



AVIS N° 5 : UTILISATION D'INTERNET

« Aujourd'hui, internet occupe une place considérable dans nos quotidiens. En avril 2017, l'Union Internationale des Télécommunications recense près de 4 milliards d'internautes dans le monde. Cela représente 47% de la population mondiale. En France, on ne dénombre pas moins de 58 millions d'internautes, ce qui représente 88% de la population. Internet paraît abstrait et on peut vite s'y sentir en sécurité et intouchable. Seulement ce n'est pas le cas, nous avons des droits et des règles à respecter ». (<https://voone-actu.com/droit-numerique/>)

En sortant d'un entretien avec une adulte protégée qui avait dépensé beaucoup d'argent sur un site d'achat en ligne, une tutrice s'est demandé "Peut-on interdire l'accès à Internet ?"

C'est à partir de cette question que nous avons mené notre réflexion.

Nous nous sommes, dans un premier temps, tournés vers les aspects légaux et techniques de la question. Internet est un espace de liberté d'expression, qui donne accès à l'information, à l'éducation ou à la culture. Le point 13 du préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 indique que "La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture." C'est donc une question de droit.

D'autre part, internet étant si aisément accessible, pouvons-nous efficacement en interdire l'accès à une personne non consentante ?

Nous nous sommes enfin demandé, de quelle place nous pourrions envisager cette interdiction. Si Internet participe à l'accès à des droits, il est aussi un environnement à part entière, avec ses codes, ses règles et ses dangers.

Nous avons une mission de protection auprès des personnes que nous accompagnons. Et nous voyons combien il est difficile de les protéger efficacement lorsqu'elles surfent sur la toile.

Alors, devons-nous choisir entre spolier des personnes d'un droit ou renoncer à mener à bien notre mission de protection ? Finalement, la question revient à se demander :

Peut-on interdire l'accès à internet au titre de la protection des personnes accompagnées ?

Peut-être que la réponse, ou une réponse parmi d'autres, est à chercher dans une autre direction que celle de l'interdiction ?

I. Internet, entre désirs et risques

A - Que désirent les utilisateurs d'internet ?

Internet est à la base un outil permettant de rechercher de l'information, c'est en tout cas dans ce but et dans cet intérêt qu'il s'est développé dans les années 1990. La naissance des moteurs de recherche (Google, Yahoo etc...) a facilité l'accès aux données et aux informations, et c'est ce phénomène de satisfaction immédiate qui a forgé le succès d'internet. Il est vrai que d'un point de vue pratique, il est possible avec internet de rester chez soi, et d'apprendre une multitude de choses avec un accès immédiat à l'information de toutes sortes. C'est donc cela au départ que recherchaient les utilisateurs d'internet.

Le début des années 2000 a vu naître les réseaux sociaux (Facebook, Myspace...), ce qui a permis aux internautes de créer du lien social à distance, en partageant des informations sur leur vie, leurs passions, leurs humeurs et par la même occasion de consulter celles des autres. En quelques années, Internet est devenu un outil d'insertion, de rencontres virtuelles, de voyeurisme diraient certains, car à partir du moment où l'on diffuse des données personnelles accessibles à tous, on ne maîtrise plus le traitement qui en est fait par la suite.

Ce phénomène a été accentué les années suivantes avec l'apparition du Web Mobile, et la 3G où Internet est devenu accessible à tout moment, peu importe où l'on se trouve.

Aujourd'hui, on peut tout faire avec Internet, que ce soit sur son ordinateur ou sur son téléphone. On a accès à l'information, aux sites de rencontres, aux sites marchands, administratifs, à la télévision, aux sites et applications de streaming, et c'est exactement ce que recherche l'utilisateur ; de l'immédiateté, de la praticité, de la simplicité, afin de lui apporter une satisfaction instantanée.

B - Pour répondre à ces désirs, il y a de nombreux sites.

Les sites les plus fréquemment utilisés sont les sites de streaming et autres hébergeurs de vidéos et de musiques, les réseaux sociaux, les sites de rencontres, d'achats en ligne.

Ces sites sont autant de lieux à haut risques pour les personnes qui n'en comprennent pas les codes.

Il existe des risques financiers pour les sites marchands, avec une multitude de sites frauduleux, qui prennent la forme de sites officiels afin de récolter des règlements pour des commandes factices.

Avec les réseaux sociaux, il existe un risque de faire de mauvaises rencontres, pédophiles pour les plus jeunes, manipulateurs, maîtres chanteurs pour les autres et en particulier les publics les plus sensibles, comme ceux que l'on accueille à HEVEA. Les phénomènes de harcèlement ont été considérablement multipliés depuis la généralisation de l'utilisation des réseaux sociaux. Prostitution, dérive sectaire, pornographie, tout est malheureusement aussi possible avec Internet. L'immédiateté, l'instantanéité, ne représentent pas que des avantages et des bénéfices, loin de là.

Aujourd'hui, derrière un simple mail peut se cacher un réseau d'arnaques en tous genres. Il faut donc être vigilant, et prendre un certain recul par rapport aux informations et aux données qui sont consultées, mais cela n'est pas inné, cela s'apprend. Mais il n'est pas facile pour l'utilisateur d'être toujours prudent car Internet peut se montrer « addictif ».

C - L'aspect de récompense et de plaisir résultant de l'utilisation des réseaux sociaux.

Les neurosciences ont montré que les réseaux sociaux par le biais de différentes fonctionnalités (les commentaires, les mentions "j'aime", les notifications de messagerie instantanées...) stimulent la production d'un neurotransmetteur que l'on appelle Dopamine. Celui-ci est lié à la motivation et au plaisir. On entend souvent parler de ce neurotransmetteur chez les sportifs qui vont au bout de leurs efforts pour avoir cette sensation de plaisir, ou chez les acheteurs compulsifs qui font beaucoup d'achats pour évacuer leur stress.

Les smartphones et réseaux sociaux, accessibles à tout moment, nous incitent à regarder beaucoup de fois par jours nos écrans afin d'appuyer sur ces leviers qui nous procurent cette sensation. C'est le cas aussi des sites de Streaming comme "Netflix" par exemple, avec lequel les épisodes de séries s'enchaînent, sans avoir à toucher à quoi que ce soit, actionnant chez nous ce levier de dopamine qui nous incite à rester devant son écran.

Pourtant, même si Internet peut avoir des côtés addictifs et mettre en danger des utilisateurs non avertis, on voit aujourd'hui que cet outil est devenu indissociable de notre société et que les jeunes générations notamment, ne peuvent plus s'en passer.

II. Une société en changement et un accès à Internet devenu inéluctable

Les personnes accueillies à HEVEA, comme tout le monde partout sur la planète, vivent dans une société où Internet est omniprésent et il semble normal que notre public puisse utiliser la Toile pour les loisirs mais aussi souvent par obligation car les personnes accompagnées doivent parfois utiliser Internet, pour des démarches administratives, scolaires, pour étudier, ou encore chercher du travail.

Dans le monde entier, les jeunes générations notamment sont nées avec Internet et ne peuvent plus s'en passer. Ainsi, beaucoup de jeunes sont maintenant inséparables de leur téléphone portable et de l'accès qu'il permet à Internet et aux réseaux sociaux. Comme le dit Michel SERRES (Philosophe et Académicien, 1930-2019), en parlant des jeunes qui échantent sur Internet via leur téléphone en utilisant leur clavier avec leurs 2 pouces, nous connaissons maintenant la génération des « Petites poucettes ».

Pour le philosophe, « sans que nous nous en apercevions, un nouvel humain est né, pendant un intervalle bref, celui qui nous sépare des années 1970. Il (...) ne communique plus de la même façon, ne perçoit plus le même monde ». Cette évolution est irréversible.

Les petites poucettes « peuvent manipuler plusieurs informations à la fois. Ils ne connaissent, ni n'intègrent, ni ne synthétisent comme nous, leurs ascendants. (...) Par téléphone cellulaire, ils accèdent à toutes personnes ; par GPS, en tous lieux ; par la Toile, à tout le savoir ».

On voit donc que l'usage d'Internet est maintenant plus qu'une mode, c'est un besoin, une nécessité qui permet de s'intégrer socialement et de « vivre parmi les autres ».

De plus, l'usage d'Internet est obligatoire dans de nombreuses circonstances, comme pour les études, à la demande des enseignants (sites Parcoursup, Pronote par exemple), ou pour l'accès à la santé (sites Doctolib, Qare...). Il semble donc impossible d'interdire l'usage d'Internet pour les nouvelles générations, que l'on parle des personnes accueillies à HEVEA ou non.

Pourtant, il est évident que les professionnels de nos établissements ont aussi un devoir de protection envers les personnes accueillies et doivent veiller à les protéger des dangers d'Internet qui proposent le meilleur comme le pire.

III. La protection, un pilier de l'accompagnement des personnes fragiles

La protection est l'action de soustraire quelqu'un ou quelque chose à un danger, à un risque qui pourrait lui nuire. Dans le cas de notre accompagnement, un des rôles des professionnels est de protéger les personnes accompagnées.

Cependant, ce devoir est avant tout un acte citoyen, qui a pour but de garantir la protection de tous, ayant ou non une vulnérabilité. Cet acte de prévention, est un acte quotidien, que toute personne est appelée à faire dans sa vie personnelle, comme professionnelle.

Dans nos pratiques, nous observons que les personnes accueillies n'ont pas toujours conscience des risques et des dangers. Ce public est fragile et peut être une cible de personnes malveillantes. Dans nos pratiques professionnelles, nous voyons bien que les personnes accueillies se retrouvent dans des situations où elles sont en danger. Le travail des professionnels est de pouvoir repérer ces situations à risque, et de prévenir les usagers, face aux différents risques qu'elles peuvent rencontrer.

D'un point de vue juridique, la question sous-jacente est de savoir qui est responsable en cas de conflit lorsqu'une personne subit un acte malveillant en utilisant Internet. Les professionnels se sentent démunis, et peuvent craindre que leur responsabilité soit retenue. Ainsi l'enjeu est double : protéger la personne accompagnée, tout en se protégeant personnellement. Les problématiques sont diverses : dépense d'argent excessive, dérives sectaires, prostitution, harcèlement. Malgré ces craintes, la réponse face à cet enjeu est de proposer un modèle éducatif.

IV. Et l'éducation, un moyen pour prévenir des risques ?

L'éducation comprend un ensemble de notions allant des soins prodigués à la transmission de valeurs, en passant par l'apprentissage de connaissances, de savoir-faire ou de savoir-être. En matière d'éducation spécialisée, le concept nous ramène généralement vers l'idée de faire grandir et progresser la personne accompagnée. Notamment pour qu'elle trouve ses propres ressources et gagne en autonomie.

Nous aidons les personnes accompagnées à définir leurs besoins, à exprimer leurs désirs, à comprendre et prendre en compte leurs vulnérabilités, à mobiliser et consolider leurs appuis...

Tout cela doit les amener à trouver leur place au sein de notre société. Assurer leur propre protection fait partie de cet apprentissage et internet fait partie de notre société. Éduquer à l'utilisation d'internet est donc probablement une mission éducative des travailleurs sociaux.

Cela implique de prendre le temps d'expliquer, de répéter et, surtout, de laisser la personne essayer, se tromper, rectifier ... bref, élaborer ses propres solutions à partir des connaissances que l'on peut lui apporter.

À terme, il semble que l'éducation à l'outil et aux risques qu'il contient soit la meilleure protection car la personne va trouver ses propres barrières de protection, les adapter à ses besoins et ses capacités. Elle en sera garante.

Finalement, éduquer prévient de certains risques en aidant la personne à appréhender ses vulnérabilités et en lui donnant des outils de compréhension de l'environnement mais ne la protège pas de tout, et notamment pas d'elle-même.

C'est donc, à nouveau, la responsabilité de l'accompagnante(e) qui est interrogée.

Nous porterons certainement un regard différent sur cette question selon notre fonction. Tuteurs, éducateurs, soignants ... quelle place donnons-nous à l'éducation ? à la protection ?

Conclusion :

Le sujet d'Internet ne se limite pas uniquement à l'accompagnement des personnes que nous accueillons, mais bien à l'ensemble de la population. Aussi, nous sommes confrontés à un décalage, entre Internet qui est très rapide et immédiat, et notre accompagnement éducatif, qui est sur du long terme. Ainsi la mission éducative que nous exerçons est de l'ordre de l'accompagnement, en vue d'un apprentissage pour favoriser l'autodétermination. Cette question de l'interdit s'applique à d'autres thèmes, pas seulement à Internet. Une réflexion entre les bénéfices et les risques d'une action sont à réfléchir, pour ne pas tomber dans le tout interdit, ou bien le tout permissif.

Préconisations :

- Il apparaît, à l'issue de la réflexion collective, que l'Interdiction ne peut être une réponse à elle seule car elle ne pourrait probablement pas être effective. De ce fait, elle ne peut pas constituer un réel outil de protection. Dans certaines situations, néanmoins, l'interdiction peut être utilisée dans le cadre d'un accompagnement global et évolutif.
- Il semble donc qu'il faille privilégier les accompagnements personnalisés, s'appuyant sur une bonne connaissance de la personne, à une règle générale.
- De façon générale, il peut être profitable d'aider au développement, pour tous, d'une culture digitale apportant le plus de connaissances possibles sur l'environnement non protégé et non bienveillant qu'est Internet.
- Enfin, il faut aider les professionnels à repérer leurs propres craintes face à cet outil en perpétuelle évolution afin de leur permettre d'éclairer leur discernement.