

Éducation aux médias dans les familles vulnérables

Rapport du Betternet Lab du 16 novembre 2021 et recommandations qui en découlent

Le 16 novembre 2021, Mediawijs et Média Animation ont organisé, en collaboration avec le CSEM (Conseil supérieur de l'éducation aux médias), une session d'échanges en ligne, le « Betternet Lab », sur les enjeux de l'éducation aux médias auprès des familles vulnérables. Ce Betternet Lab s'est déroulé dans le cadre du projet européen « B-BICO » (Belgian Better Internet Consortium) et faisait partie du projet « Éducation aux médias dans les familles vulnérables ». Avant la tenue du Betternet Lab, Mediawijs et Média Animation ont organisé des ateliers de co-conception avec des parents vulnérables sur l'éducation aux médias, afin d'identifier leurs besoins et leurs souhaits. Les conclusions de ces ateliers de co-conception ont été présentées lors du Betternet Lab et examinées avec les professionnels de différents secteurs présents.

Le programme du Betternet Lab s'est déroulé comme suit :

- Introduction ;
- Présentation des ateliers de co-conception et de la méthodologie par Média Animation et Mediawijs, tous deux accompagnés d'un témoignage ;
- Discussion sur les conclusions et les observations de ces ateliers, partage des expériences et initiatives sur le terrain et développement de pistes de réflexion pour soutenir la formulation de recommandations. Cette discussion a eu lieu dans deux sous-groupes linguistiques : un sous-groupe francophone et un sous-groupe néerlandophone ;
- Un résumé des principaux sujets de discussion et idées des deux sous-groupes a été transmis au grand groupe ;
- Clôture du Betternet Lab et annonce des prochaines étapes.

Dans ce rapport, vous trouverez un résumé des ateliers de co-conception proposés et des discussions au sein des sous-groupes linguistiques. Enfin, vous trouverez également les recommandations formulées à l'issue du Betternet Lab.

Présentation des ateliers de co-conception par Média Animation et Mediawijs

Résumé du déroulement des ateliers de co-conception par Média Animation

Afin de mieux prendre en compte les situations de vulnérabilités de certaines familles en lien avec l'accompagnement des pratiques médiatiques de leurs enfants, Média Animation a mis en place des ateliers de rencontres et de collecte d'informations avec des parents dits vulnérables. Le public de ces ateliers était principalement multiculturel avec un frein linguistique ou vivant une situation d'illettrisme. Ces ateliers ont été développés en collaboration avec des associations d'insertion sociale.

Les objectifs de ces rencontres étaient de collecter des informations pour comprendre et répondre aux besoins des familles sur le plan de l'accompagnement parental des pratiques médiatiques des enfants (outils/ressources). Ces ateliers ont donc allié réflexion collective et collecte d'informations autour de la thématique « Enfants et écrans ».

Plus précisément, la méthodologie de ces ateliers s'est déroulée en deux séances distinctes, séparées de plus ou moins une semaine pour permettre un temps de décantation des discussions partagées. Tout d'abord, la première séance a visé à une mise en confiance et une prise de connaissance des situations médiatiques qui posent questions dans la relation parents-enfants. Pour ce faire, des jeux de cartes avec des pictogrammes représentant des équipements, des émotions, des situations familiales, des actions de la vie quotidienne et des pratiques liées à l'utilisation des médias ont été mis à disposition pour soutenir les échanges. En articulant les différentes cartes, les participants ont identifié et discuté les situations médiatiques rencontrées à la maison. Ensuite, la seconde séance de l'atelier a eu pour objectif de réfléchir aux pistes de solutions envisagées face aux situations évoquées lors de la première séance. Ce second atelier les a confrontés aux types d'aides et solutions vers lesquels ils se tourneraient.

Concrètement, quatre ateliers (8 séances au total) furent organisés en Fédération Wallonie Bruxelles (Namur (1) – Liège (1) – Bruxelles (2)) et ont rassemblés au total 29 personnes (23 femmes et 6 hommes).

Résumé du déroulement des ateliers de co-conception par Mediawijs

Remarque : la méthodologie de Mediawijs diffère de celle de Média Animation dans le sens où, la conception-même des outils était incluse aux objectifs initiaux de Mediawijs.

Dès les prémisses du projet, Mediawijs a immédiatement remarqué que le groupe cible des « parents vulnérables » regroupait un large panel de profils et de vulnérabilités. Après quelques réflexions et interrogations, Mediawijs a choisi d'affiner le groupe cible aux parents allophones. De cette manière, les besoins n'étaient pas trop larges et variés, et de répondre concrètement aux besoins de ce groupe cible spécifique.

Une fois ce choix de groupe cible effectué, la méthodologie suivie par Mediawijs pour les ateliers de co-conception s'est articulée en 3 phases.

- Phase 1 : enquête auprès des parents
- Phase 2 : groupe de discussion avec des professionnels de terrain
- Phase 3 : développement et test du matériel

Phase 1 : enquête auprès des parents

Dans la première phase, Mediawijs a collaboré avec des étudiants de la VUB. Une enquête a été menée auprès de quelque 70 parents allophones. Deux éléments ont été pris en compte :

1. Quels sont les besoins des parents ? Sur quels sujets souhaitent-ils obtenir plus d'informations ?
 - Les résultats correspondaient en grande partie aux sujets évoqués par d'autres parents. Les parents allophones souhaitaient être informés sur des thèmes tels

que le respect de la vie privée, la sécurité, les relations, la sexualité et le temps d'écran.

2. De quelle manière souhaitez-vous être informé sur l'éducation aux médias ?
 - Les parents allophones ont indiqué vouloir être principalement informés par le biais de canaux qu'ils connaissent déjà ou de lieux qu'ils connaissent. Donc, pas via des soirées de conversation ou des sites web, mais via l'école de leur enfant ou l'école où ils suivent eux-mêmes des cours. Ils souhaitent également être informés sur l'éducation aux médias par des moyens intensifs, comme des groupes WhatsApp où ils peuvent poser eux-mêmes des questions en continu.
 - Étant donné que les parents allophones ont eux-mêmes indiqué qu'ils souhaitent être informés via des lieux qu'ils connaissent déjà et que ce groupe cible est difficile à atteindre de l'extérieur, Mediawijs a décidé d'entamer un dialogue avec les professionnels des écoles pour voir quelles offres pourraient les intéresser.

Phase 2 : groupe de discussion avec des professionnels de terrain

Mediawijs s'est entretenu avec des professionnels de terrain qui sont souvent en contact avec des parents allophones pour découvrir ce dont ils ont besoin.

1. Ligo (centres d'éducation de base) : éducation pour adultes peu alphabétisés, dont beaucoup sont donc allophones.
2. Agentschap Integratie en Inburgering (agence d'intégration et d'insertion) : cours d'orientation sociale pour les nouveaux arrivants.

Ces discussions ont permis de dégager un certain nombre de points importants pour le développement de matériel utilisable :

- Le matériel (pédagogique) doit être modulaire. Certaines parties doivent être faciles à sauter ou à suivre à un autre moment. Il est également préférable que ce matériel puisse être relié à des leçons existantes.
- Le matériel (pédagogique) doit de préférence être aussi prêt à l'emploi que possible pour l'enseignant. Les enseignants eux-mêmes n'ont pas toujours le sentiment d'être experts en la matière, d'où la demande de matériel complet avec suffisamment d'explications qu'ils peuvent utiliser immédiatement.
- Des informations doivent également être mises à la disposition du bénéficiaire pour qu'il puisse emporter le matériel chez lui (par exemple, des dépliants récapitulatifs).

Phase 3 : développement et test du matériel

Dans l'un des groupes de discussion, Mediawijs a été informé de la séance « Digitaal mee met je Kadee » menée dans les centres Ligo de Flandre occidentale. Chaque semaine, les parents vulnérables ayant des enfants à l'école primaire ont reçu des cours sur les outils utilisés dans l'école de leurs enfants. Les formateurs ont toujours cherché une manière d'ajouter un volet sur l'éducation aux médias à ce projet. Cette opportunité étant idéale, la décision a été prise de travailler avec eux pour développer du matériel et le tester immédiatement pendant la séance.

À partir de l'enquête auprès des parents, des groupes de discussion et des entretiens avec les centres Ligo de Flandre occidentale, quatre thèmes ont été retenus pour élaborer le matériel.

Le matériel a été élaboré en trois volets :

1. Présentation pour les formateurs avec explication théorique dans les notes de l'intervenant.
2. Présentation interactive cliquable (Genial.ly) pour les parents dans laquelle une partie de la théorie est appliquée ou expliquée plus en profondeur.
3. « Fiche » récapitulative à la fin du Powerpoint, en guise de synthèse pour les parents.

Ce matériel a été testé pendant la séance « Digitaal mee met je kadee » auprès de deux groupes. Les méthodes de travail ont été adaptées sur la base des expériences et du feedback des parents et des formateurs. En attendant, le matériel est disponible gratuitement via ce lien.

Résumé des éléments discutés dans les sous-groupes

En raison des séances préliminaires organisées différemment par Média Animation et Mediawijs, la discussion dans les deux sous-groupes a en partie porté sur des constatations différentes. Cependant, un certain nombre de choses similaires ont également été abordées. Le déroulement des sous-groupes est décrit séparément ci-après, tandis que les recommandations qui suivent accordent une attention particulière aux enjeux communs observés.

Rapport du sous-groupe francophone

1) Situations médiatiques au sein des familles vulnérables

L'objectif de cette première partie des discussions a été de confronter les situations de *média parentalité* problématiques observées sur le terrain par Média Animation avec l'expérience des participants du Betternet Lab afin de voir si elles résonnaient bien avec leur vécu d'acteurs de terrain. Ces situations ont ensuite été questionnées en regard des critères de vulnérabilité. En d'autres termes, il s'agissait de comprendre si celles-ci sont spécifiques à la vulnérabilité des familles et d'en déterminer les facteurs aggravants.

Il semble ressortir des discussions que

- a. les situations de parentalité numérique qui concentrent les inquiétudes et qui ont été rapportées par l'équipe de Média Animation correspondent au vécu des acteurs de terrain : temps passé sur les écrans, inquiétudes sur la santé et le sommeil, la méconnaissance des activités de l'enfant sur les écrans, conflits, nervosité, valorisation du temps consacré au travail scolaire, la crainte de la violence en ligne.
- b. d'un point de vue contextuel, il est nécessaire de prendre en compte deux confusions terminologiques qui peuvent biaiser le point de vue lors de l'accompagnement de ces familles : le malentendu qui plane entre *écrans* et *activités sur les écrans*, et le malentendu entre les problèmes liés aux activités sur les écrans et les problèmes liés au comportement adolescent (qui relèvent de l'éducation de façon générale et non de l'éducation aux médias).

- c. le terme de vulnérabilité est large et polysémique. Il englobe des types de situations qui peuvent être très différentes et impliquer des situations de *média parentalité* variées en fonction du type de vulnérabilité de chacun. On ne peut pas lui opposer le concept de « non-vulnérabilité » car trop binaire et pas assez graduel dans la considération des obstacles pouvant se dresser dans le cadre de la problématique des enfants et des écrans. Il fut proposé de parler plutôt de « vulnérabilités cumulées ». Toutefois on ne peut considérer que tout le monde peut être identifié comme « famille vulnérable », il s'agit quand même pour certaines familles de faire face à d'extrêmes difficultés culturelles/économiques/sociales.

- d. les difficultés spécifiques aux familles en situations de grande vulnérabilité se concentrent d'abord sur l'accès aux informations et aux ressources leur permettant de cadrer leur façon de gérer les activités numériques de leurs enfants. Ensuite vient le faible sentiment de compétences numériques permettant de pouvoir accompagner pleinement leurs enfants. Enfin, la pression sociale et financière qui s'exerce face à l'achat d'équipement, notamment dans le cadre scolaire, ou au soutien financier des activités numériques de l'enfant (p.ex. les jeux vidéo et leur nombreuses fonctionnalités payantes).
Le reste des activités décrites précédemment semble pouvoir être vécu plus ou moins intensément par les familles, peu importe leur degré de vulnérabilité.

2) L'accompagnement des usages par les parents

L'objectif de cette seconde partie des discussions a été de déterminer les priorités pressenties par les participants en termes d'accompagnement de la *média parentalité* des familles en situation de vulnérabilité.

L'élément principal qui est ressorti des discussions est l'idée de renforcer en premier lieu les compétences socio-techniques des parents concernés.

Deux remarques générales sur les modalités de développement des outils et ressources ont été également formulées :

- a. nécessité de les adapter au type de vulnérabilité du public et donc de bien définir le public auquel on s'adresse au préalable (faire du cas par cas).
- b. nécessité de s'adresser en parallèle aux parents et aux enfants pour garantir les chances de succès de l'accompagnement.

Rapport du sous-groupe néerlandophone

Dans le sous-groupe néerlandophone, de nombreux travailleurs de terrain ont discuté de leurs besoins et de la manière dont le matériel déjà développé correspond ou non à ces besoins. Comme ce matériel a suscité beaucoup d'intérêt, il a été longuement discuté.

Nous nous sommes d'abord penchés sur la facilité d'utilisation du matériel déjà développé.

- De manière générale, le matériel pédagogique développé a suscité un grand intérêt et les réactions ont été très positives.

- Tous les travailleurs de terrain ne se voyaient pas travailler directement avec cette méthode, car le format de cours n'est pas adapté à tous les professionnels (par exemple, dans le cadre d'une consultation en tête-à-tête ou d'une communication en tant que médiateur dans une école).
- Néanmoins, ils ont constaté que le regroupement de toutes ces informations dans des cours et des fiches était une étape précieuse.
- Une adaptation ou des conseils clairs sur la manière d'utiliser ce matériel dans le cadre d'une consultation en tête-à-tête seraient néanmoins utiles. Il serait également utile d'élargir les diapositives récapitulatives pour en faire un PDF pratique contenant toutes les informations sur un sujet donné pour pouvoir communiquer, par exemple, en tant que médiateur.
- D'un point de vue pratique, ils ont estimé que des points d'intérêt importants avaient déjà été bien pris en compte : langage simple et clair, moins de texte possible, nombreux visuels, utilisation de codes QR, etc. Ils ont néanmoins ajouté quelques points d'intérêt supplémentaires pour des ajustements du matériel : le langage peut encore être plus clair et plus simple, les URL courtes peuvent être utiles comme complément aux codes QR...

Quelques défis communs ont été mis en avant par les participants pour atteindre le groupe cible, indépendamment de la facilité d'utilisation du matériel développé :

- Les parents allophones constituent un groupe cible difficile à atteindre. Ce sont précisément ceux qui en ont le plus besoin de l'action qui sont les plus difficiles à impliquer. Avant de pouvoir les attirer avec du matériel, vous devez donc d'abord savoir comment les atteindre. Même en tant qu'organisation qui s'en occupe spécifiquement et qui est « spécialisée », cela reste difficile.
- Le groupe cible est très diversifié. Il est donc difficile de prévoir une approche ou une formule d'enseignement unique. Il est donc important d'être flexible et d'essayer différentes manières d'atteindre le groupe cible.
- Plusieurs conditions préalables entrent en jeu : le manque de garde d'enfants, de connaissances de la langue et de compétences techniques sont autant d'obstacles que rencontrent les travailleurs de terrain pour atteindre ces parents.

Pour certains de ces défis, les participants ont déjà présenté eux-mêmes leurs propres idées ou conseils :

- Contacter les parents en les appelant ou en leur parlant en tête-à-tête depuis l'école. Cette approche en tête-à-tête est très intensive et demande beaucoup de temps, mais elle a été indiquée comme étant l'approche la plus efficace pour atteindre et informer les parents.
- Le fait de formuler votre message en disant « vous serez en mesure de mieux soutenir vos enfants » s'est avéré être une bonne source de motivation. De nombreux accompagnateurs ont indiqué que les parents sont plus enclins à « apprendre » lorsqu'ils savent qu'ils pourront ainsi mieux aider ou comprendre leur enfant. Il est donc important de souligner cette approche.
- La condition préalable relative à la garde d'enfants peut être remplie en prévoyant des collaborations avec une crèche ou la commune.

Les autres « formats de cours » qui peuvent donner de bons résultats sont :

- Des séances de longue durée données à des heures fixes par des médiateurs fixes qui vous permettent d'établir une relation de confiance avec les parents. De cette manière, vous pouvez également associer les compétences techniques et l'éducation aux médias, réduisant ainsi le seuil des compétences techniques. En offrant ce service, par exemple pendant les heures d'école ou avec une garde fixe des enfants, vous réduisez presque tous les obstacles.
- L'accompagnement en tête-à-tête est également un moyen accessible d'atteindre les parents, mais cela demande beaucoup de temps.
- Les tables de conversation et les salons familiaux peuvent réduire le fossé entre l'école et les parents.

Clôture du Betternet Lab

Après la discussion en sous-groupes, les principaux éléments ont été transmis au grand groupe. Enfin, il a été annoncé comment les conclusions de ce Betternet Lab seraient mises en œuvre : en rédigeant un rapport de cette réunion et en formulant des recommandations. Du côté néerlandophone, il a en outre été annoncé que le matériel serait finalisé sur la base du feedback et ensuite diffusé. En attendant, ce matériel peut être consulté et téléchargé gratuitement via [ce lien](#).

Recommandations

Après les ateliers de co-conception avec des parents vulnérables et des entretiens avec des professionnels de terrain, cinq recommandations ont été formulées afin de mieux soutenir les familles vulnérables dans l'éducation aux médias.

- 1) **Il est nécessaire de mettre en place des ateliers, des formations et des matériels (pédagogiques) clairs, visuels et hors ligne pour les accompagnateurs afin de soutenir les parents vulnérables dans l'éducation aux médias.**

Sur la base des entretiens avec les parents vulnérables, les accompagnateurs de parents vulnérables et les professionnels de différentes organisations, il semble pertinent de développer du matériel de soutien, par exemple sous la forme d'ateliers ou de formations. Ce matériel est de préférence destiné à un usage en tête-à-tête (donc pas en ligne), en prêtant attention aux problèmes de langue ou de lecture que rencontrent souvent les parents vulnérables. Cela peut se faire, par exemple, en utilisant un langage simple, des visuels clairs, des codes QR, des URL courtes, etc. En outre, il semble y avoir une grande préférence pour le matériel qui s'adresse à la fois au parent vulnérable et à l'enfant, car l'interaction qui se crée directement entre le parent et l'enfant augmente les chances de réussite du matériel et de l'accompagnement. Enfin, il est important de toujours bien réfléchir au préalable à la délimitation du groupe cible afin que le matériel soit bien adapté au type de vulnérabilité de ce groupe cible.

Le matériel déjà développé du côté néerlandophone répond bien à ces besoins. Il est donc possible de s'en inspirer. Lors du développement ultérieur du matériel, il est toutefois important d'adopter une perspective plus large que celle du matériel didactique réservé aux groupes, afin que le matériel puisse également être utilisé pour les accompagnateurs qui assurent un accompagnement individuel des parents vulnérables.

Outre le développement de nouveau matériel, il est également important de passer en revue le matériel existant et de l'adapter aux besoins des parents vulnérables. Il s'agit principalement de matériel numérique existant, dont la révision doit tenir compte des barrières numériques et linguistiques des parents vulnérables. Cela peut se faire, par exemple, en fournissant du matériel sur papier, en gardant le moins de texte possible et en misant davantage sur des vidéos ou des visuels clairs. Un bon accompagnement par des médiateurs ou d'autres professionnels est également nécessaire pour pouvoir transmettre clairement le message.

2) **Pour atteindre les parents vulnérables, il est nécessaire de tenir compte de certaines conditions préalables.**

De nombreux professionnels ont indiqué que, malgré leur expertise, il reste souvent difficile d'atteindre les parents vulnérables. Cela est dû au fait que les accompagnateurs se heurtent souvent à un certain nombre de barrières (par exemple les barrières linguistiques, le manque de garde d'enfants, les barrières financières...) lorsqu'ils veulent organiser des sessions de formation ou un accompagnement pour les parents vulnérables. Ce n'est que lorsque ces conditions préalables sont remplies que les accompagnateurs peuvent joindre des parents vulnérables afin de les soutenir dans l'éducation aux médias.

Les solutions possibles sont les suivantes :

- Fournir des appareils (par exemple via un système de prêt) que les parents vulnérables peuvent utiliser.
- Prévoir une garde d'enfants lors de moments de formation ou d'accompagnement (éventuellement par une collaboration avec une garderie locale).
- Proposer des séances de longue durée avec un accompagnateur fixe à des heures fixes. Dans ces séances de longue durée, il est possible d'établir une relation de confiance avec les parents vulnérables, et les compétences techniques des parents peuvent également être utilisées pour réduire ce seuil.
- L'accompagnement individuel ou la prise en charge des parents vulnérables sur une base individuelle pour une approche personnalisée et pour être en mesure de répondre de manière adéquate aux besoins de chaque parent...

Toutefois, nombre de ces solutions prennent beaucoup de temps et ne sont pas faciles à mettre en œuvre. Il faut donc suffisamment d'échanges entre les accompagnateurs de parents vulnérables pour pouvoir partager les meilleures pratiques.

3) **Afin de promouvoir l'éducation aux médias chez les parents vulnérables, il faut d'abord soutenir et développer quelques compétences techniques, critiques et sociales.**

Avant de pouvoir investir dans l'éducation aux médias, il est important d'aider les parents vulnérables à acquérir certaines compétences. À cet égard, il est important de faire une distinction entre certaines **compétences techniques** (p. ex. scanner des codes QR, utiliser Smartschool, rechercher des informations...), **compétences critiques** (p. ex. traiter des informations, les analyser de manière critique...) , **compétences sociales** (p. ex. pouvoir discuter avec leur enfant à propos des médias...) et **connaissances de contenu** (p. ex. connaissances de l'environnement numérique des enfants et des adolescents).

Aider les parents vulnérables à acquérir ces compétences, tant à la maison qu'à l'école, les rend plus autonomes et plus sûrs d'eux. Il s'agit de la base idéale pour discuter avec leurs enfants de l'éducation aux médias.

4) **Les parents et les accompagnateurs doivent savoir comment grandissent les enfants et les adolescents et à quoi ressemble leur environnement numérique.**

L'utilisation des médias par les enfants et les adolescents est souvent liée à leur développement psychologique et social. Chaque groupe d'âge a donc des besoins, des caractéristiques et des préoccupations spécifiques. Afin de soutenir les parents vulnérables dans l'éducation aux médias, il est donc important de leur donner une idée du développement des enfants et des adolescents, en prêtant attention à l'utilisation des médias à chaque âge. S'ils comprennent mieux comment les enfants et les adolescents grandissent avec les médias, ils disposent d'une bonne base pour discuter avec leurs enfants des médias et conclure des accords sûrs, par exemple, le temps d'écran, les médias sociaux et les jeux vidéo.

5) **Les parents vulnérables doivent disposer d'outils clairs pour aborder l'éducation aux médias. L'accent doit être mis sur les avantages de l'utilisation des médias pour l'enfant, mais aussi sur les risques existants.**

Les parents sont souvent confrontés à de nombreuses questions et préoccupations concernant l'éducation aux médias, et il en va de même pour les parents vulnérables. « Combien de temps mon enfant peut-il regarder un écran ? Que fait mon enfant sur un écran ? Comment puis-je convenir d'un temps d'écran avec mon enfant ? Les réseaux sociaux sont-ils risqués pour mon enfant ? ... »

Il est important que les parents vulnérables reçoivent des informations et des outils concrets pour répondre à ces questions et préoccupations. À cet égard, il est très important que l'accent soit mis sur le plaisir et les avantages liés à l'utilisation des médias, en prêtant attention aux risques existants. En fournissant des outils pour utiliser les médias ensemble, passer des accords et réagir aux risques éventuels, les parents vulnérables peuvent

permettre à leurs enfants d'explorer et de profiter
pleinement de toutes les choses positives que les médias ont à offrir.

Mars 2022

Mediawijs

Média Animation asbl

Le Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias