



Daniel Buren et Patrick Bouchain, Les Amateurs, Quai des Antilles, Nantes, création permanente Estuaire 2007 © Bernard Renouf/LVAN

13<sup>e</sup>

JOURNÉES NATIONALES  
DE FORMATION DES PROFESSIONNELS  
DES **SESSAD** | **NANTES**

12.13.14  
NOV 2018

# LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET LES RELATIONS AVEC LES PARENTS

Atelier  
N°11



## ANIMATEUR

**Céline TILLON** - Directrice Adjointe Pôle Enfance (22), ADAPEI-Nouvelles

## RAPPORTEURE

**Anny BOURDALEIX** - ANCREAI

## INTERVENANTS

**Sarah LACHOUCHEN** - Psychologue  
**et Carole ALLENDRIEU** - Psychomotricienne, SESSAD NORD (44), ADAPEI 44

**Vanessa COUTANT** - Éducatrice de Jeunes Enfants et Éducatrice Spécialisée  
**et Estelle DUBOIS** - Responsable communication, SESSAD de l'AREAMS (85)

## Argumentaire

Le développement du recours aux nouvelles technologies d'information et de la communication modifie profondément les pratiques entre les professionnels d'une même équipe mais aussi avec les partenaires, les parents et les autorités de tarification et de contrôle.

En effet, dans un secteur qui repose sur le travail interdisciplinaire et l'évaluation croisée, l'utilisation des courriels et de la visio-conférence, la numérisation des dossiers des usagers, la mise en place d'outils partagés (évaluation des situations, suivi de projet, emploi du temps, etc.) facilitent les échanges entre les professionnels et entre les institutions.

Parallèlement, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont fait évoluer les rapports avec les familles. Par le biais des courriels, les contacts se font plus rapides, moins formels et peuvent ainsi faciliter l'instauration de relations de confiance.

Toutes ces évolutions nécessitent néanmoins d'être vigilants, notamment au regard de la confidentialité des informations échangées, sachant que l'entrée en vigueur, le 25 mai 2018, du Règlement Général Européen sur la Protection des Données Personnelles vient renforcer la responsabilité des organismes sur la protection optimale de ces données.

De plus, ces nouvelles pratiques en termes de partage d'informations peuvent également susciter des inquiétudes, en lien avec la volonté de préserver les temps d'échanges "en direct" et/ou interrogent la notion d'équipe au sein d'équipement ambulatoire.

Ainsi, cet atelier a vocation, à travers deux illustrations, d'échanger sur l'intérêt des outils numériques pour faciliter la relation entre les professionnels d'un même SESSAD et/ou avec la famille et les partenaires institutionnels, ainsi que de mettre en évidence des points de vigilance pour leur utilisation.

## Atelier N°11 : LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET LES RELATIONS AVEC LES PARENTS

### Introduction

Le développement du recours aux nouvelles technologies d'information et de la communication modifie profondément les pratiques entre les professionnels d'une même équipe mais aussi avec les partenaires, les parents et les autorités de tarification et de contrôle.

Dans un secteur qui repose sur le travail interdisciplinaire et l'évaluation croisée, l'utilisation des courriels et de la visio-conférence, la numérisation des dossiers des usagers, la mise en place d'outils partagés (évaluation des situations, suivi de projet, emploi du temps, etc.) facilitent les échanges entre les professionnels et entre les institutions.

Parallèlement, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont fait évoluer les rapports avec les familles. Par le biais des courriels, les contacts se font plus rapides, moins formels et peuvent ainsi faciliter l'instauration de relations de confiance.

Toutes ces évolutions nécessitent néanmoins d'être vigilants, notamment au regard de la confidentialité des informations échangées, sachant que l'entrée en vigueur, le 25 mai 2018, du Règlement Général Européen sur la Protection des Données Personnelles vient renforcer la responsabilité des organismes sur la protection optimale de ces données.

De plus, ces nouvelles pratiques en termes de partage d'informations peuvent également susciter des inquiétudes, en lien avec la volonté de préserver les temps d'échanges "en direct" et/ou interrogent la notion d'équipe au sein d'équipement ambulatoire.

L'émergence du numérique dans nos environnements professionnels interroge à la fois les cultures et les organisations. Ainsi, cet atelier avait vocation, à travers deux illustrations, de partager les expériences des professionnels réunis et ainsi, comme le dit le Pr Meyer, placer « la réflexion avant le réflexe »<sup>1</sup>. Il s'agissait donc d'interroger l'impact de ce changement dans nos cultures professionnelles, de questionner les préalables indispensables, de mettre en balance les bénéfices et les risques de l'utilisation de ces différents outils numériques à disposition, et les conditions de leur emploi en milieu professionnel.

---

1 Renvoi à la conférence plénière du matin, intervention du Pr Meyer

## Témoignage 1 - Utilisation du numérique pour les relations avec les parents et les partenaires

Témoins : Sarah IAICHOUCHE, Psychologue et Carole ALLENDRIEU, Psychomotricienne, SESSAD Nord (44), ADAPEI 44

Le témoignage de ces deux professionnelles d'un SESSAD de l'ADAPEI 44, accompagnant 57 enfants et adolescents jusqu'à 20 ans, porte sur les conditions d'émergence de l'utilisation du numérique au sein du service ainsi que sur l'analyse des intérêts pour les pratiques professionnelles, notamment pour le travail sur la continuité du projet, l'accompagnement des jeunes et la vie familiale, l'amélioration des relations entre les professionnels et les parents.

Comme l'expliquent tout d'abord ces deux professionnelles, la mise en place d'outils numériques a suscité de nombreuses interrogations dès le démarrage de la réflexion en équipe, ainsi que quelques réticences de la part de certains collègues, moins à l'aise eux-mêmes avec ce type d'outils. Considérant cette question du numérique, l'expérience de ces professionnels met en évidence qu'au-delà des débats éthiques, le vécu personnel est important aussi pour la réflexion sur l'utilisation dans un cadre professionnel. De même, la rapidité de développement des outils informatiques et numériques ces dernières années est un facteur à prendre en compte dans l'évolution des pratiques professionnelles et pour l'adaptation des professionnels aux nouveaux outils disponibles. Comme le précisent ces deux intervenantes, « les plus jeunes professionnels sont nés avec, ces outils font partie de leur vie », c'est plus simple pour eux d'en appréhender une utilisation dans le cadre de leur métier. Actuellement, au SESSAD de l'ADAPEI 44, chaque professionnel a un ordinateur portable, et le service est équipé de tablettes numériques, de caméscopes, et d'un accès internet.

Après cette introduction, Mmes Iaichouchen et Allendrieu présentent les impacts du numérique sur les relations avec les familles et les partenaires.

Elles insistent tout d'abord sur les intérêts des différents supports informatiques ou numériques :

- L'utilisation de photos, ou de vidéos est intéressante pour faire du lien, pour échanger entre professionnels, avec les familles, mais aussi avec les camarades de classe. Il s'agit d'un support commun d'observation, intéressant pour la cohérence des actions et la connaissance des différents milieux où se trouvent l'enfant.
- L'utilisation des photos permet notamment de rendre accessible aux parents les termes techniques, de « vulgariser les concepts ».
- La diffusion des photos et les vidéos est également un bon support de valorisation de l'enfant aux yeux de ses parents, de ses camarades de classe. Les intervenantes citent l'exemple d'une séance de marionnettes qui a permis aux enfants filmés de montrer une autre image d'eux-mêmes.
- L'échange d'images peut d'ailleurs fonctionner dans les deux sens dans la mesure où les familles peuvent partager des photos ou vidéos familiales, réalisées avec des téléphones portables par exemple
- L'échange par mail des calendriers et des plannings des enfants simplifient l'organisation du service. Cette façon de travailler permet d'anticiper, de différer, de préparer les rendez-vous en amont, de donner des informations sur ce qui se passe au service ou en famille, etc. De même, le service recourt au Doodle pour fixer les entretiens et les réunions avec les familles, dans un souci de simplifier les échanges.

- L'utilisation de l'application Ogyris (SociaNOVA) est un soutien appréciable au pilotage de l'activité du service. Elle permet entre autres un partage d'outils au sein de l'équipe. Elle facilite notamment le travail à partir de l'observation de vidéos de séance, permettant d'apporter des éléments pertinents d'analyse clinique, d'identifier ses émergences, d'échanger entre professionnels de champs différents pour croiser les regards à partir de l'élaboration de grilles d'observation partagées. De plus, cette pratique enrichit l'expérience et les compétences professionnelles grâce à la possibilité de « se regarder soi-même » en situation professionnelle. Ce regard objectivé conduit à mieux s'ajuster avec l'enfant, adapter les postures professionnelles, le débit de parole, etc. Dans ce contexte, l'utilisation de l'outil vidéo remplit une fonction de distanciation. Les concertations autour des vidéos permettent de repérer certains détails, de percevoir ce qui n'a pas pu être vu en observation directe.
- L'équipe utilise par ailleurs SharePoint, solution intranet de travail collaboratif et de partage de fichiers pour mutualiser les informations et outils existants, et les organiser selon un classement thématique.

Dans un second temps, Mmes laichouchen et Allendrieu attirent l'attention sur les points de vigilance :

- L'utilisation d'outils numériques ne peut en aucun cas se substituer aux échanges et rencontres réelles avec les familles et les partenaires. Cela reste un outil de travail dont l'objectif principal est d'améliorer et faciliter les pratiques et les relations, « il ne faut pas tomber dans la justification systématique des outils, rester dans l'échange et le partage ».
- Attention à ce que l'instantanéité permise par l'utilisation des outils informatiques ne crée pas une contrainte d'immédiateté de la réponse, avec le risque contreproductif d'un traitement des demandes en urgence, sans la distanciation nécessaire à la réflexion et l'analyse. Les erreurs de mails adressés aux mauvaises personnes en est une illustration qui peut en effet se révéler très problématique dans le cadre professionnel, l'enregistrement automatique des adresses mails pouvant en effet être source de confusions. L'expérience montre que la mauvaise gestion des outils à disposition, l'absence d'un rythme et d'une temporalité adaptés peuvent générer à terme l'installation d'une tension dans les relations avec les familles et au sein des équipes.
- Il est nécessaire de prendre en compte l'absence d'équipements chez les familles et leur manque d'habileté à les utiliser. Dans le service, la secrétaire aide les parents qui le souhaitent.

## Témoignage 2 - Construction d'un outil commun

Témoins : Vanessa COUTANT, Educatrice de jeunes enfants et Educatrice spécialisée, et Estelle DUBOIS, Responsable communication, SESSAD de l'AREAMS (85)

Mesdames Coutant et Dubois sont deux professionnelles d'une petite unité d'un SESSAD accompagnant des jeunes atteints de troubles du spectre autistique. L'équipe du SESSAD est renforcée par un service d'aide à la personne, accompagnant les jeunes à la fois en milieu scolaire, au domicile et sur des moments de vie sociale. Les 7 jeunes accompagnés sont généralement scolarisés, quelques-uns bénéficient du soutien d'une ULIS. Pour ces jeunes atteints de troubles de l'autisme, les enjeux de communication sont particulièrement importants.

L'accompagnement par le SESSAD s'appuie sur la réalisation d'évaluations. Les parents sont invités à participer à certaines des séances et participent aux réunions d'élaboration des projets. La transmission d'informations aux parents en amont des réunions étaye leur réflexion et les aide à définir leurs priorités. Leur participation à l'élaboration et au suivi du projet est ainsi facilitée. L'équipe du SESSAD recourt également à l'utilisation de vidéos dans les échanges avec les parents, notamment pour mettre en évidence les progrès des enfants.

Dans ce cadre professionnel, les deux intervenantes témoignent de la réflexion de l'équipe et de leur expérience pour mettre en place un outil numérique avec l'objectif d'augmenter la réactivité de l'équipe en simplifiant le partage des données.

En ce sens, l'équipe s'est tout d'abord intéressée aux outils déjà existants. Dans un premier temps, le choix s'est porté sur l'utilisation d'un drive, espace de sauvegarde et de stockage sur internet. Mais cette utilisation a rapidement montré ses limites car tout le monde n'a pas la possibilité d'accéder à ces outils et donc aux documents partagés. De plus, l'équipe s'est confrontée aux précautions à prendre avec le cadre d'utilisation de cet outil, notamment en ce qui concerne la protection des données lors d'une utilisation partagée sur internet.

L'équipe s'est donc plutôt tournée vers la création d'un outil multifonctions collaboratif. Un travail a été entrepris avec le responsable du développement des outils numériques de l'association, avec l'idée que tous les acteurs puissent facilement s'approprier l'outil créé.

De fait, dès l'ouverture de l'outil, on a un accès direct à ce qui a été ajouté par l'ensemble des personnes possédant une autorisation de partage : familles, professionnels extérieurs, école, équipe, etc. La vocation de cet outil unique est de :

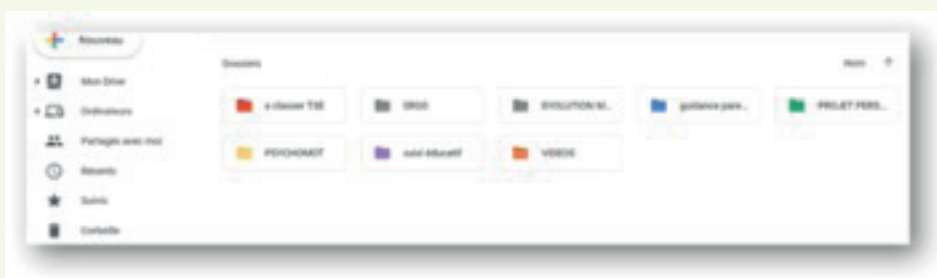
- Stocker des données et documents collaboratifs pour l'ensemble de l'équipe du SESSAD;
- Partager des informations et des outils avec les familles ;
- Partager des informations et des outils avec les partenaires extérieurs.

Quelques clés de fonctionnement de cet outil :

- Une connexion avec mot de passe donne accès directement à la page d'accueil où se trouvent les dossiers nominatifs des jeunes



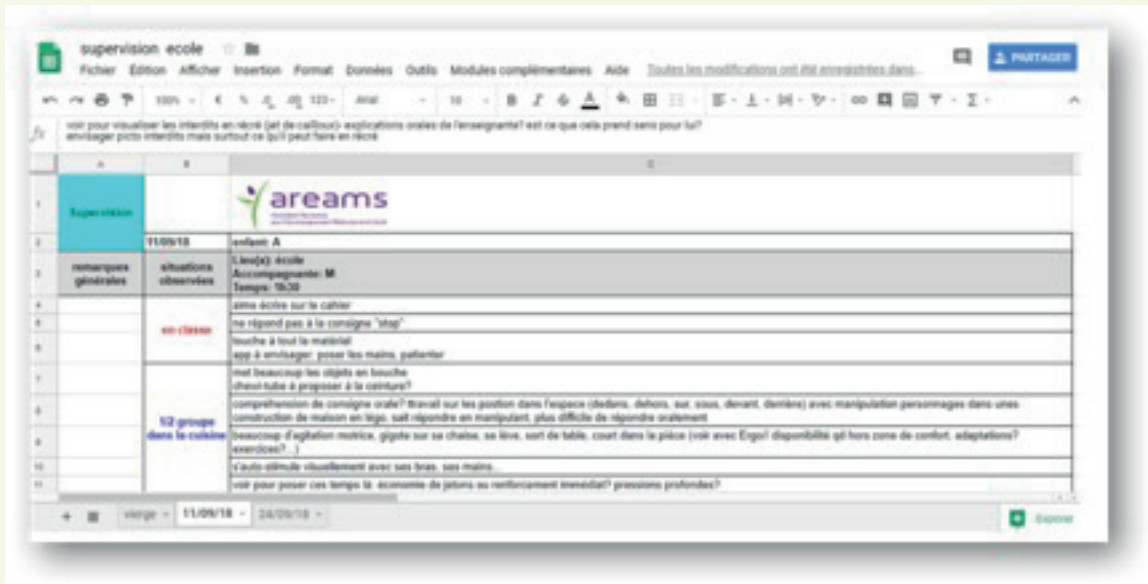
- Chaque dossier présente une arborescence identique



- Des niveaux d'accès différents selon les acteurs
- La possibilité d'une mise à jour rapide, en temps réel
- L'utilisation d'un classeur Excel permet de communiquer simplement avec les familles et de faciliter la guidance parentale. Un bouton numérique enclenche le partage de ce classeur avec quelqu'un, soit en lecture seule, soit avec autorisation d'apporter des modifications. Avec un accès direct, les professionnels peuvent voir si familles ont écrit quelque chose.

		commentaires / échanges	objectifs
1	21/09/18		
2	objetif introduit le 14/09/18	- Choix de 10 mn avec Time Timer "tant qu'il y a du rouge, tu restes à table" - Renforcer sur un tableau 10 cases avec un tampon Smiley (une case par minute) + le renforcer socialement "Super A... tu restes à table" (en mettant le tampon)	Restes à table 10 mn (le temps décidé par la famille)
3		Mme ... la choisit 10 mn, reste à table sans problème 10 mn lorsque le repas lui convient, beaucoup plus difficile lorsqu'il ne veut pas manger. Quand cela se passe bien au repas, Madame peut repurger des minutes sans qu'... l'est agrippé. On rassemble les choses afin que l'objectif reste toujours clair pour ... et que si on a une exigence pour un temps défini, il y tient et au augmentera petit à petit en fonction de la réussite de ... mais que cela reste toujours positif pour lui.	Restes à table 10 mn (le temps décidé par la famille)
4	objetif réactualisé le 21/09/18	- Choix de 5 mn avec Time Timer "tant qu'il y a du rouge, tu restes à table" - Renforcer sur un tableau 5 cases avec un tampon Smiley (une case par minute) + le renforcer socialement "Super A... tu restes à table" (en mettant le tampon)	Restes à table 5 mn

- Il est possible de partager et échanger des vidéos au sein de l'équipe mais également avec des partenaires extérieurs tels que les professionnels en exercice libéral, l'outil indique alors avec qui ces éléments sont partagés
- Il existe un onglet « supervision école »



L'expérience met en évidence la plus-value de l'utilisation de l'outil en termes d'amélioration de la réactivité, de gain de temps passé sur la gestion logistique des dossiers et sur la coordination avec les familles et les partenaires. Comme le précisaient les précédents intervenants, ces deux professionnelles insistent sur le fait que cet outil ne remplace pas les rencontres physiques. Il s'agit d'un outil complémentaire pour faciliter le lien et la coordination entre tous les acteurs.

En dehors de cet outil de partage, Mmes Coutant et Dubois ajoutent que l'équipe recourt à la réalisation de capsules vidéo pour une approche formative des parents.

L'objectif est l'acquisition de compétences de base et un partage méthodologique avec les parents, concernant notamment le développement d'habiletés à travers la mise en place de procédures sur des actes du quotidien et des moments éducatifs. Des capsules vidéo sont par exemple prises et envoyées aux parents sur des procédures telles que « se laver les dents », ou sur le versant éducatif « comment on suscite la demande d'aide », « demande d'attention ».



## Synthèse des échanges avec les participants

### ► Réflexions éthiques en lien avec RGPD

Au-delà de l'intérêt reconnu du recours aux outils numériques dans les pratiques professionnelles ainsi que dans les relations avec les familles et partenaires extérieurs, différents échanges avec la salle mettent en avant des réflexions éthiques quant à l'utilisation d'un drive au regard du règlement général sur la protection des données (RGPD). Plusieurs participants présents à l'atelier s'interrogent sur les enjeux de la capitalisation des informations personnelles et in fine sur la pertinence d'utiliser des outils numériques dans un contexte informatique où la traçabilité des données est questionnée. Il ressort des échanges que l'utilisation des outils liés à Google pose problème en termes de stockage, de droits d'utilisation et de conservation des données. Le recours aux outils proposés par Microsoft semble offrir de meilleures garanties pour éviter ces écueils et mieux correspondre à la RGPD.

De même, la question du recueil du consentement des enfants est abordée, « qu'en est-il de notre éthique lorsqu'on ne peut pas prendre en compte le consentement de l'enfant lui-même? » ; Un participant à l'atelier précise néanmoins que « cette génération d'enfants est habituée aux photos, c'est possible d'en discuter avec eux, les photos font davantage partie de leur quotidien familial et social, et c'est un apport indéniable aux pratiques professionnelles ».

Il ressort de l'ensemble des débats que les professionnels soulignent le risque de recourir à certains systèmes d'exploitation peu fiables sur cette question de l'hébergement des données, de leur traçabilité et de leur conservation dans le temps. Ils insistent sur la nécessité de prudence et l'importance de garantir la protection des données en s'assurant que celles-ci ne soient pas utilisables hors cadre professionnel. En ce sens, les échanges font apparaître que le manque d'informations techniques sur cette question, à l'heure où de nombreuses polémiques s'exposent médiatiquement, alimente les inquiétudes des professionnels.

### ► La place du numérique dans les pratiques professionnelles

Lors des débats, les participants à l'atelier rejoignent les intervenantes dans l'affirmation que l'utilisation des outils numériques (photos, vidéos et utilisation des tablettes) dans le lien avec les familles et les partenaires ne doit pas remplacer le présentiel à travers les contacts avec les parents, les concertations avec les partenaires, l'observation des enfants « sur le vif ».

Concernant l'évolution des pratiques professionnelles, quelques échanges s'intéressent au cadre et aux modalités de l'utilisation des photos dans les services et la plus-value de cette utilisation en contexte professionnel. Plusieurs questions amènent les participants de l'atelier à réfléchir à leurs pratiques à partir des supports photographiques au regard des différentes fonctions de l'objet photo : garder des traces des moments d'activités, communiquer et faire un lien avec les familles et/ou l'école, mettre en évidence les progrès et l'évolution des jeunes, etc.

D'autres outils numériques permettent de transformer positivement le travail avec les partenaires, voire avec les parents. Ainsi, comme le fait remarquer un des participants à l'atelier, l'utilisation de la visioconférence, en supprimant la contrainte des déplacements, s'avère déjà un outil facilitateur pour le travail avec les partenaires. A l'avenir, il peut devenir un outil intéressant dans la gestion des relations avec les familles.

Sur cette question de la place du numérique dans les pratiques professionnelles, d'autres questions font apparaître des besoins de réponses plus techniques :

- traitant des conditions de stockage de photos ou vidéos, fichiers lourds sur un plan informatique : où les stocker ? faut-il les garder, pourquoi et comment ?
- ou abordant la question de la réalisation des photos, par exemple faut-il privilégier l'utilisation d'appareils photos numériques ou de téléphones portables, mais alors quelle gestion entre les différents supports de stockage ? Comment transférer et partager les photos, par mail ou sur plateforme ? Confirmant les propos de professionnelles ayant témoigné en début d'atelier, les échanges avec la salle insistent sur les écueils possibles des échanges par mail en raison des risques liés au manque de confidentialité, aux erreurs possibles, à l'absence de classement et d'effacement des mails à long terme, etc. L'utilisation d'une plateforme apparaît intéressante lorsqu'elle est bien encadrée techniquement et sur le plan de la protection des données.

Enfin, sur cette question de l'évolution des pratiques professionnelles, un participant fait remarquer la différence de situation professionnelle entre une séance filmée et une observation directe d'un enfant. La présence de la caméra change en effet la dynamique dans une relation ou d'un groupe. Or cette question est rarement traitée en tant que telle par les équipes lors des réflexions sur l'utilisation des outils vidéo.

### ► La montée en compétences des professionnels

Certains participants soulignent les impacts de cette révolution numérique en milieu professionnel en termes de montée en compétences des professionnels. Qu'il s'agisse de l'utilisation d'un drive, de la réalisation de vidéos, etc. le savoir acquis par l'utilisation personnelle de ces outils est insuffisant dans un cadre professionnel.

Les professionnels mettent en avant leur besoin de se repérer dans les nombreux outils existants et disponibles, d'avoir des espaces de réflexion sur les circonstances et la plus-value de l'utilisation de chacun des outils à disposition, mais aussi d'avoir des apports plus techniques. La montée en compétences des professionnels est à penser, qu'il s'agisse de formations initiales ou de formations continues. Certains participants mettent l'accent également sur l'intérêt du développement de savoirs techniques et fonctionnels par des pratiques de pair-aidance au sein des équipes de professionnels.

Les professionnelles témoignant de l'expérience du SESSAD de l'ADAPEI 44 précisent que ces questions ont en effet émergé dans les réflexions du SESSAD, pouvant de fait créer des zones de résistance pour certains mais aussi de la frustration de devoir faire les choses lentement pour d'autres. Pour lever ces freins et trouver une dynamique d'équipe, l'important est de s'aider entre professionnels. Dans la pratique professionnelle et le quotidien des équipes « l'utilisation du numérique est une révolution ! Mais cela prend forme collectivement, en s'entraidant ».

Selon ces professionnelles du SESSAD de l'ADAPEI 44, « l'apport et la richesse que cela procure dans l'expérience professionnelle est plus forte que les résistances et difficultés ». Elles précisent également l'intérêt de l'implication de tous les membres de l'équipe. Par exemple, la secrétaire a développé un lien de proximité avec les parents qui n'utilisent pas Doodle en les aidant dans le maniement de cette application lorsqu'ils le souhaitent.

## ► L'utilisation des tablettes avec les jeunes

Plusieurs interventions des participants à l'atelier questionnent l'usage des tablettes par les adolescents : « quel contrôle de l'usage de ces tablettes ? quelle prévention des dérives d'utilisation ? Comment prendre en compte les risques d'addiction lorsqu'on travaille avec les tablettes ? ».

Au-delà de cette préoccupation des écueils possibles de l'utilisation des tablettes avec les jeunes, un participant à l'atelier s'interroge sur les impacts concernant la mobilisation des familles autour de l'utilisation partagée des tablettes sur tous les moments de vie du jeune, y compris sur le temps du domicile.

Les professionnelles du SESSAD de l'ADAPEI 44 témoignent de leur travail sur l'élaboration d'une charte de l'utilisation, et soulignent les apports intéressants de l'utilisation des tablettes au domicile, « pour les échanges avec les parents et pour les faire évoluer sur certains concepts », pour accompagner différemment la guidance familiale.

Concernant les jeunes du SESSAD de l'AREAMS, les professionnelles expliquent l'importance de l'adhésion des familles aux pratiques du SESSAD car tout le monde ne peut pas accepter les contraintes, les implications du suivi domicile- autres milieux de vie/milieux professionnels. De fait, les familles qui viennent se servent déjà très bien des outils numériques, et il y a également d'autres modalités de coopération avec les familles qui ne mobilisent pas le numérique.

Une professionnelle présente à l'atelier témoigne de son expérience professionnelle au sein d'une équipe ayant mis en place des séances avec quelques parents pour travailler sur la question de l'utilisation des outils numériques, qu'on pourrait appeler l'«hygiène numérique». Selon cette professionnelle, il est nécessaire de « penser les manières d'intégrer l'arrivée du numérique sans le remettre en question car il est déjà utilisé par les jeunes, le progrès va plus vite que nos réflexions ».

En ce sens, et dans le souci de les protéger, il est important d'ouvrir des espaces d'échanges sur ces questions avec les adolescents accompagnés. L'intérêt de la pair-aidance, ainsi que l'idée de l'organisation de formations « pour les jeunes par les jeunes », sont aussi évoqués.

Un autre participant à l'atelier témoigne de la mise en place d'un outil qui permet de communiquer avec les jeunes directement, pour la gestion des rendez-vous par exemple. L'objectif de l'équipe est « la création de lien direct avec les adolescents, permettant de travailler la distanciation avec les parents ». Pour travailler avec les adolescents sur les possibles dérives de l'utilisation des images sur internet, cette équipe propose un atelier vidéo aux jeunes qui postent des vidéos sur You tube. Les échanges éducatifs les amènent à se questionner sur les contenus des vidéos postées, et sur les commentaires qu'elles peuvent susciter. Le retour est très positif.

## ► Des questions de temporalité

Finalement, différentes interventions interrogent des aspects liés à la temporalité. D'une part, certains professionnels s'accordent sur les impacts sur le temps de travail des professionnels et le déplacement de temps de travail « cliniques » vers des temps de travail « logistiques » permettant la saisie des informations sur les documents numériques, la gestion des documents visuels, etc. Pour d'autres professionnels, ce temps de travail « administratif » ou dédié à la rédaction des documents cliniques existait déjà auparavant, « tout aussi chronophage ».

En revanche, l'utilisation des outils numériques présente des avantages en termes d'échange et de partage d'informations, de pratiques pluridisciplinaires, d'organisation des données et de leur stockage, de mémorisation des bilans antérieurs, etc. et permet in fine un gain de temps de chacun avec une plus-value sur le développement de pratiques d'équipe harmonisées.

D'autre part, certains échanges suscitent une réflexion sur le changement de posture professionnelle induite par l'utilisation des outils numériques dans les relations avec les parents et les partenaires.

L'animatrice de l'atelier revient en effet sur les transformations profondes produites par cette révolution numérique qui modifie peu à peu notre rapport aux autres et au monde. Aujourd'hui nous évoluons dans une culture de l'oral et de l'instantanéité qui n'est pas sans effet dans nos postures et relations professionnelles. L'utilisation réactive et immédiate des mails et des téléphones portables oblige à une gestion de l'instantanéité qui contraint nos quotidiens professionnels et bouleverse la temporalité nécessaire à la prise de décision. Comment chacun d'entre nous travaille cette question ? Comment on travaille cette instantanéité qui change les relations ?

Une participante à l'atelier remarque que ces outils permettent au contraire d'avoir des traces écrites, via les mails et les sms par exemple, des échanges avec les familles. L'analyse de ces écrits au fil du temps permet de mieux saisir l'évolution des relations avec les familles et d'ajuster les pratiques.

Une autre participante explique que l'utilisation des mails n'est pas automatiquement synonyme d'immédiateté. D'une part, contrairement aux échanges oraux, les échanges par mail permettent de différer les réponses. D'autre part, l'exercice de rédaction de la réponse nécessite un temps de maturation, « le temps de réfléchir à ce qu'on va écrire, mise à distance intéressante dans certaines situations ».

Selon d'autres professionnels, la question de la trace est essentielle et doit être au cœur des réflexions des équipes, questionnée à la lumière du repérage de la fonction de chacun des outils utilisés, qu'ils soient numériques ou non. La réflexion doit croiser les aspects liés à la fonction de l'outil utilisé et celles relatives aux attentes et objectifs des professionnels.

L'animatrice de l'atelier exprime que « le problème n'est pas lié à l'outil, mais aux pratiques professionnelles des équipes concernant les traces écrites laissées dans les dossiers et celles partagées avec d'autres acteurs, au sein du service ou à l'extérieur ».

En lien avec cette question de l'immédiateté des échanges par mail, il est également évoqué par plusieurs participants la nécessité d'être vigilant pour maintenir un contenu informatif des messages. En effet, un des écueils de l'écriture par mail ou sms, proche de l'oralité et teintée d'immédiateté, est de transmettre du ressenti et des informations non factuelles.

### ► L'élaboration d'une charte

En conclusion de cet atelier, il peut être souligné l'importance d'encadrer l'utilisation des outils numériques afin d'en tirer tous les bénéfices et d'éviter les risques potentiels. En ce sens, comme l'évoquent différents participants au cours des échanges, « l'idée d'une charte est intéressante ». Pour cela, il est essentiel de mener une réflexion en équipe pluridisciplinaire afin de clarifier l'utilisation des différents outils numériques au regard des attentes des professionnels de l'équipe, de l'analyse fonctionnelle de ces outils, et des possibilités/contraintes de chacun des acteurs engagés dans le travail avec le service.

Un participant à l'atelier témoigne par exemple d'une réflexion menée dans le cadre de l'élaboration d'une charte : « on s'est appuyé sur le CVS pour recueillir les avis des parents. Ils ont observé les freins à domicile, le rapport aux écrans des jeunes adolescents. On s'est aussi inspiré des écrits qui existent actuellement sur le rapport aux écrans pour les jeunes.

La réflexion a ensuite porté sur des outils qui pourraient susciter les relations entre les jeunes et sur les questions de la traçabilité des informations sur internet, l'utilisation des données ». Selon ce professionnel, Il est important de s'adapter à la modernité technologique de notre époque, dont les apports sont intéressants pour susciter et faciliter les rencontres, améliorer les pratiques professionnelles, simplifier et fluidifier l'organisation logistique et administrative des services. Mais il est tout aussi important de se questionner sur les impacts sur chacun des acteurs, et notamment sur ce que l'utilisation de ces outils informatiques et numériques « va induire dans la vie des enfants que nous accompagnons ». Le travail sur l'élaboration d'une charte permet de prendre le temps de réfléchir à tous ces points essentiels, en équipe et avec tous les acteurs concernés : enfants et adolescents accompagnés par le service, familles et partenaires.