



## LES MILIEUX D'ACCUEIL ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

### Facebook et compagnie...quelles bonnes pratiques ?

Les réseaux sociaux et les nouvelles technologies ont trouvé leur place au sein du cocon familial. L'information et la communication font désormais partie intégrante des dynamiques relationnelles. Ces technologies ont évolué et se sont imposées rapidement de manière telle que, l'éducation aux médias, tant pour les jeunes que pour les moins jeunes, s'est révélée nécessaire pour apporter quelques balises et pistes pour ne pas s'y perdre. Une réflexion et un encadrement sont d'autant plus importants vu la place qu'occupent les réseaux sociaux dans le processus de socialisation de l'individu.

Ainsi, aujourd'hui, l'utilisation des réseaux sociaux ouvre une possibilité jamais égalée de s'exposer et d'évoquer son intimité et ses émotions à un public plus ou moins élargi.

#### FACEBOOK : UN MOYEN DE COMMUNICATION DES MILIEUX D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

De 7 à 77 ans tout le monde en a entendu parler. Qu'on l'adore ou qu'on le déteste, une chose est sûre : Facebook fait désormais partie de la vie de la plupart d'entre nous.

Qu'il s'agisse d'une crèche qui a créé sa propre page Facebook ou encore d'une maman qui souhaite devenir « ami » avec l'accueillante de son fils ou d'une puéricultrice qui poste des photos de sa journée de travail sur son profil personnel ou même, des parents qui laissent des commentaires à propos de leur milieu d'accueil commun... on ne peut aujourd'hui nier que les réseaux sociaux et en particulier Facebook ont également pénétré les milieux d'accueil de la petite enfance. Il est donc essentiel de s'arrêter quelques instants pour s'interroger sur son utilisation.

#### « PROFIL PERSONNEL », « PAGE » OU « GROUPE » ? QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?

Utiliser Facebook est très facile ! **Il est cependant primordial de poser quelques balises lorsqu'il est employé comme un outil de communication par les milieux d'accueil.**

Le profil personnel est destiné à un **usage privé et non commercial** ou promotionnel. Il s'agit de la page sur laquelle se trouve le « mur » où défilent les publications postées. C'est via le profil personnel qu'on peut se faire des « amis ». A chacun de réfléchir aux personnes qu'il souhaite accepter ou non comme « amis », ainsi qu'aux paramètres de confidentialité de son compte. Par exemple, si une puéricultrice accepte la demande d'un parent, il convient de garder à l'esprit que ce dernier pourra avoir accès à des informations qui touchent à sa vie personnelle et ne concernent pas l'accueil de l'enfant.

Une « Page » Facebook est, quant à elle, destinée aux entreprises, aux **organisations, aux personnalités et aux marques** qui souhaitent bâtir une communauté Web dans laquelle il ou elle pourra interagir avec les utilisateurs. Les pages Facebook sont toujours publiques et il n'est quasiment pas possible d'en restreindre l'accès. La page Facebook est donc un outil commercial, qui va permettre au milieu d'accueil de se faire connaître dans sa région, de partager son projet d'accueil ou des photos du lieu d'accueil ou encore, de signaler une place d'accueil qui se libère...

Il est important de préciser qu'une page Facebook n'est PAS le lieu où communiquer avec les parents des enfants qui sont accueillis au sein du milieu d'accueil mais plutôt, un moyen d'attirer et d'aider des familles à la recherche d'une place d'accueil.

Enfin, les « groupes » ont été créés pour permettre à un ensemble de membres de communiquer entre eux autour d'une thématique ou un intérêt commun. C'est ici l'idée de communauté restreinte qui prime !

Le groupe peut être ouvert ou fermé et est doté d'un ou plusieurs administrateurs qui en assurent la modération. Les administrateurs d'un groupe peuvent en restreindre l'accès et n'accepter que les membres qu'ils approuvent. Ils peuvent aussi décider de rendre un groupe secret.

**Un groupe Facebook « secret » avec accès restreint représente donc un outil pratique et facile pour les milieux d'accueil qui souhaitent communiquer avec les parents des enfants accueillis.** Le milieu d'accueil pourra, par exemple, y partager des photos de la journée des enfants ou y rappeler certains messages.

Il est essentiel d'avoir l'accord explicite et écrit de chaque parent quant à la prise de photos et de vidéos de leur enfant susceptibles d'être utilisées dans ce mode de communication. De même, il s'agit d'assurer une gestion des membres du groupe, en supprimant et en ajoutant les parents dont les enfants sortent ou entrent du milieu d'accueil.

## QUE PENSER DE L'UTILISATION DES MESSAGERIES INSTANTANÉES ?

Les messageries instantanées, telles que « WhatsApp » ou « Facebook Messenger » sont également de plus en plus utilisées par les milieux d'accueil pour communiquer avec les parents. Elles ont l'avantage d'être rapides et très faciles d'utilisation. Elles peuvent, en outre, donner aux parents une information en temps réel.

Il est essentiel que chacun, tant le milieu d'accueil/accueillant(e)s que les parents, vérifie régulièrement les paramètres de confidentialité de ces messageries. Il en va de la responsabilité individuelle de chacun.

Si un parent refuse de communiquer avec le milieu d'accueil de son enfant par le biais de ces messageries, il ne peut en aucun cas y être contraint. Il faudra alors privilégier des systèmes de communication plus « traditionnels », comme le SMS ou la communication écrite.

## LE DROIT À L'IMAGE ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DES PLUS PETITS

Le principe du droit à la vie privée est consacré dans plusieurs textes législatifs et pour l'enfant en particulier par l'article 16 de la Convention des Droits de l'Enfant : « 1. Nul enfant ne fera l'objet d'immixtions arbitraires ou illégales dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes illégales à son honneur et à sa réputation. 2. L'enfant a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes. »

Le droit à l'image fait partie du droit à la vie privée. Etant une construction doctrinale et jurisprudentielle, il ne figure dans aucun texte législatif en Belgique. Selon ce droit, avant de capturer l'image d'autrui (photos ou vidéo), il faut recueillir son consentement et l'utilisation ultérieure de celle-ci (diffusion, reproduction et exploitation) nécessite même un accord distinct de la personne concernée représentée<sup>1</sup>. Le principe du consentement vaut également pour la diffusion des propos (oraux et/ou écrits) d'une personne.

L'enfant a droit aussi au respect de son droit à l'image. Tant qu'il est encore soumis à l'autorité de ses parents, seuls ces derniers peuvent prendre les décisions concernant l'exercice de ce droit et ce sont donc les seuls à pouvoir donner leur consentement. Celui-ci doit avant tout tenir compte de l'intérêt de l'enfant.

Il est important de souligner que même si le parent/responsable légal peut prendre des décisions, cela ne signifie en rien que l'avis de l'enfant ne doit pas être recherché lorsqu'il s'agit de sujets que l'enfant peut comprendre. Cette consultation est non seulement inhérente au respect que l'on porte à l'enfant mais elle a également une importance pour le responsable du traitement des données à l'instar des réseaux sociaux car, à partir de sa majorité, l'enfant peut revenir sur ce consentement.

C'est dans cette optique que le législateur européen a introduit la notion du « droit à l'oubli » dans la nouvelle réglementation concernant cette matière (RGPD<sup>2</sup>). En effet, le considérant 66 du règlement stipule explicitement que c'est dans le but de « renforcer le 'droit à l'oubli' numérique » que l'article 17 impose à la personne qui a rendu publiques les données à caractère personnel (le milieu d'accueil) d'informer les responsables du traitement des données (le réseau social) du désir de l'intéressé de faire supprimer ces données, d'effacer tout lien qui mène vers ces dernières, de retirer toute copie ou reproduction de celles-ci.

D'autre part, compte tenu du caractère extrêmement rapide de la diffusion des données (images, propos, etc.) mises en circulation sur Internet et en particulier, sur les réseaux sociaux, il convient de s'assurer au préalable que cet effacement est possible avant d'exposer l'image et/ou la vie privée d'une personne et des enfants, en particulier. Cette obligation pourra certainement épargner des démarches épuisantes aux personnes désirant exercer leur droit à l'oubli (ou celui des enfants dont ils sont responsables).



1 Voir Flash Accueil n° 9 - 2011 [Les réseaux sociaux] et Flash Accueil n° 25 [L'usage des images en milieux d'accueil]  
2 Règlement Général sur la Protection des Données : nouvelle réglementation européenne, en vigueur depuis mai 2018



Les parents et les milieux d'accueil d'aujourd'hui doivent se rendre compte que l'analogie ne peut être faite entre les photos de l'album d'un réseau social, tel que Facebook et les photos qui se trouvaient jadis dans les albums de familles et en milieux d'accueil. Ces photos pouvaient être détruites, alors que celles de Facebook, même si la publication est retirée, tous ceux qui y ont eu accès ont pu l'enregistrer, voire la partager à l'infini.

Il convient par ailleurs d'être attentif aux répercussions immédiates et futures concernant l'intégrité morale et physique de l'enfant à court, moyen et long terme : la relation au monde extérieur et la réputation de l'enfant peuvent être entachées, compte tenu du caractère indélébile d'une information diffusée sur Internet.

Enfin, il est essentiel de sensibiliser les enfants et les parents sur le fait que le droit à l'image demeure même pour celles prises en groupe. Rappelons en effet que les personnes représentées à leurs côtés, lorsqu'elles sont identifiables, notamment en ce qui concerne la diffusion des images sur Internet ou sur les réseaux sociaux, ont le droit de donner ou de refuser leur consentement sur la diffusion de cette prise d'image.

#### QUE PENSER DU SMARTPHONE ?

L'utilisation en milieux d'accueil des appareils connectés est une question qui concerne de nombreux professionnels. Selon les sensibilités, positionnements et degrés d'appropriation de ces outils par les uns et les autres, le smartphone peut se voir purement et simplement banni, tandis que d'autres équipes exploiteront cet outil comme une ressource au bénéfice des familles.

Ainsi, par exemple, le fait pour une maman de montrer des photographies de famille (vacances, activités extérieures, etc.) prises avec un smartphone à un(e) accueillant(e) peut permettre de « briser la glace » et d'amorcer le début d'une relation de confiance entre le parent et le professionnel.

#### QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION...

Comment s'y retrouver dans l'usage de ces technologies, en réponse aux questions qu'elles soulèvent ?

- « Suis-je à l'aise pour mettre des limites lorsqu'un parent prend des photos avec son smartphone dans le milieu d'accueil ? »
- « Suis-je dans les dispositions pour veiller à ce qu'aucune photo ne soit prise à l'insu d'autres enfants/parents ? »
- « Puis-je m'intéresser à l'utilisation du smartphone, par le parent et au sein du milieu d'accueil, sans paraître intrusif pour ce dernier ? »
- « Comment ne pas culpabiliser le parent qui n'a pas conscience que son attitude peut lui être reprochée ? »
- ...

L'appareil connecté peut également être uniquement considéré comme un objet à éviter au sein d'un milieu d'accueil, dans le but, par exemple, de ne pas entraîner une atteinte potentielle du droit à l'image. Mais pas que... l'enfant reste également très sensible aux discontinuités de l'attention que lui porte son accueillant(e). Les sonneries et/ou vibrations d'un smartphone perturbent particulièrement la qualité de cette relation. C'est la raison pour laquelle il est recommandé de le laisser au vestiaire...

Nous suggérons, à tout milieu d'accueil s'intéressant à l'usage « d'appareils connectés », de prendre connaissance des risques liés aux réseaux et principalement par rapport à la publication de photos privées sur les interfaces publiques.

Une bonne organisation interne (*qui a le droit de publier des photos de l'enfant, à qui demander l'autorisation, comment ? etc.*) permettrait au milieu d'accueil d'être en mesure d'exploiter au mieux les possibilités offertes par les nouvelles technologies et ce, en toute quiétude.

Article co-rédigé par Vanessa PONTET,  
Conseillère en communication  
(Communication externe ONE)  
Marine NOEL et Sarah TRILLET,  
Gestionnaires de projets en soutien à la parentalité  
(Direction Recherche et Développement ONE) et  
Liliane-Déborah UMUTONI,  
Juriste (Direction Juridique ONE)

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR  
LES RESPONSABILITÉS PARENTALES  
EN MATIÈRE DE DROIT À L'IMAGE :**

- Air de Familles « Enfants, droit à l'image ? »  
(22/05/2018)

**Témoignage**

**Dorianne GILLES**

Accueillante autonome  
à Sterpenich

*Pour commencer, il y a quelques années, j'ai créé un groupe privé où seuls les parents des enfants étaient admis. J'y informais de tout, en plus des emails et courriers écrits que je continuais à utiliser. Le premier but était surtout de visualiser la réception des infos par les parents (certains disaient ne pas avoir eu les mails ou les papiers). Avec Facebook, on a la possibilité de voir par qui la publication a été vue. Le problème était que tous les parents pouvaient voir les réponses, donc dans certains cas, ce n'était pas très « intimes ».*

*Désormais, j'ai supprimé le groupe et j'utilise Facebook Messenger pour communiquer individuellement avec chaque parent. Je leur envoie parfois des messages plutôt que de leur téléphoner (quand ils sont en réunion, c'est plus discret que le téléphone qui sonne). J'ai créé une conversation de groupe pour tous les parents et une autre privée pour chaque parent. J'ai donc tous les parents sur Facebook Messenger mais pas « en amis » sur mon profil Facebook privé. Financièrement, Messenger est très pratique pour moi car je ne dois plus utiliser mon téléphone privé puisqu'à la maison je suis sur le wifi (mes factures ont donc baissé).*

*Depuis septembre 2015, j'ai également créé une page Facebook dans le but de faire de la publicité car les affichettes ne fonctionnaient plus vraiment. On y trouve essentiellement les infos pratiques : heures d'ouverture, adresse, téléphone... Les 3 derniers enfants inscrits l'ont été grâce à la page Facebook.*

*Au niveau des photos, je poste des images des décorations de mon milieu d'accueil, en fonction des saisons et des événements. Je poste également des photos de promenades ou d'activités mais je veille à ce qu'on ne voit jamais les visages des enfants...*

**Témoignage**

**Responsable de SAEC<sup>3</sup>**

*Nous avons créé un groupe privé sur Facebook pour les accueillantes du Service. C'est un lieu où l'on partage de l'information de manière rapide mais non urgente. Par exemple, pour rappeler la date d'une formation, transmettre une information, chercher une solution à tel ou tel souci. Mais cela permet aussi de rompre l'isolement des accueillantes. Elles y partagent leurs idées mais également leurs interrogations et leurs inquiétudes. Elles peuvent ainsi se créer un réseau professionnel. Je constate qu'elles échangent souvent, ce qui prouve qu'elles ont besoin de contacts professionnels et que le soutien des pairs est primordial.*

*Pour le SAEC c'est un outil très pratique car cela permet d'informer toutes les accueillantes avec une seule publication et de garder une trace des communications.*

*Par contre, nous conseillons aux accueillantes de ne pas se connecter en journée, vu leur activité professionnelle. Donc, ce système de communication est un support collectif de partage et d'échange, non un support où l'on traite l'urgence.*

*Quand je dois les informer de manière urgente et immédiate, rien de tel que le petit SMS. C'est plus direct, tout en laissant le temps à l'accueillante de le lire. L'idée n'est pas d'interrompre une activité ou un biberon. Le respect du professionnel et de l'enfant passe aussi par cet aspect-là.*

*N'oublions pas que la communication écrite possède un gros inconvénient. Il peut exister un gros décalage entre ce qu'on veut dire et ce que la personne lit. Ce groupe ne remplace en rien la communication verbale. Ce n'est qu'un soutien logistique.*

*Certaines accueillantes du SAEC utilisent également les réseaux sociaux pour communiquer avec les parents. Ainsi, l'une a créé un groupe Facebook fermé pour communiquer avec les parents des enfants accueillis. Mes consignes sont de ne pas y publier de photos où l'on voit les visages des enfants, de veiller à ce que le groupe ne soit ouvert qu'aux parents des enfants effectivement accueillis et que les noms de famille ne soient pas cités. Je n'ai par contre pas de contrôle effectif sur ce qui se passe dans ce groupe. J'ai refusé d'y avoir accès pour garantir, à mon sens, la liberté d'expression des participants.*

