

# RÉFLEXIONS SUR LES TIC



Quelques tactiques avant le clic!



Les éditions  
**la Galère**

La production de ce document a été possible grâce à la contribution financière du Ministère de la Sécurité Publique au projet «**LE TRAVAIL DE PROXIMITÉ À L'ÈRE DES TIC: Intervention multiplateforme contre le recrutement et l'exploitation sexuelle des jeunes de 14 à 25 ans**», dans le cadre du programme de prévention en intervention en matière d'exploitation sexuelle des adolescents.



Tél: 418.641.0168

Fax: 418.641.0045

Sans frais: 1.866.641.0168

Courriel: [pipq@qc.aira.com](mailto:pipq@qc.aira.com)

Site web: [www.pipq.org](http://www.pipq.org)



*Le PIPQ est un organisme communautaire autonome fondé en 1984. Sa mission est d'accompagner toute personne, via l'action communautaire et le travail de rue, vivant une réalité de prostitution, de travail du sexe, d'exploitation sexuelle ou de traite, qu'elle soit active, l'ayant été ou à risque de le devenir; sans distinction ou préférence sur son âge, sa race, sa couleur, son sexe, son orientation sexuelle, son identité de genre, sa religion, sa langue, son ascendance nationale, son origine sociale, ses convictions politiques, sa réalité personnelle présente et passée ou son positionnement par rapport à la prostitution.*

**Rédaction et conception :**

Marie-Pier Lachance et Patricia Caron

**Collaborateurs :**

Mélissa Chiasson, *travailleuse de rue à TRAIC-Jeunesse*

Christian Gagnon, *coordonnateur clinique à TRAIC-Jeunesse*

Richard Lachapelle et Jean-Pierre Gagnier, *consultants externes, conseillers en soutien aux pratiques professionnelles*

**Comité éthique :**

Annie Fontaine, *professeure agrégée à l'Université Laval à l'École de Service Social*

Monic Poliquin, *représentante de l'Université de la rue/UQTR et enseignante au Cégep de Sainte-Foy*

Geneviève Quinty, *coordonnatrice du PIPQ*

Odette Gagnon, *coordonnatrice de TRAIC-Jeunesse*

Manon Bouchard, *Ps.ed, évaluatrice de projet et chargée de cours à l'UQTR*

Marie-Pier Lachance, *représentante de l'ATTRueQ et travailleuse de rue à RAP Jeunesse des Laurentides*

Patricia Caron, *chargée de projet au PIPQ*

**Design graphique :** Karyne Ouellet, *Designer Graphique*

**Impression :** Les Impressions Stampa inc.

## REMERCIEMENTS

Soulignons la participation et l'implication de nombreuses personnes à la réalisation de ce guide notamment la communauté de pratique provinciale des travailleurs de rue, la travailleuse Web, les intervenants et Tr des organismes partenaires et les consultants externes, conseillers en soutien aux pratiques professionnelles. Votre audace, votre curiosité, votre rigueur, votre grande disponibilité, votre spontanéité, votre vigilance bienveillante (ou vigilante bienveillance) ainsi que le partage de vos expériences et de vos questionnements ont permis de soutenir et d'enrichir la réflexion concernant l'utilisation des TIC dans la pratique du travail de rue. Votre engagement a permis de produire un document exhaustif et objectif quant à ses questionnements, inclusif quant aux différentes réalités et accessible quant à ses lecteurs. Merci à vous tous d'avoir partagé votre expertise et ainsi permettre la conception de ce guide.

## ACRONYMES

**ATTRueQ:** Association des Travailleurs et Travailleuses de Rue du Québec

**FB:** Facebook

**PIPQ:** Projet Intervention Prostitution Québec

**TIC:** Technologies de l'Information et de la Communication

**Tr:** Travailleur(s) de rue

**TW:** Travailleur Web

### Petit mot sur la TW de notre projet.

Notons que celle-ci avait la préoccupation de travailler, autant que faire se peut, en cohérence avec les valeurs qui sous-tendent la pratique du travail de rue. Ainsi les commentaires sur les particularités du TW sont des réflexions concrètes qui ont permis de soulever les spécificités vécues lors de son expérimentation sur le Web. De plus, celle-ci avait un mandat axé sur la prévention du recrutement et de l'exploitation sexuelle des jeunes de 14 à 25 ans. Nous ne pouvons avancer que tous les TW ont les mêmes enjeux quant à leur approche sur le Web et les mêmes défis concernant les personnes ciblées par leur mandat. Bien que ce guide peut être un outil utile pour tout intervenant utilisant les TIC dans sa pratique, nous tenons à rappeler que les pistes de réflexion proposées font référence spécifiquement à la pratique du travail de rue. Tout autre lecteur devra tenir compte de cet angle de vue.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mise en contexte</b>	<b>05</b>
La communication et le travail de rue à l'ère des TIC	05
<b>Le guide</b>	<b>09</b>
Historique du projet	09
But	10
Contenu	10
Utilisations possibles	11
Quelques repères	12
<b>LES ENJEUX DES TIC POUR LES PRINCIPES D'ACTION DE LA PRATIQUE DU TRAVAIL DE RUE</b>	
<b>I. L'espace virtuel: un territoire à explorer</b>	<b>13</b>
a) Le mouvement d'aller vers, le rapport volontaire et l'adaptation à la culture du milieu	13
b) La présence dans le milieu, le rythme d'intégration et le rapport à la quotidienneté	15
c) L'accessibilité et la disponibilité	17
<b>II. Le regard virtuel: une approche renouvelée</b>	<b>21</b>
a) Une vision globale et une approche généraliste	21
b) Une attitude de neutralité et de non-jugement	22
<b>III. Le contact virtuel: une relation transformée</b>	<b>25</b>
a) Une relation de confiance	25
b) Une relation fondée sur l'équité, l'authenticité et la réciprocité	26
<b>IV. L'outil virtuel: une intervention revisitée</b>	<b>29</b>
a) Les TIC facilitants	29
b) La communication humaine = un phénomène complexe!	31
<b>V. L'univers virtuel: un monde de contradictions</b>	<b>35</b>
a) Les paradoxes des TIC	35
b) La conscience de l'impossible confidentialité avec les TIC : quelques recommandations	37
<b>VI. Outils pédagogiques</b>	<b>41</b>
a) Le triangle des lumières	42
b) Le carré des protections	45
c) L'étoile des savoirs	46
d) Compte Facebook: quelques questions, quelques précautions	47
e) Introduction à Facebook	49
f) Lexique et références	57

Pense-bête



Q-TIC



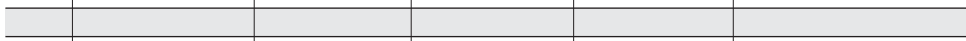
Outils



Vignette



Particularité TW



14

13

14

14

15

15-16

16

17

16

17

18-20

18-19

19



21

21

21

22

23

22

24



26

25

25

25

26

27

27



29

32



*« L'ATTRueQ doit alimenter la discussion sur les enjeux entourant la définition du travail de rue à travers une attitude à la fois ouverte et critique face à la diversification des modes d'action qui y sont associés. D'une part, il importe d'entretenir une conception souple du travail de rue afin de préserver la capacité d'adaptation de cette pratique aux différents contextes; d'autre part, il faut en même temps prendre garde de ne pas diluer cette approche dans des finalités et des manières de faire entrant en contradiction avec ses fondements\*. »*



\* Balises et enjeux de définition du travail de rue. Document de réflexion en progression.  
Rédigée par Annie Fontaine, Automne 2004.

## MISE EN CONTEXTE

### **LA COMMUNICATION À L'ÈRE DES TIC,**

*par Jean-Pierre Gagnier et Richard Lachapelle (formateurs et consultants)*

Nouvelle de dernière heure dans un journal du matin sur Mars: «Les humains, sur la Terre, ont maintenant deux têtes. Ils se promènent, la plupart du temps, avec une tête sur les épaules, comme ils disent, et avec dans la main, une tête numérique branchée sur la toile»...

Nous avons été invités par votre Comité à partager quelques réflexions avec vous. Cette invitation, nous l'avons immédiatement considérée comme une occasion privilégiée de dialogue. Appréciateurs depuis longtemps du beau, du difficile et de la nécessité sociale de votre engagement auprès des jeunes dans les communautés, nous posons notre regard sur quelques défis qui nous touchent déjà.

Dans leur pratique de tous les jours auprès des jeunes et des personnes clés de leur contexte de vie, les travailleurs de rue «marchent la terre». Ils offrent présence, engagement et solidarité humaine. Rien n'est acquis. Le monde de la rue bouge sans cesse, varie ses rythmes, campe ses règles, interagit avec l'ensemble du monde social. D'hier à aujourd'hui, les travailleurs de rue confirment l'importance de la patience, de l'observation, du respect, de la cohérence, du contact direct et de la proximité. Plusieurs expériences de vie des jeunes, plusieurs intolérances sociales, plusieurs conditions ont participé à rendre certains rapprochements délicats ou menaçants. En fait, la création progressive d'un lien non jugeant et non intrusif détonne avec la rapidité fulgurante des options offertes par les nouvelles technologies et les réseaux sociaux numériques. Les nouvelles possibilités de réseautage social font partie du monde dans lequel évoluent les jeunes, les travailleurs de rue et l'ensemble des citoyens.

Les réseaux sociaux ne sont pas nouveaux. Or, l'arrivée d'Internet au début des années 1990 a profondément transformé le champ des possibilités de communication. Facebook, par exemple, comptait en

avril 2016 plus d'un milliard et demi d'utilisateurs dans le monde. Ainsi, les réseaux sociaux numériques sont des dispositifs de communication dont la diffusion a été immensément plus rapide que tout ce qui a précédé dans l'histoire de l'humanité.

Malgré l'ampleur et la portée encore inconnue des changements observés, les besoins relationnels fondamentaux demeurent. L'expression de soi s'inscrit à la fois dans *l'intimité* et *la recherche d'appartenance* qui se développent dans les relations en ligne et hors ligne; et dans l'extimité puisque des éléments de soi sont exposés au regard des autres afin d'être validés. Ainsi, les écrans des téléphones cellulaires sont rapidement devenus des miroirs dans lesquels chacun pourrait chercher à évaluer son importance et sa valeur aux yeux des autres.

Les utilisateurs ne demandent plus seulement aux écrans ce qu'ils doivent connaître, mais aussi ce qu'ils doivent penser d'eux-mêmes. L'utilisation des nouvelles technologies permet, soit de s'exposer, soit de cacher son identité numérique en adoptant des identifications multiples. Chaque époque confirme que des malentendus peuvent survenir à tout moment dans toute communication. Comment s'assurer de clarifier ce qui mérite de l'être? Comment éviter d'être submergé par tellement d'informations que l'on arrive plus à répondre en temps opportun? Comment garantir adéquatement la sécurité, l'équité et la confidentialité?

Les outils numériques offrent des possibilités fantastiques et font pleinement partie de nos sociétés. Or, d'où nous sommes placés sur le terrain, il nous faut sans cesse distinguer *l'évolution technologique* (fascination pour les outils et le progrès) et *les utilisations qu'en font les personnes*, avec une intention particulière, dans un contexte donné (regard critique sur les bénéfices, les précautions à prendre et les risques).

Les exigences de la pratique demandent d'ajuster continuellement les repères du bien-vivre ensemble. Deux positionnements opposés et contradictoires nous semblent peu favorables à l'ajustement des pratiques aux questions soulevées par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information : **1**) la nostalgie du monde d'avant (dans le style: «C'était tellement mieux dans le temps où Créosote courait d'Athènes



à Rome, en sandales, pour aller porter discrètement un message à Théophile... on passe sous silence que bien souvent le messager perdait son chemin, ou pire, était attaqué sur son trajet par une horde sanguinaire!); 2) l'adoption sans recul critique de pratiques intégrant les nouvelles technologies (dans le style: «La vie c'est par en avant! Arrête de te casser la tête pour rien, le progrès profite à tous! Si c'est possible, alors c'est sans danger. Évolue et envoie tes neurones en vacances au soleil!»)

L'exercice de la responsabilité et l'adoption d'un réel souci éthique nous demandent de porter attention aux questions qui sont soulevées par les avancées technologiques et les nouvelles possibilités de communication. Quelles sont les expériences, vécues concrètement par des travailleurs de rue, qui peuvent nous aider à penser les atouts et les limites de l'utilisation des nouvelles technologies? Les réseaux sociaux sont des outils, mais dans quelle visée, dans quel projet souhaitons-nous les utiliser? Les outils de réseautage doivent-ils à eux seuls dicter le modèle de société que nous cherchons à créer pas à pas? Comment distinguer les moments où le contact direct en face à face se révèle essentiel? Comment porter attention aux conséquences de la surveillance interpersonnelle (proches, amis, voisins) et à la surveillance des institutions? Aucune règle ne parviendra à calmer nos incertitudes et le poids de la responsabilité.

C'est en partageant les expériences vécues dans la pratique de tous les jours, en prenant un recul critique, en valorisant l'intelligence collective et en identifiant des repères utiles aux travailleurs, que nous parviendrons à nous positionner au coeur de situations délicates et complexes. Les téléphones cellulaires et les réseaux sociaux numériques sont des outils. Ces outils de communication ne sont pas en soi nos amis, pas plus qu'ils ne sont nos ennemis. Prenons le temps de voir s'ils peuvent aider à la création ou au maintien de relations sociales. Demeurons vigilants et critiques pour prendre les précautions requises. Un constat semble émerger des études dans ce domaine: la grande nécessité de former les jeunes... et les plus grands... non pas à *l'utilisation* mais *aux usages et aux impacts* des réseaux sociaux numériques.

Face de bouc: <https://youtu.be/jiaB98SotGQ>



# LE GUIDE

## HISTORIQUE DU PROJET

Le guide résulte des questionnements des membres de la communauté de pratique de travail de rue sur les enjeux éthiques liés à l'utilisation des médias sociaux pour interagir auprès des jeunes. Celle-ci s'est associée, en 2014, au projet « *Le travail de proximité à l'ère des TIC* ». Ce projet est une initiative de l'organisme le PIPQ qui souhaitait s'outiller afin de faire face à une incontournable réalité : les réseaux sociaux sont un médium privilégié par les jeunes pour communiquer et s'exprimer. À l'ère des technologies de l'information et de la communication (TIC), il était nécessaire de se pencher sur l'utilisation de ces nouveaux outils.

L'objet principal de ce projet était d'explorer l'utilisation des TIC dans le cadre de la pratique de proximité, d'en découvrir les possibilités, les limites et les enjeux. Financé par le ministère de la Sécurité publique du Québec, ses activités ont été réalisées en collaboration étroite avec l'organisme TRAIC-Jeunesse. Il comprenait deux Tr qui exploraient et expérimentaient l'univers des TIC avec les jeunes qu'ils côtoyaient sur le terrain. Le projet incluait également un volet « *prévention contre l'exploitation sexuelle* ». Pour répondre à cet aspect, une TW visitait différentes plateformes Internet afin de repérer les sites qui présentaient des jeunes à risque d'exploitation sexuelle.

Afin d'enrichir la réflexion, la participation des membres de l'Association des Travailleurs, travailleuses de Rue du Québec (ATTRueQ) a été sollicitée. La volonté était de recueillir un large échantillonnage d'informations sur le sujet. De l'automne 2014 à l'hiver 2015, plus d'une cinquantaine de Tr ont été rencontrés dans sept régions du Québec. Ces dernières ont été ciblées en fonction de la pluralité des ressources offrant un service de travail de rue. De plus, le désir était de documenter la place des TIC dans les milieux urbains, semi-urbains et ruraux. Le but de la démarche était donc de consulter les Tr au sujet de leur utilisation des TIC dans leur pratique professionnelle et leurs questionnements quant à ces nouveaux médiums. Suite aux rencontres dans les différentes régions, nous avons procédé à l'analyse des données recueillies avec la collaboration d'un comité réflexif-éthique composé de personnes

ressources sensibles à la pratique du travail de rue ainsi que des consultant externes, conseillers en soutien aux pratiques professionnelles.

## **BUT**

Offrir un document de référence et de réflexion, concret et accessible aux organismes qui se questionnent sur l'utilisation des TIC dans leur pratique. Ce guide veut supporter la réflexion des praticiens et leur permettre de définir leurs propres lignes directrices quant à leur type d'utilisation (ou non) des TIC. Il ne cherche pas à imposer des règles ou des automatismes à exécuter lors de situations précises. Il veut plutôt favoriser la réflexion, ouvrir et nourrir celle-ci en suggérant des questionnements afin d'explorer et de comprendre les enjeux de l'univers des TIC dans une pratique de travail de rue.

## **CONTENU**

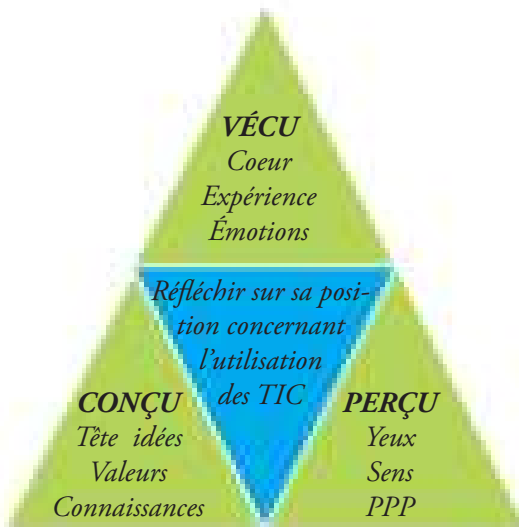
Le contenu de ce guide est l'amalgame des expériences, préoccupations et recommandations des Tr ayant participé aux différentes activités. L'expérience de la TW associée au projet a aussi bonifié la réflexion. Enfin, la rétroaction des membres du comité réflexif-éthique ainsi que l'expertise de consultants conseillers en soutien aux pratiques professionnelles ont permis d'enrichir le guide. Les thèmes abordés dans le document émergent des réflexions des Tr. Une brève introduction explicative de ces thèmes est faite à travers des extraits du document *De l'oral à l'écrit*\*. Par la suite, des questionnements réflexifs et des informations pratiques sont proposés et des vignettes, tirées ou inspirées de situations vécues par les Tr sont présentées ainsi que différents outils pour approfondir la réflexion.

**Le monde du Web est immense et change rapidement. Lors de la réflexion et l'écriture de ce guide, le réseau social FB était le plus répandu auprès des jeunes et le plus utilisé par les Tr. Pour cette raison, nos références et outils dans le guide sont associés à ce dernier.**

\* *Le travail de rue: de l'oral à l'écrit*. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante. Colligage des réflexions du collectif d'écriture et des membres de l'ATTRueQ. ©Refuge La Piaule du Centre du Québec, Drummondville, 1997.

## UTILISATIONS POSSIBLES

Ce guide peut être utilisé pour accompagner la réflexion individuelle et permettre au Tr de faire une introspection quant à son vécu, perçu et conçu et de ses PPP (peurs, préjugés, principes) à travers l'univers des TIC. La lecture de ce document peut provoquer des réflexions causant des ambiguïtés, bousculer des principes, susciter des contradictions ou encore faire émerger des idées clarifiant ou questionnant des orientations. L'objectif du guide n'est pas de prendre position sur le caractère éthique de l'utilisation de ces nouvelles technologies; le consensus est impossible quant aux directions à prendre ou aux solutions à appliquer. Par contre, les questionnements et la préoccupation des TIC dans la pratique du travail de rue sont quant à eux unanimes. Ce guide vous offre des pistes de réflexion et des outils pratiques qui pourront vous être utiles dans votre réflexion en équipe de travail. En effet, il peut guider et soutenir l'échange entre collègues sur la réflexion avant le CLIC !



Il est important de préciser que l'utilisation de ce guide doit se faire en étroite relation avec les documents de base du travail de rue proposés ici : *De l'oral à l'écrit et le code d'éthique de l'ATTRueQ*. Le travailleur de rue doit, au préalable, connaître et maîtriser sa pratique ainsi que la philosophie qui la sous-tend, afin de s'approprier la réflexion sur l'utilisation des TIC. Les réflexions et interrogations soulevées dans le document sont directement en lien avec les essentiels de l'approche du travail de rue et associées aux différents concepts de cette pratique.

## QUELQUES REPÈRES

### REPÈRES:

En parcourant le guide, vous trouverez des émoticônes dans les marges jumelées à un chiffre de référence. Ce même chiffre apparaît dans le guide, sous forme d'exposant surligné en couleur, vous indiquant à quoi l'émoticône en question est reliée. Voici une explication des symboles:



#### **Pense-bête**

Par définition, le pense-bête est une « chose destinée à se rappeler ce qu'on a l'intention de faire ». Cette icône veut porter votre attention sur une réflexion concernant l'intention qui sous-tend l'utilisation des TIC dans une situation donnée. Par le biais d'extraits tirés De *l'oral à l'écrit*, nous vous proposons de réfléchir la citation sous l'angle des TIC.



#### **« Q-TIC »**

Le Q-TIC est une astuce informative sur l'utilisation des TIC.



#### **Outils**

Vous réfère à un outil pédagogique (triangle des lumières, étoiles des savoirs, carré des protections, etc.), qui a été créé afin de supporter et d'approfondir votre réflexion.



#### **Vignette**

Mises en situation en lien avec le thème présenté. Celles-ci sont tirées ou inspirées des témoignages des Tr participants au projet et aux groupes de discussions.



#### **Particularité TW**

Cette émoticône fait référence aux particularités soulevées par la TW concernant la différence entre la pratique du travail de rue et celle du travail sur le Web exclusivement.





## I. L'espace virtuel:

### un territoire à explorer

- a) Le mouvement d'aller vers, le rapport volontaire et l'adaptation à la culture du milieu 13



14



13



14



14



15

- b) La présence dans le milieu, le rythme d'intégration et le rapport à la quotidienneté 15



15-16



16



17



16



17

- c) L'accessibilité et la disponibilité 17



18-20



18-19



19







## I. L'espace virtuel : un nouveau territoire à explorer

### a) Le mouvement d'aller vers, le rapport volontaire et l'adaptation à la culture du milieu

*Le travailleur de rue est mené par le mouvement, la vague, par l'élan vers... Il pose des actes qui mènent à prendre contact et à entrer en relation avec. Il cherche à rejoindre, à « se joindre » plutôt qu'à joindre à soi. L'adaptabilité est une des caractéristiques premières du travail de rue dont le rôle est de se fondre au milieu pour répondre aux besoins spontanés qui en émergent... (p. 43). Il approche la personne avec tact en respectant le rythme de chacun et leur besoin de se protéger. (p.35) - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

#### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS :

- En quoi l'utilisation des TIC par un Tr lui permet-il (ou non) de rester au fait de la réalité et de la culture des personnes qu'il rejoint et accompagne ?
- Qu'est-ce qu'*aller vers* avec les nouvelles technologies ? Est-ce que ça implique d'aller voir les profils FB des personnes avec qui le Tr est en lien ?
- Est-ce possible de « provoquer » des contacts (demande d'amitié) avec des personnes ? Quels sont les enjeux ? (Est-ce que la personne sera à l'aise de refuser la demande d'amitié du Tr ? Est-ce que nous brusquons le rythme de celle-ci ? etc.).



La messagerie privée peut être un outil pour communiquer avec la personne, et ce, sans pour autant avoir le statut « d'ami ». Si la personne le désire, elle pourra vous faire elle-même une demande d'amitié.



Certains messages de personnes qui ne sont pas « amis » avec vous sur FB peuvent se retrouver dans la messagerie « autre / demande de message » de votre boîte FB; veillez à y jeter un oeil de temps en temps.

③



*Le travailleur de rue va vers les jeunes avec le but de mieux les comprendre pour mieux les servir. L'intention qui le guide vers le milieu doit se traduire dans ses attitudes et ses stratégies. (De L'oral à l'écrit, p. 29)*

④



**CARRÉ DES PROTECTIONS**

- Qu'est-ce qui guide le Tr lorsqu'il utilise les TIC? Le côté ludique (partage de photos/musique/blague)? Le côté préventif? (articles/renseignements divers, etc.), le côté pratique (communication et transmission d'informations factuelles rapides)? Le côté informatif (être au courant des dernières nouvelles, des nouveaux mouvements, des phénomènes émergents, etc.<sup>2</sup>)? Toutes ces facettes?
- Que faire avec l'énorme quantité de contenu auquel le Tr a accès sur FB? Est-il possible de reprendre ce contenu avec la personne sur la rue? (ex: échanger sur un statut que la personne a publié? Utiliser la publication qu'elle a fait d'un «show» afin d'approfondir son lien avec elle? Discuter avec une personne sur un article qu'elle a publié sur son mur, etc.) Quels sont les enjeux de reprendre ces informations virtuelles dans le monde réel?
- Pourquoi je choisis de communiquer avec cette personne via les TIC? Quel est l'objectif? Est-ce qu'il a des enjeux possibles<sup>3</sup>?



**Que faire lorsque vous êtes invité à participer à un événement (souper, fête, show, etc.) par une personne via la liste d'envoi à ses contacts FB?**

- Est-ce que vous vérifiez si c'est une invitation « intentionnelle », c'est-à-dire que la personne est consciente que le Tr est dans le groupe d'envoi?
- Est-ce qu'il y a une différence si la personne est l'organisatrice de l'événement ou seulement participante à l'activité?
- Est-ce que vous vous présentez à cet événement?
- Est-ce que vous précisez la réception de l'invitation à la personne qui l'a envoyée?



Le mandat et la visibilité du TW diffèrent de ceux du travail de rue. En effet, le Tr cherche une intégration progressive et discrète dans un milieu contrairement au TW qui cherche à initier les contacts avec les personnes ciblées par son mandat spécifique via le Web. Cette différence amène une particularité dans la notion « d'aller vers ». Elle implique une prise de contact plus accélérée et directe. Par contre, il n'en demeure pas moins que l'intrusion dans la vie des personnes est réfléchi et faite avec doigté. Le respect du rythme des personnes et de leur résistance possible reste une valeur fondamentale qui sous-tend ces deux pratiques. La notion de volontariat est toujours en avant-plan et demeure une préoccupation partagée.

## b) La présence dans le milieu, le rythme d'intégration et le rapport à la quotidienneté

*C'est dans son rapport à la quotidienneté qu'il [le travailleur de rue] inscrit sa démarche et qu'on reconnaît la singularité de son approche. (p. 37) Le travailleur de rue doit attendre avant d'intervenir, prendre le temps de se familiariser (p. 35). Le travailleur de rue, par définition, suit le rythme du milieu. C'est ainsi qu'il sera tantôt surchargé, tantôt totalement relâché. Ces longs moments d'attente laissent parfois s'immiscer le vilain sentiment d'inutilité qui en mène certains à commettre l'erreur de presser l'action. Ces temps d'inoccupation apparente sont normaux et essentiels. Ils permettent d'observer, d'analyser, de réfléchir, de revoir sa stratégie de pénétration de milieu, de questionner, de regarder, de découvrir, etc. (p. 34) - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS :

- Est-ce que la plate-forme FB peut être considérée comme un milieu à investir ? Un espace de socialisation ? Un lieu de rencontre et de contact<sup>4</sup> ?



La première caractéristique que l'on reconnaît à la pratique du travail de rue est qu'elle s'exerce directement sur le terrain, dans le milieu, dans les lieux choisis par les réseaux des jeunes. La rue est composée de lieux physiques mais aussi de lieux mentaux, personnels, relationnels, culturels. Il s'agit aussi d'espace d'expression (De l'oral à l'écrit, p.25)

③



Qu'est-ce que suppose un geste dans une pratique de travail de rue ? Et dans le quotidien ? (De l'oral à l'écrit, p. 37)

③



QUESTIONNAIRE FB

③



TRIANGLE DES LUMIÈRES

③



Quand on court après l'action, on passe souvent tout droit : ne rien faire permet d'être disponible et accessible à l'imprévu. (De l'oral à l'écrit, p.34).

- Comment se traduit la présence du Tr avec les TIC ? Est-elle la même que sur la rue ? (l'informel, la spontanéité, le geste quotidien, etc.<sup>5</sup>).
- Est-ce que le rythme d'intégration (connaissance du milieu et des personnes) se modifie avec l'utilisation des TIC ? Si oui, comment ? Pourquoi ? Y'a-t-il des impacts<sup>6</sup> ?
- Est-ce que l'utilisation des TIC transforme la présence dans la quotidienneté des personnes ? Dans la routine de son milieu ? Dans le choix des milieux fréquentés ? Est-ce que c'est facilitant ? Complémentaire au terrain ? Quels sont les enjeux ?
- Pouvons-nous être *vus et reconnus* sur FB ? Est-il possible de cibler des « poteaux » et créer des liens avec ceux-ci derrière un écran ?
- Qu'en est-il de la gestion du temps de travail sur une plate-forme comme FB ??? Est-il intégré et défini à la routine ou spontané<sup>7</sup> ?

③



Si vous ajoutez un médium de communication afin que les personnes puissent vous rejoindre, vous devez prendre les messages et les publications régulièrement, comme vous le faites avec les autres outils, tel que le cellulaire.



Vous êtes en poste depuis 2 ans. Vous arrivez au parc et allez saluer deux jeunes que vous connaissez depuis plus d'un an. Ils « jasant » de l'intimidation dont un jeune est victime sur le « spotted » de l'école. À travers la discussion avec ces jeunes, l'un d'eux vous montre la photo du jeune qui vit de l'intimidation. Vous vous apercevez que vous connaissez un peu le jeune, vous êtes dans la construction d'un lien avec lui. Que faites-vous ?

- Est-ce que vous tentez de communiquer avec le jeune pour prendre de ses nouvelles naïvement ?
- Est-ce que vous cherchez à prendre contact via les réseaux sociaux avec le jeune intimidé ?
- Est-ce que vous allez voir sur le « spotted » en question pour suivre « l'évolution » des commentaires ?
- Est-ce que vous faites acte de présence sur le « spotted » (ex: petit message pour présenter la pratique du travail de rue ?)
- Est-ce que vous augmentez votre présence à l'école et dans les alentours ?
- Est-ce que vous informez l'école de la situation ?



Contrairement au territoire délimité du Tr, le Web est plus grand que nature et est constamment en mouvement. Les repères du TW peuvent changer rapidement, : des sites ferment, des plateformes évoluent, les goûts du jour changent, les règles d'utilisation et les lois changent. Bref naviguer à l'intérieur de cet univers est un beau défi et demande une grande disponibilité et une constance dans sa présence afin de demeurer à jour et à l'affût des modifications et des migrations !

### c) L'accessibilité et la disponibilité

*La présence régulière du travailleur de rue est le pilier de son acceptation ; c'est par les contacts au quotidien qu'il crée sa place parmi les réseaux de ceux qu'il vise à rejoindre. La disponibilité du travailleur de rue lui permet d'agir dans l'immédiat et de répondre sur le vif à des situations spontanées et imprévisibles, par exemple, des situations de crise ou d'urgence (p. 11)*

*- Tiré de « Balises et enjeux de définition du travail de rue » -. La présence régulière du travailleur de rue renforce ses liens avec les personnes qu'il accompagne et augmente sa disponibilité ainsi que son accessibilité auprès de celles qui pourraient avoir besoin de son support (p. 32) - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

③



Le Tr doit être mobile et capable d'adaptation. Il doit se mettre en état de disponibilité: être dispo est une condition essentielle à l'exercice du travail de rue. (De l'oral à l'écrit, p. 43)

①



N'oubliez pas de vérifier si vous apparaissez en ligne sur la messagerie instantanée de FB, ça pourrait créer des attentes.

②



Afin d'informer les personnes accompagnées des délais de réponse, il est suggéré de mentionner ces possibles délais dans la rubrique «À propos» de votre compte FB afin de ne pas créer d'attentes quant à une réponse immédiate ou rapide.

④



Configurer l'option de recevoir ses messages privés de la messagerie FB dans sa boîte courriel

(voir outil «Introduction à FB»), afin de prendre connaissance du message sans que la personne sache qu'il a été VU et LU par vous. iPhone: L'option LU peut se désactiver afin de réduire les attentes d'immédiateté de réponse. Pour ce faire, aller dans le menu *Réglages*, puis sélectionner *Messages* et désactiver la fonction *Confirmation de lecture*.

## QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS:

- Est-ce que l'accessibilité du Tr est la même avec l'utilisation des TIC?
- Qu'est-ce qu'être disponible avec les TIC<sup>8</sup>?
- Qu'est-ce qu'être accessible avec les TIC?

L'espace, le temps et les frontières sont flous et altérés avec les TIC. L'impression de disponibilité continue et d'accessibilité instantanée<sup>9</sup> qui se traduit par :

- La facilité d'avoir un réseau mobile sur le cellulaire et la connexion WI-FI disponible presque partout donnent accès à tous les moyens de communication sur le cellulaire (appels, FB, texto, courriels, iMessage, etc.) en tout temps.
- Un texto est visible, donc plus difficile de faire abstraction du contenu, contrairement à un message vocal qui n'est pas visible mais plutôt audible et nécessite de prendre son message afin de l'entendre<sup>10</sup>.
- Si vous utilisez votre cellulaire de travail dans votre vie personnelle et vice-versa: comment faire une coupure pendant les congés/vacances? Comment gérer les messages textes que l'on reçoit ou les appels de numéros inconnus?



Informez de ses vacances et congés sur tous les outils TIC.

**BOÎTE VOCALE:** Et oui, ça existe encore!!!! Changer son message d'accueil pour indiquer son absence.

**TEXTO:** Certaines applications sont disponibles pour portable iPhone (<https://youtu.be/GcUvQumlU4o>) et Android ([https://play.google.com/store/apps/details?id=cn.menue.smsautoreply&hl=fr\\_CA](https://play.google.com/store/apps/details?id=cn.menue.smsautoreply&hl=fr_CA)) afin d'informer les personnes que vous n'êtes pas en mesure de leur répondre dans l'immédiat ou lors d'absence prolongée. Ainsi lorsque cette application est activée, une personne qui vous envoie un message aura une réponse automatisée indiquant votre impossibilité de répondre et votre période d'absence.

**COURRIEL:** Même service offert pour les boîtes courriel (hotmail, gmail, yahoo, vidéotron, etc.) qui envoient un courriel automatique de notification concernant votre absence et votre date de retour.

**FACEBOOK:** Pour la plate-forme FB, en plus de le mentionner sur le mur en « statut », nous vous suggérons d'utiliser la photo de profil pour y mettre une image « EN VACANCES » (Laissez aller votre imagination...) et la photo de couverture pour y indiquer votre période de congé. L'utilisation des photos de profil et de couverture permettra aux personnes de le voir rapidement.



Il est possible de rendre le message du texto non-visible sur votre écran lors de sa réception.

(Ex: iPhone: Réglages, ensuite l'onglet *Notifications*, puis aller sur *Messages* et désactiver *Afficher les aperçus*.)

**Samsung:**

*Paramètres*, option *Mon périphérique* et activer le mode *Blocage*. Ainsi vous atténuez les « interférences » visuelles et vous bonifiez la confidentialité des gens qui vous envoient des textos.



Pendant votre week-end, vous recevez un message texte d'un jeune avec qui vous avez durement créé un lien. Il a été difficile

de tisser une relation de confiance avec lui, il est très méfiant. Il y a environ 6 mois, il a déménagé dans une autre ville à l'extérieur de votre territoire. Vous étiez sans nouvelles de lui, mais aujourd'hui, il vous écrit un premier message pour vous dire qu'il se sent très seul et qu'il ne sait pas s'il va aimer son nouveau milieu. Plus tard, il vous interpelle une seconde fois pour vous dire qu'il a de la difficulté à créer des liens avec les gens du coin. En soirée, il vous partage, toujours en texto, qu'il ne se sent pas bien, qu'il angoisse et qu'il a peur de faire une crise de panique. Comment réagissez-vous à ses messages texte ?

- Est-ce que vous lui répondez ? Dès le départ ? Après le deuxième message ? Le troisième ?



N'oubliez pas de fermer définitivement votre compte FB si vous quittez votre emploi.

- Est-ce que vous lui répondez par texto ? Par téléphone ?
- Est-ce que vous demeurez accessibles et disponible pour ce jeune à travers le temps, malgré sa résidence hors de votre territoire ?
- Comment établissez-vous des limites quant à l'horaire et la présence avec les TIC ?





## II. Le regard virtuel:

### une approche renouvelée

a) Une vision globale et une approche généraliste 21



21



21



21



22

b) Une attitude de neutralité et de non-jugement 22



23



22



24





## II. Le regard virtuel : une approche renouvelée

### a) Une vision globale et une approche généraliste

*Le travailleur de rue considère les personnes dans leur globalité, c'est-à-dire dans toute la panoplie de leurs aspects... Il évalue également ses perceptions et porte attention aux jugements qu'il porte. Idéalement, l'approche globale implique de prendre part aux différents contextes de vie de la personne accompagnée. (p. 44) – Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

#### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS :

- Comment se traduisent la vision globale et l'approche généraliste sur FB ?
- Est-ce que les réseaux sociaux donnent une vision plus globale d'une personne, d'une situation ou d'un milieu<sup>11</sup> ou, au contraire, ils fragmentent celle-ci<sup>12</sup> ?



Mettre en perspective les propos, commentaires, publications, photos et informations obtenus via les médias sociaux. Accepter ce contenu, sans réfléchir à sa valeur, ne permet pas une utilisation objective de l'outil.



TRIANGLE DES  
LUMIÈRES



Vous êtes en lien avec Audrey depuis près d'un an. Elle n'est pas très bavarde quand vous la croisez sur la rue. Elle vous a ajouté à ses contacts FB dernièrement. Les statuts que vous voyez passer d'elle dans votre fil d'actualité sont en général positifs avec photo à l'appui. Un soir vous rencontrez Marie, que vous connaissez depuis longtemps et qui est amie avec Audrey. Elle vous mentionne qu'Audrey ne va vraiment pas bien, et ça depuis plusieurs mois déjà. Elle s'inquiète pour sa « chum ». Que faites-vous ?

- Est-ce que vous allez voir plus profondément son profil ?



- Est-ce que vous visitez régulièrement son profil pour suivre son actualité ?
- Est-ce que vous tentez de vous rapprocher d'elle dans le réel ?  
Le virtuel ?
- Est-ce que vous mentionnez à Marie (l'amie) le paradoxe entre le profil FB à Audrey et les inquiétudes dont elle vous fait part ?



L'univers du Web est grand ! La présence dans le monde virtuel amène une réflexion sur l'étendue du territoire et les demandes de personnes de tous azimuts. Il faut réfléchir sur l'objectif que nous poursuivons sur le Web ainsi que le mandat s'y rattachant (Associé à une réalité particulière ? À un groupe d'âge ? À un territoire ?) afin de se fixer des repères sinon il est très facile de s'y perdre !

## b) Une attitude de neutralité et de non-jugement

*Le travailleur de rue s'impose une attitude de non-jugement et évite de se prononcer sur les comportements des personnes, sur leurs choix et non-choix, sur leurs désirs, leurs valeurs... Cela n'exclut pas la nécessité d'un bon sens du jugement, au contraire : il doit savoir évaluer une situation, juger de ce qui pourrait être fait, prévoir les effets, etc. Il peut également partager son point de vue, mais en évitant de lui donner la forme d'un jugement, d'un verdict, d'une étiquette, d'un absolu. (p. 39) - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS :

- Comment les TIC peuvent-ils modifier notre perception d'une personne ou d'un milieu<sup>13</sup> ?
- Est-ce que nous acceptons TOUTES les demandes d'amitié qui nous sont faites ? Quels sont les enjeux de crédibilité, d'apparence, d'allégeance, d'appartenance ?
- Acceptons-nous les jeunes de 14 et moins ? (Selon les conditions d'utilisation de FB, l'inscription est interdite au moins de 14 ans).





Vous êtes en lien depuis 1 an 1/2 avec une jeune de 18 ans qui publie fréquemment des articles, des photos et divers trucs en lien avec la drogue (mode de consommation, comment en cultiver, les effets des dopes, etc.). Un après-midi, en ouvrant votre FB, vous apercevez dans votre fil d'actualité son statut «*Hmmm petite brioche dans le ventre... En période de questionnement... Tic Tac, une semaine avant de devoir prendre la décision de le garder ou non... Aidez-moi dans ma réflexion gang!*» Déjà plusieurs amis ont répondu à son statut avec différentes positions (garder ou avorter). Que faites-vous ?

- Est-ce que vous tentez de communiquer avec elle ?
- Si oui, dans le monde réel ? Virtuel ?
- Est-ce que vous lui faites part que vous avez lu son statut ou vous jouez à la carte de l'ignorance et attendez qu'elle vous en parle d'abord ?
- Si elle ne vous en parle pas, est-ce que vous prenez les devants et lui en glissez un mot ?
- Est-ce que vous lisez les commentaires des autres personnes ?



L'option «J'aime»  
et ses dérivés.



Utiliser la fonction «j'aime», c'est s'affirmer, s'exprimer, partager son humeur, prendre une certaine position. Quels sont les impacts de l'utilisation de cette fonction ? Nous sommes portés à croire que notre clic «j'aime» n'a rien d'inoffensif, voire même, qu'il est toujours positif. Mais attention, ce simple geste peut créer un effet non désiré. Ex : Une Tr clic «j'aime» au statut d'un jeune adulte (Julien) qui écrit : «*Enfin sortie de thérapie! Déjà 6 mois d'abstinence*». Cette action est apparût sur le fil d'actualité d'une autre personne indiquant : **Madame Tr aime le statut de Julien**. Sauf que cette personne, n'est pas ami FB avec Julien. Plus tard, la personne a voulu discuter de la publication de Julien avec la Tr. Elle lui a mentionné qu'elle était très inquiète pour Julien, qu'elle ne savait pas qu'il consommait et qu'elle ignorait qu'il avait dû aller en thérapie pour un problème de drogue. Elle voulait savoir comment allait Julien maintenant, s'il était rétabli !

**Pourquoi ? Quand ? À qui ? utiliser l'option «J'aime»**

**Quelques commentaires des Tr :**



«Il lui arrive régulièrement de publier ses dessins. Cliquer «j'aime» est une manière simple de souligner son talent»




«Lorsque je n'ai pas beaucoup de nouvelles d'elle, je prends le temps de cliquer sur un de ses statuts, ce qui, généralement, entraîne un texto de sa part m'invitant chez elle dans les jours qui suivent»





« Elle publie beaucoup de vidéos, lorsque je coche «j'aime», le plus souvent elle m'en parle quand je la revois sur la rue »



« Facebook a été une belle porte d'entrée pour fortifier notre lien. Je clique «j'aime» sur ses photos puisqu'elle a beaucoup de difficultés avec son estime. Je me questionne par contre sur l'effet pervers du clic... Si je ne clique pas parce que je ne vois pas la photo, considère-t-elle que je ne la trouve pas jolie ? J'essaie toujours de mesurer l'impact de mes « clics » et de mes messages. »

Petit vidéo réflexif sur la perception du « J'AIME » pour certaines personnes : <http://buzzly.fr/l-art-de-faire-croire-que-l-on-est-heureux-sur-facebook-un-court-metrage-qui-fait-reflechir.html>



Le mandat particulier de la TW du projet visait à rejoindre les jeunes à risque d'exploitation sexuelle aux fins de prostitution. Cette particularité a amené celle-ci à cibler des jeunes filles qui ont des profils et des photos suggestives, ce qui questionne la notion de non-jugement et de neutralité. De plus, malgré l'intention de neutralité et de non-jugement dans les publications que la TW a faites sur les sites de petites annonces auprès des travailleuses du sexe, certaines personnes ont jugé négativement les propos utilisés et les termes choisis. Donc ce que nous pensons « neutre » peut parfois ne pas l'être pour l'autre... (Ex: Dans l'offre de service, la TW affiche que les personnes intéressées peuvent rencontrer une infirmière pour des questions de santé, de la vaccination et du dépistage. Certaines personnes ont répondu en disant: « Effectivement les prostituées sont souvent porteuses de maladies » !)



### III. Le contact virtuel:

une relation transformée

a) Une relation de confiance 25



25



25



25



26

b) Une relation fondée sur l'équité, l'authenticité et la réciprocité 26



26



27



27







III.

## Le contact virtuel : une relation altérée

a)

### Un lien basé sur la confiance

*L'essence du travail de rue réside dans sa capacité à créer un contact, à développer un lien, à le faire perdurer et fructifier. La confiance est rendue plus facile quand la porte est ouverte sur l'intimité. Le travailleur de rue individualise son approche en développant chaque relation une à une, il compose avec les réseaux du milieu, il crée ses contacts à partir de ses contacts. La majeure partie du temps de travail du travailleur de rue, surtout en période d'intégration, est consacrée à partager du temps avec les gens. (p. 43) - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS :

- Est-ce possible de créer un lien avec les TIC ?
- Qu'est-ce qu'un lien TIC ?
- Quel est l'impact d'un lien TIC/Tr dans la vie de l'un et l'autre ?
- Est-ce possible de construire/établir un climat de confiance via les TIC<sup>14</sup> ?
- Pouvons-nous avoir la même posture dans la rue et dans notre profil FB ?



Être identifié à sa fonction (Tr) et/ou à son organisme est faire preuve de transparence. Ceci donne accès à des références pour une personne qui souhaite vérifier la véracité du lien d'emploi. Ceci contribue à contrer le leurre de personne sur le Net, c'est-à-dire, une personne qui se fait passer pour un Tr.



CARRÉ DES  
NIVEAUX DE  
PROTECTION



Un jeune que vous ne connaissez pas vous fait une demande d'amitié. Est-ce que vous acceptez sa demande ?

- Est-ce que vous allez voir son profil FB avant d'accepter ou de refuser ?
- Qu'est-ce qui influence votre décision d'accepter ou non la demande ? (amis communs ? âge ? territoire de résidence ? école fréquentée ? etc.).

- Est-ce que vous acceptez immédiatement ? Ou vous vous laissez un peu de temps avant d'y répondre ?
- Est-ce que vous acceptez seulement sans autre intervention ?
- Est-ce que vous lui envoyez un message privé pour en savoir un peu plus sur lui avant d'accepter ou refuser sa demande ou l'inverse (vous acceptez sa demande et lui envoyez un message en privé par la suite) ?



Pour s'inscrire sur certains sites, plus illicites, il est nécessaire d'être majeure. Par contre, certaines plateformes demandent un simple « clic » sur « J'ai lu et j'accepte » ou « je reconnais avoir 18 ans et plus », pour s'abonner et avoir accès au contenu. Donc dans le monde du Web, il y a de grandes possibilités de fausses représentations, notamment à propos de l'âge de la personne.

## b) Une relation fondée sur l'équité, l'authenticité et la réciprocité

*En respect de ses propres limites et du besoin des personnes de rencontrer quelqu'un d'authentique, le travailleur de rue tente d'être transparent le plus possible afin d'éviter de se « dénaturer ». Être transparent ne veut pas dire de n'avoir aucun jardin secret, cela signifie ne pas donner une fausse image de soi, ni camoufler des intérêts ou encore, faire fi de ses propres valeurs et besoins. Le travailleur de rue n'a pas à se sentir coupable de refuser l'accès de quelqu'un à une parcelle de lui-même dont il veut préserver l'intégrité. Ce qu'il doit par ailleurs éviter, pour son propre bien-être et pour l'authenticité de ses rapports, c'est l'exagération ou la négation de ce qu'il est. (p. 40). - Tiré de « De l'Oral à l'écrit » -*



La relation s'établit sur une base de réciprocité; le Tr est ouvert à la critique et à la remise en question des jeunes (De l'oral à l'écrit, p. 41)

### QUESTIONNEMENTS RÉFLEXIFS:

- Qu'en est-il de la réciprocité dans le monde des TIC? Que pouvons-nous partager / publier sur les réseaux sociaux (dévoilement de soi)? Comment ce partage ou cette publication pourrait avoir un impact (positif / négatif) sur la **rue**<sup>15</sup>?
- Et, à l'inverse, est-ce que le Tr permet aux personnes qu'il accompagne de

publier et commenter sur son mur?  
Quels sont les enjeux et **impacts**<sup>16</sup>?

- Peut-on considérer les interactions via TIC/FB comme un partage d'expérience en soi?
- Peut-on, doit-on utiliser les TIC de la même façon avec toutes les personnes que nous accompagnons (ex: personne qui sollicite beaucoup)?



**Pendant votre congé vous vous rendez à un festival de musique dans un secteur pas très loin de votre milieu de travail. Au courant de la fin de semaine, vous vous liez d'amitié avec une personne très sympathique qui est tout aussi passionnée de musique que vous. À la fin du week-end, vous vous transmettez vos coordonnées FB afin de pouvoir poursuivre vos échanges sur la musique et partager vos différents coups de coeur musicaux. Le lendemain, elle vous fait une demande d'amitié que vous acceptez. Au courant des semaines qui suivent, vous échangez et partagez virtuellement sur la musique. Un mois plus tard, elle change sa photo de profil et en voyant celle-ci vous réalisez que c'est la mère d'un jeune avec qui vous débutez un lien. Que faites-vous?**

- Est-ce que vous la retirez de votre compte sans lui dire?
- Est-ce que vous lui faites une demande d'amitié à partir de votre profil FB de travail?
- Est-ce que vous lui envoyez un message privé pour lui expliquer votre malaise?
- Est-ce que vous la maintenez sur votre compte FB en réduisant vos communications?
- Est-ce que vous poursuivez les échanges et les partages tel qu'auparavant?

11



Facebook vous indique à chaque jour si un de vos « amis » célèbre son anniversaire (pour ceux qui ont indiqué une date de fête à leur profil). Nous vous recommandons, si vous tenez à faire des vœux, de le faire en message privé, puisqu'il peut être frustrant ou incompréhensible pour une personne de voir que vous avez souhaité « bonne fête » à une personne la veille mais pas à lui aujourd'hui. (Parfois parce que vous étiez en congé ou que vous n'avez pas ouvert votre compte FB cette journée-là!)





## IV. L'outil virtuel:

### une intervention revisitée

a) Les TIC facilitants

29



29

b) La communication humaine = un phénomène complexe!

31



32





IV.

## L'outil virtuel : une intervention revisitée

*Le travailleur de rue agit sans mode d'emploi mais avec un certain nombre de savoir-faire pour répondre adéquatement aux besoins des personnes. Il se rend utile parmi elles en leur offrant sa banque de ressources et sa boîte à outils (p. 43). À travers sa relation d'être, le travailleur de rue vise à ce que les personnes soient davantage capables d'assumer des liens de socialisation avec des acteurs de leur milieu, que ce soit leur réseau d'amis, leur famille, leur voisin, etc. (p. 19). - Tiré de « De l'oral à l'écrit » -*

a)

### Les TIC facilitants<sup>17</sup>



ÉTOILE DES  
SAVOIRS

### Accompagnement/Intervention

- Maintenir un lien avec un jeune lorsqu'il est en fugue;
- Communiquer gratuitement en cas de grande distance (Ex: un jeune qui part en vacances aux États-Unis avec sa famille et qui a besoin de ventiler une dispute avec ses parents pendant son séjour);
- Garder contact s'il y a un changement de numéro de téléphone de dernière minute, la perte ou le vol de cellulaire, ou encore, lorsqu'on oublie ou perd le numéro de téléphone;
- Avoir accès au réseau naturel d'une personne via ses amis de son profil FB, ou encore, en observant les individus qui sont plus présents dans son quotidien en jetant un oeil sur les personnes qui ont commenté les publications faites sur le mur de la personne. Certains contextes où le Tr a des inquiétudes (Ex: sans nouvelle depuis plusieurs jours d'une jeune avec qui il avait rendez-vous), il peut être intéressant de vérifier son activité sur FB et sur la dernière fois où elle est apparue en ligne;
- Partager des photos / vidéos, des passions et des intérêts communs avec les personnes que nous accompagnons.

## Information/Référence

- Donner discrètement et rapidement un RDV, annuler une rencontre, aviser d'un retard;
- Trouver des informations pratiques sur différents thèmes (sexualité, drogue, lois, etc.) avec la connexion Internet WI-FI;
- Alléger le sac à dos de dépliants en obtenant les renseignements sur les services, horaires et coordonnées des différents organismes du territoire dans un bottin électronique ou encore via Internet;
- Poser des questions plus taboues pour les personnes qui sont moins à l'aise de le faire verbalement;
- Connaître les événements, spectacles, fêtes de quartier, qui ont lieu sur le territoire ainsi que les activités des milieux fréquentés par le Tr (bar, MDJ, parc, etc.).

## Écoute

- Permet l'expression et la socialisation chez certaines personnes plus timides;
- Facilite un premier contact et brise la glace pour une éventuelle rencontre en face à face;
- Permet de cadrer une communication afin de ne pas ouvrir la porte à une discussion (Ex: texter une personne pour simplement lui rappeler son RDV chez le médecin sans vouloir échanger avec elle) ou encore pour ne pas se faire couper la parole (Ex: un couple qui est incapable de se parler dans une dispute, le Tr peut agir en médiateur, en utilisant le médium « texto », afin de permettre à chacune des deux parties d'exprimer son idée et son émotion à l'autre par écrit et reprendre les écrits avec l'autre afin de clarifier la situation).

## Sensibilisation/Prévention

Quelques questions ont été soulevées quant aux enjeux de faire de la sensibilisation/prévention sur des profils FB de Tr :

- Est-ce que trop de publications préventives donneront un ton moralisateur au profil du Tr?
- Qu'est-ce que ça transmet comme image?
- Est-ce que ça traduit le même type de présence que nous avons sur la rue auprès des personnes accompagnées?
- Est-ce possible de faire de la réduction des méfaits sur FB? Y a-t-il plus de risque à l'interprétation?



Par contre, pour une page FB d'organisme, le discours est plus ouvert pour :

- Publier des articles/vidéos/campagnes de promotion pour la santé;
- Faire la promotion d'activités dans la cadre de semaine thématique;
- Afficher des informations concernant des dangers sur certaines drogues ou modes de consommation;
- Etc.

## b) La communication humaine : un phénomène complexe

*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 croyez entendre*

*Ce que vous entendez*

*Ce que vous avez envie de comprendre*

*Ce que vous croyez comprendre*

*Ce que vous comprenez*

*Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.*

*Mais essayons quand même...*

**Bernard Werber**



Nous ne sommes pas toujours certains de savoir qui est derrière l'écran ou le clavier. Soyez attentif aux changements que vous pourriez remarquer (Ex : plus de fautes d'orthographe, absence d'émoticône quand habituellement la personne les utilise abusivement, etc.). En cas de doute, posez des questions personnelles qui vous permettront d'identifier la personne (Ex : C'est quand la dernière fois que nous nous sommes rencontrés ? Comment avons-nous fait connaissance ? Etc.).

Nos échanges avec les autres sont constitués de ce que nous disons à quelqu'un (**le QUOI**) et de la manière dont nous le disons (**le COMMENT**).

- Le **QUOI** est véhiculé principalement par les paroles et le **COMMENT** par les indices non verbaux (expressions non verbales, par exemple expression visuelle, façon de parler, ton employé ou débit, posture, mouvement de la tête, des yeux ou des mains, apparence, contacts corporels, proximité, etc.). Ces indices se nomment le paralangage.

La communication par le biais des TIC est dépourvue de ce type de paralangage, c'est-à-dire, des indices visuels, corporels et auditifs. L'absence de non-verbal à travers les TIC laisse place à beaucoup de perception et d'interprétation :

- Absence d'émotion dans la voix de la personne;
- Une communication écrite peut minimiser ou à l'inverse accentuer l'urgence du message;
- Les pauses et les silences perdent tout leur poids et leur sens dans les messages écrits;
- On ne sait pas si la personne est en état de consommation;
- On ne sait pas à qui on « parle<sup>18</sup> ».

<https://youtu.be/LS1HBnzzNO0>

Par le biais des TIC, le paralangage peut s'illustrer par les indices suivants : écrire en majuscule, utiliser les émoticônes, la ponctuation excessive, mettre l'accent sur certains mots en utilisant la police italique ou le caractère gras, les coupures dans une phrase, etc. Toutefois, ce paralangage est très limité et ne transmet pas autant d'indices que le non verbal visuel, corporel et auditif.

L'usage des émoticônes, de la ponctuation, des majuscules, etc., peut donner un degré d'urgence, amener une confusion ou, au contraire, une clarification de l'intention de la personne :

- Passe me voir avant de partir...
- Passe me voir avant de partir!!!!
- Passe me voir avant de partir ☹
- Passe me voir avant de partir ☺
- Passe me voir avant de partir : -/
- PASSE ME VOIR AVANT DE PARTIR

Bref, la littérature a démontré qu'il est possible de transmettre toute la gamme des émotions avec du texte. Le vrai problème est que cela prend beaucoup de temps et de talent pour le faire. La communication par le biais des TIC est souvent rapide, spontanée et très succincte. Cette forme de communication est plus propice à l'interprétation et au malentendu.





v.

## L'univers virtuel:

### un monde de contradictions

- a) Les paradoxes des TIC 35
- b) La conscience de l'impossible confidentialité  
avec les TIC : quelques recommandations 37





## V. L'univers des TIC : un monde de contradictions

*Le travailleur de rue évolue dans une zone grise aux contours vagues et selon un trajet imprécis (p.23). Le travailleur de rue est partagé entre l'intériorisation de la valeur de l'intégration et le désir de s'en émanciper (p. 24)*  
- Tiré de « De l'oral à l'écrit » -.

### a) Quelques paradoxes des TIC



Les jeunes écrivent parfois des statuts alarmants ou publient des trucs choquants afin d'avoir la réaction et l'attention de leur entourage.

FB est une plate-forme publique.

Les TIC permettent d'être rapidement au courant des nouvelles et des milieux « chauds ».

Le rythme d'une pratique qui prend le temps d'observer, d'appivoiser et de défricher.



Plusieurs ou la majorité des jeunes ne sont pas conscients des impacts possibles de la stigmatisation d'être « ami » FB avec un Tr.

L'introduction dans la vie privée des gens.

Les TIC peuvent altérer / teinter la vision du Tr et biaiser son senti avant même d'être allé dans le milieu.

L'instantanéité des TIC.



La plate-forme FB facilite le maintien du lien avec la personne en cas de déménagement rapide, de perte de téléphone, de fugue, etc.

Permettent de prendre et répondre à ses courriels en tout temps.

Permettent de contacter un jeune subtilement via FB plutôt que d'appeler chez ses parents et briser la confidentialité du lien.

L'utilisation des TIC permet à certains jeunes de s'ouvrir davantage par écrit que par la parole.

Moins peur de déranger quand nous textons.

L'utilisation des TIC permet d'avoir l'air moins louche dans l'intégration de certains milieux.

L'utilisation des TIC permet l'isolement des personnes timides ou seules.



Le volontariat de la personne à maintenir un lien avec le Tr.

Donnent une impression d'accessibilité et disponibilité 24/7.

La difficile discrétion sur FB.

L'utilisation des TIC alimente les jeunes dans leur non-engagement à parler de leurs sentiments.

Plus dérangent un texto puisqu'il est visible automatiquement lorsqu'on le reçoit, contrairement à un message vocal.

L'utilisation des TIC distrait notre observation sur le terrain.

L'utilisation des TIC isole les gens et appauvrit les relations humaines.





Les TIC permettent de répondre rapidement à une demande.

Permet de voir le réseau naturel d'une personne via ses « amis » FB en cas d'urgence.

Les écrits peuvent protéger et supporter lors de la compilation de statistiques.

L'utilisation des TIC permet de sauver du temps.



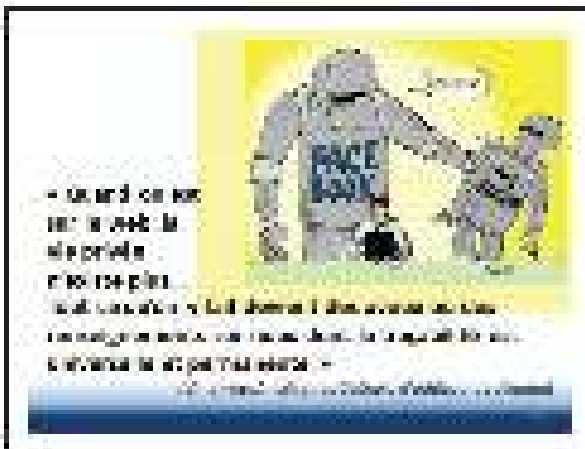
Les TIC créent des attentes élevées quant au délai de réponse.

Les réseaux sociaux brisent la confidentialité.

Les écrits laissent des traces et peuvent être lus par d'autres personnes (parent, éducateur, ami, policier, etc.).

Le Tr peut rapidement être submergé par les demandes avec l'utilisation des TIC

## b) Recommandations pour l'usage des TIC en travail de rue



L'utilisation de tous les types de TIC laisse des traces. Beaucoup d'informations de nature confidentielle risquent d'être accessibles à d'autres personnes. Les notes personnelles et le partage de données confidentielles sont à éviter avec les TIC, puisque la majorité des moyens d'échanges électroniques peuvent être interceptés ou encore être sujets à des défaillances. Ayez toujours en tête que ce que vous écrivez et notez avec les TIC est aussi confidentiel et privé qu'un échange dans un transport en commun ou l'envoi d'une carte postale à vos amis! Soyez vigilant : [https://youtu.be/NT\\_2q7Hi3qY](https://youtu.be/NT_2q7Hi3qY)

Vidéo dramatique de l'absence de FB dans notre quotidien: [http://vtele.ca/videos/et-si/et-si-noel-n-existait-pas-et-si-facebook-tombait-en-panne\\_56838\\_56831.php](http://vtele.ca/videos/et-si/et-si-noel-n-existait-pas-et-si-facebook-tombait-en-panne_56838_56831.php)

N'oubliez pas que FB est un moteur de recherche intelligent. Il fait des liens entre des personnes sans que nous le désirions avec sa fonction «vous connaissez peut-être?» (*FB vous suggère d'autres utilisateurs que vous êtes susceptibles de connaître, avec lesquels vous avez des amis communs, un emploi commun ou une formation commune, des réseaux partagés, intérêts communs mais aussi bien d'autres facteurs - Tiré du site Facebook -*).

## RECOMMANDATIONS

Voici une liste de conseils suggérés quant à une meilleure protection dans votre utilisation des TIC :

- S'assurer d'activer la fonction «verrouillage automatique» de son cellulaire en ajoutant un mot de passe (Notez qu'il est impossible de déconnecter la messagerie instantanée de FB *Messenger* sur un cellulaire, à moins de désinstaller l'application. Donc très important de coder votre téléphone afin de préserver un minimum de confidentialité en cas de perte, de vol ou si vous laissez votre téléphone sans surveillance);
- Par souci d'anonymat, coder les noms des personnes accompagnées par des surnoms, par exemple, dans votre bottin téléphonique. Par contre, n'oubliez pas que ce surnom s'affichera lorsqu'elle vous contactera ou sera visible si vous lui permettez de faire un appel chez elle. Il est préférable de lui attribuer un surnom « neutre » et non péjoratif;

- Effacer l'historique des messages (messages textes et messagerie FB). Dans le cas où vous voudriez laisser une trace de votre conversation ou de votre message, utiliser la fonction copier / coller sur Word, « note », iCloud ou envoyer les à votre courriel ;
- Changer régulièrement vos mots de passe de compte FB, courriel et cellulaire;
- Éviter de laisser votre session FB ouverte dans un ordinateur ou cellulaire;
- Demeurer informé sur les mises à jour de FB. Lorsque celles-ci changent, les paramètres de sécurité et de confidentialité que vous aviez sélectionnés sont réinitialisés et doivent être renouvelés;
- Prendre garde au GPS et à la fonction « localisation de mon téléphone » disponible sur Android et iPhone. Bien que cette option puisse être pratique pour retrouver un téléphone perdu ou volé, elle permet aussi de retracer les gens et leurs déplacements;
- L'article 1.2.4 du code d'éthique de l'ATTRueQ mentionne que : « *La vie privée du travailleur de rue est une affaire personnelle. Elle ne doit pas compromettre l'exercice de sa pratique.* » FB est public, bien que vous « paramétriez » votre compte personnel de manière « confidentielle », votre **photo de couverture actuelle**, ainsi que les commentaires concernant cette dernière sont accessibles à tous;
- Malgré les précautions pour rendre un compte FB « confidentiel », sachez que le menu déroulant à droite complètement de votre page FB (juste au-dessus de la fenêtre de clavardage), vous fait état des différentes actions (aimé un statut, publié une photo, commenté un article, répondu à un commentaire, etc.) que vos contacts ont faites dans les dernières minutes;
- La photo de profil amène des avantages (être identifiable auprès des personnes du milieu) et des inconvénients (être identifiable auprès des personnes du milieu)! À vous de juger ce que vous désirez. Pour ceux qui désirent plus d'anonymat, le logo de l'ATTRueQ peut être un bon compromis à utiliser;
- Faire régulièrement les mises à jour de l'antivirus ainsi que les sauvegardes de vos données, afin de vous assurer de ne pas perdre vos données en cas de bris ou panne de vos outils technologiques ;
- Éviter les « quiz » et jeux sur votre profil FB professionnel par souci de respect et de confidentialité auprès de vos « amis ». En effet, lorsque vous cliquez sur « j'accepte » vous autorisez l'accès

aux administrateurs de ces divertissements à votre liste de contacts;

- Pour terminer, ce que vous ne feriez pas lors d'une conversation réelle face à une personne ou un groupe, ne prenez pas l'Internet comme bouclier pour le faire!



## VI. Outils pédagogiques:

a) Le triangle des lumières	42
b) Le carré des protections	45
c) L'étoile des savoirs	46
d) Compte Facebook : quelques questions, quelques précautions	47
e) Introduction à Facebook	49
f) Lexique et références	57





## VI. Outils pédagogiques :

Cette portion du document renferme la présentation des outils suggérés tout au long du guide, afin de permettre au Tr d'approfondir et d'encadrer sa réflexion. La plupart des outils proposés pourront être utiles dans la pratique en général. Par contre, avec l'utilisation des TIC, quatre constats nous amènent à s'y pencher davantage, avant de poser une action :

- **Les écrits laissent des traces permanentes;**
- **L'interprétation et la perception sont des enjeux de taille;**
- **L'instantanéité peut nous jouer des tours...;**
- **La confidentialité est impossible!**

Bien entendu, afin de potentialiser l'utilisation de ces outils, le Tr devra, en cas de besoin, se référer aux documents de base en travail de rue, tels que : « **De l'oral à l'écrit** » et le « **code d'éthique de l'ATTRueQ.** »

a)

## Le triangle des lumières



Cet outil fait référence au concept de « *triangulation des sources* » utilisé notamment en sciences sociales pour corroborer des données reçues. Cette méthode de recherche qualitative consiste à appuyer l'information obtenue en la confrontant à d'autres sources afin d'éliminer ou de réduire les biais relatifs à un renseignement ou une impression; augmenter la fiabilité de l'information reçue, fournir une meilleure compréhension de la situation et rassurer l'observateur quant à la valeur objective des renseignements obtenus.

*Le triangle des lumières* est un outil qui s'inspire de cette méthode. Il vise à soutenir le processus d'analyse ou de décision eu égard aux renseignements obtenus sur une personne par le biais des réseaux sociaux ou des TIC. Il peut être utilisé pour renforcer la valeur objective de nos interprétations et améliorer la prise de décision sur les actions à entreprendre (ou non). Conformément aux principes de l'approche en travail de rue, *le triangle des lumières* permet une vision globale des personnes. Il ne limite pas notre compréhension d'un individu et d'une situation à une seule facette démontrée par les réseaux sociaux ou les TIC. Il permet plutôt de combiner nos sphères de connaissance pour obtenir une meilleure lecture de la situation.

Nous savons que l'information obtenue par le biais des TIC nécessite de prendre un recul quant à la valeur objective de celle-ci. Il est donc essentiel de se questionner sur notre niveau de connaissance des personnes, des milieux et des situations afin de s'assurer d'avoir une meilleure vue d'ensemble. Le triangle des lumières propose d'évaluer la fiabilité de l'information obtenue par les TIC en la confrontant à d'autres sources d'informations.

**(Auteure: Manon Bouchard)**



## À titre d'exemple, voici deux cas de figure :

- A) Le travailleur de rue dispose d'un compte Facebook professionnel. Il accepte comme « amis » les jeunes qu'il fréquente dans la rue. Parfois, il accepte aussi les amis de ces derniers, même s'il n'a pas eu encore l'occasion de les rencontrer en personne. Un jeudi soir, un jeune publie sur son profil : *« j'ai poché mon examen de français, maudit prof con, système de cul, #/€ !\# de vie de merde! J'en peux pu. À soir, je décroche. CIAO-BYE ».*
- B) Une travailleuse de rue voit passer sur son fil d'actualité le commentaire d'une jeune fille avec qui elle est en lien. Celle-ci commente une vidéo de sa « chum » qui danse très langoureusement et explicitement avec un homme : *« Wow, toi tu sais bouger ma chum! La prochaine fois, let me know pour que je t'accompagne! On va « shaker » la place! Vivement la danse ».*

## Quelle est la valeur de ces informations ? Plusieurs interprétations sont possibles quant à ce type de publication. Matière à réflexion :

- « J'en peux pu », « Je décroche », « On va « shaker » la place! Vivement la danse », quelle est la signification que je donne à ces mots?
- Est-ce que je connais la trajectoire, l'historique de la personne?
- Est-ce que je connais son réseau naturel? Est-il présent? Significatif?
- A-t-elle des antécédents de violence? De dépression? De tendances suicidaires?
- Est-t-elle une consommatrice (drogue, alcool, médicament)?
- Etc.

## Sources d'information :

- Lumière rouge = connaissance d'une personne, d'un milieu ou d'une situation seulement via les TIC.
- Lumière jaune = connaissance d'une personne, d'un milieu ou d'une situation via les TIC, mais aussi en personne.
- Lumière verte = connaissance d'une personne, d'un milieu ou d'une situation via les TIC, en personne et par ses pairs, parents ou autres intervenants.

Conjointement à cet outil, une fois la décision prise sur les actions à entreprendre (ou non) suite à ces publications, nous vous invitons à vous référer à l'outil suivant : *Le carré des protections*, afin d'approfondir votre réflexion sur les enjeux possibles d'une intervention.

b)

## Le carré des protections

*LA PRATIQUE*

*L'ORGANISME*



*LA PERSONNE*

*LE TRAVAILLEUR  
DE RUE*

Les TIC sont des outils et des espaces qui permettent l'échange de beaucoup d'informations. Par contre, pris hors contexte, ces renseignements (publications, partage de photos / articles, etc.) laissent une place considérable à l'interprétation. Il est donc essentiel d'être conscient de ces différentes perceptions et de se questionner sur les impacts possibles de nos actions via les TIC. Le souci de protéger (confidentialité des personnes, réputation des acteurs, de leurs organisations et de leur pratique, la sécurité des Tr et des personnes qu'ils accompagnent ainsi que leurs parents, amis et entourage immédiat) doit être constamment réfléchi et questionné, comme dans toutes les actions posées par le Tr d'ailleurs, mais plus particulièrement celles via les TIC. En effet, l'aspect permanent laissé par les écrits, ainsi que le concept de partage rapide et instantané dans les TIC, doivent être pris en considération.

Toujours se soucier des quatre niveaux de protection lorsqu'on pose une action avec les TIC et se demander si notre « action » aura un impact sur :

- **La personne accompagnée (ou son entourage) ?**
- **L'organisme employeur ?**
- **La pratique du travail de rue et sa communauté ?**
- **Moi-même comme Tr ?**

c)

## L'étoile des savoirs

### SAVOIRS

SAVOIR-ÊTRE



SAVOIR-DIRE

SAVOIR-FAIRE

SAVOIR-FAIRE FAIRE

Réflexion sur les différents savoirs dans l'utilisation des TIC :

- **Savoir :** L'ensemble des connaissances acquises par l'apprentissage et l'expérience. Ce savoir tend à s'enrichir, il est utilisable et communicable. Concrètement, il faut que le Tr se questionne sur ses connaissances quant aux notions sur les TIC, par exemple les différentes fonctionnalités d'un compte FB.
- **Savoir-être :** C'est la capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques et des particularités de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur. Comment « être » avec les TIC ?
- **Savoir-faire :** Habileté à mettre en oeuvre son expérience et ses connaissances acquises. Comment utiliser les TIC ?
- **Savoir-faire faire :** C'est la notion de l'empowerment. C'est de « *favoriser chez les jeunes l'acquisition d'habiletés leur permettant de se prendre en charge personnellement et collectivement* » (De l'oral à l'écrit, p.47). Échanger et discuter avec les personnes que nous accompagnons sur l'utilisation des TIC, les enjeux, les possibilités, etc.
- **Savoir-dire :** Appartient à l'ordre du discours, du langage et de la communication. Intéressant de réfléchir à tout le non-verbal auquel nous n'avons pas accès avec les TIC et sur l'utilisation d'émoticônes ou de signe de ponctuation pour pallier à cette absence.

## d) Compte Facebook : quelques questions, quelques précautions

Nous vous proposons une liste de questions à vous poser IDÉALEMENT **avant** l'ouverture d'un profil ou d'une page. Nous suggérons fortement que **le choix d'ouvrir un profil FB Tr soit discuté en équipe de travail. La décision devrait appartenir à l'employé, appuyé et soutenu par son organisme.** Cet outil vous permettra d'identifier certaines balises qui clarifieront vos objectifs d'utilisation d'un tel médium :

- À qui s'adresse mon profil? Ouvert à tous ? Seulement aux personnes avec qui vous avez établi un lien? Aux parents? Aux intervenants du milieu et organismes partenaires?
- Quels sont les enjeux d'avoir un FB ouvert à tous?
  - Confidentialité
  - Sécurité
  - Leurre de personne
- Quand le Tr peut-il ouvrir un compte / profil FB? (Dès son entrée en poste, soit en période d'observation, ou une fois que la période d'intégration est traversée?) Pourquoi? Enjeux du choix?
- Quelle utilisation voulez-vous en faire: Prévention? Intervention? Information? Se tenir au courant? Donner des nouvelles? Maintenir un lien ? Partager des passions ? Jouer en ligne avec les personnes avec qui nous sommes en lien? Se faire connaître comme Tr? Faire connaître la pratique? Etc.
- Avez-vous une bonne connaissance de FB? (Fonctionnement général de FB et de ses diverses fonctions et possibilités? Paramètres de sécurité et de confidentialité, etc.).
- Est-ce que vous définissez des moments précis à votre utilisation? Une durée? (par semaine, par jour?) Une fréquence de visite?
- Quelle photo de profil et de couverture vous utilisez? (identifiable à votre personne ou non? À votre organisme ou non?)
- Est-ce que vous identifiez votre prénom à votre organisme ou à votre fonction? (Ex: *Patricia -PIPQ-* ou *Patricia -Tr-*) Réfléchir aux enjeux de stigmate lorsque l'organisme a une mission plus spécifique (Ex: VIH-Sida, utilisateurs de drogues injectables, prostitution).

- Qu'est-ce que vous voulez montrer de vous? Qu'est-ce que vous voulez partager? À quoi donnez-vous accès sur votre compte? Quelles informations rendez-vous disponibles dans la rubrique «À propos» (Page web de l'organisme? Adresse de l'organisme? Numéro de cellulaire? Explication du travail de rue? Courriel? Date de naissance? Etc.)
- Est-ce que vous permettez aux personnes d'écrire sur votre mur ou de commenter vos statuts et publications? (Vous pouvez limiter ces actions dans l'onglet «paramètres de confidentialité») Quels sont les enjeux de le permettre? De le refuser?
- Si vous ouvrez un FB d'organisme, qui sera responsable de le visiter et de répondre aux commentaires et questions des personnes?
- Est-ce que les enjeux et les réflexions sont les mêmes pour une page profil d'un Tr et une page d'organisme?
- Doit-on s'abonner à des «pages» (Ex: Organismes partenaires, Bar, Etc.)? Pourquoi le faire? Comment choisir? Quels sont les impacts et enjeux quant à la crédibilité, au lien d'appartenance ou d'apparence?



e)

## Introduction à Facebook

### **Petit guide à l'attention des travailleurs de rue : un outil mieux maîtrisé diminue les maladresses !**

- *Le monde virtuel évolue à une vitesse incroyable ! Les réseaux sociaux se modifient chaque jour ! Ce petit guide était à jour lors de sa rédaction, mais sûrement déjà dépassé lors de son impression ! Les modifications régulières ne permettent pas de fournir un guide détaillé de toutes les fonctionnalités, les possibilités de paramètres et les diverses options. Ce n'est qu'une introduction à l'univers Facebook. Vous êtes invité à être curieux et à poursuivre votre exploration des réseaux sociaux par vous-même.*
- *D'ailleurs, sachez que lorsque les paramètres de FB changent, tout ce que vous aviez configuré concernant la sécurité et la confidentialité de votre compte est réinitialisé. Vous devez donc, rétablir vos paramètres.*
- *Veillez noter que certaines fonctionnalités, applications et paramètres ne sont pas disponibles sur le cellulaire ou ne permettent pas d'effectuer les mêmes actions qu'avec un ordinateur. Si vous voulez modifier la confidentialité et la sécurité de votre compte, il est préférable de le faire à partir d'un ordinateur. <https://www.facebook.com/help/search/?query=téléphone>*
- *Il est intéressant de savoir qu'un compte, pour une personne mineure, n'a pas les mêmes possibilités qu'un compte pour une personne majeure. <https://www.facebook.com/help/search/?query=mineur>*

### **Démystifions les grandes différences entre un profil Facebook et une page.**

Le profil est pour un usage « personnel », c'est-à-dire qu'il faut un nom et un prénom pour l'utiliser. Vous pouvez rendre public vos publications ou en limiter l'audience. Les gens que vous acceptez sur votre profil deviennent vos « amis ». Par contre, vous pouvez refuser ou ignorer des demandes d'amitiés. Si vous refusez, la personne qui vous a envoyé une demande verra votre refus et pourra vous envoyer une



nouvelle demande d'amitié. Si vous ignorez sa demande, celle-ci restera en suspens. Vous pouvez avoir un maximum de 5000 amis sur un compte personnel. Plusieurs possibilités s'offrent à vous concernant la confidentialité des données se rattachant à votre compte.

La page est destinée aux entreprises, aux organismes, aux organisations et aussi à des « personnalités » (Ex: Humoristes, comédiens, politiciens, etc.). Tout comme avec un profil, la page permet d'interagir avec d'autres utilisateurs. Par contre, sachez que le contenu est entièrement public. Il est impossible de limiter l'audience. Les publications et les interactions entre les personnes sont visibles à tous. Il est aussi possible pour quelqu'un d'aller voir votre page même s'il n'a pas de compte Facebook. De plus, il n'y a pas de liens « d'amitié » lorsque vous avez une page, mais plutôt des clics « J'aime » qui indiquent que quelqu'un est devenu « membre » de votre page. Le nombre de membres est illimité sur une page. Pour gérer une page, il est nécessaire de se créer un profil personnel afin d'administrer une page.

Il est important de savoir qu'un groupe n'est pas la même chose qu'une page. Les groupes sont des espaces qui permettent différents types d'échanges avec des gens qui ont des intérêts communs. Vous trouverez toutes les réponses à vos questionnements concernant le profil, la page, le groupe, et bien plus, en allant sur le lien suivant : <https://www.facebook.com/help/>

## **Les paramètres de confidentialité**

Facebook met à votre disposition une page qui vous permet de vous familiariser avec les notions de base quant à la confidentialité. Vous y trouverez, entre autres les rubriques suivantes :

- Apprenez à connaître Facebook;
- Ce que vous montrez aux autres;
- Comment les autres interagissent-ils avec vous;
- Ce que vous voyez;
- Comment protéger votre compte;
- Facebook et la publicité;
- Lisez notre Politique d'utilisation des données.



Il est très simple de naviguer au travers cet outil qui, somme toute, est assez interactif et complet. <https://www.facebook.com/about/basics/>

Il y a 3 possibilités (**BASIC, AVANCÉ ET RAPIDE**) d'accéder à vos paramètres de confidentialité. D'abord, lorsque vous vous connectez à votre compte Facebook, vous avez accès à vos raccourcis de confidentialité.



En cliquant sur le petit cadenas, vous aurez accès à quelques options (**RAPIDE**), les plus importantes, pour modifier ou vérifier certaines fonctionnalités de votre compte :

- *Qui peut voir mon contenu?* Vous permet de changer l'audience de vos publications. En sélectionnant «en tant que» vous pouvez visualiser comment les autres utilisateurs voient votre profil. **Sachez que vous pouvez personnaliser, pour chacun de vos contacts, ce que vous désirez rendre accessible de votre profil.**
- *Qui peut me contacter?* Il est possible pour vous de choisir qui peut vous envoyer des demandes d'amitiés.
- *Comment empêcher quelqu'un de me contacter?* Vous pouvez bloquer quelqu'un par ce moyen en indiquant son nom. Vous avez aussi la possibilité de voir qui vous avez déjà bloqué.



En cliquant sur «*Affichez plus de paramètres*», vous aurez accès à tous les paramètres et outils de confidentialité (**AVANCÉ**). Vous y trouverez différents onglets qui vous permettront de modifier plus en profondeur les paramètres déjà mis en place dans votre profil Facebook.



**ter une de vos photo ou un de vos statuts, s'ils désirent vous écrire publiquement.**

- Déterminer ce que les autres voient sur votre mur en choisissant l'audience. (**Identification sur une photo, un article, une publicité**)
- Donner votre accord avant qu'on publie une photo de vous.

## **Ce qui est important à retenir à propos de Facebook :**

- Vérifier régulièrement votre « *Historique personnel* » ou « *Journal des activités* » (les thèmes diffèrent lors des mises à jour) afin de gérer vos diverses actions (publications, pages « j'aime », etc.). Ce « nettoyage » régulier permettra de limiter les publicités sur votre compte en lien avec les différents « clics » que vous avez fait sur des commentaires, articles ou pages. Pour se faire, vous pouvez cliquer sur le petit cadenas en haut à droite de votre profil, sous la rubrique : « *Afficher plus de paramètres* », vous trouverez dans le menu à gauche la section « *Publicités* », où vous pourrez configurer votre compte de manière à ce que les publicités qui apparaissent sur votre profil ne soient pas associées à votre utilisation, vos préférences ou vos centres d'intérêt.
- Vérifier régulièrement vos paramètres de confidentialité et de sécurité. Lorsqu'une mise à jour de FB est faite, ceux-ci doivent être reconfigurés.
- À l'occasion, allez dans « *Vos paramètres* », cliquez sur l'onglet « *Sécurité* », ensuite dans « *Où vous êtes connecté* » afin de voir si vous avez des sessions de connexions qui sont actives et assurez-vous de les fermer.
- Vérifier si votre géolocalisation de cellulaire est activée. Du moment où celle-ci est activée, lorsque vous écrivez un message, il est possible de voir sous le message de quel endroit vous avez écrit. Pour en savoir davantage : <https://www.facebook.com/help/337244676357509/>. Il est fortement recommandé de la désactiver, afin que personne n'ait accès à vos déplacements.
- Gérer vos applications et les pages que vous « suivez ». Plus vous avez d'applications et de pages que vous « suivez », plus vous ouvrez l'accès à votre profil Facebook. En effet, les administrateurs des différentes applications auxquelles vous êtes abonnées et aux

pages que vous suivez ont accès à vos photos, vidéos, informations de profil, etc. Il est suggéré de nettoyer régulièrement vos abonnements afin de restreindre l'accès à votre Facebook. De plus, il est possible que des pages que vous avez aimées il y a 3 ans ne soient plus dans vos intérêts actuels! Soyez à jour!

- Pensez à « nettoyer » votre Facebook régulièrement, c'est-à-dire, de supprimer vos anciennes publications. Même si elles ne sont pas apparentes sur votre profil, vos « amis » peuvent avoir accès aux publications des années précédentes. Celles-ci peuvent être désuètes et induire des personnes en erreur. Par exemple, vous avez publié un article en 2014 sur une situation précise. Une personne commente cette publication en 2016. Celle-ci se retrouvera dans votre fil d'actualité présent comme si vous l'aviez publiée ou écrite la journée même.
- Bien que vous rendiez votre liste d'ami confidentielle, c'est-à-dire que vous choisissiez d'être la seule personne à pouvoir voir votre liste d'amis en cliquant sur « Moi uniquement », vous devez savoir que les amis communs entre vous et une autre personne sont accessibles. De plus, Facebook émet un rappel :





*Rappel: vos amis contrôlent qui peut voir leurs liens d'amitié dans leur propre journal. Si des utilisateurs peuvent consulter votre lien d'amitié dans un autre journal, ils pourront y accéder dans le fil d'actualité, dans les résultats de recherche et à d'autres endroits sur Facebook. Ils pourront également voir vos amis communs dans votre journal.*

À chaque publication que vous faites sur votre mur, vous avez la possibilité de choisir l'auditoire de cette publication (public, amis, etc.). Vérifier cette option chaque fois que vous publiez, puisqu'il demeurera le même pour la prochaine utilisation.



## La messagerie instantanée « Messenger » :

Lorsque vous utilisez Messenger, vous pouvez voir différentes icônes qui vous indiquent l'état de votre message (envoyé, remis et lu) :

-  : un cercle gris qui tourne signifie que votre message est en cours d'envoi
-  : un cercle bleu signifie que votre message a été envoyé
-  : un rond bleu plein signifie que votre message a été remis
-  : une version miniature de la photo de la personne s'affiche sous le message lorsque ce dernier a été lu.

Comme mentionné précédemment dans le guide, vous pouvez choisir de recevoir les messages de la messagerie instantanée dans votre boîte courriel afin de prendre connaissance de ces derniers sans que les personnes voient si vous avez lu le message qu'ils vous ont envoyé et ainsi créer une attente de réponse immédiate. Voici comment le faire : cliquer sur le petit cadenas à droite de votre profil, ensuite aller dans « *Afficher plus de paramètres* », dans le menu à gauche cliquer sur « *Notifications ou Alertes* » puis sur « *courriel* » afin de choisir les notifications activées et désactivées. À partir de là, activer l'option de recevoir vos messages de la messagerie FB dans votre boîte courriel.

Si vous êtes branchés sur la messagerie sur un ordinateur et que la discussion est déjà entamée avec la personne, il suffit de ne pas cliquer sur celle-ci, ainsi la personne qui vous a écrit ne verra pas que vous avez lu. Sur un cellulaire ou une tablette, vous pouvez recevoir des notifications vous avisant que vous avez reçu un message d'une personne et lire les premières lignes de celui-ci. Par contre, lorsque vous ouvrez la discussion, la mention « vu » sera automatiquement visible pour votre expéditeur.

Pour réaliser ce document, la plupart des recherches ont été effectuées directement sur le site du réseau social FB. Voici quelques liens à retenir pour poursuivre votre formation :

<https://www.facebook.com/help/>

<https://www.facebook.com/safety>

<https://www.facebook.com/help/325807937506242/?ref=contextual>

<https://www.facebook.com/help/183297075069617?sr=1&query=page&sid=0iY5uQ0G32WinNrmd>  
<https://www.facebook.com/help/172821719458489?sr=2&query=group&sid=0RiHjPvdavFlJ2fWJ>

Voici quelques autres liens intéressants :

<http://www.blogdumoderateur.com/outils-facebook/>  
<http://www.memoclic.com/1215-facebook/>

*(Recherches et résumé fait par Mélissa Chiasson)*

f)

## Lexique et références

### LEXIQUE

Les TIC sont « *L'ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique* » (Larousse, 2016). Plusieurs formes de TIC existent, voici quelques exemples qui ont été soulevés par les Tr lors des groupes de discussion. Notez que le monde des technologies bouge rapidement, ces TIC étaient au goût du jour lors de la rédaction du document mais peut-être dépassées lors de votre lecture!

- **Texto**: Historiquement... *Mot datant de la fin du XIV<sup>e</sup> siècle - Action plus communément liée à l'envoi de message par des pigeons voyageurs (!!!!) Mot aujourd'hui désuet depuis l'avènement des technologies modernes aujourd'hui remplacé par le mot SMS (Short Message Service)*. (Wikipédia, 15.01.2016). Aussi utilisé : messagerie texte.
- **Réseaux sociaux** : *Facebook* (réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages, joindre et créer des groupes et d'utiliser une variété d'application - Wikipédia, 29.06.2016), *Ask.FM* (réseau social avec lequel les utilisateurs peuvent recevoir des questions de la part d'autres utilisateurs identifiés ou d'utilisateurs anonymes - Wikipédia, 29.06.2016). *Page spotted*: « C'est un prolongement d'une communauté réelle dans un monde virtuel ». Exemple une école X qui a une page spotted, les élèves rejoignent la *page* et publient anonymement un commentaire sur ce qu'ils ont vu ou vécu dans ce lieu.
- **Applications**: *Instagram* (application de partage de photos et de vidéos disponible sur plates-formes mobiles - Wikipédia, 29.06.2016). *Snapchat*, même principe que l'application Instagram par contre, la particularité de cette dernière est l'existence d'une limite de temps de visualisation. Chaque photographie ou vidéo envoyée ne peut être visible par son destinataire que durant une

période de temps prédéterminée par l'expéditeur. *Chatroulette* (messagerie instantanée et de visiophonie (par webcam) qui a la particularité de mettre des internautes en relation de manière aléatoire - Wikipédia, 29.06.2016). *Tinder* (Application de réseautage fonctionnant par géolocalisation).

- **Site Web :** *You Tube* (site web d'hébergement de vidéos sur lequel les utilisateurs peuvent envoyer, regarder et partager des vidéos).

### Les PPP :

**Peur :** Elles correspondent à « un sentiment de danger, de menace, de crainte qu'éprouve une personne en la présence ou à l'idée d'un objet, d'une situation ou autre. Les peurs sont fondées ou non. Elles sont apprises ou innées. Elles se manifestent souvent à travers des malaises, des appréhensions, des inquiétudes, des paniques ». La peur est un instrument de protection, un signe d'alerte qui permet d'éviter certains dangers en même temps qu'elle peut devenir un frein à l'exploration.

**Préjugés :** Ce sont des « croyances et opinions préconçues favorables ou défavorables, souvent imposées par le milieu, l'époque ou l'éducation ». Préjuger c'est porter un jugement se basant uniquement sur la non-connaissance, en tenant compte des ouï-dire. Les préjugés sont souvent imputables à des phénomènes sociaux méconnus. Pré-juger, c'est juger avant d'avoir vérifié: le préjugé peut s'avérer nécessaire pour prévoir, envisager, anticiper. Il faut par ailleurs savoir réviser ses préjugés en les confrontant à la réalité: avoir des préjugés ouverts plutôt que fermés.

**Principes :** Ils se traduisent à travers « des idées basées sur des lois, des normes, des préceptes s'appuyant sur des jugements de valeur, des règles ou des buts ». Les principes servent de base à quelqu'un ou à un groupe pour le raisonnement des règles morales. Les principes évoluent en fonction des nouvelles notions que l'on acquiert. Les principes servent de guide mais peuvent aussi enfermer des idées.

**Tiré de :** *De l'oral à l'écrit* P.31



## DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES EN TRAVAIL DE RUE

### De L'oral à l'écrit

« Document invitant le lecteur à des réflexions et à permettre de faire des liens et d'approfondir sa compréhension de l'approche du travail de rue. Outil de ressourcement proposant une série de connaissances et de points de vue reliés au travail de rue ainsi que des balises sur ses enjeux et limites ».

[http://www.rapjeunesse.com/wp-content/uploads/2013/03/le\\_travail\\_de\\_rue\\_de\\_loral\\_lcrit.pdf](http://www.rapjeunesse.com/wp-content/uploads/2013/03/le_travail_de_rue_de_loral_lcrit.pdf)

### Code d'éthique de l'ATTRueQ

« Le code d'éthique est un guide permettant d'orienter le travailleur de rue dans l'exercice de ses fonctions. Il s'agit d'un outil qui a pour but d'uniformiser la pratique et de s'assurer que les membres adhèrent aux mêmes fondements ».

<http://www.rapjeunesse.com/wp-content/uploads/2013/03/ATTRueQ-Code-dethique.pdf>

### Balises et enjeux de définition du travail de rue

Ce document propose différents angles de réflexion visant à :

- Présenter le questionnement entourant le développement du travail de rue et la diversification des pratiques qui y sont associées en cernant les enjeux de préciser ou non la définition de cette pratique;
- Repérer les principales balises utilisées pour définir et nourrir les essentiels du travail de rue à travers les réflexions menées sur cette pratique au Québec;
- Analyser les prolongements et glissements entre travail de rue et les autres pratiques dites « de proximité » en observant comment elles se développent en tension entre 4 pôles, de façon complémentaire et contradictoire.

<http://www.rapjeunesse.com/wp-content/uploads/2013/03/balises-et-enjeux-de-definition-du-travail-de-rue.pdf>







« Liker », « Taguer », « Poster », « Texter », l'intervenant en mode virtuel : Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? De la collectivité à la « connectivité », comment naviguer sans se dénaturer !

Sans prétention, ce guide souhaite être un outil de réflexion et de référence afin d'accompagner les travailleurs de rue sur les enjeux de l'utilisation des TIC dans leur pratique quotidienne.



**POUR PLUS  
D'INFORMATIONS**

Tél: 418.641.0168  
Fax: 418.641.0045  
Sans frais: 1.866.641.0168  
Courriel: [pipq@qc.aira.com](mailto:pipq@qc.aira.com)  
Site web: [www.pipq.org](http://www.pipq.org)



**En collaboration avec:**

