



Utilisation des médias sociaux et
des moyens de communication
électroniques lors de la prestation
de services auprès des jeunes en difficulté
et leur famille suivis en protection de la jeunesse

SOMMAIRE EXÉCUTIF

du rapport d'ETMI abrégée

AUTEURES

Isabelle Beaumier, M. Serv. Soc., professionnelle en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (ETMISSS), Direction de l'enseignement et des affaires universitaires (DEAU), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale

Désirée Nsanzabera, M.A.P., M.A., professionnelle en ETMISSS, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Sylvie St-Jacques, Ph. D., responsable scientifique de l'unité d'ETMISSS (UETMISSS), DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

DEMANDEURS

Patrick Corriveau, directeur, Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), CIUSSS de la Capitale-Nationale

Amélie Morin, directrice, Direction programme jeunesse (DJ), CIUSSS de la Capitale-Nationale

REPRÉSENTANT DU DEMANDEUR

Louis-Philippe Émond, adjoint au directeur, DPJ, CIUSSS de la Capitale-Nationale

GESTIONNAIRE DU MANDAT

Catherine Safianyik, chef de service de l'ETMISSS et de la bibliothèque, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Marie-Marthe Gagnon, bibliothécaire, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Élyse Granger, bibliothécaire, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale (révision)

RÉVISION LINGUISTIQUE

Catherine Germain-Perron, technicienne en administration, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Karine Binette, technicienne en arts graphiques, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Edith Ramos Lau, technicienne en communication, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

RESPONSABILITÉ

Ce document n'engage d'aucune façon la responsabilité du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de son personnel et des professionnels à l'égard des informations transmises. En conséquence, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les membres de l'Unité d'ETMISSS ne pourront être tenus responsables en aucun cas de tout dommage de quelque nature que ce soit au regard de l'utilisation ou de l'interprétation de ces informations.

POUR CITER CE DOCUMENT

Beaumier, I., Nsanzabera, D. et St-Jacques, S. (2022). *Utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès des jeunes en difficulté et leur famille suivis en protection de la jeunesse* – Sommaire exécutif du rapport d'ETMI abrégée, UETMISSS, CIUSSS de la Capitale-Nationale, 12 p.

Janvier 2022

PRODUCTION

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2022

Dépôt légal : 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-91070-1 (PDF)

PROBLÉMATIQUE

Les médias sociaux (MS) et les moyens de communication électroniques (MCE) sont devenus une composante de la pratique contemporaine et sont là pour rester (Breyette et Hill, 2015; Mishna *et al.*, 2012). Leur utilisation sur le plan professionnel fait appel à des responsabilités tant individuelles qu'institutionnelles. L'attitude des gestionnaires et la culture organisationnelle auraient un impact sur l'usage des MS et des MCE dans un contexte professionnel (Cooner *et al.*, 2020). Le domaine de la protection de la jeunesse (PJ) représente un défi particulier, car il s'agit d'une clientèle mineure placée sous la protection de l'État. Dans ce domaine, l'usage des MS et des MCE peut représenter un mélange de risques et de bénéfices (Stott *et al.*, 2016). Les technologies de la communication ont la capacité de faciliter l'accès du client à l'intervenant et à l'information, grâce à l'utilisation des messages textes, des courriels et des téléphones cellulaires (Tregeagle et Darcy, 2008). Leur usage permet également d'augmenter l'engagement des usagers lors de leur suivi (Fairclough, 2003).

Toutefois, l'utilisation des MS et des MCE présente des défis sur le plan éthique, notamment concernant la confidentialité et l'utilisation d'informations provenant des MS (Cooner *et al.*, 2020). Ces pratiques peuvent également présenter des risques pour les intervenants sur le plan de la santé et de la sécurité au travail (harcèlement, menaces, atteintes à la réputation et à la crédibilité) (Byrne *et al.*, 2019). Il est fortement recommandé aux établissements de diminuer les risques associés à leur usage (Sage et Sage, 2016). De plus, les intervenants devront être éduqués et formés concernant l'application éthique de ces technologies dans leur pratique (Breyette et Hill, 2015).

CONTEXTE

Au Québec comme ailleurs, l'utilisation des MS et des MCE, devenue incontournable, s'est imposée dans le cadre de la prestation de services des intervenants en PJ. Les MS et les MCE représentent parfois l'unique façon d'entrer en contact avec la clientèle, tant avec les jeunes qu'avec les parents. Ils facilitent également la collaboration entre les intervenants et leurs collaborateurs, autant des secteurs publics que communautaires. L'usage actuel des MS et des MCE dans le cadre de la prestation de services en PJ est très diversifié : communications simples (ex. : confirmation de rendez-vous, demande de documents), interactions avec des clients, surveillance, recherche de preuves, contacts avec des jeunes en fugue, vérifications des fréquentations des jeunes, prévention en lien avec l'exploitation sexuelle et autres usages. Toutefois, bien que ces pratiques génèrent des bénéfices, elles posent également des défis et des enjeux de taille. Si les comportements en ligne de certains intervenants peuvent être encadrés par leurs ordres professionnels respectifs, un certain nombre d'intervenants en PJ ne sont rattachés à aucun ordre professionnel.

C'est dans ce contexte que les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse ont mandaté l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (UETMISSS) du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de documenter l'utilisation des MS (plus spécifiquement les réseaux sociaux grands publics tels que *Facebook* et *Instagram*) et des MCE (téléphones cellulaires, messages textes et courriels), dans une visée d'information et de communications avec la clientèle en PJ. Il sera question des pratiques d'utilisation, des bénéfices, des risques encourus, des enjeux, des balises et des recommandations liés à leur utilisation en vue d'encadrer leur utilisation lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ.

OBJECTIFS

Cette ETMI abrégée a pour but de répondre à la question : « *Quelles sont les pratiques à préconiser pour baliser l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques par les intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle (jeunes en difficulté et leur famille) suivie en protection de la jeunesse?* ». À la lumière des résultats obtenus, les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse souhaitent élaborer et déployer des lignes directrices et des outils d'accompagnement sur l'utilisation des MS et des MCE auprès des membres de leur personnel.

Pour de plus amples informations, consultez le rapport au : <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/a-propos/publications/utilisation-des-medias-sociaux-et-des-moyens-de-communication>

MÉTHODOLOGIE

Trois sources de données ont été utilisées : (1) la littérature scientifique (bases de données *CINAHL (EBSCO)*, *PsycINFO (OVID)* et *Social Care Online*) et la littérature grise; (2) des données expérientielles recueillies à l'aide d'un sondage, de groupes de discussion et d'entrevues individuelles auprès d'intervenants et de gestionnaires; (3) des données contextuelles issues d'un Avis éthique du Comité d'éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que de la documentation de l'aspect juridique.

RÉSULTATS

Douze études primaires et six revues narratives ainsi que 13 documents de littérature grise ont été retenus. Le sondage a été réalisé auprès de 219 intervenants et 16 gestionnaires (taux de participation de 45%). Un groupe de discussion impliquant six gestionnaires ainsi que des entrevues individuelles auprès de deux intervenants ont eu lieu, représentant respectivement des taux de participation de 45% et 10%. La triangulation des données issues de ces diverses sources a permis de répondre aux questions d'évaluation suivantes.

Question 1 : Quelles sont les pratiques d'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électronique des intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

Les MS sont considérés comme des outils de travail par les intervenants en PJ. Ils permettent notamment la recherche d'informations sur les clients, la surveillance des facteurs de risque ou le partage d'informations. Il appert également que ces outils sont particulièrement utiles pour joindre des clientèles qu'il serait difficile de joindre autrement.

En ce qui concerne les MCE, les courriels sont utilisés essentiellement à des fins administratives (ex. : communication entre collègues) tandis que les messages textes sont davantage utilisés pour des communications brèves avec la clientèle (ex. : confirmation d'un rendez-vous).

Bien que l'utilisation des MS et des MCE a été adoptée par plusieurs, une minorité d'intervenants ne les utilisent pas au travail, soit par manque d'habiletés ou pour des raisons morales. Par ailleurs, l'approbation des supérieurs semble mitigée, c'est-à-dire que les pratiques sont variables et que certains préfèrent que les intervenants de leur équipe ne les utilisent pas.

L'utilisation des MS à des fins privées, tant pour les intervenants que pour les usagers, peut avoir des impacts sur les pratiques professionnelles. En effet, certains contenus publiés en ligne tant par les intervenants que les clients peuvent être utilisés dans un contexte professionnel, lors d'un signalement ou à titre de preuve en cour. Autant les intervenants peuvent surveiller les comptes des clients, que l'inverse, de même qu'autant des clients que des intervenants peuvent surveiller les comptes d'autres clients, soulignant l'importance de conscientiser les utilisateurs sur les impacts potentiels de l'utilisation des MS à des fins privées.

PRATIQUES D'UTILISATION

Pratiques des organisations

- Collaboration, réseautage et soutien aux familles d'accueil

Pratiques des professionnels

Pratiques au travail

- Utilisation des MS par les intervenants à des fins professionnelles
- Utilisation à diverses fins : partage d'informations et de ressources, surveillance et recherche d'informations, évaluation des risques
- Outils pour joindre les clientèles difficiles à joindre, « là où elles sont »
- Utilisation, dans certaines situations, de comptes personnels et de faux comptes
- Services en ligne/à distance : conseils par courriel ou messagerie, etc.
- Utilisation des courriels pour communiquer avec les clients
- Utilisation des messages textes pour des communications brèves
- Certains préfèrent ne pas utiliser ces outils par manque d'habiletés ou pour des raisons morales

Pratiques privées

- Présence en ligne pouvant avoir des impacts pour les clients, le professionnel lui-même, son employeur et la profession en général

Pratiques des usagers

Chez les jeunes

- Utilisation pour garder le contact entre enfants placés et familles biologiques
- Messages textes pour dénoncer les abus

Chez les adultes

- Utilisation lors de l'adoption et du placement des enfants
- Surveillance des intervenants et d'autres clients

Question 2 : Quels sont les bénéfices, les enjeux et les risques liés à l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, du point de vue des intervenants?

Il existe de nombreux bénéfices à l'utilisation des MS et des MCE. Ces technologies offrent des opportunités de joindre une clientèle parfois difficile à joindre autrement. Pour les intervenants, ces outils facilitent la communication avec les clients et la planification des rencontres, augmentent les taux de réponses des clients, diminuent les absences aux rendez-vous et permettent de garder le contact avec les clients. Certains clients ont également des préférences pour ces outils en raison de la flexibilité offerte et pour pallier des contraintes de distance et d'emploi du temps.

Parmi les risques liés à l'utilisation des MS et des MCE, celui qui revient le plus souvent est la difficulté à préserver les limites entre les sphères professionnelle et personnelle, un risque qui est accentué lorsque l'intervenant utilise un téléphone ou un compte personnel. D'autres risques rapportés sont les bris de confidentialité et les interprétations erronées en l'absence de langage corporel. Ces risques mènent à des enjeux éthiques d'autant plus importants que ces technologies, à la base, n'ont pas été conçues pour être utilisées dans les pratiques en PJ.

Les enjeux éthiques sont liés à la vie privée, à la confidentialité, à la sécurité et au consentement éclairé. Certaines pratiques, comme la recherche d'informations dans les comptes privés des clients, soulèvent également des dilemmes chez les intervenants, pris entre la protection de l'enfant et le respect de la vie privée des clients.

OPPORTUNITÉS ET ENJEUX

Bénéfices et opportunités

- Outils plus efficaces (en termes de rapidité et d'accessibilité), surtout pour des clientèles difficiles à joindre
- Potentiel d'innovation dans les pratiques
- Compléments potentiels aux pratiques traditionnelles
- Certains clients plus à l'aise avec les technologies
- Plateformes d'échanges d'idées, de connaissances et de promotion de la profession

Défis, risques et enjeux

Au niveau des organisations

- Nécessité de s'ajuster continuellement sur les plans de la sécurité et des compétences

Au niveau des pratiques professionnelles

- Plusieurs enjeux éthiques soulignés : vie privée, confidentialité et sécurité; préoccupations au regard d'informations hautement sensibles
- Difficultés à maintenir les frontières professionnelles
- Difficulté à réunir les conditions du consentement éclairé et à s'assurer de l'identité du client
- Attentes irréalistes d'une réponse de l'intervenant 24/7
- Impact sur la relation avec les clients
- Interprétations erronées, notamment en raison de l'absence du langage non verbal
- Risque de bris de confidentialité
- Concernant les recherches sur le client : dilemme entre respect de la vie privée et protection de l'enfant
- Validité des informations trouvées; questionnements concernant l'utilisation des preuves obtenues en ligne en cour
- Crainte de générer des conséquences négatives inattendues
- Pannes technologiques hors de contrôle du professionnel et du client
- Risques de contacts non souhaitables pour les enfants placés
- Absence de réglementations des sites
- Adoption : utilisation des réseaux sociaux pour rechercher des familles sans égard aux accords conclus initialement

Question 3 : Quelles sont les balises à mettre en place pour encadrer l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, du point de vue des intervenants?

Les sources consultées convergent sur le besoin, pour les professionnels, de disposer de balises claires, l'absence de celles-ci donnant lieu à des interprétations personnelles et divergentes de ce qu'est une pratique acceptable. Les balises peuvent émaner des ordres ou associations professionnels ou des employeurs et peuvent prendre diverses formes : des politiques, des procédures, des lignes directrices ou tout autre outil (ex. : outil de prise de décision éthique). Il appert également que la seule présence de balises ne suffit pas et que d'autres mesures d'accompagnement, comme les formations et les conseils, soient utiles pour l'instauration d'une culture d'utilisation adéquate, éthique et sécuritaire des MS et des MCE.

Lors de l'élaboration des balises, les responsabilités des organisations, des intervenants et des usagers devraient être abordées de façon distincte. Les organisations ont des responsabilités envers les usagers, les employés, les bénévoles et la population en général. Elles ont aussi des responsabilités dans l'application des lois et des règlements en vigueur, et dans la reddition de comptes.

Qu'elles s'adressent aux organisations ou aux professionnels, les balises devraient s'articuler autour des principes éthiques. À cet égard, la notion d'intention est au centre de toute prise de décision et les considérations éthiques, telles que la confidentialité, l'engagement envers les clients, les frontières entre le professionnel et le client, l'intégrité, la sécurité et le consentement éclairé, devraient être abordées en conséquence.

La cohérence entre les nouvelles balises et celles déjà existantes, ainsi que l'implication des utilisateurs sont importantes. À cet égard, des conseils sur les plans juridiques et des ressources humaines permettraient de prévenir les conflits potentiels entre les intérêts des organisations, ceux des employés et ceux des usagers.

Enfin, il est suggéré aux employeurs d'évaluer la politique (pendant et après son développement) en se basant sur des critères tels que l'efficacité, la faisabilité (politique, administrative et technique), l'équité, la flexibilité ainsi que l'acceptabilité sociale.

BALISES

- Intervenants souhaitent la mise en place de balises
- Importance des balises soulignée par les ordres et associations professionnels

Éléments à considérer :

Au niveau organisationnel

- Importance de balises pour contrer les interprétations personnelles de ce qu'est une pratique acceptable
- La mise en place de balises ne suffit pas; besoin de formation et de conseils
- Approches qui inspirent les praticiens aux plus hauts niveaux des valeurs et de l'éthique et qui correspondent aux valeurs et aux missions de l'organisation à privilégier
- Harmoniser les balises avec les politiques et stratégies déjà existantes, notamment celles des ordres et associations professionnels
- Conseils juridiques au moment de l'élaboration des balises, pour gérer efficacement les conflits potentiels entre les intérêts de l'organisation, ceux des professionnels et ceux des clients
- Évaluer la politique pendant et après son développement

Au niveau des pratiques professionnelles

- Articuler les balises autour des principes éthiques
- Mettre le focus sur le meilleur intérêt de l'enfant
- Adopter une approche qui favorise l'autonomie professionnelle
- Directives claires et définition de ce qu'est une bonne et une mauvaise utilisation
- Clarification des éléments tels que les frontières, l'engagement envers les clients, la protection de la vie privée et de la confidentialité, l'intégrité, le consentement éclairé, les compétences (techniques, réglementaires, pratiques et cliniques)
- Clarification entre représentation professionnelle et personnelle
- Clarification concernant l'utilisation du matériel obtenu via les MS en cour à titre de preuve
- Précisions sur les compétences nécessaires au professionnalisme numérique (e-professionnalisme)
- Inclure les comportements attendus des usagers

CONSTATS

1.1 > D'ordre général

- › L'ensemble des données recueillies de différentes sources vont dans le même sens tant pour l'utilisation, les bénéfices et les enjeux que pour les besoins en lien avec l'utilisation des MS et des MCE par les intervenants en PJ.
- › Les informations issues de différentes sources mettent en évidence le besoin de politiques, de balises et de directives claires concernant l'utilisation des MS et des MCE en PJ de même que le besoin de formation des intervenants.

1.2 > D'ordre organisationnel

- › Un « virage technologique » dans la pratique est incontournable puisque les MS et les MCE sont devenus des outils de travail pour les intervenants en PJ.
- › Des investissements dans les infrastructures technologiques et l'accès au matériel électronique sont des enjeux cruciaux pour assurer une utilisation adéquate et sécuritaire des MS et des MCE.
- › L'accès et des investissements relativement à des formations et à de l'accompagnement concernant l'utilisation des MS et des MCE pourraient prévenir des problèmes liés à la confidentialité et à la sécurité des données.
- › Des balises qui sont en cohérence avec les orientations des ordres professionnels concernés en PJ sont nécessaires pour une utilisation efficace et sécuritaire des MS et des MCE.
- › Des utilisateurs (professionnels et gestionnaires), les ressources humaines et des conseillers juridiques devraient être impliqués dans l'élaboration des balises.

1.3 > D'ordre professionnel

- › Les principaux avantages de l'utilisation des MS et des MCE sont leur rapidité et leur efficacité pour joindre les clients « là où ils sont », en plus de leur effet de normalisation chez les jeunes.
- › Les enjeux majeurs en lien avec l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services en PJ sont le maintien de frontières entre les sphères professionnelle et personnelle chez les intervenants, la confidentialité, la sécurité des informations et la relation entre le professionnel et le client.
- › La gestion des risques rencontrés lors de l'utilisation des MS et des MCE est à considérer lors de l'élaboration de balises.
- › Les principes éthiques et la notion d'intention sont centraux pour l'usage des MS et des MCE.
- › L'absence de balises amène des variations dans la pratique selon les milieux et les intervenants.
- › L'intervenant a un rôle d'éducation et d'accompagnement des jeunes dans leur utilisation des MS et des MCE.

1.4 > D'ordre personnel/privé

- › L'utilisation des MS et des MCE implique une surveillance et une recherche d'informations bidirectionnelle, c'est-à-dire des intervenants envers la clientèle, mais aussi de la clientèle envers les intervenants.
- › Des préoccupations sont soulevées concernant l'intrusion dans la vie privée des intervenants : ceux-ci sont sur les mêmes réseaux sociaux que les clients. De plus, les courriels, les messages textes et les autres formes de cybercommunication contribuent à faire croire que les intervenants sont disponibles à tout moment.
- › La prudence, un besoin d'éducation et de conscientisation s'imposent concernant l'utilisation personnelle par les intervenants de leurs propres MS (ajustement des paramètres de confidentialité, réflexion sur « l'image » projetée, etc.).
- › Un volet « usagers » devrait faire partie des balises, ces derniers ayant des droits et des responsabilités, notamment en ce qui concerne la protection des intervenants contre les intrusions dans leur vie privée et le harcèlement en ligne.

CONCLUSION

La grande force de cette ETMI abrégée réside dans la nature et la quantité des sources de données consultées et triangulées (littérature, données expérientielles et contextuelles), ce qui permet d'apprécier différents points de vue sur la question. Une autre force à souligner est le fait que l'ensemble des données recueillies convergent dans le même sens. Bien que les MS et les MCE présentent de nombreux bénéfices et avantages, en plus d'opportunités d'innovation, ils comportent aussi des risques et des défis. L'élaboration et l'implantation de balises deviennent donc incontournables pour les organisations, en cohérence avec les aspects éthiques et légaux de même qu'avec les ordres professionnels. Il semblerait cependant que la seule présence de balises ne suffit pas à gérer les dilemmes au quotidien et qu'il faudrait user d'autres stratégies pour favoriser l'utilisation éthique des MS et des MCE, comme des formations, l'accès à des conseillers ainsi que d'autres outils, comme des outils de prise de décision éthique. Finalement, il ressort de cela que les organisations devraient être vigilantes et proactives face aux nouvelles technologies de communication qui s'imposeront dans la pratique afin de s'ajuster rapidement.

RÉFÉRENCES

- Breyette, S. K. et Hill, K. (2015). The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283-303. <http://www.tandfonline.com/toc/wths20/current>
- Byrne, J., Kirwan, G. et Mc Guckin, C. (2019). Social media surveillance in social work: Practice realities and ethical implications. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 142-158.
- Cooner, T. S., Beddoe, L., Ferguson, H. et Joy, E. (2020). The use of facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 137-158. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1680335>
- Fairclough, N. (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. Psychology Press.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L. et Khoury-Kassabri, M. (2012, Sep). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice [Empirical Study; Interview; Focus Group; Qualitative Study]. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277-286. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Sage, T. E. et Sage, M. (2016). Social media use in child welfare practice. *Advances in Social Work*, 17(1), 93-112.
- Stott, T. C., MacEachron, A. et Gustavsson, N. (2016). Social media and child welfare: Policy, training, and the risks and benefits from the administrator's perspective. *Advances in Social Work*, 17(2), 221-234.
- Tregeagle, S. et Darcy, M. (2008). Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. *British Journal of Social Work*, 38(8), 1481-1498.

UETMISSS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 