Manque de limites

Les conseils à donner aux parents :

- ✓ Limiter le temps de jeu et définir seulement certains jours pour jouer
- ✓ Prendre en compte les normes PEGI pour que le jeu soit adapté à l'âge de l'enfant
- ✓ Utiliser un contrôle parental (+ de la moitié des parents ne savent pas installer un contrôle parental)

Il est difficile de définir si les effets négatifs d'un usage problématique des jeux vidéo sont à considérer comme conséquences ou comorbidité : Dépression - anxiété - troubles du sommeil et de concentration - consommation de substances psychoactives, tabac, alcool, boissons énergisantes et sédentarité, prise de poids.

(Intervention des membres de l'Education Nationale pour confirmer que des élèves de plus en plus jeunes s'endorment en classe ou n'arrivent pas à se concentrer suite à un usage abusif des jeux vidéo, notamment durant la nuit)

Face à un usage problématique, il faut chercher à comprendre la motivation du joueur (pour quelles raisons joue-t-il de façon abusive) et il faut lui donner les moyens de se sentir capable de diminuer sa consommation de jeux. Il faut aider l'utilisateur à prendre conscience qu'il a un problème et lui permettre de rompre son isolement. Il est important également d'intégrer la famille pour favoriser le dialogue.

Enfin, il y a un réel besoin d'évaluations car il n'existe pas d'étude épidémiologique en France sur le taux de prévalence de dépendance aux jeux vidéo.

Témoignages et étude de situations / Quelles mesures ont-elles été prises ?

SITUATION 1 Témoignage de Mr Laurent SABATIER Juge pour mineurs	Constat en tant que juge des enfants dans le Var : Depuis 2007, on note une augmentation des problématiques liées aux mauvais usages des nouvelles technologies par les mineurs. On constate aussi une inscription du problème dans la durée avec des conséquences de plus en plus graves. En 3 ans, hospitalisation de 3 jeunes en service psychiatrie pour traiter une addiction aux jeux vidéo. Dans tous les cas de figure, il s'agissait de jeunes issus d'un foyer monoparental, de classe moyenne avec un aîné de fratrie.
Mesures PRÉVENTIVES - Réunions collectives	Il y a un manque dans le domaine de la prévention. Déficit d'information des familles et des professionnels

<p>EVALUATION / DÉPISTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comorbidité et ressources - Exploration de la dynamique familiale - Exploration du contexte scolaire - Repères en ligne 	<p>Le délai est trop long pour détecter l'addiction</p> <p>Il est essentiel de sensibiliser les familles et d'associer l'éducation Nationale</p>
<p>Mesures EDUCATIVES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ateliers pratiques - Groupe d'information et de paroles (transdisciplinaire) - RDV individuel 	<p>Manque d'informations et de conseils aux familles.</p> <p>Les parents sont désireux d'obtenir des réponses adaptées aux problèmes rencontrés mais ils ne savent pas vers qui s'orienter</p>
<p>Mesures THERAPEUTIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médecin (généraliste/spécialiste) - Consultation CSAPA à l'hôpital - CMP - Associations - Ressources en ligne - Visite à domicile 	<p>Contact CMP + Monde associatif mais problème du temps qui s'écoule entre le moment du constat et le traitement de l'addiction.</p> <p>La prise en charge des jeunes n'est pas assez rapide alors que le mineur est en danger</p> <p>Hospitalisation ayant permis des résultats satisfaisants</p>
<p>Mesures JURIDIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information sur structures existantes 	<p>Mesure d'Assistance Educative en milieu ouvert confiée à l'A.S.E (Aide Sociale à l'Enfance du Var),</p>
<p>CONCLUSION : Le constat est alarmiste et les attentes sont énormes. Les Instances judiciaires se trouvent confrontées à deux types d'abus des nouvelles technologies : Celui au détriment d'autrui et celui au détriment de l'utilisateur lui-même, ce qui implique une mise en danger du mineur. Il faut lutter contre l'abus de ces nouvelles technologies.</p> <p>Pour faire face au phénomène de cyberaddiction, il est indispensable de détecter les problématiques et d'informer les familles en amont. Cela permettrait un repérage précoce et une prise en charge plus rapide.</p> <p>La recherche de solutions suppose une analyse fine afin de définir les causes du problème. Il est nécessaire pour les professionnels ressources de sensibiliser autour d'eux et de communiquer largement en réseau ; développer les liens entre professionnels. (Logique de réseau à construire)</p> <p>La Mesure d'Assistance Educative en milieu ouvert n'est pas toujours une réponse adaptée car c'est une Mesure Intermédiaire d'Assistance Educative. Il est nécessaire d'intégrer les</p>	

causes qui poussent le mineur à jouer de façon aussi excessive et de travailler avec lui sur l'estime de soi.

Des outils sont à créer pour répondre à une problématique individualisée. Par exemple, un numéro vert permettrait d'obtenir une réponse rapide vers une orientation adaptée.

<p style="text-align: center;">SITUATION 2</p> <p>Témoignage de Mr Joël GERVAIS ó Chef de service ADSEA83 La Valette</p>	<p>Consommation excessive d'Internet par deux frères (15 ans et 17 ans) dont le plus âgé a été suivis par une mesure éducative pendant 2 ans (AEMO) et placé ensuite pendant 1 an (alcool-dépendance de la mère) sans qu'un repérage ait pu être effectué en amont. L'ado de 17 ans est déscolarisé et passe son temps à jouer. (le contexte familial est très lourd). Durant le placement, le jeune a fugué à plusieurs reprises car il n'avait pas d'accès aux jeux, mais cette raison n'a pas été mise à jour.</p> <p>La mère demande du soutien à la gestion des enfants mais pas sur l'addiction à l'écran ; le père a d'abord cassé l'écran puis en a acheté un nouveau et paye à son fils un abonnement jeu.</p>
<p>Mesures EDUCATIVES</p> <ul style="list-style-type: none">- Ateliers pratiques- Groupe d'information et de paroles (transdisciplinaire)- RDV individuel	<p>Mesure d'Assistance Educative en milieu ouvert pendant 2 ans</p>
<p>CONCLUSION : Il a été impossible pour l'éducateur de repérer la problématique d'addiction aux jeux vidéo durant les 2 années d'AEMO et durant l'année de placement, d'une part parce que le jeune n'en n'a jamais parlé et d'autre part par manque d'outils d'évaluation, dans un contexte familial très lourd. Le milieu familial favorisait l'usage excessif des écrans.</p> <p>Il a fallu plusieurs indicateurs pour permettre à l'éducateur de repérer tardivement un usage problématique des jeux vidéo : déscolarisation et désocialisation du jeune, manque de sommeil.</p> <p>Il y a un réel besoin de formation et d'information des équipes éducatives :</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Méconnaissance des mécanismes qui se produisent chez le jeune lorsqu'il est dans un usage problématique des écrans ✓ Difficultés à évaluer le degré d'usage (usage problématique ou non) ✓ Méconnaissance des structures spécialisées vers lesquelles s'orienter ✓ Méconnaissance des dispositifs que l'on peut mettre en œuvre d'où la nécessité de développer un maillage ; créer des groupes de parole car nécessité d'associer la famille ainsi que l'Éducation Nationale. <p>Plus le contexte familial est précaire et lourd, plus le jeune sera enclin à se déscolariser. Il serait intéressant de proposer un accompagnement à domicile (éducateur, psychologue, médiateur TIC). Nécessité d'un travail de fond avec la famille</p> <p>✓</p>
--

SITUATION 3	Situation de cyberdépendance chez son fils de 17 ans.
Témoignage de Mme HEISER en tant que parent	Repérage difficile car jeune avait de bons résultats scolaires jouait en cachette la nuit en réseau
Mesures THERAPEUTIQUES	Prise en charge par un pédopsychiatre
<p>CONCLUSION : La situation a pu être désamorcée grâce à un échange mère-fils et il est donc important d'informer les parents et leur expliquer qu'il faut instaurer le dialogue avec leurs enfants. Il faut permettre aux familles de prendre en compte la vulnérabilité de certains jeunes : manque d'estime de soi, jeune surdoué, timide, intraverti, í</p> <p>Il faut aussi informer les parents et les jeunes sur les autres dérives comme le cyber harcèlement, l'usurpation d'identité, les contenus pornographiques, í</p>	

Clôture de la réunion par Mme Michelle BLAIN

Chacun est convié à la prochaine réunion de travail qui aura lieu le **27 Juin à 14 heures**

- **Présentation des enjeux de l'éducation numérique par Fréquence Ecoles**
- **Présentation du projet « Centre de Référence à l'Éducation Numérique »**

HORIZON MULTIMEDIA - GROUPE DE TRAVAIL du 27 juin 2014
ADDICTIONS AUX ECRANS, RISQUES ET CONSEQUENCES CHEZ LES
JEUNES

Etaient présents :

B.BELVALETTE ó Responsable Adjoint Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) du Var
C.BAUER ó Médecin Conseiller Technique du DASEN
C.SILVE ó Pédiopsychiatre ó CHIST Toulon / La Seyne
J.GERVET ó Chef de Service ADSEA83 ó La Valette
J.DALBESIO ó Infirmière Conseillère Technique - DASEN
L.MARTEL ó Psychologue clinicienne
M-P.GARIEL ó Présidente UDAF du Var ó La Garde
M.BLAIN ó Directrice ó Horizon Multimédia et son Equipe
P.ANGELINI ó Infirmière ó ELSA Toulon
S.PERROT-WALTREGNY ó Secrétaire Générale Adjointe du CDAD
S.GAETAN ó Psychologue clinicienne ó Chercheur ó Université Aix-Marseille
V.COMBET ó Coordinatrice Départementale du REAAP 83 ó CAF du Var

Etaient excusés :

A.FONTAN ó Adjudant-chef ó Groupement de gendarmerie du Var
C.BALESTRIERI ó Responsable du Service Prévention et Protection de l'Enfance ó
Conseil Général Var
G.ROUBAUD ó Médecin service Addictologie ó ARS PACA
L.SABATIER - Juge pour mineurs au Tribunal de Toulon / Vice-Président du C.D.A.D du
Var
M-N.LEONELLI ó Médecin en Addictologie ó Hôpital de Sainte Musse
N.CRIMIER ó Chef de projet « démocratisation des usages des TIC » Service Innovation
et Economie Numérique ó Conseil Régional PACA

Michelle Blain, Directrice Horizon Multimédia :

Ce groupe de travail fait suite aux deux réunions précédentes du 4 avril et du 23 mai.
Dans un premier temps, Madame Pauline REBOUL, directrice de l'Association Fréquence
Ecole nous fera partager son expertise de l'Education au numérique et dans un deuxième
temps sera présenté le projet de Horizon Multimédia sur lequel nous travaillons ensemble
depuis plusieurs mois.

A partir du mois de septembre, seront organisés des groupes de travail plus restreints afin d'affiner les partenariats à mettre en place selon des thématiques données. Un Comité de pilotage sera également constitué pour suivre régulièrement l'évolution du projet et effectuer des ajustements si nécessaire.

Intervention de Madame Pauline REBOUL, Fréquence Ecole (Rhône Alpes)

L'Association Fréquence Ecole est une association d'éducation aux médias. Elle accompagne petits et grands dans la compréhension et le décryptage de la société de l'information et étudie les enjeux éducatifs associés aux pratiques médiatiques des jeunes.

L'usage des écrans ne concerne pas essentiellement les jeunes, il nous concerne tous, notamment au travers de la télévision et des ordinateurs.

Ce sont les femmes âgées de 35 à 54 ans qui passent le moins de temps devant les écrans en raison d'un manque de temps disponible. En dehors de cette catégorie de la population, l'usage des écrans est une activité quotidienne et importante ; on parle de **troisième espace éducatif** aux côtés de la famille et de l'école. C'est à la fois **un espace de socialisation et d'apprentissage** avec une dimension culturelle (objet de partage universelle).

Paradoxalement au taux d'équipement en écrans dans les foyers, les parents sont soucieux face aux médias pour diverses raisons :

- Violence médiatique
- Vulgarité des contenus
- Facilité d'accès à la pornographie
- Consommation excessive
- Perte de repère et de rythme (sommeil)

On ne peut mettre les enfants et les adolescents à l'abri des médias, **c'est la raison pour laquelle l'éducation aux médias est nécessaire**. Le projet de Fréquence Ecole est de dédramatiser et de recentrer l'éducation numérique sur l'aspect pédagogique

Une autre problématique abordée par l'Association concerne les compétences techniques des jeunes. Suite à une étude menée en Rhône Alpes sur environ 1.000 jeunes, les plus mauvaises expériences en matière d'utilisation d'Internet concernent des **questions techniques** (virus, bug informatique, pannes) et les cas de **harcèlement en ligne** douloureusement vécu par les victimes, **d'insultes et d'usurpation d'identité** (notamment sur les réseaux sociaux).

En revanche, la question liée à la cyberprédation (mauvaises rencontres) est en recul.

Pour en revenir à l'aspect technique, on constate que depuis 5 ans le taux de réussite au C2I (Certificat Informatique et Internet, délivrée par les établissements supérieurs français) n'a pas évolué, avec seulement 36 % de réussite. Cette étude démontre un **déficit de**

compétences techniques des jeunes, contrairement au discours concernant cette génération de « Digital native ».

Ce manque de compétences se traduit de trois façons :

- Un manque d'autonomie face aux difficultés techniques
- Une incompréhension face à la conceptualisation de l'environnement numérique
- Une incapacité à traiter une information et à évaluer une source (manque d'esprit critique)

Face aux médias financés par la publicité, il existe une logique commerciale importante à comprendre (exemple : la pyramide alimentaire de l'USDA). Il faut non seulement comprendre techniquement comment ce phénomène fonctionne mais également comment économiquement il se justifie.

Il est important que l'Internet ne nous impose pas des filtres génériques d'informations (voir vidéo Elie PARISER Ted TALKS « les bulles de filtre »)

Les données personnelles publiées sur Internet (identité numérique) sont récupérées à des fins commerciales. Ces éléments permettent de faire du profilage et du ciblage. C'est pourquoi, **l'enjeu est de maîtriser ce que l'on dit de soi**. Les enfants et les adolescents ont plusieurs comptes ouverts à leur nom, notamment pour accéder à des jeux vidéo. Il faut leur apprendre à gérer leur identité numérique en prenant en compte le rapport « bénéfices/risques »

Un autre enjeu de l'éducation aux médias est de comprendre la loi sur le Net. Par exemple il y a une confusion entre le droit à l'image (= droit à la vie privée) et le droit d'auteur et à la propriété intellectuelle.

Intervention de Mme Michelle BLAIN

Il a été intéressant d'aborder lors de cette réunion les enjeux du numérique et de l'éducation aux médias puisque nous avons commencé ces groupes de travail par un état des lieux des usages numériques avec une étude des besoins des professionnels et des familles, suivi par une étude des prises en charges existantes en cas d'usages problématiques des écrans.

Ce travail nous permet de présenter maintenant le projet qui résulte de nos réunions. Il s'agit d'un « **Service éducation numérique** » actuellement en construction dont l'enjeu premier est l'éducation, avec différentes actions possibles :

- **Des actions de prévention :**

- Sur les usages responsables et critiques du numérique, en faveur des mineurs (établissements scolaires, Centres d'éducation ouverts et fermés de la PJJ, etc.), des publics vulnérables et tous lieux où seraient recensé un besoin. A cette action serait menée parallèlement une étude réalisée par une équipe de chercheurs sur les différents usages et pratiques numériques chez les jeunes. Un questionnaire serait remis en amont des interventions aux établissements scolaires.



- **Des actions d'appui à la parentalité :**

- Réunions d'informations et d'échanges avec les parents ou conférences-débats complétées par des ressources en ligne, des groupes de paroles animés par un psychologue ou des rendez-vous individuels pour un accompagnement personnalisé.

Nous avons déterminé lors du premier groupe de travail les publics cibles envers lesquels une éducation au numérique est nécessaire. Il s'agit des préadolescents, adolescents, jeunes adultes et les familles. Nous avons également constaté un besoin en termes de repérage et d'orientation puisque les professionnels et les familles ne savent pas à qui s'adresser lorsqu'un usage est perçu comme problématique.

Qui pourrait orienter les jeunes et leur famille ? Les associations, les travailleurs sociaux, les CMP, les CSAPA, le juge pour mineurs, les hôpitaux, les infirmières scolaires et assistantes sociales scolaires, les associations de médiation familiales, etc.

Par quel moyen ? Une fois le repérage effectué, un numéro d'appel téléphonique unique afin d'adresser les publics à la plateforme avec une fiche de liaison. Dès que le public sera adressé, un diagnostic sera effectué afin de déterminer le problème, et d'évaluer s'il y a un risque d'addiction ; (Existe-t-il un sentiment de colère, d'agressivité voire de dépression si le jeune ne peut se connecter ? Le jeune a-t-il besoin d'équipements de plus en plus performants, notamment pour des jeux vidéo ? Remarque-t-on une situation d'échec scolaire, un repli sur soi, des mensonges sur le temps d'usage, un absentéisme, un état anxieux ou dépressif, une phobie sociale, des relations familiales conflictuelles, une perte d'estime de soi, etc. ?)

Cette première évaluation permettra de dissocier une problématique d'utilisation, de dynamique familiale (comment remettre la famille au cœur de l'éducation numérique) ou une problématique psychologique ou pathologique avérée, comorbidité psychiatrique et comportements à risques. Dans ce cas il y aura un accompagnement du jeune et de sa famille vers un établissement de soins.

S'il s'agit d'un problème de médiation numérique, c'est la plateforme qui le prendra en charge.

(Ateliers Techniques, groupes de paroles, rendez-vous individuels).

- Un autre besoin recensé concernait un manque de formation des professionnels dans le champ de l'éducation numérique afin de permettre un repérage précoce. Horizon Multimédia proposerait :
 - **des sessions de formation** de 2 à 3 jours, à la fois sur les pratiques médiatiques et numériques au cœur des apprentissages, les différentes dérives (avec un focus sur les jeux vidéo et les Réseaux sociaux), les acteurs de l'éducation au numérique et les outils existants (outils de prévention et de protection des mineurs)
L'objectif de cette formation sera de mieux armer les professionnels face aux usages problématiques du numérique afin qu'ils puissent les repérer et orienter les jeunes et leur famille vers la structure ou l'interlocuteur approprié.

Nous envisageons également la création d'un comité scientifique pour la mise en place d'une **formation qualifiante**. L'idée aujourd'hui est de réfléchir à la création d'une licence professionnelle « expert en valorisation des usages » d'ici 2016 qui consisterait à former des personnes aux thématiques de l'éducation numérique afin qu'elles puissent accompagner l'ensemble des professionnels dans des lieux comme cette plateforme, auprès de l'Éducation Nationale, dans des espaces publics numériques, ou autres types de lieux en charge de l'éducation. Nous pensons notamment à la **création d'une équipe mobile** qui viendrait en appui des éducateurs à domicile.

Nous réfléchissons également à la **Création d'un comité clinique** qui permettrait de travailler avec des chercheurs sur des cas cliniques, la **création d'un centre de ressources** pour les particuliers et les professionnels, **et l'organisation de colloques et de Forums**.

Ce projet serait étendu à la Région PACA, en interpellant chaque institution pour des actions ciblées sur son territoire de compétences (Conseil Régional PACA, ARS, Conseils Généraux des différents départements en PACA,) L'idée serait de former des personnes travaillant dans d'autres Espaces Publics Numériques (E.P.N) répartis sur le territoire afin qu'elles puissent effectuer un travail identique de proximité.

Nos actions viendraient compléter, de par notre expertise, des dispositifs déjà existants en associant l'ensemble des acteurs du territoire.

Nous espérons pouvoir accueillir les publics (jeunes et leur famille) **début 2015**.

BLAIN	MICHELLE	NOVEMBRE 2014
Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale ETABLISSEMENT DE FORMATION : IRTS PACA CORSE		
PREVENIR ET EDUQUER AU NUMERIQUE : MANAGER ENTRE COOPERATION ET ORGANISATION POUR UN NOUVEL HORIZON.		
<p>Résumé :</p> <p>Ce travail de mémoire pose la question de l'évolution du centre de formation et d'animation Horizon Multimédia vers le secteur de la prévention.</p> <p>Poser la question des pratiques excessives des nouvelles technologies nécessite de partir du constat que les écrans sont désormais des objets communs. Les adolescents sont les premiers utilisateurs de ces outils numériques. L'appropriation par cette classe d'âge de ces nouveaux « outils de plaisirs » du XXI siècle constitue avant tout un phénomène de société. Il ne faut pas se hâter de qualifier une conduite de dépendance, ce qui n'est souvent qu'une pratique excessive. Il faut savoir déceler, écouter, évaluer à leur juste valeur, sans banaliser, ni dramatiser ces pratiques en les prenant en charge quand il le faut. Les causes comme les conséquences sont plurifactorielles, autant de raisons qui déterminent le rôle essentiel de la prévention.</p> <p>Donner les codes de compréhension du numérique aux familles, c'est favoriser le dialogue parents-enfants et « reparentaliser » la prévention.</p> <p>Renforcer la formation des professionnels et mobiliser des partenariats pertinents avec les acteurs de l'éducation et de la santé permettront d'apporter à l'usager une réponse adaptée dans une démarche de qualité.</p> <p>Eduquer au numérique pour un usage responsable et raisonné, c'est tout le sens de ce projet.</p>		
<p>Mots clés :</p> <p>Protection, enfance, éducation, prévention, évolution, coopération, adolescents, familles, professionnels, santé, numérique.</p>		
<p><i>L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.</i></p>		