

Évaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net »

Agence Phare



François Cathelineau
Martin Audran
Manon Réguer-Petit
Arthur Jan

S O M M A I R E

<i>Avant-Propos</i>	5
<i>Synthèse</i>	7
INTRODUCTION	19
1. LE PÉRIMÈTRE DE L'ÉVALUATION	19
1.1. Le contexte du déploiement de « Promeneurs du Net »	19
1.1.1. Les pratiques d'échanges et d'informations des jeunes en évolution	19
1.1.2. Les limites des pratiques d'accompagnement des jeunes	20
1.1.3. La mise en œuvre du dispositif Promeneurs du Net	21
1.2. Les objectifs de l'évaluation	22
1.3. La problématique et les questions évaluatives	23
2. LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION	23
2.1. La collecte et l'analyse documentaire	23
2.2. L'enquête par entretiens semi-directifs	24
2.3. Une articulation réalisée avec les travaux d'Askoria sur l'expérimentation « Web Walkers »	24
RESULTATS DE L'ÉVALUATION	25
1. DEVENIR PROMENEUR DU NET : UNE EXPÉRIMENTATION CONTINUE, DES PRATIQUES VARIÉES	25
1.1. Un dispositif ouvert à une diversité de professionnels et de structures	25
1.1.1. Les facteurs de différenciation des configurations départementales	25
1.1.2. Le choix des structures : de la sollicitation à la stabilisation	28
1.1.3. Devenir Promeneur : une entrée individuelle ou par la structure	29
1.2. Un dispositif flexible, permettant une diversité de pratiques	31
1.2.1. L'activité de Promeneur : des pratiques en ligne entre innovation et contrainte	32
1.2.2. Des pratiques de Promeneur du Net faiblement cadrées par les structures	41
1.2.3. Des pratiques de plus en plus harmonisées	42
1.3. La non-congruence entre pratiques et statuts : une typologie de Promeneurs	43
1.3.1. Les « Promeneurs fidèles aux recommandations »	44
1.3.2. Les « Promeneurs indépendants »	45
1.3.3. Les professionnels en ligne sans statut	47

2. UNE TRANSFORMATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL	51
2.1. Des effets marqués sur l'organisation individuelle du travail	51
2.1.1. Une légitimité renforcée des pratiques en ligne	51
2.1.2. Des formes de concurrence entre activités en ligne et hors-ligne	52
2.1.3. La simplification de certaines tâches : un gain de temps	54
2.2. Une évolution des pratiques des professionnels vis-à-vis des jeunes	54
2.2.1. Une montée en compétence des professionnels sur le numérique	55
2.2.2. Une influence sur les pratiques en ligne et hors-ligne des Promeneurs	56
2.2.3. Des professionnels confrontés à des situations complexes	57
2.3. Un effet d'institutionnalisation des pratiques numériques	60
2.3.1. Une coordination renforcée entre Promeneurs au sein des structures	60
2.3.2. Un développement des pratiques en ligne des collègues des Promeneurs	61
2.3.3. Une institutionnalisation du numérique différenciée selon les structures	63
3. LES EFFETS SUR LES JEUNES : UN PROLONGEMENT DE LA RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS	65
3.1. Le prolongement d'échanges avec des jeunes déjà familiers des structures	65
3.2. Un effet d'ordre pratique : la transformation des interactions des jeunes avec les professionnels	66
3.2.1. Une facilitation de l'accès des jeunes aux professionnels	66
3.2.2. Une personnalisation renforcée de la relation entre jeunes et professionnels	69
3.2.3. Une facilitation des interactions collectives entre jeunes et avec les professionnels	70
3.3. Des effets finaux sur les jeunes qui restent à démontrer	71
3.3.1. Des effets contrastes sur les usages du numérique par les jeunes	71
3.3.2. Un accès à l'information difficile à évaluer	71
3.3.3. Des effets sur la résolution de situations complexes des jeunes	72
3.3.4. Des effets limités sur la participation des jeunes à la vie locale	73
3.4. La relation des professionnels avec les parents comme enjeu d'évolution du dispositif	74
4. DES « EFFETS DE RESEAU » PERCEPTIBLES À L'ÉCHELLE TERRITORIALE	77
4.1. Une animation territoriale et partenariale en construction	77
4.1.1. L'animation territoriale : une impulsion majeure des coordinations départementales	77
4.1.2. Une inclusion partielle des acteurs jeunesse	79
4.2. Un outil au service de la mise en réseau des professionnels	79
4.2.1. Des échanges entre pairs très valorisés, mais encore insuffisamment développés	80
4.2.2. Un « rapprochement » des professionnels de la jeunesse d'un même territoire	83

4.3. Un dispositif en soutien des politiques de jeunesse	86
4.3.1. L'intérêt des élus pour un dispositif « clé en main »	86
4.3.2. Une territorialisation inaboutie, qui rend le dispositif peu appropriable par les collectivités locales	87
5. CONCLUSION	89
5.1. Les quatre résultats majeurs de l'évaluation	89
5.1.1. Une typologie de professionnels en ligne	89
5.1.2. Un effet d'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des structures	89
5.1.3. Des interactions plus individualisées entre les jeunes et les professionnels	89
5.1.4. Une articulation avec les politiques de jeunesse à renforcer	91
5.2. Pistes de réflexion et conditions de réussite	91
5.2.1. Sur la philosophie et les principes généraux des « Promeneurs du Net »	91
5.2.2. À l'échelle de la mise en réseau des Promeneurs du Net	92
5.2.3. Sur la coordination départementale	92
5.2.4. Sur l'articulation avec les politiques jeunesse et éducatives locales	94
ANNEXES	95
<hr/>	
1. BIBLIOGRAPHIE	95
1.1. Documents institutionnels liés au déploiement de « Promeneurs du Net »	95
1.2. Revue de littérature et éléments de contextualisation	95
2. LISTE DES ENTRETIENS ET DES OBSERVATIONS RÉALISÉS	99
2.1. Entretiens menés, par catégorie d'enquêtés	99
2.2. Observations menées	102
2.2.1. Les observations menées à l'échelle départementale	102
2.2.2. Une observation de la journée nationale des coordinateurs Promeneurs du Net	102
3. GUIDES D'ENTRETIEN UTILISÉS	103
3.1. Guide utilisé pour les Promeneurs du Net	103
3.2. Guide utilisé pour les jeunes	105

AVANT - P R O P O S

Internet et les réseaux sociaux font partie du quotidien des jeunes. Ils ont considérablement modifié les canaux et les modes de sociabilité de ces derniers, de même que la nature de la communication : rapidité de la propagation de l'information, instantanéité, anonymat, etc. Ces évolutions obligent à se poser la question des nouveaux espaces fréquentés par les jeunes aujourd'hui, et de la place des adultes (parents, animateurs, éducateurs, enseignants) au sein de ces nouveaux espaces.

La branche Famille est mobilisée sur une large palette d'interventions auprès des jeunes, à travers ses prestations légales et son budget d'action sociale. Elle soutient la démarche des « Promeneurs du Net » avec comme objectif de favoriser l'adaptation des pratiques d'accompagnement des professionnels de la jeunesse aux modalités de communication actuelles des jeunes¹. Il s'agit en effet de proposer une présence éducative bienveillante, à l'écoute des jeunes, dans la « rue numérique » et les différents réseaux sociaux. Par cette présence attentionnée, on vise à créer un lien de proximité et de confiance avec les jeunes, qui leur donnerait envie de concrétiser cet échange et cet accompagnement dans la vie « réelle », au sein des structures jeunesse locales.

S'inspirant d'une initiative suédoise, la démarche Promeneurs du Net a été expérimentée en France par la Caf de la Manche et le Conseil départemental de la Manche depuis 2012, par la Caf du Cher depuis 2014, en lien avec la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) et le conseil départemental du Cher, par la Caf du Morbihan depuis 2015, et par la Caf de l'Ardèche depuis 2016. En 2016, la Cnaf a décidé de soutenir le déploiement national de ce dispositif, en partenariat le Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, le Ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes et la Caisse centrale de mutualité sociale agricole (Ccmsa). Depuis ce déploiement a connu un succès important puisqu'en 2017, 92 départements et plus de 1 000 Promeneurs du Net étaient engagés dans la démarche. Cette mobilisation confirme l'acuité de la question du numérique dans la relation entre les jeunes et les professionnels.

Dans l'objectif de s'appuyer sur l'expérience des quatre départements historiquement investis dans la démarche pour structurer le déploiement plus large de Promeneurs du Net, la Cnaf a lancé au début de l'année 2018 une évaluation qualitative. Ce travail a été confié à l'Agence Phare. Il avait pour objectif de mieux connaître l'action des « Promeneurs du Net », de comprendre leurs effets sur les professionnels et sur leurs pratiques, mais également d'éclairer l'appropriation du dispositif par les jeunes et d'approcher ses effets sur ces derniers. Enfin, cette évaluation visait à comprendre les effets du dispositif sur les territoires.

1 Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2018-2022, fiche thématique 3 « Soutenir les jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leurs parcours d'accès à l'autonomie ».

Grâce à la réalisation de nombreux entretiens et observations, l'évaluation nous donne à voir, au plus près du terrain, la réalité de la démarche Promeneurs du Net après plusieurs années de mise en œuvre dans ses territoires historiques et, dans une certaine mesure, expérimentaux. En donnant la parole à l'ensemble des acteurs impliqués elle met à jour la diversité des pratiques des professionnels mais aussi leurs évolutions. Elle soulève les questionnements induits par ces changements et met en évidence la place importante de la dimension réseau dans cette démarche. Elle ouvre également la discussion sur les implications concrètes de Promeneurs du Net pour les jeunes et sur la dynamique territoriale.

Nous espérons que la lecture de ce Dossier d'étude permettra aux acteurs impliqués dans Promeneurs du Net, aux décideurs et tout simplement aux lecteurs curieux de poser un regard à la fois proche et distancié sur cette démarche, à l'heure où celle-ci poursuit son développement.

Jeanne Moeneclae

Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER)
de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)
Département de la recherche, des études et de la valorisation scientifique

Synthèse de l'évaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net »

1. Contexte de l'évaluation et méthodologie

Alors que les modes de sociabilité et de socialisation des jeunes ont été profondément transformés avec leur usage fréquent d'Internet et des réseaux sociaux, les dispositifs d'accompagnement des jeunes sont en décalage avec leurs pratiques numériques, qui évoluent rapidement. Dans ce contexte, le dispositif « Promeneurs du Net », initiée par la Caisse d'allocations Familiales (Caf) de la Manche depuis 2012 et impulsé nationalement par la Caisse nationale d'Allocations familiales (Cnaf) depuis 2014, vise à adapter les pratiques d'accompagnement des professionnels de la jeunesse aux modalités de communication des jeunes. L'enjeu est de proposer une présence éducative bienveillante, à l'écoute des jeunes, sur Internet et les réseaux sociaux.

Au cœur de ce dispositif se trouve l'action des Promeneurs du Net : ces professionnels des métiers de la jeunesse (animateurs, éducateurs, médiateurs, travailleurs sociaux, etc.) sont mandatés par leur employeur pour assurer une présence éducative sur Internet et sur les réseaux sociaux dans le cadre de leurs missions habituelles. Après plusieurs années de mise en œuvre des « Promeneurs du Net » et alors que le dispositif est amené à s'étendre sur l'ensemble du territoire national, la Cnaf a souhaité porter un regard évaluatif sur le déploiement de « Promeneurs du Net » sur les quatre premiers départements à l'avoir expérimenté : la Manche (depuis 2012), le Cher (depuis 2014), le Morbihan (depuis 2015) et l'Ardèche (depuis 2016).

Les travaux de sciences sociales existants sur l'accompagnement des jeunes tendent à poursuivre des approches centrées sur les jeunes et/ou sur les professionnels. Ils interrogent cependant rarement la nature et la qualité du lien social, de la relation et des interactions entre professionnels et jeunes. **La présente évaluation, en se concentrant sur le cas du dispositif « Promeneurs du Net », permet d'éclairer ces relations et les modalités de l'accompagnement des jeunes par des professionnels.** Pour ce faire, nous avons formulé la problématique suivante, qui a guidé le travail évaluatif :

Comment le dispositif « Promeneurs du Net » transforme-t-il et renouvelle-t-il la nature et la qualité du lien social et de la relation existante entre les professionnels de la jeunesse et les jeunes ?

Pour traiter cette problématique, nous avons porté un regard systématique sur la façon dont le contexte territorial, social et institutionnel dans lequel s'ancre le dispositif influe sur les pratiques des « Promeneurs du Net » et sur **les effets du dispositif sur les jeunes et leurs parents**. Pour ce faire, nous avons abordé quatre axes de questionnement évaluatif :

- Axe 1 : Quelles sont les actions réalisées par les Promeneurs du Net ?
- Axe 2 : Quels sont les effets du dispositif sur les professionnels et leurs pratiques ?
- Axe 3 : Comment les jeunes s'approprient-ils le dispositif ? Quels effets a-t-il sur eux ?
- Axe 4 : Comment comprendre les effets du dispositif sur le territoire ?

Le protocole d'évaluation a articulé, sur les quatre départements étudiés, une phase de collecte et d'analyse documentaire ainsi que la réalisation de 92 entretiens, auprès notamment des Promeneurs du Net, des directions de leurs structures de rattachement, des jeunes et des acteurs du dispositif aux échelles départementales et nationales, et d'une série d'observations sur les quatre départements enquêtés. La collecte des données a eu lieu entre mars et septembre 2018.

2. Devenir Promeneur du Net : une expérimentation continue, des pratiques variées

► « Promeneurs du Net » est un dispositif ouvert à un grand nombre de structures et de professionnels. **L'activité et les pratiques en ligne des professionnels ainsi que les publics qu'ils touchent sont fortement liés au type de métiers qu'ils exercent, au type de structures dans lesquelles ils évoluent et à la configuration départementale dans laquelle ils s'inscrivent.**

Les données existantes sur les organisations ayant intégré le dispositif mettent en lumière la variété des structures. A l'échelle nationale, si les centres sociaux constituent – de loin – les structures recensant le plus grand nombre de Promeneurs, les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH), accueils de jeunes, Bureaux et Points Information jeunesse (BIJ et PIJ) ainsi que les Foyers de jeunes travailleurs comptent également un nombre important de Promeneurs. Plus rarement, d'autres structures (Missions locales, Espaces publics numériques, Maisons des adolescents, Points accueil écoute jeunes, collèges et lycées) sont également engagées dans le dispositif.

La population des « Promeneurs du Net » est ainsi influencée par les configurations départementales et les structures engagées. Ceux-ci jouent à différents niveaux : sur les trajectoires d'entrée des Promeneurs dans le programme d'une part, qui peuvent être individuelles ou structurelles et sur les caractéristiques des Promeneurs, d'autre part.

Il existe des mises en œuvre variées du dispositif d'un département à l'autre. Trois dimensions majeures permettent de comprendre ces différences : la présence d'acteurs légitimes sur les questions liées au numérique, en amont de l'impulsion du dispositif, le rôle des Caf, qui peuvent impulser, promouvoir, soutenir et cadrer le déploiement du dispositif de manière variable et enfin le rôle des coordinateurs départementaux, qui peuvent animer, coordonner et cadrer les pratiques des Promeneurs de façon différenciée.

► **Le dispositif est marqué par une forte flexibilité à l'échelle des professionnels.** En effet, la vocation initiale des « Promeneurs du Net », fortement partagée par les professionnels, est d'inscrire les pratiques en ligne dans la continuité des pratiques dites « physiques ».

Bien que les activités en ligne des Promeneurs du Net soient liées aux pratiques habituelles des professionnels, on constate l'émergence de nouvelles pratiques (veille, partage de contenus, gestion d'événements ou de projets de groupe, échanges privés entre le jeune et le professionnel). Celles-ci sont conditionnées par l'organisation et le cadre de travail, qui conduit très souvent les professionnels à privilégier les interactions « au fil de l'eau », plutôt que sous la forme de permanences qui sont recommandées dans le guide de déploiement des Promeneurs du Net, et à faire le choix, plus ou moins délibéré, de n'utiliser que certains réseaux sociaux comme supports de leurs échanges en ligne.

L'évaluation montre que **les pratiques concrètes des Promeneurs du Net sont peu cadrées par les structures, celles-ci laissant une marge de manœuvre importante aux professionnels**. Pour autant, ces pratiques sont influencées par l'évolution générale du dispositif « Promeneurs du Net » : dans un contexte d'essaimage, la montée en charge du dispositif à l'échelle nationale marque une nouvelle forme d'harmonisation sous l'effet d'une recentralisation des « Promeneurs du Net ».

Enfin, si « Promeneurs du Net » constitue aussi, et surtout pour les territoires historiques de la démarche sur lesquels portent cette évaluation, un ensemble de dispositifs expérimentaux à l'échelle départementale, l'animation territoriale joue un rôle important dans l'évolution des pratiques des Promeneurs déjà inscrits dans le dispositif notamment par la formation et l'animation de temps d'échanges de pratiques.

► L'analyse des logiques de construction du dispositif à l'échelle départementale, du rôle joué par des acteurs majeurs (Caf, coordination départementale) et des pratiques concrètes des Promeneurs permet de dresser un tableau nuancé de ce que signifie « être Promeneur du Net ». **Une typologie de Promeneurs du Net basée sur l'observation d'une non-congruence systématique entre pratiques et statuts de professionnels** est proposée ci-dessous.

Tableau 2 ▼ Une typologie des Promeneurs du Net

	Pratiques « fidèles aux recommandations »	Pratique « indépendantes »
Statut du Promeneur	Promeneur fidèle : il cherche à faire correspondre au maximum ses pratiques avec la charte départementale des « Promeneurs du Net » éditées à l'échelle territoriale	Promeneur indépendant : il est officiellement Promeneur, mais peut s'affranchir d'une partie des règles édictées.
Absence de statut	-	Professionnel en ligne : les pratiques en ligne du professionnel le rapprochent d'un Promeneur « labellisé », sans qu'il en ait le statut officiel.

Cette typologie permet de distinguer 3 idéaux-types de Promeneurs : deux d'entre eux sont officiellement reconnus comme des Promeneurs du Net.

Les Promeneurs ayant des pratiques « fidèles au dispositif » ont le statut de Promeneurs du Net et respectent en grande partie les principes qui structurent le dispositif Promeneurs du Net. La plupart des Promeneurs rencontrés s'inscrivent dans

ce cadre : il s'agit soit des « entrepreneurs de cause » et des pionniers du programme, qui sont porteurs d'une logique de fidélisation et du cadrage du dispositif, soit de Promeneurs, souvent peu expérimentés dans l'usage du numérique, pour qui ce cadre constitue un repère au moment de leur entrée dans le dispositif.

Les Promeneurs aux pratiques « indépendantes », bien qu'ils aient le statut de Promeneur du Net, peuvent adopter une pratique beaucoup plus libre, en ne respectant pas systématiquement l'ensemble des recommandations prévues dans les outils de déploiement. Il s'agit bien souvent de professionnels ayant déjà une pratique antérieure du numérique et des interactions en ligne avec les jeunes, et qui ont développé par cette expérience des règles de conduite individuelles. Plusieurs types d'indépendance vis-à-vis des règles édictées dans les différents documents officiels de « cadrage » du dispositif peuvent être observés : respect ou non du format des permanences, modes de sollicitation des jeunes, usage d'une photo de profil officielle notamment.

Un dernier type relève des professionnels qui développent des pratiques en ligne avec les jeunes, mais ne disposent pas du statut de Promeneur du Net. Il peut s'agir d'individus présents au sein d'une

structure qui participe au dispositif « Promeneur du Net », qui développent des interactions en ligne avec des jeunes, mais qui n'ont pas eux-mêmes été labellisés. Il peut également s'agir de personnes qui ne voient pas l'intérêt de se conformer aux exigences du dispositif (parmi eux, certains sont devenus Promeneurs, puis sont sortis du dispositif car celui-ci leur paraissait trop exigeant et trop cadré, au regard des pratiques numériques qu'ils avaient déjà développées avec les jeunes). Enfin il peut s'agir de personnes qui ne sont pas au courant de l'existence du dispositif, ou qui ne pensent pas pouvoir en faire partie.

3. Une transformation des pratiques professionnelles et de l'organisation du travail

Le dispositif « Promeneurs du Net » produit des effets clairement identifiables à différents niveaux : sur l'organisation du travail au sein des structures, à l'échelle des Promeneurs, vis-à-vis des interactions avec les jeunes et plus largement sur l'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des structures.

► En instituant des temps dédiés aux pratiques professionnelles en ligne, qui s'inscrivent dans le temps de travail des professionnels de jeunesse et dans leurs missions, « **Promeneurs du Net** » produit des effets sur l'organisation individuelle du travail au sein des structures.

À un premier niveau « Promeneur du Net » participe à légitimer les activités en ligne des professionnels. Parmi ceux qui avaient déjà développé des activités en ligne, plusieurs Promeneurs ont fait état de la difficulté à convaincre leurs directions ou leurs collègues de la nécessité d'une présence sur les réseaux sociaux avant leur entrée dans le dispositif. **Pour ces profils, intégrer le dispositif « Promeneurs du Net » apparaît être un outil de légitimation** auprès des collègues, directions, voire élus de leurs territoires, notamment parce qu'il permet de formaliser des plages horaires dédiées, d'allouer un budget à cette activité et de s'inscrire dans un réseau départemental soutenu et/ou animé par une institution reconnue.

À un deuxième niveau « Promeneurs du Net » influe sur la répartition du temps de travail à l'échelle individuelle. A cet égard, l'étude fait ressortir une faible incidence de l'inscription dans le dispositif « Promeneurs du Net » sur l'organisation collective du travail au sein des structures ; la gestion du temps dédié à cette nouvelle pratique s'effectuant essentiellement à l'échelle de chaque Promeneur. Cela engendre, pour le professionnel, un phénomène de concurrence entre ses activités en ligne et ses autres activités, variable en fonction de l'attribution ou non d'un temps de travail spécifique à la pratique en ligne et du volume horaire dans l'activité des Promeneurs consacré à du temps en face-à-face avec des jeunes.

À un troisième niveau, « Promeneurs du Net » peut faciliter dans certains cas l'organisation individuelle du travail. Les outils numériques peuvent apporter une simplification du travail sur plusieurs plans : accompagnement administratif des jeunes, organisation d'événements et de projets, transmission ou collecte d'informations rapide auprès des jeunes, etc. Le dispositif est parfois utilisé dans des cas d'urgence, par exemple pour retrouver plus rapidement des mineurs en cas de fugues.

► **Une évolution des pratiques des professionnels à l'égard des jeunes.**

A travers le dispositif « Promeneurs du Net », les professionnels font évoluer leurs pratiques en ligne. Cette évolution est différenciée en fonction du niveau et des formes d'utilisation antérieure de l'outil numérique par les professionnels, tant dans leurs fonctions qu'à titre personnel. **On distingue plusieurs niveaux d'évolution des pratiques :**

- l'apprentissage d'une première utilisation des réseaux sociaux pour des professionnels qui n'y avaient pas eu recours auparavant ;
- l'apprentissage d'un usage professionnel de l'outil pour des personnes qui ne s'en servaient auparavant que dans un cadre personnel, notamment les professionnels les plus jeunes ;
- la formalisation d'un usage professionnel de l'outil pour des personnes qui utilisaient déjà les réseaux sociaux dans leurs pratiques professionnelles avec les jeunes.

Globalement, ces évolutions relèvent d'une meilleure connaissance des pratiques numériques des jeunes et d'une plus grande maîtrise des fonctionnalités des outils numériques.

Au-delà des compétences et de la maîtrise des outils elles-mêmes, le dispositif a pour conséquence une évolution des pratiques des Promeneurs du Net vis-à-vis des jeunes. Elle se traduit pour ce qui est de **l'activité en ligne des Promeneurs** par l'accompagnement sur les démarches administratives, la diffusion d'informations, ou encore l'accompagnement à l'organisation de projet de jeunes. Elle porte aussi sur **leurs pratiques plus larges en lien avec le numérique**. Cela prend la forme de développement de projets sur les thématiques numériques - création d'une chaîne vidéo YouTube ou d'un compte Instagram pour la structure animé avec des jeunes, ou par exemple d'ateliers de sensibilisation sur la confidentialité, sur l'identité numérique, etc.).

Cette évolution n'est pas sans poser question aux différentes parties prenantes du dispositif (professionnels eux-mêmes, mais également coordinateurs et formateurs) en lien avec la possibilité qu'offrent les réseaux sociaux aux professionnels de découvrir des pans de la vie des jeunes qui ne leur sont d'habitude pas révélés. Les Promeneurs sont ainsi, pour une partie d'entre eux, **confrontés à des situations complexes qui sortent du cadre habituel de leur mission** (propos discriminants, photos jugées déplacées, ou encore exposition à de situations de mal-être personnel). Ils adoptent en retour des postures hétérogènes pour y faire face. L'essaimage du dispositif conduit aujourd'hui à identifier des pistes d'action (renforcement des formations et des temps informels d'échanges de pratiques), en réponse aux questionnements de ces parties prenantes.

► **Le dispositif « Promeneurs du Net » se traduit par une institutionnalisation, à des degrés divers, des pratiques numériques au sein des structures.**

D'abord, **l'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des structures se pose plus fortement dans les cas où ces dernières comptent plusieurs Promeneurs du Net, avec un enjeu de coordination**. La présence de plusieurs professionnels insérés dans le dispositif soulève plusieurs enjeux pour les structures. Le premier est celui de la répartition des tâches ou des publics entre Promeneurs du Net ; le second est un enjeu de formation interne et de transmission entre des Promeneurs « fers de lance » et d'autres à la pratique plus récente.

L'étude met en lumière des effets du dispositif au-delà des professionnels qui y prennent part, sur le développement des pratiques en ligne des collègues des Promeneurs. Cette transformation peut à un premier niveau s'opérer de façon informelle, sans nécessaire coordination ou accord des directions de structure. Elle peut à un deuxième niveau s'opérer de façon plus institutionnalisée, avec le choix de renforcer la présence en ligne de l'ensemble des équipes d'une structure. Enfin, voyant l'intérêt du dispositif, certains collègues des Promeneurs du Net peuvent eux-mêmes entrer dans le dispositif.

Sur la question des transformations organisationnelles, **l'étude fait ressortir en dernier lieu un effet global d'institutionnalisation des pratiques numériques dans les structures.** Autrement dit, le dispositif « Promeneurs du Net » permet d'ancrer durablement, chez les professionnels comme chez les personnels de direction, l'importance de développer une action en ligne à destination des jeunes dans les structures qui choisissent d'y participer. **Cet effet d'institutionnalisation est néanmoins différencié selon les structures.** Pour des structures dites « éloignées » du numérique, il semble ainsi que « Promeneurs du Net » leur permet de se raccorder à l'enjeu de développer des pratiques numériques dirigées vers les jeunes. Pour des structures déjà « convaincues », le dispositif leur permet de matérialiser le désir de modernisation par le numérique. Enfin, pour des structures déjà à « la pointe du numérique », comme les Espaces Publics Numériques (EPN), le dispositif leur permet d'accroître leur légitimité auprès des partenaires de leur territoire et de faire davantage reconnaître leur expertise sur les enjeux numériques.

4. Les effets sur les jeunes : un prolongement de la relation avec les professionnels

Si le dispositif « Promeneurs du Net » transforme les pratiques des professionnels, **ses effets sur leurs bénéficiaires que sont les jeunes sont en revanche plus limités.** L'usage des réseaux sociaux par les professionnels de la jeunesse apparaît principalement, pour les jeunes, comme **un outil de prolongement et de fluidification de leur relation.**

► Alors qu'un des objectifs de « Promeneurs du Net » était d'élargir les publics touchés par les actions jeunesse sur un territoire, de façon générale, **les jeunes amenés à être en lien avec les professionnels de la jeunesse sur les réseaux sociaux sont principalement des jeunes fréquentant antérieurement les structures d'appartenance de ces professionnels.**

La mise en relation **intervient majoritairement entre des professionnels et des jeunes fréquentant déjà leurs structures**, ayant une connaissance antérieure des travailleurs de jeunesse avec qui ils deviennent « amis », souvent à l'initiative des jeunes. Parce qu'ils sont en confiance avec les professionnels, les jeunes trouvent généralement naturel de prolonger en ligne la relation qu'ils ont déjà avec les professionnels en présentiel.

A l'inverse, **les « demandes d'ami » de jeunes non-connus des professionnels antérieurement sont minoritaires**, et correspondent à des situations spécifiques (demande d'un ami d'amis, jeune ayant assisté à une présentation du programme dans son collège/lycée, jeune orienté par d'autres professionnels du territoire).

► **L'un des effets majeurs pour les jeunes de leur relation avec les Promeneurs sur les réseaux sociaux est la possibilité de bénéficier de nouvelles modalités d'interactions, à plusieurs niveaux.**

De façon transversale à la population des Promeneurs, quelles que soient leurs missions et la diversité

de leurs pratiques en ligne, **l'usage des réseaux sociaux apparaît comme un moyen de faciliter et fluidifier l'accès des jeunes aux professionnels**. Cette facilitation s'explique d'abord par l'instantanéité des échanges offerte par les réseaux sociaux, et est renforcée par la mise en réseau et les possibilités d'orientations vers d'autres professionnels. Ce faisant, elle accroît la possibilité pour les jeunes de bénéficier d'un suivi de leurs parcours par les professionnels, à court et à long terme.

Les interactions entre les jeunes et les professionnels sont aussi transformées par la possibilité de disposer d'un espace d'échange sécurisé à l'abri des regards, permise par le fait de pouvoir échanger seul avec un professionnel et par la confiance renforcée par l'échange écrit pour certains jeunes à l'aise avec ce format. En conséquence, les jeunes développent des relations bilatérales et plus individualisées avec les professionnels, ce qui contribue à renforcer la proximité de leur présence éducative.

Enfin, au-delà de la relation bilatérale entre jeunes et professionnels, **certaines fonctionnalités des réseaux sociaux, comme les « groupes » créés sur Facebook, Messenger, ou Snapchat offrent l'opportunité de publications de texte et de partage de contenu à destination de groupes restreints**. Ce faisant, elles permettent aux jeunes d'échanger facilement entre eux et avec des professionnels, de conserver la mémoire de leurs interactions et d'être informés des discussions qui ont pu avoir lieu lors de réunions où ils étaient absents, notamment dans le cadre de projets collectifs. En conséquence, cela facilite pour les jeunes la possibilité de s'investir dans des projets de groupes, en fonction de leurs envies et disponibilités.

► **L'étude ne permet néanmoins pas de constater d'effets majeurs du dispositif sur les pratiques numériques, les parcours et les situations personnelles des jeunes**. Dans certains cas ces effets apparaissent limités, dans d'autres ils sont difficilement démontrables, ou ne concernent qu'un faible nombre de professionnels ou de structures participant au dispositif.

L'un des enjeux de « Promeneurs du Net » est de pouvoir outiller et accompagner les jeunes, lorsque cela s'avère nécessaire, dans l'usage d'internet et des réseaux sociaux. Cet effet « d'éducation aux médias » revient dans les discours de certains professionnels, qui expliquent donner des conseils aux jeunes sur les paramètres de confidentialité, ou sur la façon de vérifier des informations sur internet. **Toutefois, les entretiens menés avec les jeunes enquêtés font apparaître des effets contrastés**. Si plusieurs jeunes soulignent la prise de conscience qu'a pu engendrer une remarque de la part d'un adulte sur un contenu qu'ils avaient partagé, d'autres jugent que ce type de conseil a peu d'effet au regard de la maîtrise antérieure de l'outil numérique par ces adolescents. Enfin, certains professionnels estiment que leurs recommandations ne sont pas toujours suivies d'application par les jeunes.

L'un des effets attendus de la relation en ligne avec les professionnels de jeunesse est également de **donner aux jeunes un accès à une information large**, qu'elle soit généraliste ou adaptée à leur situation. Cependant, **la réception, parmi un flux d'informations, et l'appropriation de ces contenus par les jeunes restent incertaines**.

Un autre objectif du dispositif « Promeneurs du Net » est de pouvoir contribuer à **résoudre des situations plus complexes rencontrées par les jeunes et notamment des situations de mal-être**. Ces effets sont particulièrement prégnants dans les structures où sont présents des travailleurs sociaux et médico-sociaux, où l'outil numérique permet de repérer plus facilement des situations de mal-être, de mieux les cerner et de faciliter l'expression des jeunes qui rencontrent ces situations. Dans les structures d'animation ou dans les centres sociaux généralistes, les professionnels sont moins formés à prendre

en charge ces situations et moins repérés par les jeunes comme des adultes auxquels se confier. Ils peuvent en revanche les orienter vers les structures les plus adaptées pour répondre à ces problématiques.

Enfin, l'un des objectifs du dispositif était de pouvoir renforcer la participation des jeunes à la vie locale, à travers notamment le développement de projets collectifs et un renforcement de la présence des jeunes dans les structures. **Cet effet positif sur la participation des jeunes à la vie locale a pu être observé sur le terrain d'étude, bien qu'il soit pour l'instant minoritaire parmi les structures qui mettent en œuvre « Promeneurs du Net ».** Il est possible que cet effet de participation à la vie locale des jeunes soit davantage marqué dans des territoires ruraux, sur lesquels l'animation de groupes numériques constitue un moyen efficace pour coordonner des activités et des projets dans la mesure où les jeunes peuvent rarement se réunir simultanément dans une même structure.

► **La relation avec les parents est également un enjeu de développement pour « Promeneurs du Net ».**

Certains Promeneurs, notamment ceux présents dans des structures au public mixte comme les centres sociaux, font part de leur intérêt pour développer un volet « parentalité » des Promeneurs du Net et construire avec les parents une relation sur les réseaux sociaux, alors que ces derniers restent aujourd'hui très minoritaires dans les interactions en ligne des professionnels avec leurs bénéficiaires.

Ces pratiques restent, à ce stade, peu développées, et l'effet le plus intéressant observé dans l'enquête se situe au niveau de la perception par les parents de la relation des professionnels avec leurs enfants. **L'étude montre que le contact en ligne des Promeneurs avec les jeunes les place dans une position de tiers de confiance et a pour effet de rassurer des parents.**

5. Des « effets de réseau » perceptibles à l'échelle territoriale

► L'évaluation menée montre **une variété des configurations territoriales du dispositif « Promeneurs du Net » dans les quatre départements enquêtés.** Celles-ci sont liées au rôle de coordination départementale, essentiel dans l'impulsion du dispositif sur le territoire.

La coordination départementale joue un rôle essentiel dans la mise en réseau des Promeneurs du Net entre eux, mais également entre les Promeneurs du Net et les autres acteurs du territoire. Elle **permet de faire vivre ce réseau par différentes pratiques** (participation à des événements, animation de réseaux internes, de listes de diffusion, organisation de temps de formations). La qualité de l'animation de ce réseau est néanmoins tributaire de la typologie du territoire, de l'ancrage géographique des structures dans le département, ainsi que des ressources financières et humaines mises à disposition de l'activité de coordination.

Au-delà de l'animation du réseau des Promeneurs, l'animation partenariale englobant les autres partenaires Jeunesse demeure en construction. **Le caractère innovant de « Promeneurs du Net » et la place centrale des Caf dans le pilotage du dispositif peut, à l'échelle locale, questionner les acteurs contribuant aux dispositifs et aux politiques de jeunesse.**

► **L'entrée dans le dispositif « Promeneurs du Net » constitue avant tout, à l'échelle territoriale, un outil au service de la mise en réseau des professionnels, bénéficiant à la fois aux Promeneurs et à leurs structures.**

Concrètement, on observe un rapprochement réel entre les professionnels ayant intégré le dispositif « Promeneurs du Net », avec des variations territoriales. Les Promeneurs du Net montrent un intérêt fort pour l'échange entre pairs (qui se traduit par exemple par des temps d'échange de pratiques et de formations) bien que la possibilité de celui-ci soit souvent conditionnée par la préexistence de réseaux de professionnels « physiques ». Au stade de l'étude, la constitution d'une communauté de pratiques de Promeneurs du Net reste encore à édifier.

L'entrée dans le dispositif permet très souvent aux Promeneurs de se mettre en lien avec d'autres professionnels de la jeunesse de leur territoire, appartenant au réseau « Promeneurs du Net » ou non. Ce rapprochement peut se faire de trois manières différentes :

- à un premier niveau, par le développement de l'interconnaissance entre structures et le renforcement de « liens faibles », lorsque des professionnels utilisent les réseaux sociaux pour découvrir l'existence et les activités concrètes d'autres structures ;
- à un deuxième niveau, par l'existence d'échanges bilatéraux entre professionnels de deux structures, souvent initiés par une discussion en ligne, pouvant déboucher sur le développement d'un projet commun entre deux structures ;
- à un troisième niveau, par la construction de projets multi-structures, notamment autour des questions numériques.

► **Un intérêt contrasté des élus locaux pour le dispositif « Promeneurs du Net ».**

L'évaluation montre que « Promeneurs du Net » est avant tout perçu comme un dispositif « clé en main » par les collectivités locales, qui permet aux acteurs locaux de répondre efficacement aux évolutions des pratiques numériques des jeunes. Les élus connaissent généralement les contours du dispositif mais peu ses objectifs et les pratiques concrètes qu'il induit pour les professionnels. Il s'agit principalement pour eux d'un moyen de compléter l'information délivrée physiquement sur l'activité à destination des jeunes sur le territoire.

Si « Promeneurs du Net » peut, dans certains cas, trouver une place au sein de politiques Jeunesse existantes, il reste peu approprié par les collectivités locales. Pour celles-ci, « Promeneurs du Net » s'étend sur un territoire difficilement préhensible puisque lié au territoire sur lequel les différentes structures sont implantées, freinant la possibilité d'articuler le dispositif avec leurs politiques locales (à l'échelle communale, départementale ou régionale). Des exceptions sont cependant notables. Le dispositif est parfois aussi intégré au Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF).

6. Pistes de réflexion et conditions de réussite

Afin de contribuer au déploiement optimal des « Promeneurs du Net » sur le territoire français, nous proposons un ensemble de recommandations, pistes de réflexions et conditions de réussite, nourris des constats développés dans le cadre de ce travail évaluatif.

► Sur la philosophie et les principes généraux de « Promeneurs du Net »

- **Garder l'esprit « bottom-up » initial**, en facilitant pour les départements la possibilité de faire remonter au réseau national les bonnes pratiques ou les points de vigilance rencontrés lors des diverses expériences issus des terrains respectifs ;
- **Conserver une souplesse des pratiques à l'échelle départementale et au niveau des Promeneurs du Net**, tout en conservant le cadre qui fait la force du dispositif (en termes de légitimité et de crédibilité auprès des partenaires des politiques Jeunesse en particulier). Cela peut se traduire notamment par l'approfondissement des outils de transférabilité (guides, chartes) qui ont été développés ;
- **Une attention doit être accordée à ne pas alourdir la gestion administrative du dispositif pour les professionnels** (recueil de données, reporting), au risque de les décourager. A cet égard, des outils numériques « centrés-usager » pourraient être développés pour favoriser une remontée d'informations moins contraignante.

► À l'échelle de la mise en réseau des Promeneurs du Net

- **ne pas négliger la population de professionnels en ligne qui ne sont pas officiellement Promeneurs** : ils ont des pratiques en ligne réelles, et il serait utile de pouvoir les intégrer au soutien dont disposent les Promeneurs « officiels » (formations, échanges de pratiques, etc.) ;
- **renforcer l'animation de réseau afin de favoriser le développement d'une communauté de pratiques**. Cela suppose par exemple de développer des rencontres physiques plus régulières entre professionnels, qui puissent être accessibles au plus grand nombre ; de créer des processus d'accueil des « nouveaux » par les « anciens » ; de construire des projets communs pour fédérer concrètement les professionnels, au-delà de la pratique en ligne « individuelle » de Promeneur du Net ;
- **enrichir une offre de formation qui réponde au mieux aux attentes des professionnels**, notamment vis-à-vis de la question des « situations complexes ». Cela suppose d'une part de proposer des temps d'échanges de pratiques réguliers, sous un format collectif. Cela implique d'autre part que les Promeneurs du Net puissent accéder facilement à des spécialistes des questions du mal-être des jeunes (psychologues, travailleurs sociaux), en ayant recours éventuellement à des échanges bilatéraux ;
- **développer des liens avec des structures Jeunesse, non directement rattachées à « Promeneurs du Net »**. Cela doit permettre aux Promeneurs du Net de solliciter des structures Jeunesse « expertes » sur certaines thématiques dont ils n'ont pas nécessairement la maîtrise mais également d'accéder à des formations individuelles sur des enjeux précis (droit, logement, culture

numérique, par exemple). Un format possible est de s'inspirer du statut de « référent » créé pour certaines structures Jeunesse en Ardèche.

► Sur la coordination départementale

- **renforcer la formation des coordinateurs**, pour mieux transférer les « bonnes pratiques », en capitalisant sur les retours d'expériences de la coordination sur les quatre territoires pionniers.
- **développer des outils mutualisés à l'échelle nationale** pour soutenir les coordinateurs locaux, à destination particulièrement des professionnels les moins expérimentés (guides, supports de formations types, plateforme d'échanges confidentielles, etc.) ;
- **développer des temps d'échanges entre coordinateurs à une échelle régionale**, en renforçant le rôle d'une coordination régionale des Promeneurs du Net. Ces temps doivent permettre de faire remonter les expériences, favoriser une meilleure interconnaissance entre professionnels et mieux articuler le dispositif avec les politiques Jeunesse à l'échelle régionale.

► Sur l'articulation avec les politiques Jeunesse et éducatives locales

- **systematiser la tenue de Comités de pilotage**, pour mieux associer les acteurs des politiques Jeunesses du territoire au développement de « Promeneurs du Net » ;
- **favoriser l'inscription de « Promeneurs du Net » dans les documents des politiques publiques locales** (Schéma Départemental des Services aux Familles par exemple), afin de renforcer l'appropriation de l'initiative par les élus Jeunesse ;
- **renforcer la communication autour du dispositif, en ciblant particulièrement les acteurs de l'Education Nationale**, qui peuvent être un vecteur majeur pour faire connaître l'existence des Promeneurs du Net de leur territoire d'implantation auprès des jeunes. Cela suppose notamment de définir avec l'Education Nationale des conditions et des leviers pour diffuser l'initiative auprès des collégiens et lycéens.

INTRODUCTION

Alors que les modes de sociabilité et de socialisation des jeunes ont été profondément transformés avec leur usage fréquent d'Internet et des réseaux sociaux, les dispositifs d'accompagnement des jeunes sont en décalage avec leurs pratiques numériques, qui évoluent rapidement. Dans ce contexte, le dispositif « Promeneurs du Net », initiée par la caisse d'Allocations Familiales (Caf) de la Manche depuis 2012 et impulsé nationalement par la caisse nationale d'Allocations familiales (Cnaf) depuis 2014, vise à adapter les pratiques d'accompagnement des professionnels de la jeunesse aux modalités de communication des jeunes. L'enjeu est de proposer une présence éducative bienveillante, à l'écoute des jeunes, sur Internet et les réseaux sociaux.

Au cœur de ce dispositif se trouve l'action des Promeneurs du Net : ces professionnels des métiers de la jeunesse (animateurs, éducateurs, médiateurs, etc.) sont mandatés par leur employeur pour assurer une présence éducative sur Internet et sur les réseaux sociaux dans le cadre de leurs missions habituelles. Après plusieurs années de mise en œuvre des « Promeneurs du Net » et alors que le dispositif est amené à s'étendre sur l'ensemble du territoire national, la Cnaf a souhaité porter un regard évaluatif sur le déploiement de « Promeneurs du Net » sur les quatre premiers départements à l'avoir expérimenté : la Manche (depuis 2012), le Cher (depuis 2014), le Morbihan (depuis 2015) et l'Ardèche (depuis 2016).

Ce rapport final de l'évaluation du dispositif « Promeneurs du Net » intervient à la mi-septembre 2018.

1. Le périmètre de l'évaluation

Pour porter un regard évaluatif précis sur le dispositif « Promeneurs du Net », nous avons tout d'abord défini – en lien avec les attentes de la Cnaf – des objectifs propres à l'évaluation,

adaptés au contexte actuel de déploiement de « Promeneurs du Net » (1.1). La réalisation d'une revue de littérature nous a ensuite permis de poser une problématique propre à l'évaluation, se dépliant en quatre grands axes de questionnement évaluatifs (1.2).

1.1. Le contexte du déploiement de « Promeneurs du Net »

L'expérimentation de « Promeneurs du Net » s'inscrit dans un contexte dans lequel les modes de sociabilité et de socialisation des jeunes ont été profondément transformés, notamment par leur usage fréquent d'Internet et des réseaux sociaux (1.1.1). Or, les dispositifs d'accompagnement des jeunes sont souvent en décalage avec l'évolution rapide de leurs pratiques numériques et leur pertinence est de ce fait limitée (1.1.2). Dans ce contexte, le dispositif « Promeneurs du Net » propose un renouvellement du lien social entre les professionnels de la jeunesse et des jeunes qui tendent à désertir les lieux classiques de l'accompagnement (1.1.3).

1.1.1. Les pratiques d'échanges et d'informations des jeunes en évolution

Les jeunes font aujourd'hui un usage massif d'Internet, et plus particulièrement de divers réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, etc.)¹. L'évolution de ces usages est extrêmement rapide : **le développement d'Internet propose de nouveaux espaces de rencontre et d'échange** dans lesquels les jeunes inventent des usages et des codes propres à la phase de vie spécifique que constitue la jeunesse. Les réseaux sociaux constituent ainsi pour les jeunes un lieu de socialisation à part entière, favorisant d'apprentissage de soi et des autres², qui se traduit également dans une évolution de leurs modes d'information.

Souvent, **la fréquentation de ces nouveaux espaces numériques s'accompagne d'une forme de désertion des centres d'accueil de rue traditionnels**, si bien que certains parlent de l'émergence d'une « rue numérique³ ». Celle-ci se

1 Ifop, *Nos ados sont-ils vigilants sur Internet ?*, Etude commanditée par RSA, 2013.

2 Monique Dagnaud, *Génération Y. Les jeunes et les réseaux sociaux, de la dérision à la subversion*, Paris, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.), 2013.

3 Catherine Piraud-Rouet, « Des promeneurs du Net pour repérer les jeunes en souffrance », *Gazette Santé Social*, 2016.

caractérise notamment par la rapidité et la viralité de la propagation d'informations de qualité très variable (comme l'illustre le phénomène des « fake news ») ; la faible présence des adultes (qu'il s'agisse de parents, d'animateurs, d'éducateurs, d'enseignants) dans ces nouveaux espaces, en particulier sur les réseaux sociaux utilisés massivement par les jeunes (Snapchat, Instagram) ; la transformation des modes de relations entre pairs : évolution des modes de gestion de l'intime⁴ ou encore la multiplication des interactions autour de partages d'expériences et de vécus communs⁵.

Bien qu'il faille relativiser les risques - parmi les milliers d'échanges quotidiens entre adolescents, seuls ceux qui posent problème sont publicisés, médiatisés et portés à l'attention des adultes⁶, **les jeunes sont perçus comme particulièrement exposés à certains dangers des réseaux sociaux et d'Internet**. À l'inverse, certains observateurs voient dans les réseaux sociaux et internet **de nouvelles opportunités d'engagement pour les jeunes et l'émergence potentielle d'une « culture participative »**⁷ : si les jeunes sont caractérisés par des taux d'abstention élevés⁸, ils s'engagent politiquement en exprimant des points de vue sur Internet ou en signant des pétitions en ligne⁹.

Dans ce contexte, et alors que la jeunesse est de plus en plus considérée comme une période de vie élargie, qui ne se résume plus à l'adolescence, on assiste à une **mutation des modes de sociabilité des jeunes – différenciée selon leurs caractéristiques sociales¹⁰ – et à un ancrage dans de nouveaux espaces numériques**. Ces deux constats se situent au cœur de la doctrine d'intervention de la Cnaf en direction des jeunes¹¹. Or, ces espaces tendent à être encore peu investis par les éducateurs, accompagnateurs, travailleurs sociaux et politiques qui agissent dans le domaine de la jeunesse et de l'accompagnement des jeunes.

1.1.2. Les limites des pratiques d'accompagnement des jeunes

Alors que **de nombreux dispositifs d'accompagnement** existent pour soutenir les jeunes vers l'insertion professionnelle ou pour contribuer à leur épanouissement, ceux-ci rencontrent **des difficultés à prendre en compte les transformations des modes de sociabilité des jeunes** :

- Une première limite majeure de ces types d'accompagnement est liée à la présence encore faible des acteurs de l'accompagnement sur les réseaux sociaux dans lesquels évoluent les jeunes¹² ;
- une deuxième limite tient à la méconnaissance des compétences numériques des jeunes : si les jeunes maîtrisent des codes qui ont trait à un usage social ou récréatif dans les univers numériques, ils se trouvent davantage démunis lorsqu'il s'agit de transposer leurs compétences numériques dans un univers scolaire, formatif ou professionnel ;
- une troisième limite de ces interventions d'accompagnement relève de la multiplicité des dispositifs existants, qui peut entraîner des difficultés de lisibilité pour les publics jeunes auxquels ils sont adressés¹³.

Des **initiatives ponctuelles et locales émergent néanmoins pour mieux prendre en compte les sociabilités numériques des jeunes**, mais leurs porteurs rencontrent plusieurs difficultés liées à la capacité à travailler en coordination et à généraliser leurs expérimentations. D'une part, les initiatives d'accompagnement s'appuyant sur le numérique – par exemple l'ouverture et l'animation d'une page Facebook pour une structure Jeunesse - demeurent le plus souvent méconnues, peu coordonnées et font peu l'objet de retours réflexifs et évaluatifs. D'autre part, il peut

4 Claire Balleys, « Gestion de l'intimité et affichage d'un territoire sentimental entre adolescents sur Internet », *Agora débats/jeunesses*, 2016, n° 72, p. 7-19.

5 Claire Balleys, « L'incontrôlable besoin de contrôle », *Genre, sexualité & société*, 2017, n° 17.

6 Claire Balleys, *Grandir entre adolescents, à l'école et sur internet*, op. cit.

7 Henry Jenkins et al., *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century*, Mit Press, 2009.

8 Anne Muxel, *Avoir 20 ans en politique : Les enfants du désenchantement*, Paris, Seuil, 2010.

9 Martin Turcotte, *Political participation and civic engagement of youth*, Statistics Canada, 2015.

10 Claire Balleys, *Socialisation adolescente et usage du numérique*. *Revue de littérature*, op. cit., p. 7.

11 Daniel Lenoir, « La branche famille et les jeunes : vers une redéfinition de la doctrine », *Regards*, 2015, vol. 2, n° 48, p. 112.

12 Yves-Marie Davenel, *Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Etude de cas : Les usagers des missions locales face aux TIC*, Les Etudes Connexions Solidaires, Emmaüs Connect, 2015.

13 Oned, *L'accompagnement vers l'autonomie des « jeunes majeurs »*, Paris, 2015.

dans certains cas exister des formes de résistances de la part des acteurs Jeunesse, tant le numérique est parfois perçu comme un outil dangereux¹⁴. Aussi, les actions liées au numérique restent encore le plus souvent pensées comme des actions de sensibilisation visant à prévenir les risques associés à Internet et aux réseaux sociaux plutôt que des véritables supports d'accompagnement pour aider les jeunes à faire face à leurs problèmes et à s'épanouir.

Dès lors, au regard de ces limites identifiées, **l'enjeu majeur actuel des dispositifs d'accompagnement des jeunes est de penser des actions pérennes articulant les approches physiques et numériques**. De ce point de vue, le dispositif « Promeneurs du Net », en cherchant à s'ancrer dans une plus grande articulation entre le numérique et le physique, se présente comme une innovation en proposant des pistes pour répondre aux limites précédemment identifiées.

1.1.3. La mise en œuvre du dispositif Promeneurs du Net

En s'appuyant sur les possibilités offertes par le numérique, **l'initiative « Promeneurs du Net » porte l'ambition de développer une présence éducative sur Internet, adaptée aux évolutions des modes de communications des jeunes et à leurs pratiques**. Concrètement, les Promeneurs du Net sont des professionnels de la jeunesse qui, dans le cadre de leurs missions habituelles, investissent les réseaux sociaux et Internet pour prolonger leurs relations éducatives – voire développer de nouvelles relations – avec des jeunes de leurs territoires d'implantation.

S'inscrivant dans la continuité de l'initiative « Nätvandrarne » (qui signifie littéralement « les marcheurs du Net ») déployée en Suède dès 2007, l'initiative des « Promeneurs du Net » a été progressivement mise en œuvre en France.

Au départ, **cette démarche innovante a été expérimentée dans quatre départements :**

- En 2012, la Caf et le Conseil Départemental de la Manche expérimentent une initiative autour

de la présence éducative sur Internet en s'inspirant directement de l'expérience suédoise, à la suite d'un voyage d'études. Les premiers conventionnements avec des structures Jeunesse se mettent en place via la diffusion d'un appel à projet.

- En 2014, la Caf du Cher, en partenariat avec l'Association pour les Clubs et Equipes de Prévention de Bourges (Acep), initie la démarche à la suite d'un événement organisé sur le territoire, dans lequel sont présentés les premiers résultats de l'expérience menée dans la Manche. La mise en œuvre se traduit par la diffusion d'un appel à projets à destination des structures du territoire qui assurent une présence régulière auprès des jeunes.

- À partir de 2014, la Caf du Morbihan expérimente également cette initiative, lorsque l'ancienne directrice de la Caf de la Manche prend les mêmes fonctions dans le Morbihan. La mise en œuvre est initiée par des appels à projets à destination des structures Jeunesse du territoire avant d'être progressivement élargie à une diversité plus importante de structures.

- Enfin, en 2016 une expérimentation « Promeneurs du Net » est d'abord testée sur le territoire de Centre-Ardèche par la Caf, le Département de l'Ardèche ainsi que le Syndicat Mixte des Inforoutes (SMI), en étant directement inspirée de l'expérience manchoise. L'expérimentation est rapidement généralisée à l'ensemble du territoire ardéchois, en étant parallèlement intégrée en tant qu'action dans le Programme d'Investissement d'Avenir (PIA Jeunesse) Ardèche Jeunesse Innovation Ruralité (AJIR).

Ces quatre territoires « pionniers » de l'expérimentation « Promeneurs du Net » ont constitué les terrains d'études sur lesquels s'est appuyé ce travail évaluatif.

À partir de fin 2016, il est décidé par la Cnaf de généraliser l'initiative « Promeneurs du Net » à l'ensemble des Caf de France, en inscrivant le projet en cohérence avec les orientations stratégiques de la branche Famille portant sur la

14 J. Lachance, Adophobie. *Le piège des images*, op. cit.

jeunesse¹⁵. Un comité de suivi national est institué en associant les quatre Caf pionnières, la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA) du Ministère de l'Education nationale et la Caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA). Plusieurs outils de transférabilité (guides de déploiement, chartes) sont également produits pour accompagner les Caf dans les démarches de mise en œuvre du dispositif à l'échelle de leurs territoires.

1.2. Les objectifs de l'évaluation

L'évaluation menée par l'Agence Phare a poursuivi des objectifs opérationnels et des objectifs stratégiques.

Les quatre objectifs opérationnels étaient les suivants :

- **Mieux connaître l'action des « Promeneurs du Net »** : il s'agissait d'interroger l'organisation de l'activité professionnelle des « Promeneurs du Net », leurs pratiques quotidiennes et concrètes d'accompagnement en ligne, et leur articulation avec l'accompagnement traditionnel des jeunes.

- **Comprendre les effets du dispositif sur les professionnels et sur leurs pratiques** : il s'agissait de questionner la façon dont l'expérience de l'accompagnement en ligne influe sur les représentations qu'ont les « Promeneurs du Net » de leur métier, sur leurs pratiques dans l'accompagnement physique, mais aussi de la manière dont le renouvellement de ces pratiques fait évoluer les modes de relation et la qualité des relations des professionnels avec les enfants et les parents.

- **Comprendre les effets du dispositif sur les jeunes** : en tenant compte de la diversité des jeunes touchés, l'objectif poursuivi était ainsi d'analyser la qualité des interactions et du lien social entre jeunes et professionnels (perceptions du retour de la confiance, etc.), le retour des jeunes dans les structures en présentiel, mais aussi d'analyser l'appropriation du dispositif par les jeunes, et l'impact de « Promeneurs du Net » - autant sur les pratiques numériques des

jeunes que sur leurs pratiques participatives, notamment à l'échelle de la vie locale.

- **Comprendre les effets du dispositif à l'échelle territoriale.** Il s'agit là de comprendre les effets liés à la mise en œuvre d'un tel dispositif sur la coopération entre les professionnels de la jeunesse, entre les acteurs publics à l'échelle du territoire mais aussi d'interroger les effets d'un tel dispositif sur les synergies entre acteurs existantes dans le territoire. Autrement dit, il s'agit d'interroger les effets du dispositif sur les pratiques partenariales des acteurs au contact des jeunes sur le territoire.

Les quatre objectifs stratégiques de l'évaluation étaient les suivants :

- **Améliorer le dispositif** en utilisant la connaissance produite pour définir des points d'amélioration mais aussi des points de vigilances relatifs à des contextes spécifiques où le dispositif serait moins adapté.

- **Accompagner un déploiement optimal du dispositif, garantissant la permanence de la qualité des actions et de l'accompagnement.** En effet, la production de connaissance sur les modalités d'actions des professionnels et sur les effets du dispositif, en tenant compte systématiquement de la diversité des acteurs – professionnels et jeunes – et des contextes, permet de renseigner les modalités de réussite du dispositif, les vecteurs de son efficacité

- **Préciser les conditions de réussite de l'articulation d'un accompagnement numérique et physique,** dans le prolongement des questionnements existants, pour nourrir l'action des pouvoirs publics sur la question.

- **Apporter des éléments de réflexion à la branche Famille de la Cnaf sur les conditions de réussite de la présence éducative sur Internet, et sur les actions de soutien à la parentalité.** Les parents, *a fortiori* quand ils sont isolés, peuvent se trouver confrontés et démunis face aux nouvelles socialisations numériques des jeunes sur les réseaux sociaux et leurs effets. Ces deux

15 Cnaf, *Orientations stratégiques de la branche Famille 2017-2027*, s.l., 2017.

niveaux d'objectifs ont pu être atteints grâce à la définition d'une problématique évaluative précise, articulée à quatre grands axes de questionnements évaluatifs.

1.3. La problématique et les questions évaluatives

Les travaux de sciences sociales existants sur l'accompagnement des jeunes tendent à poursuivre des approches centrées sur les jeunes et/ou sur les professionnels. Ils interrogent cependant rarement la nature et la qualité du lien social, de la relation et des interactions entre professionnels et jeunes. La présente évaluation, en se concentrant sur le cas du dispositif « Promeneurs du Net », permet d'éclairer ces relations et les modalités de l'accompagnement des jeunes par des professionnels. Pour ce faire, nous avons formulé la problématique suivante, qui a guidé le travail évaluatif :

Comment le dispositif « Promeneurs du Net » transforme-t-il et renouvelle-t-il la nature et la qualité du lien social et de la relation existants entre les professionnels de la jeunesse et les jeunes ?

Pour traiter cette problématique, nous avons porté un regard systématique sur la façon dont le contexte territorial, social et institutionnel dans lequel s'ancre le dispositif influe sur les pratiques des « Promeneurs du Net » et sur les effets du dispositif sur les jeunes et leurs parents. Pour ce faire, nous avons tenu compte de la diversité des publics, des professionnels et des contextes territoriaux (partenariats et dispositifs d'accompagnement existants). Une telle problématique se déplit concrètement en quatre questionnements évaluatifs :

- Axe 1 : Quelles sont les actions réalisées par les Promeneurs du Net ?
- Axe 2 : Quels sont les effets du dispositif sur les professionnels et leurs pratiques ?
- Axe 3 : Comment les jeunes s'approprient-ils le dispositif ? Quels effets a-t-il sur eux ?
- Axe 4 : Quels sont les effets du dispositif sur le territoire ?

Ces quatre axes de questionnement structurent le plan de l'évaluation.

2. La méthodologie de l'évaluation

La méthodologie mise en place se voulait essentiellement qualitative, et menée dans une logique de comparaison sur quatre départements présentant des caractéristiques différentes (Ardèche, Cher, Manche, Morbihan). Conformément à la demande exprimée par la Cnaf, nous avons formalisé une **démarche évaluative répondant aux exigences de rigueur, de distance critique et d'indépendance, propre à une approche scientifique**, pour mener l'évaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net ».

Le protocole d'évaluation a ainsi articulé une phase de collecte et d'analyse documentaire (2.1), ainsi que la réalisation d'entretiens et d'observations sur les quatre départements enquêtés (2.2). Le travail évaluatif a également cherché une coordination optimale avec les travaux menés par Askoria sur le dispositif Web Walkers (2.3).

2.1. La collecte et l'analyse documentaire

Sur le plan de l'analyse documentaire, en complément des travaux scientifiques qui ont été collectés et analysés pour la réalisation de la note de cadrage, l'évaluation prévoit **l'analyse d'un second corpus : les documents produits dans le cadre du dispositif « Promeneurs du Net »**.

A l'échelle nationale, trois documents essentiels ont pu être collectés :

- le guide de déploiement des Promeneurs du Net, produit par la Cnaf et ses partenaires (Mutualité sociale agricole, Ministère des familles, de l'enfance et des droits des femmes, Ministère de la Ville, de la jeunesse et des sports, Sécurité sociale) en 2017 ;
- le guide des ressources numériques à l'usage des Promeneurs du Net, produit par la Cnaf et ses partenaires en 2018 ;

- le document de présentation des principes communs d'un projet de coordination et du fonctionnement actuel du dispositif « Promeneurs du Net » au sein de 5 départements, produit par la Cnaf en 2018.

La Cnaf ne disposait pas, en avril 2018, de données et documents plus quantitatifs, qui auraient permis d'appréhender la montée en charge du dispositif Promeneurs du Net – sur les 4 départements enquêtés mais également au niveau national. de tels éléments.

2.2. L'enquête par entretiens semi-directifs

Le terrain d'enquête a été effectué par quatre membres de l'Agence Phare : François Cathelineau, Directeur des études, Manon Réguer-Petit, consultante senior, Arthur Jan et Martin Audran, chargés d'études. Chaque membre avait la charge de la réalisation de l'enquête de terrain sur un département (respectivement le Morbihan, le Cher, la Manche et l'Ardèche).

Au total, ont été menés :

- 4 entretiens nationaux
- 6 entretiens avec des coordinateurs départementaux
- 20 entretiens avec des Promeneurs du Net
- 20 entretiens avec des Directions de structure
- 21 entretiens avec des jeunes
- 3 entretiens avec des parents
- 10 entretiens avec des partenaires locaux (représentant 13 personnes)
- 7 entretiens avec des élus locaux
- 1 focus groupe mené avec 2 Promeneurs du Net

Enfin, en complément des sessions d'observation des pratiques en ligne des Promeneurs du Net, qui ont été articulées aux entretiens semi-directifs approfondis menés avec ceux-ci, quatre observations non-participantes d'événements liés au dispositif ont été réalisées.

L'échantillon de structures concernées par l'évaluation a été composé de façon à refléter

l'ensemble des situations et contextes dans lequel le dispositif est mis en œuvre sur les 4 départements. Les critères de diversification suivants ont été retenus : le type de structure, la taille de la structure, le territoire d'implantation, le type de publics bénéficiaires, la population de Promeneurs, l'ancienneté de l'ancrage du dispositif PdN. Une importance particulière a également été apportée à l'inclusion de structures de rattachement atypiques (PJJ, établissements sociaux et médico-sociaux) au sein de Promeneurs du Net, afin de pouvoir les comparer avec les structures plus « traditionnelles » d'accompagnement des jeunes.

2.3. Une articulation réalisée avec les travaux d'Askoria sur l'expérimentation « Web Walkers »

A la suite des discussions de cadrage de l'évaluation entre l'Agence Phare et la Cnaf, des premiers échanges avec l'équipe d'Askoria, en charge de l'évaluation du projet Web Walkers, ont été programmés et réalisés.

Mise en place en 2017 et 2018, l'expérimentation Web Walkers, via la formation de Promeneurs du Net, vise à permettre à ces professionnels de développer une posture numérique proactive les rapprochant des jeunes les plus fragilisés afin de les responsabiliser en consolidant leur pensée critique et leurs connaissances des médias en général et d'internet en particulier. La focale est portée sur les enjeux de prévention et de médiation numérique. L'expérimentation se déroule dans trois départements : le Morbihan, l'Hérault et la Seine-Saint-Denis.

La recherche d'une articulation optimale entre les deux démarches d'évaluation a pu trouver deux débouchés complémentaires : l'échange des travaux de revue de la littérature réalisés respectivement par l'Agence Phare et Askoria, d'une part, et la programmation d'une demi-journée d'échanges sur les démarches, fin mai, d'autre part.

Résultats de l'évaluation

Le terrain d'enquête réalisé et les analyses menés permettent d'apporter des résultats liés aux différents axes de questionnements évaluatifs. La présentation des résultats nous proposons aborde les enjeux liés à la population et aux pratiques de Promeneurs du Net (1), aux effets constatés sur l'organisation du travail et les pratiques professionnelles (2), aux effets du dispositif sur les jeunes (3) ainsi qu'aux effets du dispositif sur les territoires (4).

1. Devenir Promeneur du Net : une expérimentation continue, des pratiques variées

L'hétérogénéité des profils constituant la population des « Promeneurs », la variété des rôles assignés à « Promeneurs du Net » (recouvrant à la fois un dispositif, des professionnels et des pratiques) et son caractère à la fois territorial et national incitent, tout d'abord, à analyser les logiques de construction et d'appropriation du dispositif « Promeneurs du Net ».

Cette première partie porte sur la variété des logiques qui sous-tendent « Promeneurs du Net », ainsi que les pratiques professionnelles et les représentations liées au dispositif. Sur les quatre territoires départementaux étudiés, « Promeneurs du Net » se caractérise par une ouverture à une grande diversité de professionnels et de structures (1.1) et une forte flexibilité, permettant de développer une variété de pratiques (1.2). Cela se traduit par des postures professionnelles différenciées, permettant d'identifier une première typologie de professionnels guidant l'analyse des effets du dispositif (1.3).

1.1. Un dispositif ouvert à une diversité de professionnels et de structures

« Promeneurs du Net » est un dispositif à destination des jeunes, mais qui présente la spécificité d'être « centré » sur les professionnels et leurs activités. L'évaluation qualitative menée sur les quatre départements confirme les résultats

de l'enquête nationale sur la diversité des professionnels et structures¹⁶ engagés dans le dispositif, et permet d'en expliciter les logiques et les conséquences.

« Promeneurs du Net » est un dispositif ouvert à un grand nombre de structures et de professionnels. **Il apparaît clairement que l'activité et les pratiques en ligne des professionnels, et les publics qu'ils touchent, sont fortement liés au type de métiers qu'ils exercent, au type de structures dans lesquelles ils évoluent et à la configuration départementale dans laquelle ils s'inscrivent.** De ce point de vue, le caractère expérimental et initialement décentralisé du dispositif a contribué à façonner une population de « Promeneurs » variable selon les territoires où il a été déployé.

L'évaluation qualitative met en lumière les facteurs qui conditionnent des configurations départementales affirmées (1.1.1), se traduisant par de fortes variations dans le choix des structures (1.1.2) et par l'hétérogénéité des professionnels amenés à entrer dans le dispositif (1.1.3).

1.1.1. Les facteurs de différenciation des configurations départementales

L'étude qualitative met en lumière les mises en œuvre variées du dispositif d'un département à l'autre. Trois dimensions majeures permettent de comprendre ces différences : l'existence d'acteurs légitimes sur les questions liées au numérique, en amont de l'impulsion du dispositif (1.1.1.1) ; le rôle des Caf, qui peuvent impulser,

16 L'enquête quantitative réalisée par la Cnaf entre le 7 février et le 16 mars 2018 permet d'identifier 17 catégories de structures engagées ainsi que 9 catégories de métiers impliquées dans « Promeneurs du Net ».

promouvoir, soutenir et cadrer le déploiement du dispositif de manière variable (1.1.1.2) ; le rôle des coordinateurs départementaux, qui peuvent animer, coordonner et cadrer les pratiques des Promeneurs de manière variable (1.1.1.3).

1.1.1.1 La préexistence d'acteurs légitimes sur les questions numériques

La préexistence d'acteurs légitimes sur les questions liées au numérique est un élément structurant dans la configuration départementale des « Promeneurs du Net ».

L'exemple de l'Ardèche, dans lequel la coordination du dispositif a été confiée au Syndicat Mixte des Inforoutes (SMI), illustre comment cette présence a favorisé l'intégration d'Espaces Publics Numériques (EPN) dans l'échantillon initial de structures. La responsable initiale de la coordination du dispositif, également responsable du réseau des EPN Drôme et Ardèche, a en effet eu un rôle d'impulsion majeur dans la mise en œuvre de Promeneurs du Net dans ce département en le proposant à la Caf et au Conseil départemental, à partir des premiers retours de la Manche qu'elle avait eu dans le cadre de rencontres du réseau national des EPN. Cette impulsion s'est alors traduite par la mobilisation

des structures volontaires sur un premier territoire expérimental (Ardèche Centre), à laquelle les EPN, déjà structurés en réseau, ont participé.

De même, dans la Manche, l'expérimentation « Promeneurs du Net » a démarré alors que de nombreux professionnels avaient commencé à utiliser les réseaux sociaux dans leurs pratiques ou à s'interroger sur cet usage. C'est particulièrement le cas au sein du réseau d'EPN dont les pratiques de collaboration étaient antérieures au dispositif « Promeneurs du Net ». Le coordinateur du réseau Promeneurs du Net de la Manche explique ainsi que le réseau d'EPN sur ce territoire était développé et déjà habitué à construire des « projets en partenariat » ce qui a facilité la mobilisation nécessaire à la mise en œuvre du dispositif « Promeneur du Net »¹⁷.

1.1.1.2 Le rôle de structuration joué par les Caf

Les Caisses d'allocations familiales jouent également un rôle essentiel dans la construction d'une configuration départementale spécifique des Promeneurs du Net. Si certaines ont pu jouer un rôle d'impulsion du dispositif comme « tête de pont » (Morbihan) ou en coordination (avec l'ACEP dans le Cher, avec la Maison des Adoles-

Encadré 1 - Le passage du dispositif « PEI » à Promeneurs du Net dans le Morbihan

Dès juillet 2014, un appel à projets avait été lancé par la Caisse d'Allocations Familiales du Morbihan, intitulé « Présence Educative sur Internet » et financé au travers des fonds dédiés Publics et Territoires. Celui-ci proposait aux structures travaillant habituellement avec la Caf l'expérimentation d'une présence éducative sur les réseaux sociaux. Il concernait avant tout le public jeune de 11 à 17 ans et les animateurs référents devaient à la fois exercer une présence éducative sur Internet et les réseaux sociaux et un accueil physique auprès des jeunes. Les actions éligibles pouvaient être l'occasion de :

- considérer Internet comme un nouveau territoire de projet en faveur de la jeunesse ;
- expérimenter une nouvelle posture éducative des animateurs jeunesse ;
- développer des modes de communication dématérialisés sur les actions mises par ailleurs en place par la structure ;
- appréhender l'ensemble des services offerts aux jeunes et à leurs parents sur le département et notamment les relais sur lesquels ils peuvent s'appuyer.

Les actions menées par les professionnels préfiguraient le modèle de « Promeneur du Net » tel qu'il est aujourd'hui formalisé : organisation d'une présence éducative dans les espaces numériques où sont présents les jeunes (en particulier les réseaux sociaux), accompagnement de projets collectifs via les réseaux sociaux, mise en place d'espaces de parole et d'échanges sur Internet, création collective de contenus avec et pour les jeunes¹⁸. En 2016, alors qu'un état des lieux des structures engagées dans ce dispositif a mis en lumière des pratiques disparates (animation d'ateliers informatiques pour certaines structures, impression 3D pour d'autres, etc.), l'intégration de l'appel à projets dans le dispositif « Promeneurs du Net » a favorisé une homogénéisation des objectifs du dispositif et des pratiques en ligne à respecter, dans une volonté de clarification.

¹⁷ Entretien avec l'ancien coordinateur du réseau des EPN de la Manche, ancien Promeneur du Net, coordinateur des Promeneurs du Net dans la Manche.

¹⁸ Caisse d'Allocations Familiales du Morbihan, Cahier des charges de l'appel à projets départemental « Présence éducative sur Internet », 2014.

cents dans la Manche), d'autres ont pu se saisir du dispositif de manière plus progressive, alors que celui-ci avait déjà été impulsé par d'autres acteurs (Syndicat Mixte Inforoutes en Ardèche). L'investissement – initial ou progressif – des Caf dans le dispositif s'est notamment traduit par un cadrage des « Promeneurs du Net » dans chaque département, notamment par l'édiction d'appels à projets destinés à promouvoir tout autant qu'à réguler le dispositif, ainsi qu'à sélectionner des structures amenées à entrer dans celui-ci.

Les choix opérés par les Caf contribuent ainsi à configurer fortement le dispositif dans chaque département, en fonction de la volonté d'élargir plus ou moins le dispositif à certains types d'acteurs, de rechercher un maillage du territoire, ou encore d'exercer une coordination plus ou moins forte du dispositif. Notons que si les Caf ont pu jouer un rôle au moment de la mise en place initiale du dispositif, leur impact sur les types de structures choisies tend à diminuer dès lors que des stratégies de diversification du profil des structures sont poursuivies à l'échelle d'un département et que d'autres organisations sont impliquées dans le recrutement de nouvelles structures. Deux objectifs majeurs peuvent être assignés à cette diversification : mieux mailler géographiquement le territoire, d'une part, et intégrer des structures pouvant répondre à la plus grande diversité de besoins des jeunes, d'autre part.

Le cas du Cher est de ce point de vue remarquable dans la mesure où, après une entrée dans le dispositif de structures proches de la Caf, l'association en charge de la coordination des « Promeneurs du Net » sur le département a dû réaliser un important travail de sensibilisation et de communication auprès de structures, parfois déifiantes *a priori*, pour les faire entrer dans le dispositif :

« Les structures qui se sont lancées, elles étaient en lien avec la Caf donc elles ont été

convaincues parce qu'il y avait des liens pré-existants. Ensuite il a fallu mieux faire connaître le dispositif sur le département, en participant à des forums et à des colloques pour expliquer ce qu'est le numérique dans le champ professionnel, d'expliquer que ça questionnait la posture professionnelle, il y avait beaucoup de représentations, beaucoup de préjugés et des craintes.» (Entretien avec un coordinateur départemental)

Ainsi, si le rôle des Caf est structurant au démarrage du dispositif, il peut évoluer dans le temps, notamment si des stratégies de diversification du profil des structures sont engagées.

1.1.1.3 Le rôle de développement du réseau joué par les coordinateurs

Si les Caf ont une fonction de structuration départementale du dispositif « Promeneurs du Net », les coordinateurs départementaux du dispositif « Promeneurs du Net » jouent de leur côté un rôle de développement du réseau des Promeneurs. Ce rôle recouvre cinq facettes principales :

- la sélection des structures et la promotion du dispositif : identification des structures et des professionnels à même d'entrer dans le dispositif, recherche de partenaires sur le territoire départemental, etc. ;
- le cadrage départemental du dispositif : en lien plus ou moins direct avec la Caf, il s'agit de définir les principes du dispositif au niveau territorial, généralement en co-construisant un document stratégique (termes de l'appel à projets, Charte départementale des Promeneurs), notamment pour les quatre départements pionniers¹⁹. Pour les départements plus récemment concernés par le dispositif – qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête dans le cadre de notre évaluation –, il s'agit surtout de décliner les principes directeurs nationaux de « Promeneurs du Net »²⁰, en

19 À titre d'exemple, dans le Cher, la CAF a proposé aux principaux acteurs du dispositif (ACEP – coordinatrice du dispositif -, le Conseil Départemental, DDCS) de participer à une réflexion collective sur la présence éducative sur Internet, « ayant rendu nécessaire l'élaboration d'une charte encadrant cette pratique professionnelle » dès juin 2015. Cette charte indique les engagements des structures qui s'engagent dans les « Promeneurs du Net », les actions qu'il est possible de mettre en place, mais également les valeurs (déontologiques, éthiques et institutionnelles) des Promeneurs, ainsi que les obligations de confidentialité et d'identification du Promeneur. (Caf du Cher, *Charte des Promeneurs du Net du Cher*, version de juin 2015).

20 À partir de l'année 2017, la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) a entrepris un travail de capitalisation et de cadrage du dispositif « Promeneurs du Net », notamment à partir des expériences des départements pionniers. Cela a donné lieu à l'édiction de documents de référence sur le dispositif, tels que le « Guide de déploiement » ou encore le « Guide des ressources numériques » ou encore au « rappel des fondamentaux » du dispositif aux coordinateurs, lors de la journée nationale qui leur était dédiée, le 19 mars 2018.

l'adaptant aux caractéristiques des structures et des professionnels qui composent la population de Promeneurs et en incitant, de manière plus ou moins souple, les Promeneurs les plus indépendants à respecter les règles établies ;

- la formation des professionnels : identification des besoins en formation chez les Promeneurs, constitution d'un catalogue de formations, identification d'intervenants et la promotion des sessions de formation ;
- la mise en réseau des professionnels : par différents événements (formations, échanges de pratiques, journées départementales, etc.) ou par la mise en lien directe de deux Promeneurs ;
- la collecte et la remontée d'informations : établissement de grilles d'évaluation pour les Promeneurs, collecte et analyse des données, rédaction de rapports d'analyse.

Dans certains départements, les coordinateurs jouent un rôle majeur dans le développement du réseau des Promeneurs à l'échelle du département en animant un groupe Facebook qui leur est destiné, en étant en contact continu avec les Promeneurs, en particulier lors de leurs débuts. Ils peuvent ainsi participer de l'intégration des nouveaux professionnels dans le dispositif.

L'étude qualitative révèle cependant que ce rôle prend des formes variables, en fonction du temps alloué au rôle de coordinateur, selon qu'il soit à temps plein sur cette fonction ou à temps partiel. Une coordonnatrice revient en entretien sur l'évolution du rôle donné au coordinateur à l'échelle du département et sur la nécessité d'avoir une personne à temps plein pour garantir la pérennisation et le développement de celui-ci :

« Je suis vraiment dédiée à Promeneur du Net. A la création en 2014, la coordinatrice qui avait été choisie était stagiaire pendant 6 mois et ensuite, ils l'ont embauchée sur un temps partiel de 24h. On était sur 12 structures Promeneurs du Net avec 22 professionnels, déjà elle disait qu'elle n'avait pas assez de temps pour gérer le réseau. Elle a clairement dit : 'il faut augmenter le temps de coordination'. Donc moi j'ai été embauchée directement sur un 0,8 ETP, 28h, ça a

duré 6 mois, et moi mon objectif c'était de développer le réseau, d'avoir plus de structures, de Promeneurs et de continuer à diversifier les profils de structures. Ça a demandé un temps de prospection et de communication très important, (...) Du coup, pour être dans cette démarche de développement du réseau, on a décidé de me passer à un ETP sur 35h. C'était en 2015, il y avait aussi cette montée en puissance du développement national. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Il apparaît nettement que la qualité de la mise en réseau et des formations proposées est particulièrement liée cette dimension.

1.1.2. Le choix des structures : de la sollicitation à la stabilisation

Les données existantes sur les organisations ayant intégré le dispositif mettent en lumière la variété des structures. A l'échelle nationale, si les centres sociaux constituent – de loin – les structures recensant le plus grand nombre de Promeneurs, les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH), accueils de jeunes, Bureaux et Points Information jeunesse (BIJ et PIJ) ainsi que les Foyers de jeunes travailleurs comptent également un nombre important de Promeneurs. Plus rarement, d'autres structures (Missions locales, Espaces publics numériques, Maisons des adolescents, Points accueil écoute jeunes, collèges et lycées) sont également engagées dans le dispositif.

L'étude menée à l'échelle départementale montre cependant d'importantes différences territoriales, les centres sociaux, socioculturels, EPN et CCAS étant par exemple beaucoup plus représentés en Ardèche que dans le Cher.

Ces différences sont fortement liées :

- à la préexistence d'une culture numérique diffusée au sein de professionnels de la jeunesse en amont du dispositif ;
- à l'existence et au rôle d'acteurs légitimes sur le champ du numérique dans les départements (ex. EPN en Ardèche) ;

- au rôle endossé par les Caf dans la conception, l'animation, le financement et le contrôle du dispositif ;
- au statut et à l'investissement des coordinateurs dans la diffusion du dispositif, la recherche de structures qui pourraient intégrer le dispositif et dans l'animation de celui-ci.

L'incitation financière semble, du côté des structures, jouer un rôle fort d'acceptation de l'intégration du dispositif auprès des directions qui ne perçoivent pas forcément immédiatement la plus-value du dispositif en tant que tel ; l'enquête menée montre cependant que l'arrêt du financement des structures ne constitue pas un motif de sortie de « Promeneurs du Net ».

L'étude de terrain menée montre également l'émergence d'une phase de stabilisation dans la logique d'intégration de nouvelles structures :

alors que, dans une première phase, les acteurs pilotes du dispositif « Promeneurs du Net » ont effectué un travail important d'identification et de sollicitation de certaines structures pour les inciter à entrer dans le dispositif, et qu'une deuxième phase d'appels à projets a contribué à faire émerger de nouvelles candidatures, il apparaît aujourd'hui que les coordinateurs du dispositif cherchent à maîtriser le nombre de structures intégrées au dispositif.

1.1.3. Devenir Promeneur : une entrée individuelle ou par la structure

La population des « Promeneurs du Net » est influencée par deux éléments : les configurations départementales et les structures engagées. Ceux-ci jouent à différents niveaux : sur les trajectoires d'entrée dans le dispositif d'une part, qui peuvent être individuelles (1.1.3.1) ou structurelles (1.1.3.2) et sur les caractéristiques des Promeneurs, d'autre part (1.1.3.2).

En termes de trajectoire d'entrée dans le dispositif, les professionnels ont pu accéder au conventionnement ou à la labellisation « Promeneurs du Net » de différentes manières. Nous distinguons deux types de trajectoires.

1.1.3.1 Une trajectoire individuelle d'entrée dans le dispositif

Le **premier type de trajectoires est individuel** et peut revêtir plusieurs formes. Pour certains professionnels, il s'agit de candidater à un appel à projets lancé par la Caf, très généralement dans l'optique de formaliser une pratique en ligne déjà expérimentée :

« J'ai commencé à travailler vraiment avec la jeunesse en 2012, et en travaillant avec les jeunes je me suis mise aussitôt sur les réseaux sociaux de manière professionnelle ; quand j'ai vu l'appel à projets de la Caf, on y était déjà, donc on avait tout intérêt à y rentrer ! Donc j'ai répondu à l'appel à projets à ce moment. » (Entretien avec une Promeneuse du Net d'une association)

Certains professionnels deviennent également Promeneurs en sollicitant d'eux-mêmes les acteurs perçus comme étant porteurs du dispositif – les coordinateurs, qu'ils exercent au sein des Caf ou non, étant des interlocuteurs privilégiés. D'autres sont repérés et incités à candidater par les coordinateurs départementaux.

De ce point de vue, les compétences du coordinateur et sa connaissance du numérique peuvent être des facteurs majeurs pour convaincre les professionnels de participer au dispositif. Cette entrée « individuelle » dans le dispositif n'est pas toujours évidente, car les Promeneurs doivent être capables de convaincre leur structure de participer au dispositif. À cet égard une professionnelle explique par exemple comment elle a dû se « bagarrer » pour devenir Promeneur du Net :

« Je me suis bagarrée avec ma direction pour qu'on rentre dans le dispositif. Cela a coïncidé avec un bilan de compétences que j'étais en train de faire, je cherchais des opportunités pour renouveler un peu mon poste, (...) là c'était l'occasion de découvrir quelque chose de nouveau. Pour le coup, c'est plutôt moi qui ai insisté auprès de ma direction pour qu'on rentre dans le système. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure jeunesse)

La nécessité de convaincre des directions se retrouve particulièrement dans le cas de professionnels ayant été « Promeneurs » dans une structure antérieure et cherchant à développer le dispositif dans leur nouvelle structure.

1.1.3.2 Une trajectoire structurelle d'entrée dans le dispositif

Le **second type de trajectoires est davantage structurel**. Certains professionnels deviennent Promeneurs du Net, lorsque leur structure est labellisée « Promeneurs du Net » à la suite d'une demande de leur Direction pour un ou plusieurs professionnels exerçant en son sein. D'autres le deviennent en étant embauchés dans une structure déjà engagée dans le dispositif, sur un poste dont une partie de la mission relève de l'activité de Promeneur du Net.

« Maintenant, cela rentre automatiquement dans les fiches de poste des services. Moi c'était sur ma fiche de poste. Quand j'ai été recruté, sur ma fiche de poste, il y avait marqué que Promeneurs du Net était obligatoire. (...) Donc je suis partie me renseigner avant l'entretien. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure de prévention et d'insertion)

Lorsque la structure devient labellisée, le choix du ou des professionnel(s) amenés à devenir Promeneurs du Net est déterminé par trois facteurs, qui peuvent se combiner :

- le plus souvent, le **Promeneur du Net est choisi pour la proximité qu'il a avec le public jeune**. Les structures cherchent en effet à choisir des professionnels qui sont en contact régulier avec les jeunes afin de maximiser les interactions avec eux dans un premier temps, avant éventuellement d'élargir le public vers des jeunes qui ne fréquentent pas la structure ;
- un **deuxième facteur important relève de l'expertise numérique détenue par le professionnel**. De ce point de vue, certains professionnels disposent de ressources nécessaires (compétences numériques, réseau, capacité à mettre en avant ses compétences et son expérience) pour maximiser leurs chances d'être choisis comme

Promeneurs au sein d'une structure :

« Le choix de la Promeneuse était évident, elle maîtrisait les réseaux sociaux, elle était médiatrice numérique, et ce n'est pas la spécialité de la directrice et des autres animateurs, cela n'avait pas la même résonance dans leur pratique. » (Entretien avec une Direction d'une association)

- enfin, un troisième facteur relève de la **disponibilité du professionnel**. Cela est notamment le cas lorsque des structures cherchent à étoffer les missions d'un poste qui a été récemment pourvu et que le professionnel a suffisamment de marges de manœuvres pour adapter son emploi du temps (réduction du temps alloué à certaines tâches, basculement de certaines tâches réalisées en « physique » vers le numérique)

Ainsi, les choix opérés par les structures déterminent les types de professionnels sollicités pour entrer dans le dispositif.

1.1.3.3 Une population hétérogène, fortement liée aux logiques de sélection des structures

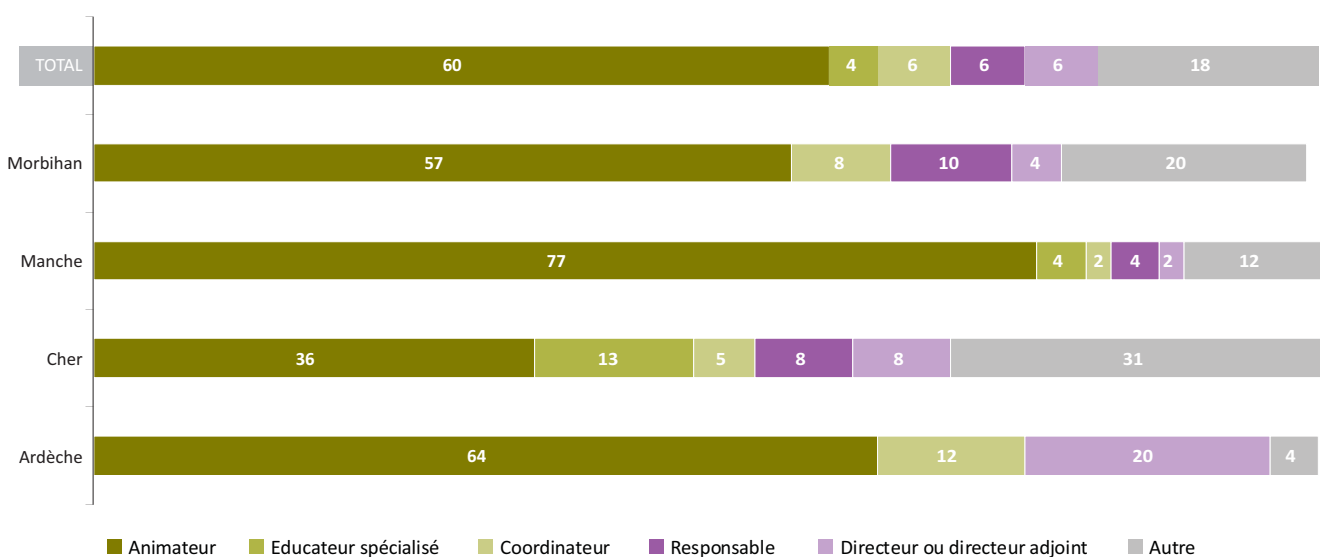
Fortement structurée par les contextes départementaux, puis par les logiques de choix des structures, la population des Promeneurs du Net est ainsi très variée. Cette hétérogénéité s'incarne sur deux plans principaux.

Les professionnels se distinguent d'abord par leur profession, qui est liée aux structures dans lesquelles ils exercent. Bien qu'une majorité d'entre eux soit, à l'échelle nationale, des animateurs – des spécificités peuvent apparaître, notamment en fonction de l'ouverture plus ou moins grande du dispositif à des structures « atypiques » (professions médicales, etc.). Cette ouverture est, on l'a vu, fortement liée aux choix réalisés par la Caf dans la nature des structures éligibles au dispositif – et, mécaniquement, dans la nature des professionnels qui y exercent.

Le graphique ci-après²¹ met en lumière la diversité des profils des professionnels constituant la

²¹ Les données présentées sur ce graphique sont issues d'une exploitation réalisée à l'été 2017, à partir de l'annuaire en ligne des Promeneurs du Net.

▼ Graphique 1 - Statuts et métiers des Promeneurs du Net, par département, en %



Lecture : En Ardèche, 64 % des Promeneurs du Net sont des animateurs.

Effectifs : La population est constituée de 170 Promeneurs du Net (89 femmes et 81 hommes), dont 25 en Ardèche, 39 dans le Cher, 57 dans la Manche et 49 dans le Morbihan.

Sources : Données issues de l'annuaire des « Promeneurs du Net » (<http://promeneursdunet.fr/annuaire/list>), 2017.

Réalisation : Construction de la base de données et réalisation des graphiques, Agence Phare.

population de « Promeneurs du Net ». S'il s'agit globalement plutôt de professionnels des champs du social ou de la jeunesse, leurs métiers sont diversifiés. Ils peuvent ainsi être animateurs, éducateurs spécialisés, médiateurs, coordinateurs ou à des postes de direction. Cette variété de métiers évolue fortement en fonction des territoires : alors que les animateurs représentent 77 % des Promeneurs du Net dans la Manche, il ne s'agit que de 36 % de la population dans le Cher. On note également une surreprésentation des Promeneurs occupant des postes de direction en Ardèche.

La population des professionnels engagés dans « Promeneurs du Net » se distingue enfin par leur territoire d'implantation, également lié au choix des structures. Dans les différents départements enquêtés, le maillage du territoire ne constitue pas nécessairement un enjeu prioritaire, l'implantation territoriale des Promeneurs du Net peut ainsi refléter l'implantation disparate des professionnels exerçant dans les structures de jeunesse et si certains se retrouvent isolés (notamment en milieu rural), d'autres sont concentrés (bassins de vie, villes étudiantes, etc.).

De ce point de vue, la fonction « d'animation du réseau » de Promeneurs du Net, à l'échelle départementale ou infra-départementale, est généralement perçue comme une stratégie de pondération de l'éclatement géographique des Promeneurs du Net.

1.2. Un dispositif flexible, permettant une diversité de pratiques

Si la structuration et le développement du dispositif Promeneurs du Net sont fortement liés aux configurations territoriales, influant sur le choix des structures et celui des professionnels engagés, le dispositif est néanmoins marqué par une forte flexibilité à l'échelle des professionnels. En effet, la vocation initiale des « Promeneurs du Net », fortement partagée par les professionnels, est d'inscrire les pratiques en ligne dans la continuité des pratiques dites « physiques ». En ce sens, le dispositif est préhensible par une diversité d'acteurs qui peuvent s'en saisir de différentes façons – l'hétérogénéité des pratiques physiques des professionnels se retrouvant en ligne.

L'enquête de terrain menée permet d'identifier quatre grands types de pratiques concrètes de Promeneurs du Net, marquées par des contraintes plus ou moins fortes, liées aux pratiques habituelles, au cadre et aux supports de l'activité en ligne (1.2.1). Cette flexibilité est permise par un faible cadrage du dispositif au niveau des structures dans lesquelles exercent les professionnels (1.2.2.), conduisant à identifier trois grands types de professionnels en ligne, en fonction de leur « fidélité » aux pratiques légitimes de Promeneur et de leur obtention du « label » de Promeneur (1.2.3).

1.2.1. L'activité de Promeneur : des pratiques en ligne entre innovation et contrainte

Bien que les activités en ligne des Promeneurs du Net soient liées aux pratiques habituelles des professionnels, on constate l'émergence de nouvelles pratiques (1.2.1.1). Celles-ci sont cependant conditionnées par l'organisation et le cadre de travail, qui conduit très souvent les professionnels à privilégier les interactions « au fil de l'eau » au détriment du format de permanences (1.2.1.2) et à faire le choix, plus ou moins délibéré, de n'utiliser que certains réseaux sociaux comme supports de leurs échanges en ligne (1.2.1.3).

1.2.1.1 L'émergence de nouvelles pratiques, parmi celles adossées aux activités habituelles

Les entretiens menés avec les professionnels font ressortir une multitude de fonctionnalités utilisées par les Promeneurs sur le réseau social : publication et partage de contenus publics à destination des jeunes, gestion de groupes afin d'échanger sur des projets ou des activités, création d'événements, veille sur les profils des jeunes et réaction (« j'aime », commentaire) à leurs publications, conversations par messagerie privée, partage de contenus en messagerie privée (ex : documents administratifs à transmettre au Promeneur ou au jeune).

Ces constats convergent avec les analyses effec-

tuées par le cabinet Askoria dans le cadre de l'expérimentation de la démarche Web Walkers²², qui distingue quatre logiques d'activité et pratiques numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social. Si le dispositif Promeneurs du Net tel qu'il a été conçu semble relever davantage de **la logique de la médiatisation**, où le numérique est utilisé comme un support de l'accompagnement, différents professionnels rencontrés évoquent des pratiques qui peuvent relever d'**une logique de l'information** (partage de ressources en ligne) mais également d'**une logique de la médiation** (éducation aux médias, accompagnement des démarches en ligne, etc.) voire dans des cas plus rares d'une logique de l'informatisation (traitement et partage de l'information concernant l'utilisateur).

Au total, quatre grands types de pratiques peuvent être distingués au sein de l'activité des Promeneurs du Net. **Le premier type de pratique relève de la veille.** Il s'agit d'une part d'une veille passive, permettant de suivre l'évolution des jeunes, mais également de s'informer sur ce qu'ils publient, sur les interactions entre jeunes, et de repérer d'éventuelles publications inquiétantes ou partages de contenus jugés problématiques. Plusieurs promeneurs expliquent ainsi avertir les jeunes qu'ils suivent lorsque ceux-ci publient publiquement des contenus pouvant atteindre leur image ou celle de leurs proches, en particulier lorsqu'ils sont parents de jeunes enfants. Il s'agit, d'autre part, d'une veille active, à travers des interactions (« j'aime », commentaires) avec les contenus publiés par les jeunes, que ce soit pour les mettre en garde sur certains contenus ou pour conforter un besoin de reconnaissance et les encourager dans certaines pratiques :

« Il ne faut pas hésiter à mettre des « j'aime » sur certaines photos des jeunes parce que certains jeunes recherchent une petite reconnaissance, et que cela ne nous coûte qu'un clic. Si vous avez un jeune qui fait du skate, qui fait une belle photo, cela ne coûte rien de mettre un j'aime, et cela permet de dire j'ai vu ta photo, je la trouve cool, et de

²² Askoria, *Etat de l'art réalisé pour l'expérimentation Web Walkers, Prévenir les risques de violences, de harcèlements et de radicalisations par la médiation numérique*, 2018.

Tableau 1 ▼ Typologie des pratiques des Promeneurs du Net en fonction de leurs missions au sein de leur structure

Type de pratiques Missions du professionnel	Animation (structures d'animation jeunesse, centres sociaux, FJT, EPN)	Information / Accompagnement individualisé (structures du travail social, information-jeunesse, FJT)
Veille passive (repérage)	<ul style="list-style-type: none"> Repérer des situations de mal-être (EPN, Familles Rurales) Observer le devenir de jeunes ayant fréquenté la structure, etc. (EPN, Famille Rurales) 	<ul style="list-style-type: none"> Repérer des situations de mal-être (Maison des Adolescents)
Veille active : Interactions/réactions à des contenus (like, commentaires)	<ul style="list-style-type: none"> Interactions et commentaires réguliers sur les publications de jeunes : « j'aime » sur des photos de jeunes, commentaires pour avertir d'une fausse information, etc. (EPN, Familles rurales) 	<ul style="list-style-type: none"> Posture professionnelle de refus d'interaction publique avec les jeunes (MADO)
Partage de contenus	<ul style="list-style-type: none"> Partage de contenu sur les activités de la structure et de la ville, sur des projets menés avec les jeunes, des contenus divers pouvant les intéresser : musique, vidéos ludiques, prévention sur le numérique, etc. (EPN, Familles rurales) 	<ul style="list-style-type: none"> Partage de contenus de type prévention/santé (structures du travail social) Partage de contenus destinés à aider les jeunes dans la recherche d'emplois/petits boulots/stages (structures du travail social, IJ, FJT)
Gestion d'événements ou de projets de groupe	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de groupes Facebook pour développer des projets avec des jeunes (EPN) 	<ul style="list-style-type: none"> Peu de gestion de groupes/projets hormis des cas minoritaires (gestion d'un groupe de babysitting dans une structure IJ)
Echanges privés	<ul style="list-style-type: none"> Courts échanges privés visant à prendre des nouvelles Courts échanges privés visant à fluidifier la relation entre jeunes et professionnels (précisions sur certaines activités de la structure, leurs horaires, rappel d'un document à signer, etc.) Dans certains cas, échanges plus profonds sur des situations de mal-être, avec parfois des propositions de relais vers des travailleurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Courts échanges privés de type prévention/éducation aux médias : rappel des paramètres de confidentialité, mise en garde sur le partage de certains contenus, etc. (FJT, IJ, MADO) Echanges privés d'accompagnement individualisé dans des démarches : recherche de stage et d'emploi, démarches administratives (IJ, FJT) Longs échanges privés visant à résoudre des situations de mal-être (structures du travail social)

dire aussi c'est bien, tu t'es trouvé un loisir, continue. » (Entretien avec un Promeneur d'un Espace Public Numérique)

Le deuxième type de pratiques relève du partage de contenus à destination des jeunes : de nombreux Promeneurs profitent du fait d'être amis avec les jeunes pour publier, sur leur propre « mur » ou, plus rarement, sur celui des jeunes, des informations de différents types. Il peut s'agir d'abord d'informations liées aux activités de la structure ou du territoire sur lequel elle se trouve. Ensuite, les professionnels peuvent être amenés à partager des messages de prévention, ou des offres d'emplois, de façon plus ou moins ciblée. Enfin, certains Promeneurs partagent des contenus dont le lien avec leur activité est moins direct, et peuvent avoir pour

objectif de renforcer le lien avec les jeunes, de dynamiser leur page Facebook ou simplement de partager avec les jeunes et d'autres professionnels un contenu qui les a marqués : information généraliste, information sportive, contenus musicaux, vidéos humoristiques, etc. :

« C'est aussi juste des bêtises gentilles entre guillemets, des petites vidéos rigolotes, qui vont pouvoir approcher un peu les jeunes, parce que parfois l'article fil santé jeunes je ne sais pas s'ils auraient envie de le lire. C'est une façon de dynamiser la page, de montrer qu'on est là, qu'on partage des choses, qu'il y a des interactions. » (Entretien avec une Promeneuse d'un FJT)

Le troisième type de pratiques relève de l'utili-

sation du numérique dans **la gestion d'événements ou de projets de groupe**, en créant par exemple des « groupes Facebook » ou des groupes de conversations sur « Messenger ». La création de ces groupes peut être utilisée pour organiser des événements ponctuels ou accompagner des jeunes dans le montage de projets, mais également pour mettre en lien des jeunes en recherche d'emplois temporaires avec des familles recherchant des services de babysitting.

Enfin, **le dernier type de pratiques relève d'échanges privés entre les jeunes et les professionnels**, constituant ainsi la prolongation des discussions bilatérales entre le professionnel et le jeune. Le format de messagerie est alors le plus propice à l'échange, pour son caractère *a priori* confidentiel. Ici, plusieurs types d'échanges privés peuvent être distingués. Le premier, surtout présent dans les structures d'animation jeunesse, correspond à de courts échanges visant principalement à échanger quelques nouvelles ou à préciser certaines informations. Les deux autres types d'échanges correspondent à des interactions plus longues. Il s'agit d'une part d'échanges visant à accompagner les jeunes dans la réalisation de leurs

démarches et de leurs projets (recherche de stage ou d'emploi, démarches administratives) ; d'autre part de conversations visant à répondre aux inquiétudes qui peuvent être exprimées par des jeunes, ou identifiées comme telles par des professionnels.

L'enquête de terrain met ainsi en lumière **une forte concordance entre les pratiques habituelles des professionnels et leur utilisation de la démarche « Promeneurs du Net »**. Une majorité des Promeneurs enquêtés a intégré l'idée d'une « prolongation » des activités effectuées quotidiennement, et conçoit le dispositif comme une manière de poursuivre, hors de l'interaction en face-à-face, les discussions engagées avec les jeunes.

Les Promeneurs tendent ainsi à poursuivre en ligne leur activité physique. Le tableau, page suivante, sous propose une typologie des activités en ligne des Promeneurs du Net en fonction de leurs missions au sein de leur structure.

Ces pratiques s'inscrivent le plus souvent dans la continuité des **activités traditionnelles des professionnels**, en lien avec leur structure d'ap-

Encadré 2 - Les permanences, un format, surtout préconisé à l'échelle nationale

Le format des permanences est clairement recommandé dans le Guide de déploiement des Promeneurs du Net, document de référence à l'échelle nationale. Il est ainsi rappelé que « *[les professionnels] effectuent des permanences en ligne sur des créneaux précis et annoncés où ils sont disponibles pour des conversations instantanées*²³ ». Cet intérêt pour le format de permanences est souvent présenté comme une manière de bien organiser son temps de travail en ligne et de ne pas « déborder » ; il s'agit néanmoins de motivations surtout avancées par les coordinateurs. Pour les Promeneurs qui privilégient ce format, il s'agit avant tout de sanctuariser et de sécuriser son interaction avec les jeunes, par la définition d'un espace-temps dédié.

A l'échelle infranationale, le format de permanences n'est cependant pas nécessairement toujours préconisé et une plus grande latitude semble laissée aux professionnels dans les modalités d'intervention qu'ils peuvent choisir. Plusieurs Chartes départementales (Cher dans sa version 2015, Morbihan, dans sa version 2018), incitent ainsi davantage à « *assurer une présence éducative régulière sur Internet, intégrée au temps de travail, adaptées aux horaires de la structure et aux usages des jeunes* »²⁴, sans mentionner le format de permanence, tandis que les Chartes manchoise et ardéchoise invitent surtout le Promeneur à « *savoir cadrer son intervention en fonction de son métier, sa fonction, ses missions et communiquer ce cadre aux jeunes et aux parents* »²⁵.

Si les formulations varient, laissant entrevoir une flexibilité plus ou moins grande vis-à-vis des modes d'action recommandés, ce sont bien souvent des notions, davantage que des formats, qui sont préconisés. Un protocole d'utilisation des Promeneurs du Net, élaboré à l'échelle d'une commune, insiste par exemple sur la notion de régularité, sans mentionner le format de permanences (« *la présence éducative du Promeneur du Net se limite à une présence de 200 h à 300 h par an sous forme de veille régulière et donc dans l'impossibilité de tout contrôle de manière rapide et instantanée* »²⁶).

23 Caisse nationale des Allocations familiales, *Guide de déploiement « Les Promeneurs du Net : une présence éducative sur Internet »*, 2017.

24 Caisse d'allocations familiales du Morbihan, *Charte des Promeneurs du Net du Morbihan*, 2018.

25 Caisse d'allocations familiales de l'Ardèche, *Charte des Promeneurs du Net de l'Ardèche*, 2018 ; Caisse d'allocations familiales de la Manche, *Charte des Promeneurs du Net de la Manche*, 2016.

26 Ville de Séné, *Protocole dans le cadre de l'action « Promeneurs du Net »*, 2016.

partenance. Aussi, on observe des différences d'appropriation du dispositif selon la profession des Promeneurs. Un coordinateur partage ce constat à la suite de sa participation à différentes formations et groupes d'échanges rassemblant des Promeneurs du territoire :

« Un éducateur spécialisé va pas avoir la même pratique qu'un animateur, même des structures qui travaillent ensemble, ils se rendent compte qu'ils n'ont pas la même façon de répondre, pas la même notion de limite et de confidentialité. Une Promeneuse m'a dit que quand elle en avait discuté avec un autre, ils avaient pas du tout la même vision, pour l'un sur Snapchat il voyait les messages et il répondait du tac au tac, alors que l'éducatrice spécialisée elle disait : 'Quand je reçois un Snap, je ne vais pas répondre tout de suite, je vais aborder la situation de façon détournée la semaine suivante'. L'animateur ne se mettait pas de limite de temps, même le samedi, le dimanche, alors que l'éducatrice mettait la limite. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Au-delà de leurs missions et du type de structures, d'autres **variables influent sur les pratiques développées** par les Promeneurs du Net. Il s'agit notamment de leur positionnement hiérarchique et de leur utilisation antérieure des réseaux sociaux dans le cadre professionnel. Une Promeneuse se définit ainsi comme « randonneuse du net » pour signaler son ancienneté dans le dispositif par rapport aux « Promeneurs ». Elle tire de son expérience une forme d'expertise qui se traduit dans la façon dont elle utilise les réseaux sociaux.

Enfin, l'évaluation montre que les pratiques en ligne d'un même professionnel ne sont pas figées : **il s'agit d'un processus expérimental, marqué par l'itération** (découverte du dispositif, test de certaines pratiques, abandon d'une partie d'entre elles, stabilisation de la pratique, voire réduction de celle-ci dans certains cas).

1.2.1.2 Le cadre des pratiques : des permanences minoritaires

Les pratiques concrètes des Promeneurs du Net

sont fortement contraintes par le cadre – notamment temporel – du travail dans lequel les activités peuvent se déployer. L'enquête réalisée permet d'identifier que l'usage des permanences est minoritaire, au profit d'échanges dits « au fil de l'eau ».

Aujourd'hui, si le dispositif Promeneurs du Net est régulièrement promu en expliquant que la présence éducative en ligne des Promeneurs est réalisée lors de « permanences », celles-ci sont souvent recommandées afin de garantir l'engagement de dédier deux heures de son temps de travail hebdomadaire au travail en ligne.

L'enquête de terrain menée dans le cadre de l'évaluation montre une grande complexité de situations sur le sujet. **Parmi les Promeneurs rencontrés, on peut ainsi distinguer plusieurs configurations d'organisation de l'activité :**

- **Le premier cas est celui des personnes qui réalisent l'ensemble ou l'essentiel de leur activité de Promeneur lors de temps dédiés, dits de « permanences ».** Si cette pratique correspond au cadre fixé par la Charte, sa pertinence est contestée par de nombreux Promeneurs. Souvent, cette pratique est adoptée par les Promeneurs qui ont peu d'expérience de l'échange numérique avec les jeunes, et qui au début de leur activité s'appuie sur les cadres proposés par la Caf.
- **Le deuxième cas, est celui de personnes ne réalisant pas de permanences,** et dont l'essentiel de l'activité s'effectue au fil de la semaine, en fonction des messages reçus de la part des jeunes ou de la nécessité de communiquer avec eux en privé ou de façon publique sur les activités de la structure. Cette pratique, dite « au fil de l'eau », ne facilite pas la comptabilité du temps passé par les Promeneurs à interagir sur les réseaux sociaux, mais constitue pour nombre d'entre eux une manière plus efficace d'échanger avec les jeunes. Il semble que les Promeneurs du Net qui avaient déjà l'habitude d'échanger avec les jeunes antérieurement au dispositif adoptent davantage cette pratique.

- **Le troisième cas est celui des Promeneurs**

dont l'activité est structurée par des permanences réalisées une à deux fois par semaine, mais excédant ces permanences, afin de prolonger et de fluidifier la relation avec les jeunes, ou de communiquer sur les activités de la structure.

Ces trois configurations ne sont pas exclusives, et **les Promeneurs évoluent dans leur manière « d'être Promeneur du Net »**. De fait, lorsqu'ils démarrent leur activité, les Promeneurs structurent souvent leur activité autour d'une ou deux permanences réparties au cours de la semaine, afin de donner un cadre à leur activité de présence éducative sur internet, et y renoncent parfois ensuite, les jugeant inadaptées à leur organisation du travail ou aux modalités d'échanges avec les jeunes

Si le format des permanences est conservé par une partie des Promeneurs, il apparaît comme un format jugé trop rigide, les conduisant à développer des stratégies d'adaptation (1.2.1.2.1), et il amène la plupart d'entre eux à utiliser les réseaux sociaux en dehors de ce temps (1.2.1.2.2).

1.2.1.2.1 Les permanences : des stratégies d'adaptation face à un format jugé rigide

Si les permanences constituent une forme d'organisation de l'activité souvent perçue comme rigide par les Promeneurs, celle-ci est néanmoins conservée par nombre d'entre eux, qui mettent en œuvre des stratégies d'adaptation pour faire face aux contraintes perçues de la permanence – et notamment une trop grande rigidité face aux pratiques numériques des jeunes, notamment marquées par la recherche d'immédiateté.

La première forme d'adaptation est alors d'**aménager les permanences en réalisant d'autres activités en ligne** en fonction de l'intensité des demandes d'échanges :

« Sur la permanence, j'ai appris : depuis 5 ans je lisse ma permanence, je fais du chat et j'essaye de publier, d'aller voir les sites sur lesquels on a une grande confiance, aller chercher des informations, des préventions qui peuvent intéresser les jeunes, le fil santé

jeunes, etc. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Lorsque les échanges avec les jeunes constituent une faible part de leurs temps de permanence, certains Promeneurs développent donc d'autres activités en ligne, qu'elles relèvent de la veille, ou de la recherche et du partage d'informations. Pour d'autres Promeneurs, l'adaptation consiste davantage à **articuler leurs activités sur les réseaux sociaux avec d'autres missions qu'ils doivent réaliser**. Le temps de permanence, s'il est utilisé comme un temps de connexion sur les réseaux sociaux, permet alors aux professionnels, lorsqu'ils ne sont pas sollicités, de travailler sur d'autres projets en lien avec les jeunes (organisation de sorties, suivi administratif, etc.)

Enfin, le troisième type d'adaptation **repose sur la flexibilité de l'agenda de certains Promeneurs**. Afin de se prémunir contre les sollicitations pouvant survenir durant les permanences, quelques-uns parmi eux font le choix de permanences lors d'horaires atypiques, parfois à domicile :

« Moi je n'ai pas ce problème, parce que mes permanences sont chez moi les ¾ du temps. Si c'était ici ce serait plus compliqué, il y a toujours des gens qui vont venir pour un truc ou un autre, je préfère me concentrer sur la permanence. [...] On pourrait se dire je vais faire ça, et en fait quelqu'un va venir. Après je ne sais pas si les autres font du télétravail. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure associative de médiation numérique)

Ainsi, le choix de permanences le soir peut être perçu comme un moyen de se concentrer entièrement sur cette activité, mais également d'être présent sur les réseaux sociaux à l'heure où les jeunes seraient le plus connectés.

Finalement, si le choix de privilégier le format des permanences est avant tout lié au dispositif et à la volonté d'instaurer un cadre pour les pratiques en ligne, les Promeneurs du Net peuvent fréquemment « déformer » le cadre de ces permanences en fonction des pratiques de sollicitation des jeunes, de la nature de leur activité ainsi que de leur possibilité d'aménager leur agenda.

1.2.1.2.2 Des pratiques « au fil de l'eau » au-delà du cadre des permanences

Au-delà de l'aménagement du cadre des permanences lui-même, les Promeneurs sont nombreux à sortir de ce cadre et à se connecter de façon plus régulière, plusieurs fois par semaine et parfois par jour.

La première raison est liée au fait que de nombreux Promeneurs estiment que **la nature de leur relation avec les jeunes impose des contacts plus fréquents** avec ceux-ci et une plus grande réactivité. Comme l'explique un professionnel :

« Au départ on était parti sur une permanence le mercredi de 15h à 17h. J'ai dit ça aux jeunes, ils rigolaient, ils disaient : Sur Facebook c'est pas possible ! comment on fait pour te joindre les autres jours ?! (...) Les jeunes quand ils t'interpellent pour des trucs, des demandes de stage, c'est en continu ! Ils ont pas la même notion du temps. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Ainsi les permanences sont souvent abandonnées car, pour nombre de Promeneurs enquêtés, elles se révèlent peu adaptées aux échanges avec les jeunes et à la temporalité de leur usage des réseaux sociaux « au fil de l'eau », faite au quotidien de courtes connexions régulières.

La deuxième raison **est ainsi liée au fait que certains travailleurs rencontrés estiment que les jeunes n'ont pas identifié** les temps sur lesquels les Promeneurs tiennent leurs permanences comme des moments spécifiques où solliciter les professionnels en ligne, et qu'il revient par conséquent à ces derniers de s'adapter à la temporalité des jeunes :

« Les permanences... [Les jeunes] ne savent pas quand je suis connectée. En fait ils s'en foutent, ils utilisent Messenger comme ils utilisent un mail, et je réponds quand je vais me reconnecter. Je n'attends pas d'être sur les permanences pour donner une réponse, et ils n'attendent pas que je sois en permanence. » (Entretien avec une Promeneuse, en charge de l'information jeunesse dans un centre social)

Ainsi, cette Promeneuse peut passer jusqu'à trois heures par semaine sur les réseaux sociaux en dehors de sa permanence, en répondant à des messages de jeunes, en partageant des contenus susceptibles de les intéresser ou en postant du contenu sur ses activités.

La troisième raison est liée à l'organisation du temps de travail des Promeneurs au sein de leur structure, l'activité d'une partie des professionnels ne leur permettant pas de consacrer une plage horaire de deux ou trois heures d'affilée à l'activité en ligne.

Enfin une **quatrième raison peut être identifiée lorsque les « Promeneurs » tendent à utiliser les réseaux sociaux dans le cadre professionnel avec une forme de mimétisme de l'usage qu'ils en font dans le cadre privé**. Lors d'observations réalisées sur les lieux de travail des professionnels, on constate en effet qu'à chaque fois que le professionnel allume son ordinateur ou son téléphone portable professionnel, il réalise, par automatisme, une veille rapide sur l'ensemble des réseaux sur lesquels il est inscrit en tant que professionnel. En l'occurrence, cette pratique se rapproche de celle qu'ils ont hors du cadre professionnel. Notons que ce type de pratique se retrouve plus spécifiquement chez les promeneurs les plus jeunes.

1.2.1.3 Le(s) support(s) : des réseaux sociaux inégalement investis

Les pratiques concrètes des Promeneurs sont enfin conditionnées **par les types de réseaux sociaux qu'ils utilisent**. Si l'utilisation de certains réseaux peut être choisie (pertinence pour toucher certains jeunes, simplicité d'utilisation pour effectuer certaines tâches), elle peut également être contrainte (maîtrise limitée des réseaux par certains Promeneurs, interdictions d'utiliser d'autres réseaux que Facebook par la hiérarchie, manque de moyens matériels).

L'enquête renseigne sur les pratiques des Promeneurs du Net, tant dans le choix des modes de communication avec les jeunes que dans les modalités de cette communication. Concernant les modes de communication, c'est

le réseau social Facebook qui tend à être le plus souvent adopté par les Promeneurs (1.2.1.3.1). Certaines structures s'interrogent sur l'opportunité d'une présence sur d'autres réseaux (1.2.1.3.2), dans un contexte où les professionnels constatent une baisse de fréquentation de Facebook par certaines catégories de jeunes. **L'enquête met ainsi en lumière des tentatives de diversification des supports utilisés** : il semble que les usages de Twitter, Snapchat et surtout d'Instagram, se répandent. Au-delà de la volonté d'aller atteindre les jeunes « là où ils sont », cela peut conduire certains professionnels à adopter des pratiques en ligne en partie différentes de celles déployées sur Facebook.

1.2.1.3.1 L'usage majoritaire de Facebook parmi les Promeneurs

Seul réseau social ayant une diffusion massive au moment du lancement du dispositif Promeneurs du Net dans les premiers départements, Facebook a été adopté par l'ensemble des professionnels rencontrés, dont une partie d'entre eux avaient une bonne connaissance antérieure, l'utilisant en parallèle dans le cadre de leur vie personnelle. Au-delà de son ancienneté et de son nombre d'utilisateurs (1,8 milliards revendiqués en 2016), une coordinatrice met en avant les possibilités jugées plus larges du réseau, qui apparaît plus complet dans les modalités d'échanges et d'organisation avec les jeunes.

Pour certains Promeneurs, l'avantage de Facebook réside également dans la possibilité de « convertir » une pratique de page Facebook, plutôt statique mais préexistante, en une activité plus « sociale » permise par le profil Facebook, ainsi que par la messagerie instantanée Messenger :

« C'est la personne avant moi qui s'est lancée dans Promeneurs du Net, en début 2016. C'est quand moi je suis arrivée que ça a vraiment pris place. On avait déjà des pages Facebook en activité, mais sans trop s'y investir, donc c'est pour ça qu'on a fait des formations qui étaient proposées. Une formation sur l'alimentation de contenus sur les réseaux sociaux, et principalement Face-

book. J'ai pris conscience à ce moment-là qu'il n'y a pas que l'information à transmettre, et qu'on pouvait aussi interagir avec les personnes qu'on a en face, surtout les jeunes. » (Entretien avec une Promeneuse, également responsable de l'association)

L'utilisation de Facebook constitue ainsi généralement la porte d'entrée des professionnels dans « Promeneurs du Net », de manière intuitive ou bien « activée » par des éléments extérieurs tels que des formations.

1.2.1.3.2 La diversification des réseaux sociaux utilisés par les Promeneurs

Si Facebook reste le réseau social le plus utilisé par les Promeneurs du Net, une partie conséquente d'entre eux utilisent d'autres réseaux sociaux dans leurs pratiques professionnelles ou envisagent d'y avoir recours. Deux motifs principaux sont invoqués. D'une part, il s'agit d'adapter les pratiques des professionnelles à l'évolution des usages des adolescents, les entretiens avec les professionnels et avec les jeunes témoignent de la moindre fréquentation de Facebook par ceux-ci, au profit d'autres supports :

« A un moment donné, il est temps d'aller à la conquête d'un nouveau réseau social parce que je sens que Facebook est à bout de souffle. On en a discuté avec d'autres Promeneurs, je pense qu'on en a conscience, des ados de 11 à 15 ans à peu près, beaucoup disent "Facebook c'est bien, j'ai mes parents, des amis, mais c'est le service minimum". Le reste, ça va être sur d'autres canaux. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Dans plusieurs départements, différents types de professionnels (Promeneurs, coordinateurs) font ce même constat, en faisant le parallèle avec la situation de décalage entre les pratiques des professionnels cinq ans auparavant (avant l'arrivée du dispositif Promeneur du Net) et celles d'aujourd'hui. Les professionnels tendent en effet à investir un réseau social de moins en moins usité par les plus jeunes.

« Il y a l'accélération des changements des pratiques des jeunes. Il y a 5 ans c'était Facebook, mais maintenant les jeunes sont sur Snapchat, depuis 2 ans. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Ainsi, Facebook tendrait pour les plus jeunes à devenir moins un réseau de sociabilité avec leurs pairs qu'une « vitrine institutionnelle » à destination d'un cercle plus élargi incluant la famille, qu'ils fréquentent moins et sur lequel ils se livrent moins, ce qui pourrait expliquer leur facilité d'acceptation d'un contact avec des professionnels sur ce réseau social :

« L'impact de Facebook aujourd'hui est hyper moindre. Les jeunes n'y sont plus. Enfin ils y sont, mais il ne s'y passe rien, quoi. Ils publient très très peu de choses. Il y a très peu de jeunes qui publient. Pour discuter, il y a très peu de jeunes. On sent que quand on en parle avec les jeunes, ça ne les intéresse plus. Il y a très peu de résultats, je trouve, par rapport au potentiel que c'était à une certaine époque. Ils sont soit sur Insta, soit sur Snap ». (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Cette moindre fréquentation explique la volonté des professionnels d'élargir leurs pratiques vers d'autres réseaux, et notamment Snapchat et Instagram, perçus comme plus ludiques et interactifs que Facebook.

En outre, certains professionnels mettent en avant la possibilité de recourir à d'autres fonctionnalités et modalités d'échanges sur ces nouveaux réseaux sociaux que celles offertes par Facebook. Par exemple, Instagram se révélerait un réseau plus adapté à la veille sur les publications des jeunes et permettrait de mieux cerner leurs pratiques.

« Oui je fais de la veille, mais quand je les suis sur Facebook, je me rends compte qu'ils ne partagent pas grand-chose. Par contre, sur Instagram, oui, il y a beaucoup plus de photos, des stories aussi. Pour connaître un jeune, sur Instagram c'est plus facile. » (Entretien avec une Promeneuse, médiatrice numérique au sein d'une association)

La diversification des réseaux sociaux recherchée par certains Promeneurs est très majoritairement guidée par la volonté « d'aller là où sont les jeunes », bien davantage que dans une logique d'investissement des réseaux en fonction de leur potentiel (comme l'utilisation de l'image et du visuel pour Instagram, par exemple). Néanmoins, plusieurs freins se posent pour susciter une diversification des réseaux sociaux utilisés par les Promeneurs du Net.

1.2.1.3.3 Les freins à la diversification des réseaux sociaux

On le voit, les Promeneurs du Net sont de plus en plus nombreux à diversifier leurs usages des réseaux sociaux au-delà de Facebook. Toutefois, l'étude permet de mettre en évidence cinq obstacles à une diffusion plus large de ces réseaux sociaux dans les pratiques des professionnels.

Les deux premiers freins sont **d'ordre pratique**. Il s'agit d'abord de l'**inadaptation des équipements** de certaines structures à l'usage de ces réseaux sociaux, qui revient dans de nombreux entretiens. En effet, certaines plateformes comme Snapchat ou Instagram nécessitent l'usage d'un Smartphone, que toutes les structures ne souhaitent pas ou ne sont pas en mesure de mettre à disposition de leurs salariés. Une professionnelle explique ainsi comment son usage d'autres réseaux sociaux est limité par l'absence d'équipement adapté :

« J'ai essayé de me mettre sur Instagram parce que c'est un outil que j'utilise aussi dans ma vie privée. Le seul souci c'est que je n'ai pas de téléphone pro et donc je ne peux pas utiliser l'appli sur l'ordinateur. (...) Si j'avais un téléphone pro, j'aurais aussi utilisé Snapchat je pense. Parce que c'est beaucoup prisé par les jeunes à l'heure actuelle. » (Entretien avec une Promeneuse d'une Mission locale)

À l'échelle d'un département, un coordinateur souligne ce déficit généralisé des structures en matériel adapté, mais recommande de ne pas utiliser son smartphone personnel pour une pratique professionnelle :

« La majorité des Promeneurs ne peuvent pas avoir Snapchat parce que leur structure ne finance pas l'équipement, mais si les jeunes ne sont plus sur Facebook, pourquoi continuer sur Facebook. Et la réponse de la coordination, c'est de pas faire avec son matériel perso, il faut que vous soyez équipé d'un smartphone et d'un compte pro, sinon on retombe dans les travers d'il y a 10 ans. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Le second frein d'ordre pratique invoqué relève du **manque de temps à consacrer à de nouveaux réseaux sociaux**, alors que les multiples modalités d'échange offertes par Facebook s'avèrent déjà chronophages. Ainsi, un Promeneur rencontré confie la difficulté à cumuler un travail de veille et d'échange avec les jeunes sur plusieurs réseaux sociaux :

« Je pense que Snapchat, Instagram, sur le public adolescent, il faut s'y intéresser, qu'on y soit ou pas. Après la question se pose. Je n'ai pas envie d'être sur dix réseaux sociaux, parce que c'est quand même ultra chronophage. (...) Je suis à 35 h, tout seul, donc par rapport à mon poste de travail il y a des choix à faire. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

La difficulté à cumuler différents réseaux sans empiéter sur les autres activités professionnelles constitue donc l'un des freins à l'usage de nouvelles plateformes.

Le troisième obstacle est d'**ordre institutionnel**. L'usage d'une nouvelle plateforme requiert en effet généralement l'accord de la direction de structure, voire des élus municipaux dans le cas d'organismes publics, la présence sur un réseau engageant l'image de la structure et de la Ville. Or, **les directions et les élus se montrent parfois peu compréhensifs de l'intérêt de l'usage d'autres réseaux sociaux**, et n'accèdent pas aux demandes des professionnels :

« Aujourd'hui, notre responsable, le chef de service, quand on lui parle des Promeneurs du Net, c'est Facebook. Les autres choses il ne maîtrise pas, il ne connaît pas. [...] A un moment donné, quand on fait des réunions,

au tour de table on se rend compte que nos responsables ne maîtrisent pas ces outils-là, donc pour eux c'est source de beaucoup d'inquiétudes, voire même des inquiétudes sur ce que nous on pourrait échanger avec les jeunes. Donc ça va très loin, on se retrouve sur un manque de confiance professionnelle. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Les deux derniers obstacles sont **de l'ordre de l'inadaptation de ces nouvelles plateformes à un usage dans le cadre professionnel**. D'une part, certains professionnels jugent que les fonctionnalités offertes par ces autres réseaux sociaux seraient **moins adaptées au type de relation qu'ils tentent de construire avec les jeunes** sur les réseaux sociaux que Facebook. Ainsi, Snapchat est perçu comme un réseau social qui n'offrirait pas les mêmes possibilités de veille que Facebook :

« Pour les animateurs Instagram et Snapchat c'est plutôt bien dans les missions qu'ils ont avec les jeunes sur de la réactivité, de la spontanéité, de l'échange de données. Pour La Maison des Adolescents, qui est un espace d'écoute psychosociale, on a la veille aussi dans la mission Promeneurs du Net, on a tout le fil d'actualité qu'on observe, ce que les jeunes peuvent poster qui peut nous alerter, et sur Snapchat on n'a aucune visibilité, on n'a rien sur la veille. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

D'autre part, une partie des professionnels rencontrés a exprimé l'idée qu'une partie des réseaux sociaux, Snapchat par exemple, devaient être « réservés » aux jeunes²⁷, et la crainte de pénétrer dans la sphère de leur intimité s'ils venaient à entrer en contact avec eux sur ces réseaux sociaux.

« Snapchat je l'ai envisagé, je pourrais le tester, mais je ne sais pas si les jeunes accepteraient. Ils seraient peut-être plus réticents à entrer en relation avec un adulte sur ce réseau. » (Entretien avec une Promeneuse, médiatrice numérique dans une association)

Ainsi, l'idée que Snapchat serait un réseau qui relèverait de la sphère strictement privée voire

27 Ce positionnement rejoint celui du Comité de suivi national de « Promeneurs du Net ».

intime, où les jeunes se dévoileraient davantage, n'incite pas certains professionnels à l'investir parce que ceux-ci craignent de perdre le lien de confiance qu'ils ont établi avec les jeunes.

1.2.2. Des pratiques de Promeneur du Net faiblement cadrées par les structures

Le choix des structures influe fortement sur les caractéristiques de la population de professionnels. Néanmoins, **il semble que les structures cadrent faiblement le dispositif, laissant une marge de manœuvre aux professionnels.** Trois dimensions permettent de comprendre les marges de manœuvre dont disposent les Promeneurs dans leur structure.

La première dimension est liée à **la nature du dispositif, centré à la fois sur le professionnel et sur l'interaction entre le jeune et le professionnel** – et non entre le jeune et la structure. Les interactions sont fortement personnalisées, autour du double repère que constitue le professionnel en tant qu'individu et en tant qu'avatar sur les réseaux sociaux. Le dispositif « Promeneurs du Net », tel qu'il est conçu, incite ainsi fortement à développer des relations très incarnées, l'identité et l'action de la structure pouvant passer au second plan.

La deuxième dimension est liée au fait que **les directions des structures ne souhaitent pas interférer dans la manière dont le Promeneur envisage son action en ligne** – la confiance professionnelle existant « en physique » se retrouvant également « en ligne ». Comme l'explique un directeur d'un centre social, celui-ci ne cherche pas à cadrer l'activité du Promeneur du Net de sa structure, en qui il a confiance :

« Typiquement, sur le projet Promeneurs du Net, mon mode de management il est responsabilisant, et je ne demande pas qu'on me fasse des retours. Je suis là, la porte est ouverte, s'il a besoin il peut venir me voir. De temps en temps il me parle, il trouve ça satisfaisant. Après je ne sais pas sur quelle fré-

quence il va les contacter, s'il respecte bien le créneau horaire sur lequel on s'était inscrit. »
(Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Pour la majorité des directions, l'adhésion au dispositif Promeneurs du Net présente des avantages non négligeables (obtention d'un financement, meilleure adéquation entre les pratiques des personnels et celles des jeunes, sentiment de « moderniser » les activités de la structure, etc.). Ces avantages dépassent les interrogations qu'ont les professionnels sur leur propre activité en ligne, et dont les Directions n'ont pas forcément conscience (limites du dispositif, questionnements éthiques, etc.).

D'autre part, à l'exception des Promeneurs qui sont également à la tête de leur organisation, **les directions de structure ne sont que peu impliquées dans le travail d'animation de réseau** effectué par les coordinations départementales. Dotées d'une connaissance moindre des règles, indications et directives suggérées ou imposées par ces coordinations départementales comme par les instances nationales (Cnaf), elles ne les répercutent que peu auprès des Promeneurs. Ainsi, la maîtrise et l'appropriation de « Promeneurs du Net » par les directions reste faible, et se traduit par une faible formalisation du dispositif dans chaque structure.

Enfin, la troisième dimension permettant de comprendre la marge de manœuvre laissée aux Promeneurs du Net est liée à la faible appropriation du dispositif à l'échelle des structures elles-mêmes : si l'existence d'une activité en ligne des professionnels peut être inscrite dans le règlement intérieur d'une structure – parfois en lien avec la diffusion sur les réseaux sociaux de photographies prises lors d'événements²⁸ – c'est plus rarement le cas dans le projet social de la structure. Surtout, les structures ne définissent et ne reformulent que rarement les objectifs généraux de Promeneurs du Net en fonction de leurs propres objectifs, de leurs publics et de leurs activités : pour la majorité des personnels de direction rencontrés, le dispositif vise avant tout à « prolonger en ligne » l'activité réalisée par les professionnels. Dans certains cas, ils peuvent

²⁸ Les structures – et notamment les structures organisant des activités d'animation – peuvent être amenées à s'interroger sur la notion de droit à l'image, et par extension aux questions relevant de la diffusion d'image en ligne. Dans certains cas, cela peut conduire les directions de structure à formaliser l'usage qui est réalisé des photographies prises lors d'événements, et d'explicitier l'usage qui en sera fait sur les réseaux sociaux.

cependant assigner des objectifs plus précis à « Promeneurs du Net » et percevoir le dispositif comme :

- un moyen de mieux connaître le quotidien et les attentes des jeunes du territoire, afin de mieux adapter les activités de la structure ;
- une manière de renouveler et de moderniser les pratiques de communication (diffusion d'information sur les activités de la structure) vis-à-vis des jeunes ;
- un moyen de réaliser de la prévention en ligne ;
- un moyen de faciliter l'orientation des jeunes vers d'autres structures.

L'évaluation menée montre que ces personnels de Direction, qui vont généralement assigner un, voire deux objectifs précis à l'intégration de « Promeneurs du Net » à leur structure, relèvent avant tout de structures de type centre social, déjà fortement acculturées au travail avec la Caisse d'Allocations familiales.

1.2.3. Des pratiques de plus en plus harmonisées

Si les pratiques en ligne concrètes des Promeneurs ne sont que faiblement cadrées à l'échelle des structures, l'enquête montre qu'elles sont en revanche influencées par l'évolution générale du dispositif « Promeneurs du Net ».

Ainsi, si « Promeneurs du Net » constitue pour les territoires enquêtés – qui ont été des territoires historiques de la démarche – un ensemble de dispositifs expérimentaux à l'échelle départementale (1.2.3.1), l'animation territoriale joue un rôle important dans l'évolution des pratiques des Promeneurs déjà inscrits dans le dispositif (1.2.3.2). Dans un contexte d'essaimage, la montée en charge du dispositif à l'échelle nationale marque cependant une forme d'harmonisation sous l'effet d'une recentralisation des « Promeneurs du Net » (1.2.3.3).

1.2.3.1 Une logique d'expérimentation à différents niveaux

L'évaluation menée sur les quatre départements

montre que les « Promeneurs du Net » ne se sont pas construits de manière uniforme, mais bien sous la forme de plusieurs expérimentations, plus ou moins liées entre elles. **Le caractère expérimental du dispositif, à l'échelle départementale, se concrétise à plusieurs niveaux :** celui des structures, au fur et à mesure de leur découverte, de leur engagement et de leur appropriation de « Promeneurs du Net », celui des professionnels qui évoluent fortement dans leur pratique du dispositif ; il est également lié à l'évolution des pratiques numériques des jeunes, qui contraint les professionnels à s'adapter.

L'enquête menée montre de ce point de vue **des degrés différenciés d'expérimentation en fonction des départements :** après un premier appel à projets d'expérimentation, le département de la Manche est entré dans une phase de cadrage des pratiques et d'harmonisation, revendiquant une « sortie de l'expérimentation », alors que d'autres départements considèrent toujours s'inscrire dans un dispositif expérimental.

1.2.3.2 L'animation territoriale du réseau

L'évolution des pratiques constatées lors de l'enquête de terrain est également influencée par la fonction d'animation de réseau, notamment endossée par les coordinateurs départementaux.

Celle-ci permet notamment aux Promeneurs :

- de se connaître entre eux ;
- d'échanger sur leurs pratiques concrètes : permanences ou « fil de l'eau », supports utilisés ;
- d'échanger sur leurs questionnements relatifs à leurs pratiques en ligne : interrogations sur l'intrusion dans la vie privée des jeunes, sur les cas de jeunes les plus en difficulté, sur les réactions à adopter vis-à-vis de situations complexes, sur la façon de se présenter en ligne et sur le type de contenu que l'on peut partager, sur le respect des horaires de travail dans le cadre de la pratique etc.

L'animation territoriale varie en fonction des

contextes départementaux :

- le poste de coordination peut être plus ou moins doté en ressources humaines (certains coordinateurs étant à temps plein sur la mission quand d'autres n'y consacrent qu'une partie de leur temps de travail, à côté d'autres activités) ;
- la fonction de coordination peut être plus ou moins dotée en ressources budgétaires ;
- le poste peut être internalisé (au sein de la Caf) ou bien délégué à une structure du territoire ;
- la mission de coordination peut variablement s'appuyer sur les ressources du territoire : existence ou non d'associations expertes (sur le numérique, sur l'échange de pratiques, etc.) pouvant être mobilisées ;

Dans ces contextes différenciés, **l'animation peut jouer un rôle de convergence plus ou moins fort** : certains coordinateurs vont chercher à réguler les pratiques et viser l'harmonisation entre les différents Promeneurs, afin d'atténuer les différences structurelles liées à la diversité des professionnels, généralement dans l'optique de fournir aux jeunes un service équivalent.

1.2.3.3 Un dispositif en voie d'harmonisation

Si « Promeneurs du Net » a constitué à bien des égards un dispositif expérimental, notamment en raison de son caractère « bottom up », issu de configurations territoriales variées et marqué par une grande flexibilité pour les professionnels, **la logique de changement d'échelle dans lequel il s'inscrit conduit différentes instances (nationales comme départementales) à chercher à l'harmoniser**. Cette volonté d'harmonisation a pour objectif de diffuser largement les principes « fondamentaux » de « Promeneurs du Net » (transparence, confidentialité des échanges, etc.) et s'appuie sur un travail de capitalisation réalisé avec les quatre Caisses d'allocations familiales ayant expérimenté « Promeneurs du Net ».

Cela se traduit très concrètement par plusieurs types d'actions :

- par la volonté de mieux connaître les popu-

lations et les pratiques liées au dispositif (enquête quantitative réalisée par la Cnaf début 2018, évaluation qualitative du dispositif réalisée courant 2018) ;

- par l'édiction de documents ressources (guide des ressources numériques pour les Promeneurs du Net, 2018) ou normatifs (guide de déploiement des Promeneurs du Net, 2017, document de présentation des principes communs d'un projet de coordination, 2018) ;
- par l'organisation d'événements de recadrage (« rappel des fondamentaux du dispositif Promeneurs du Net » lors de la journée nationale des coordinateurs du 19 mars 2018).

À l'échelle locale, **les coordinateurs jouent un rôle plus ou moins fort de répercussion de ces consignes**, conduisant, pour une partie des Promeneurs, à intégrer certaines règles (nécessité d'afficher sa photo et son identité exacte sur le profil, notamment) plus que d'autres (modalités d'entrée en contact avec les jeunes en ligne). Ce travail d'harmonisation n'influe, pour la plupart des Promeneurs, que peu sur les pratiques engagées, pour deux raisons : les coordinateurs ne souhaitent pas nécessairement imposer de nouvelles contraintes *a posteriori*, c'est-à-dire une fois que les professionnels sont devenus « Promeneurs du Net », d'une part ; et les Promeneurs estiment généralement qu'ils se sont construits leur propre pratique, de manière empirique – et qu'il n'est donc pas utile de la modifier. L'enquête montre même de rares cas de résistance forte à une trop grande formalisation du dispositif, certains professionnels – soutenus par leur structure – préférant continuer une pratique en ligne « hors Promeneurs du Net » pour garder une plus grande liberté.

1.3. La non-congruence entre pratiques et statuts : une typologie de Promeneurs

L'analyse des logiques de construction du dispositif à l'échelle départementale, du rôle joué par des acteurs majeurs (Caf, coordination départementale) et des pratiques concrètes des Promeneurs permet de dresser un tableau

nuancé de ce que signifie « être Promeneur du Net ». À des fins heuristiques et analytiques, nous proposons ci-dessous **une typologie de Promeneurs du Net basée sur l'observation d'une non-congruence systématique entre pratiques et statuts de professionnels.**

chaque département :

- il s'agit premièrement du cadre dans lequel se réalisent les échanges, les professionnels étant invités à baliser des temps de « permanence » où ils se consacrent à leur pratique en ligne ;

Tableau 2 ▼ Une typologie des Promeneurs du Net

	Pratiques « fidèles aux recommandations »	Pratique « indépendantes »
Statut du Promeneur	Promeneur fidèle : il cherche à faire correspondre au maximum ses pratiques avec la charte départementale des « Promeneurs du Net » éditées à l'échelle territoriale	Promeneur indépendant : il est officiellement Promeneur, mais peut s'affranchir d'une partie des règles édictées.
Absence de statut	-	Professionnel en ligne : les pratiques en ligne du professionnel le rapprochent d'un Promeneur « labellisé », sans qu'il en ait le statut officiel.

- deuxièmement, ces normes sont liées à l'usage du profil Facebook : usage d'un profil professionnel nominatif, avec une photo du Promeneur et faisant apparaître la structure dans laquelle il travaille ainsi qu'un lien vers le site national des Promeneurs du Net.

- D'autre part, des règles informelles, qui peuvent être portées par la coordination départementale ou par des

Cette typologie permet de distinguer 3 types de Promeneurs : deux d'entre eux sont officiellement reconnus comme des Promeneurs – ceux dont les pratiques et la posture se rapprochent fortement des normes et règles édictées (et perçues) quant à la « bonne » posture du Promeneur (1.3.1), ceux dont les pratiques et la posture sont plus indépendantes (1.3.2) ; le dernier type correspond au profil de professionnels rencontrés au sein des structures de jeunesse où exercent des Promeneurs, mais qui ne sont pas labellisés comme tels, malgré une réelle activité en ligne (1.3.3).

1.3.1. Les « Promeneurs fidèles aux recommandations »

Un premier type relève des Promeneurs fidèles aux recommandations, qui ont le statut de Promeneurs du Net et respectent en grande partie les principes qui structurent le dispositif Promeneurs du Net. Ces normes relèvent de deux niveaux :

- D'une part, des règles formelles, issues soit du guide de déploiement édicté par la Cnaf à partir de réflexions menées dans plusieurs départements, soit des Chartes édictées à l'échelle de

Promeneurs historiques du dispositif qui font la promotion d'un cadrage plus poussé de celui-ci. Ces règles informelles portent principalement sur les modalités et les temporalités de l'échange avec les jeunes :

- la temporalité de l'échange : les échanges devraient être cantonnés aux horaires de travail des professionnels ;

- les modalités de l'échange : le type de contenus partagé devrait être cantonné au cadre professionnel de la pratique et les contenus des échanges s'inscrire dans le cadre des missions professionnelles, afin d'éviter que des professionnels non formés n'outrepassent leur fonction, en tentant, par exemple de résoudre des situations complexes de mal-être sans y être préparés.

La plupart des Promeneurs rencontrés s'inscrivent dans ce cadre. On peut ici distinguer des « entrepreneurs de cause », porteurs d'une logique de fidélisation et du cadrage du dispositif (1.3.1.1), et des Promeneurs, souvent peu expérimentés dans l'usage du numérique, pour qui ce cadre constitue un repère au moment de leur entrée dans le dispositif (1.3.1.2).

1.3.1.1 Des « entrepreneurs de cause » porteurs du dispositif

Le premier type de Promeneurs « fidèles » correspond à des professionnels souvent entrés dans le dispositif dès son origine avec une conviction forte de son utilité et de la nécessité d'un cadre définissant les « bonnes pratiques » et les limites d'une pratique professionnelle sur les réseaux sociaux. C'est le cas d'une professionnelle d'une structure médico-sociale, convaincue, à la suite de son emploi précédent d'éducatrice de rue, de la nécessité d'investir les lieux de présence des jeunes, physiques ou numériques, et de l'importance du travail sur une posture professionnelle sur les réseaux sociaux :

« Au début, on s'est battus sur certaines choses. Il y a des pédopsychiatres qui ont travaillé sur le sujet, sur la question des photos, sur la question de comment on se présentait, il y avait vraiment quelque chose d'assez profond à défendre. Et puis pour d'autres c'était, 'on y allait déjà sans être Promeneur du Net, c'est nos comptes persos, c'est pas grave'. Il y avait quand même un peu ces deux courants au départ, ce qu'on ne trouve plus maintenant. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Dans cette structure, les modalités de l'usage des réseaux sociaux (type de contenu partagés, façon d'échanger en ligne avec les jeunes) font l'objet d'échanges collectifs réguliers entre la direction et les Promeneurs. Aussi, les membres de cette structure, qui a assuré la coordination du dispositif sur le territoire départemental pendant plusieurs années, se font les porte-voix d'une vigilance accrue sur les modalités d'un usage professionnel sur les réseaux sociaux. Ils mettent notamment en avant :

- les risques liés à un débordement de la pratique en ligne en dehors des temps de travail des professionnels – et donc sur la vie privée des Promeneurs du Net ;
- la nécessité du maintien d'une posture éducative qui s'appuie sur un registre d'interaction évitant une trop grande familiarité avec les jeunes.

Ce portage fort par des structures historiques dans le département amène à des logiques de « fidélisation » de Promeneurs, auxquels ces « bonnes pratiques » et cette posture vigilante sont rappelés dès leur entrée dans le dispositif et au cours des réunions de la coordination départementale.

1.3.1.2 Des promeneurs avec peu d'expérience de l'échange numérique

Le deuxième type de Promeneurs « fidèles » correspond à des professionnels qui avaient peu d'expérience du numérique ou des échanges numériques avec les jeunes. Parce qu'ils développent de nouvelles pratiques d'accompagnement sur les réseaux sociaux, et qu'ils sont en phase d'apprentissage, ceux-ci sont en effet en attente de cadre et de repères, et perçoivent la charte – et les règles afférentes – comme une opportunité pour « trouver leurs marques » dans cette pratique.

L'existence de la charte permet par exemple à certains Promeneurs de répondre à leurs doutes concernant les bonnes pratiques à adopter. Une Promeneuse, récemment entrée dans le dispositif explique ainsi comment la charte, et le lien avec la coordinatrice départementale, lui permet de s'assurer des bonnes façons d'entrer en contact avec les jeunes :

« Dans la charte, c'est noté qu'il faut éviter d'aller vers les jeunes et que c'est à eux de venir. Certains jeunes, je me suis posé la question... je sais que ça ne poserait pas de souci. Mais dans le doute, j'en ai parlé avec [la coordinatrice]. Elle m'a dit que c'est mieux que ce soit eux qui viennent. Donc j'essaye de ne pas trop aller vers eux parce que ça peut aussi les braquer. » (Entretien avec une Promeneuse d'une Mission locale)

Ainsi, pour une majorité de Promeneurs, l'existence d'une charte et de bonnes pratiques formalisées est un support qui leur garantit une forme de sécurité dans leurs pratiques numériques avec les jeunes. Elle participe à limiter les incertitudes et les interrogations que peuvent susciter ces nouvelles approches, particulièrement dans le cas où les Promeneurs n'ont peu

ou pas d'expérience des échanges numériques avec les jeunes. Ces Promeneurs peuvent également entrer en dialogue avec la personne en charge de la coordination du dispositif sur le département, afin de s'assurer de la « meilleure manière » d'être Promeneur du Net.

1.3.2. Les « Promeneurs indépendants »

Certains professionnels, bien qu'ils aient le statut de Promeneur du Net, peuvent adopter une pratique beaucoup plus libre, en ne respectant pas systématiquement les règles prévues dans la charte. Il s'agit bien souvent de professionnels ayant déjà une pratique avérée du numérique et des interactions en ligne avec les jeunes (2.3.2.1) et l'on peut distinguer ici plusieurs types d'indépendance vis-à-vis des règles édictées dans les différents documents officiels de « cadrage » du dispositif (2.3.2.2).

1.3.2.1 Des Promeneurs qui ont déjà pratiqué depuis longtemps les échanges numériques avec les jeunes

A l'inverse des « Promeneurs fidèles », il semble que les « Promeneurs indépendants » se retrouvent davantage parmi les profils qui ont déjà une expérience importante des échanges numériques avec les jeunes. Parce qu'ils ont déjà expérimenté ces pratiques, et se sont constitués des principes d'intervention au gré de leurs expériences, ceux-ci sont potentiellement moins enclins à adopter de nouvelles normes. Un animateur explique par exemple comment il était habitué à ne contacter que des jeunes qu'il connaissait avant d'être Promeneur, et que malgré la possibilité qu'offrent les réseaux sociaux de diversifier le profil des jeunes touchés habituellement par sa structure, il ne souhaite pas le faire :

« Les jeunes que j'ajoute en amis, ce sont que des jeunes que je connais, je ne vais pas chercher d'autres jeunes. C'est la ligne de conduite que je me suis fixé avant d'être Promeneur, mais je sais qu'aujourd'hui il y a débat au sein des Promeneurs là-dessus. Ce n'est pas une parole d'évangile je ne dis pas que tout le monde doit faire comme ça. Mais

personnellement ça m'évite pas mal d'écueils. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Les professionnels « indépendants » revendiquent une posture de Promeneur extrêmement souple, adaptée à leurs contraintes d'emploi du temps. Le fait d'être « entré dans le dispositif » ne les a pas incités à modifier une pratique préexistante :

« J'arrive au boulot, j'ouvre ma boîte mail, j'ouvre Facebook en même temps, je regarde les notifications, les messages, demandes d'amis. Je fais un tour rapide sur le mur, 10 minutes, c'est rapide, et après je coupe. Après, des fois j'ai une notification dans ma boîte mail qui me dit que j'ai reçu un message, et dans ce cas je vais aller répondre. C'est le système le plus adapté par rapport à ce que je faisais déjà. C'est-à-dire que je n'ai rien modifié, j'ai juste perdu 10 minutes le matin, entre guillemets, ce qui passe quand j'ai le temps. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

La posture d'indépendance est également liée, pour certains Promeneurs, au sentiment d'une évolution trop lente du cadre du dispositif « Promeneurs du Net » vis-à-vis l'évolution rapide des pratiques numériques des jeunes. Dès lors, s'affranchir des contraintes liées au dispositif permettrait d'être plus réactif, et donc plus efficace :

« Avant, on n'avait pas l'autorisation de le faire. On le faisait, mais pas officiellement, et de manière temporaire. Je le faisais dans le sens où je découvrais une pratique de jeune, comme j'ai pu découvrir PokemonGo, le jeu. A un moment donné, quand tout le monde t'en parle, tu l'installes, tu vois comment ça fonctionne et puis quand t'as compris, tu arrêtes. Et Snap c'est quelque chose que tous nos jeunes ont. Point. Instagram c'est pareil ; je me suis mis dessus à titre personnel, pour voir comment ça fonctionne et pour pouvoir après en échanger avec les jeunes. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Ces prises de liberté sont d'autant plus fréquentes lorsque les règles du dispositif sont

perçues comme étant « imposées par le haut » et déconnectées des usages numériques des jeunes que les professionnels constatent quotidiennement.

1.3.2.2 Des pratiques en débat : la création de liens forts avec les jeunes mais des dilemmes éthiques

La question se pose alors de comprendre les effets de ces pratiques qui sortent de la norme du dispositif « Promeneur du Net ». Au regard des entretiens, il apparaît que ces pratiques peuvent être sources de création de liens forts avec les jeunes, notamment parce qu'elles facilitent un sentiment d'immédiateté, d'authenticité et de spontanéité dans la relation avec le professionnel – lorsque, par exemple, celui-ci est réactif aux messages des jeunes en dehors de son temps de travail.

Un professionnel explique par exemple comment sa réactivité continue permet de garder un lien de confiance avec les jeunes qui fréquentent sa structure, et éventuellement de résoudre des problèmes auxquels ils sont confrontés :

« Mon compte Promeneur du Net, il est sur mon téléphone, et c'est un perso. Mais moi ça ne me dérange pas ! Je suis toujours connecté. (...) Sur Snap je vois leurs vidéos de dingue... J'ai un souci avec un jeune qui a penchant pour l'alcool et il roule en voiture. Et il se filme en train de monter la vitesse à laquelle il roule... donc ça me permet d'anticiper et d'identifier des situations, tu vois. Et je suis content aujourd'hui, avec l'échange, sa maman m'a dit qu'au niveau de l'alcool il avait levé le pied. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Néanmoins, ces situations posent également des dilemmes importants pour les Promeneurs du Net. Un des plus récurrents relève de l'intérêt ou non pour les Promeneurs de participer à des échanges numériques avec les jeunes en dehors de leurs horaires professionnels. Si certains, comme dans le cas de l'extrait précédent, considèrent que cela participe à renforcer la continuité du lien avec les jeunes et qu'il incombe dans ce cas au professionnel de se fixer ses

propres limites, d'autres évoquent un risque de « pente glissante », dans laquelle ils pourraient systématiquement, en tout lieu et toute heure, être sollicités par des jeunes :

« Voyant que Facebook ne correspond plus, je me suis dit pourquoi pas Snapchat. Je me suis fait mon petit réseau de jeunes, on peut communiquer comme ça ; mais ça demande une réactivité énorme : je reçois des messages le soir, le weekend, c'est sur mon téléphone perso. Le travers des réseaux sociaux, c'est qu'on n'est pas toujours prêt à recevoir des messages. Le dimanche à 23 h, je reçois les messages, je les lis, mais je ne réponds pas aux questions, je réponds le lendemain. Finalement on n'est jamais coupé du travail, ça peut être lourd à un moment. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social)

Pour la majorité des Promeneurs « indépendants » rencontrés, la capacité à sortir du cadre proposé par Promeneurs du Net permet ainsi d'avoir des relations à la fois plus souples et plus approfondies avec un certain nombre de jeunes. Si la notion de réactivité vis-à-vis de la demande des jeunes est très valorisée parmi ces professionnels, ceux-ci ont également conscience des contraintes que cela fait peser sur leur vie personnelle et y voient un enjeu fort de l'évolution du dispositif « Promeneurs du Net ».

1.3.2.3 Des promeneurs « en formation »

Notons enfin que certains Promeneurs rencontrés au cours de l'enquête de terrain relatent des pratiques relativement éloignées du cadre proposé par le dispositif en raison de leur faible connaissance de ce dernier. Il s'agit alors de Promeneurs qui débutent dans cette fonction, qui n'ont pas encore bénéficié de temps de formation ou de temps de partage (formels ou non) de pratiques avec d'autres Promeneurs, et qui pourraient être considérés comme étant en voie de « fidélisation ».

1.3.3. Les professionnels en ligne sans statut

Enfin un dernier type relève des professionnels qui développent des pratiques en ligne avec

les jeunes, mais ne disposent pas du statut de Promeneur du Net.

1.3.3.1 Des professionnels au sein d'une structure labellisée

Une partie des professionnels en ligne sans statut correspondent à des individus présents au sein d'une structure qui participe au dispositif « Promeneur du Net », qui développent des interactions en ligne avec des jeunes, mais qui n'ont pas eux-mêmes été labellisés. Un animateur numérique, ayant le statut Promeneur du Net, explique par exemple que certaines de ses collègues de l'animation jeunesse ont régulièrement des échanges par le biais des réseaux sociaux avec les jeunes, sans pour autant être labellisée « Promeneurs du Net » :

« Mes collègues de l'animation jeunesse avaient déjà des échanges numériques avec les jeunes. Mais elles faisaient ça complètement en free quoi. (...) Pour l'instant ma collègue elle n'est pas Promeneuse, elle fait office de. Ça a été évoqué [qu'elle le devienne], mais ça pas été mis en place pour l'instant. (...) Il y'a des raisons, parce qu'elle n'est pas à temps plein, donc tenir 2h sur des permanences c'est pas forcément possible. Et puis il faut trouver des temps dans lesquels elle n'est pas avec les jeunes sans qu'ils soient à l'école. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social labellisé Information jeunesse)

Cet extrait d'entretien met en lumière deux raisons possibles pour expliquer la non-participation aux « Promeneurs du Net » de la part de professionnels qui ont pour autant des échanges numériques réguliers avec les jeunes. D'une part il est possible que l'obligation de tenir deux heures de permanences hebdomadaires puisse être un frein pour des salariés qui sont en temps partiel. D'autre part, pour le cas des animateurs jeunesse, l'enjeu est de parvenir à dégager des temps d'activité numérique dans lesquels ils n'ont pas d'activités en présentiel avec les jeunes, alors que celles-ci constituent précisément le cœur de leur métier. Autrement dit, pour certains animateurs, la priorité est donnée

à leur activité en présentiel avec les jeunes plutôt qu'au développement d'un nouveau volet d'activité numérique.

1.3.3.2 Des professionnels qui ne perçoivent pas l'intérêt de se conformer au dispositif

Une partie des professionnels en ligne sans le statut de Promeneur du Net est constituée par des personnes qui ne voient pas l'intérêt de se conformer aux exigences du dispositif. Parmi eux, certains sont devenus Promeneurs, puis sont sortis du dispositif car celui-ci leur paraissait trop exigeant et trop cadré, au regard des pratiques numériques qu'ils avaient déjà développées avec les jeunes²⁹.

Dans un département, un Promeneur a par exemple quitté très rapidement le dispositif, en continuant néanmoins d'échanger avec les jeunes sur les réseaux sociaux, parce que le format des permanences lui paraissait trop rigide. Comme l'explique la coordinatrice du dispositif :

« Il y a eu un Promeneur qui a quitté le dispositif. Lui, il avait déjà des pratiques au départ mais il n'a pas voulu se mettre dans le moule Promeneurs du Net. Je pense que pour lui il n'y avait pas assez de flexibilité par rapport à la permanence et le suivi, il trouvait ça lourd. Il voulait pas des permanences, pour lui c'était 'je réponds à la volée'. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

La perception par certains professionnels d'un dispositif trop cadré et institutionnel peut ainsi être un frein au déploiement de « Promeneur du Net ». Cela est particulièrement le cas dans des structures où les professionnels ont déjà développé des pratiques numériques, et ne souhaitent pas bousculer des habitudes et des façons de travailler bien ancrées, et qui leur semblent être efficaces comme telles. Une partie d'entre eux ne connaît que très peu les obligations liées au dispositif (utilisation de certains réseaux sociaux uniquement pour certaines structures, format des permanences, obligation d'attendre que ce soient les jeunes qui fassent une demande de contact, etc.) et considère que les

²⁹ Il s'agit d'une situation marginale parmi les enquêtés que nous avons rencontrés. Notons cependant que notre échantillon d'enquête visait la diversité des profils et des situations, et non pas la représentativité de l'ensemble des professionnels ayant des pratiques en ligne.

contraintes sont supérieures à l'intérêt majeur du dispositif que représente l'officialisation de la pratique en ligne pendant le temps de travail. Notons, néanmoins, que ces cas semblent être largement minoritaires.

1.3.3.3 Des professionnels qui ne connaissent pas l'existence du dispositif « Promeneurs du Net »

Enfin, une dernière catégorie de professionnels n'ayant pas le statut de Promeneurs mais ayant des pratiques en ligne est constituée des personnes qui ne sont pas au courant de l'existence du dispositif, ou qui ne pensent pas pouvoir en faire partie.

D'une part, en fonction des configurations départementales, certaines structures n'ont pas été systématiquement mobilisées, alors qu'elles intégraient potentiellement des profils de professionnels qui ont des activités numériques et des échanges avec les jeunes. D'autre part, certains professionnels sont au courant de l'existence du dispositif, mais ne sont pas forcément informés qu'ils peuvent y être intégrés.

Ce type de profil a été perçu de façon « indirecte » au cours de l'enquête de terrain au travers de témoignages de professionnels mais la méthodologie mise en place, ciblant des structures participant au programme, n'a pas permis de creuser le profil des professionnels qui en étaient éloignés.

2. Une transformation des pratiques professionnelles et de l'organisation du travail

Au-delà de la diversité de pratiques en ligne des professionnels qu'il recouvre – liée à la variété des professionnels et des structures – le dispositif « Promeneurs du Net » produit des effets clairement identifiables sur l'organisation du travail au sein des structures, mais ceux-ci sont avant tout observables à l'échelle de chaque Promeneur du Net (2.1).

Si le fait de devenir Promeneur du Net conduit généralement les professionnels à transformer leurs pratiques vis-à-vis des jeunes (2.2), les effets sur les structures se retrouvent avant tout dans un phénomène d'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des organisations (2.3).

2.1. Des effets marqués sur l'organisation individuelle du travail

En instituant des temps dédiés aux pratiques professionnelles en ligne, qui s'inscrivent dans le temps de travail des professionnels de jeunesse et dans leurs missions, le dispositif « Promeneurs du Net » produit des effets sur l'organisation individuelle du travail au sein des structures à plusieurs niveaux.

Le dispositif renforce globalement la légitimité des Promeneurs et de leur activité en ligne, bien que certains d'entre eux éprouvent toujours un manque de reconnaissance de la part de leur direction ou de leurs collègues (2.1.1). Il peut néanmoins conduire à une concurrence avec le reste des activités des Promeneurs, les conduisant à développer des stratégies d'articulation du travail physique et numérique (2.1.2).

D'une manière générale, les effets sur l'organisation du travail relèvent d'une simplification de certaines tâches réalisées individuellement par les Promeneurs, leur permettant d'être plus efficaces et de gagner du temps (2.1.3).

2.1.1. Une légitimité renforcée des pratiques en ligne

Comme le souligne la typologie de Promeneurs du Net proposée dans la partie précédente, **l'activité en ligne des professionnels s'inscrit dans différents parcours :**

- certains professionnels qui n'avaient pas d'activité professionnelle en ligne en ont développé une en devenant Promeneurs ;
- d'autres professionnels avaient déjà développé des activités en ligne avec les jeunes avant de devenir Promeneurs.

Parmi les professionnels qui avaient déjà développé des activités en ligne, plusieurs Promeneurs ont fait état de la difficulté à convaincre leurs directions ou leurs collègues de la nécessité d'une présence sur les réseaux sociaux avant leur entrée dans le dispositif. Certains ont par exemple évoqué des conflits avec leurs responsables lorsqu'ils leur ont présenté le souhait de développer des pratiques en ligne. **Pour ces profils, le dispositif « Promeneurs du Net » apparaît être un outil de légitimation de leurs pratiques en ligne au sein des organisations,** notamment parce qu'il permet de formaliser des plages horaires dédiées, d'allouer un budget sur cette activité et de s'inscrire dans un réseau départemental. Cette reconnaissance peut se trouver renforcée tant auprès des directions des Promeneurs que de leurs collègues ou de leurs élus de référence, comme l'expose un animateur rencontré :

« J'ai fait partie des premiers Promeneurs, je peux vous assurer qu'avant d'avoir l'autorisation de faire un compte au nom de ma structure, j'ai passé un certain temps au tout départ. Donc je marche sur des œufs. Maintenant, j'ai l'impression que cela s'est généralisé, que les Promeneurs du Net de notre ville, on commence à en entendre parler, le territoire a été élargi, on a gagné en visibilité. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Dans certains cas, le développement de la compétence « numérique » par le biais de la

pratique en ligne permet de renforcer la légitimité des professionnels au sein de leurs organisations et de leurs territoires sur ces questions, les conduisant par exemple à être davantage sollicités pour des interventions pédagogiques sur le numérique :

« Depuis que je suis Promeneur je fais plus d'interventions, parce que jusqu'à maintenant quand on avait des interventions sur le numérique, la direction allait chercher un intervenant. Longtemps j'ai été considéré ici comme un technicien 'l'ordinateur est en panne il faut le réparer ou clic droit/clic gauche', un truc un peu basique. On pense un peu plus à moi sur les questions numériques. » (Entretien avec un Promeneur d'une MJC)

Toutefois, si cette légitimité s'est renforcée pour une partie des professionnels grâce au dispositif, elle reste à construire pour d'autres. **Certains Promeneurs témoignent d'une faible reconnaissance de la part de leurs directions et/ou de niveaux hiérarchiques supérieurs**, et l'expliquent par une faible connaissance par ceux-ci du fonctionnement des réseaux sociaux et des pratiques concrètes que les jeunes et les Promeneurs peuvent y adopter. Dans certains cas, la légitimité est acquise auprès de la direction, mais doit être consolidée auprès des collègues, peu au fait des pratiques des Promeneurs, comme l'expose une professionnelle rencontrée :

« Je pense que mes collègues pensent que c'est cool, d'être payé pour être sur Facebook. Après quand je le fais, je suis chez moi, donc ils ne voient pas forcément, mais d'un point de vue extérieur, quand on ne le fait pas, on se dit que c'est cool. J'ai une collègue qui m'a dit en rigolant « mais tu fais quoi sur internet. » (Entretien avec une Promeneuse, médiatrice numérique dans une association)

Ici, la pratique est reconnue et valorisée par la directrice de l'association de la professionnelle, elle-même ancienne Promeneuse, mais reste peu comprise par les autres animateurs qui y travaillent. Enfin, de nombreux Promeneurs rencontrés soulignent l'importance de l'enjeu de la reconnaissance

de la pratique par leurs élus référents, notamment dans le cas de structures municipales. En effet, ceux-ci ont souvent soutenu l'entrée dans le dispositif sans toujours en saisir les modalités.

L'enquête menée montre de ce point de vue une connaissance parcellaire par les élus des activités et des pratiques concrètes du travail en ligne des Promeneurs³⁰. Ainsi, **le dispositif Promeneurs du Net constitue indéniablement un outil ayant contribué, à travers la labellisation, le suivi de formations, la mise en réseau, à une reconnaissance accrue des pratiques en ligne des professionnels et à une valorisation plus forte de leur compétence numérique sur leur territoire**. Toutefois, la faible perception et compréhension des pratiques concrètes des Promeneurs par une partie de leurs collègues et de leurs supérieurs demeurent des freins à une normalisation complète de la présence en ligne au sein des structures.

2.1.2. Des formes de concurrence entre activités en ligne et hors-ligne

En tant que pratique professionnelle parfois nouvelle, l'activité des Promeneurs sur les réseaux sociaux soulève l'enjeu de son articulation avec l'ensemble des autres tâches des professionnels qui les exercent et des structures dans lesquels celle-ci s'insère. A cet égard, l'étude fait ressortir une faible incidence de l'inscription dans le dispositif « Promeneurs du Net » sur l'organisation collective du travail au sein des structures (1.1.2.1), la gestion du temps dédié à cette nouvelle pratique s'effectuant essentiellement à l'échelle des Promeneurs. Cela engendre à l'échelle individuelle une concurrence variable en fonction de l'attribution ou non d'un temps de travail spécifique à la pratique en ligne (1.1.2.2) et du volume horaire dans l'activité des Promeneurs consacré à du temps en face-à-face avec des jeunes (1.1.2.3).

2.1.2.1 De faibles incidences sur l'organisation collective du travail

La mise en œuvre du dispositif « Promeneurs du Net » engendre peu de réorganisations ou de nouvelle répartition des tâches dans la plupart

³⁰ Nous avons de ce point de vue pu observer un « effet enquête » : à la suite de nos demandes d'entretien, plusieurs élus sont allés se renseigner sur les pratiques et publics des Promeneurs du Net de leur territoire afin d'être en mesure de répondre à nos questions.

des structures, que ce soit entre les membres d'une même équipe ou bien entre le Promeneur et sa hiérarchie. En effet, la gestion du temps de travail dédié à la pratique en ligne s'effectue principalement au niveau de l'organisation du travail individuelle des professionnels concernés, comme l'expose le directeur d'une structure à propos d'une Promeneuse :

« Je lui fais confiance, elle est en autonomie sur PDN (...). Pour l'organisation, je l'ai laissée s'organiser, elle est méthodique. Elle a bloqué certaines plages en fonction des créneaux plus libres. Elle a une trame hebdomadaire, et elle peut les décaler si elle le souhaite. » (Entretien avec la Direction d'une Mission locale)

Néanmoins, il semble que les effets sur l'organisation soient plus prégnants en cas de coexistence de plusieurs professionnels actifs en ligne, qu'ils soient Promeneurs ou non, qui les conduit à organiser collectivement la présence en ligne. Il s'agit, le plus souvent, d'une répartition des publics à qui les professionnels vont s'adresser en ligne – celle-ci respectant généralement les publics « propres » à chaque professionnel. Lorsque de nouveaux professionnels deviennent Promeneurs, des publics spécifiques à développer peuvent être ciblés, à l'instar des parents de jeunes fréquentant la structure.

L'étude montre également qu'à l'échelle individuelle, **les Promeneurs font parfois face à la difficulté de conjuguer cette nouvelle activité avec leurs autres missions**. Cet aspect peut même susciter des réticences à l'entrée dans le dispositif. Une responsable de structure souligne ainsi la crainte de certains professionnels de voir leur mission s'élargir sans que leur emploi du temps ne soit adapté en conséquence.

« Il y a des réticences légitimes liées au fait de se dire : 'Je vais faire ça sur quel temps ?' Donc je me dis en rendant ça de façon plus institutionnelle, en donnant des temps dédiés, ça peut faciliter. Il y a peut-être des gens que ça a un peu freiné. » (Entretien avec la Direction d'une structure médico-sociale)

Le degré de concurrence entre les tâches, varia-

ble en fonction des professionnels et des structures, dépend de plusieurs facteurs.

2.1.2.2 Une concurrence renforcée par l'absence d'horaires de travail dédiés à l'activité de Promeneur du Net

Le **premier facteur de concurrence entre les tâches relève de l'attribution d'un temps de travail spécifique** à la tâche d'interaction en ligne avec les jeunes.

Pour les **Promeneurs dont le temps de travail reste stable** sans réduction de la charge de travail hors-ligne, **la concurrence entre activités est la plus forte**, avec la nécessité d'insérer une nouvelle activité dans un temps de travail inchangé et de jongler entre les activités, ce qui peut amener certains d'entre eux à être présent en ligne tout en se rendant disponible pour des sollicitations en présentiel de jeunes qu'ils encadrent ou supervisent.

À l'inverse, les professionnels dont le temps de travail consacré à d'autres activités diminue, notamment parce que la demande et les besoins sont jugés plus faibles qu'auparavant, gagnent du temps qu'ils peuvent consacrer à l'activité de Promeneur du Net, jugée plus pertinente. Il s'agit notamment de médiateurs numériques, qui réduisent parfois le temps dédié à des ateliers d'initiation au numérique au profit de cette nouvelle activité. C'est également le cas pour les professionnels dont la charge de travail hors-ligne est réduite par les nouvelles activités en ligne, notamment à travers la simplification de tâches administratives, leur permettant de dédier du temps à leurs missions de Promeneurs du Net.

Enfin, la gestion de l'articulation entre activités en ligne et hors-ligne est également facilitée pour les professionnels dont le temps de travail global augmente, notamment lorsqu'ils étaient à temps partiel. Ici, l'obtention d'un financement (qu'il provienne de la Caf ou d'un organisme extérieur comme l'ARS pour des structures de travail social) pour la réalisation de cette activité apparaît donc stratégique.

2.1.2.3 Des stratégies d'adaptation dépendantes du volume horaire dédié à des temps de face-à-face avec des jeunes

Le second facteur important de concurrence entre les tâches en ligne et hors-ligne **relève du volume horaire dans l'activité des professionnels consacré à des temps d'animation et de face-à-face avec les jeunes** ; pour certains professionnels, ce temps est incompressible.

En effet, d'un côté, **les Promeneurs pour qui une part importante du temps est dédié à des activités de bureau parviennent généralement à mettre en place des stratégies d'adaptation et à jongler** entre ces activités et leurs missions dans le cadre du dispositif « Promeneur du Net ». Ils adoptent notamment une pratique « au fil de l'eau » au détriment des permanences, ou en se connectent pendant des temps morts de leur activité hors-ligne ou inversement gèrent leurs dossiers courants, lorsqu'il y a peu d'interactions avec des jeunes pendant leurs temps de permanences.

À l'inverse, **pour les Promeneurs qui ont un volume horaire important en face-à-face avec les jeunes, notamment dans le cadre d'activités d'animation, cette combinaison est plus complexe à gérer**. Pour ces derniers, l'investissement dans les activités en ligne peut alors devenir une variable d'ajustement, en fonction de la charge de travail incompressible à réaliser hors-ligne. Certains Promeneurs peuvent alors développer des pratiques minimalistes de Promeneurs du Net, par exemple en utilisant les réseaux sociaux comme une simple « boîte aux lettres », consultée pendant quelques minutes le matin en arrivant au travail.

2.1.3. La simplification de certaines tâches : un gain de temps

Si le dispositif Promeneurs du Net a d'abord été conçu pour améliorer la qualité du lien social entre les professionnels et les jeunes, des effets inattendus peuvent être remarqués sur l'organisation de l'activité des Promeneurs.

A l'échelle individuelle de l'organisation du travail, pour nombre de professionnels enquêtés, l'investissement dans « Promeneurs du Net » ne constitue pas seulement une manière de s'adresser à un nombre plus élevé de jeunes, ou bien de modifier le type de relations entretenues avec les jeunes. **Il peut également s'agir d'un outil très efficace dans l'organisation du travail habituel**, les outils numériques venant apporter une simplification du travail sur plusieurs plans : accompagnement administratif des jeunes, organisation d'événements et de projets, transmission ou collecte d'informations rapide auprès des jeunes, etc. Le dispositif peut également être utilisé dans des cas d'urgence, par exemple pour retrouver plus rapidement des mineurs en cas de fugues.

« Je ne dirais pas que les jeunes ne viendraient pas [sans Promeneurs du Net], parce que j'irais les chercher. Mais là ça m'évite d'aller les chercher en physique. Du coup je peux plus me concentrer sur d'autres tâches de mon travail. (...) Promeneur du Net ça ne m'a pas donné une charge de travail en plus, au contraire ça m'a permis d'être concentré sur d'autres projets. Là je sais que si j'envoie une info, ça part, les 29 [jeunes] ont vu l'info, ça économise du travail, d'appeler tout le monde, tout ça. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

L'étude montre par ailleurs que cette simplification est amplifiée lorsque les Promeneurs ne sont pas simplement en contact direct avec les jeunes, mais qu'ils interagissent également en ligne avec leurs parents, d'une part, ainsi qu'avec des partenaires du territoire, d'autre part.

Les deux effets principaux de cette simplification sont, pour les professionnels, une plus grande efficacité dans l'exécution de certaines tâches, ainsi qu'un gain de temps global.

2.2. Une évolution des pratiques des professionnels vis-à-vis des jeunes

En second lieu, l'enquête de terrain révèle une évolution des pratiques des professionnels à

l'égard des jeunes. Cette évolution est permise par une montée en compétence des professionnels dans le domaine numérique (2.2.1) et se traduit tant dans leurs pratiques en ligne que leurs pratiques hors-ligne (2.2.2), tout en se heurtant à certaines limites (2.2.3).

2.2.1. Une montée en compétence des professionnels sur le numérique

À travers le dispositif « Promeneurs du Net », les professionnels font évoluer leurs pratiques en ligne. Cette évolution est différenciée en fonction du niveau et des formes d'utilisation antérieure de l'outil numérique par les professionnels, tant dans leurs fonctions qu'à titre personnel. **Il est possible de distinguer plusieurs niveaux d'évolution des pratiques :**

- l'apprentissage d'une première utilisation des réseaux sociaux pour des professionnels qui n'y avaient pas eu recours auparavant ;
- l'apprentissage d'un usage professionnel de l'outil pour des personnes qui ne s'en servaient auparavant que dans un cadre personnel, notamment les professionnels les plus jeunes
- la formalisation d'un usage professionnel de l'outil pour des personnes qui utilisaient déjà les réseaux sociaux dans leurs pratiques professionnelles avec les jeunes. Sur ce troisième niveau, l'évolution des pratiques et des représentations est néanmoins plus limitée et relève essentiellement d'un enrichissement des modalités de communication avec les jeunes, à travers notamment la création de profils plutôt que de pages sur Facebook, et l'usage d'échanges privés au-delà du simple partage de contenus publics.

Globalement, ces évolutions relèvent pour ces trois niveaux d'apprentissages liés à d'une meilleure connaissance des pratiques numériques des jeunes (2.2.1.1) et d'une plus grande maîtrise des fonctionnalités des outils numériques (2.2.1.2).

2.2.1.1 Un apprentissage des pratiques numériques des jeunes

Le premier niveau d'apprentissage des Promeneurs relève d'une plus grande connaissance des usages du numérique des jeunes. Cette plus grande connaissance se construit d'abord au fil des échanges qu'ils peuvent avoir avec les jeunes et par l'observation de leurs pratiques en ligne, ensuite par un travail de veille qu'ils effectuent pour repérer des publications traitant de l'évolution de ces pratiques, et enfin par les formations qu'ils peuvent recevoir dans le cadre du dispositif.

Cette meilleure connaissance conduit les professionnels à diversifier les réseaux sociaux utilisés, en étant par exemple plus conscients de la perte de vitesse de l'usage de Facebook et du développement concomitant d'Instagram et de Snapchat dans les pratiques numériques des jeunes. Néanmoins, si l'appréhension des modalités d'usage d'Instagram par les jeunes se répand parmi les professionnels et les conduit à utiliser ce réseau social, les entretiens avec les professionnels témoignent de la difficulté d'une grande part d'entre eux à cerner les usages et les formes de sociabilités des jeunes sur Snapchat.

2.2.1.2 Un apprentissage des fonctionnalités des réseaux sociaux mobilisables

Au-delà de la connaissance des pratiques des jeunes qui leur permet de mieux s'adapter, **un deuxième niveau d'apprentissage correspond à une maîtrise accrue des fonctionnalités et des modes d'interaction** disponibles sur les différents réseaux sociaux : paramètres de confidentialité, articulation entre interactions publiques et privées, création de groupes, de sondages, etc. Cette montée en compétence s'acquiert d'une part de façon itérative, à travers la pratique et l'expérimentation, et d'autre part à travers les formations que peuvent recevoir les Promeneurs, certains acteurs départementaux ayant organisé des temps dédiés à la maîtrise des fonctionnalités des différents réseaux sociaux. Toutefois, certains Promeneurs témoignent des difficultés persistantes dans la maîtrise des fonctionnalités avancées de certains réseaux sociaux :

« J'avais pensé à Snapchat, pour une communication plus visuelle, mais je me suis dit qu'il vaudrait mieux que j'apprenne d'abord à mieux utiliser Facebook. Parce que je le sous-exploite, Facebook. Je n'utilise pas toutes les fonctions, je pense qu'il y a plein d'outils, les sondages, etc., que je ne maîtrise pas. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social labellisé Information jeunesse)

Ainsi, si le dispositif Promeneurs du Net a permis une montée en compétence des professionnels, la consolidation de la formation de certains d'entre eux reste un des enjeux de l'avenir du dispositif, tant sur la connaissance des pratiques des jeunes que sur la maîtrise des outils numériques. Si le déclin de l'usage de Facebook par les Promeneurs venait à se confirmer dans les années à venir, alors qu'il reste le réseau social le plus utilisé et le mieux maîtrisé par les Promeneurs du Net, les besoins de formation des Promeneurs sur les autres réseaux sociaux s'en trouveraient renforcés.

2.2.2. Une influence sur les pratiques en ligne et hors-ligne des Promeneurs

Au-delà des compétences et de la maîtrise des outils elles-mêmes, le dispositif se traduit par une évolution des pratiques des Promeneurs du Net. Deux types d'effets ont été relevés lors de cette étude : le premier est directement lié à l'activité en ligne des Promeneurs (2.2.2.1), le second à leurs pratiques plus larges en lien avec le numérique (2.2.2.2).

2.2.2.1 Des effets directement liés à l'activité en ligne des Promeneurs du Net

L'enquête que nous avons menée auprès des professionnels – et notamment les entretiens approfondis ainsi que les observations – a permis d'identifier trois types d'effets majeurs de leur activité en ligne sur les tâches qu'ils accomplissent dans le cadre de leur métier.

Un premier type d'effets est **directement lié à l'activité en ligne des Promeneurs. D'abord, le dispositif permet une simplification de certaines tâches d'accompagnement**, autrefois

réalisées en présentiel et qui sont désormais réalisées en ligne (accompagnement aux démarches administratives, obtention d'autorisations pour des sorties de jeunes, etc.). Ensuite, Promeneurs du Net est un moyen de **faciliter la diffusion d'informations auprès des jeunes, relatives à des événements en présentiel sur le territoire** (forums, ateliers, etc.) **ou à des activités de la structure** (tournoi sportif, ateliers, rencontres, etc.). En ce sens, il constitue un vecteur de communication particulièrement efficace, en complémentarité des vecteurs « physiques ».

Enfin, le dispositif **facilite l'organisation de projets** et d'événements construits avec les jeunes et pour les jeunes. L'immédiateté et la réactivité permise par les réseaux sociaux permet en effet de fluidifier l'organisation de projets, en tenant informé simultanément l'ensemble des participants, en facilitant la planification de réunions, en calibrant l'événement en fonction du nombre de participants.

2.2.2.2 Des effets liés au développement d'activités en lien avec le numérique

Une autre partie des effets est liée davantage au développement d'activités en lien avec le numérique. Les Promeneurs peuvent profiter du dispositif et de leur montée en compétence sur le numérique pour développer des projets sur les thématiques numériques (création d'une chaîne vidéo ou d'un compte Instagram pour la structure animé avec des jeunes, ateliers de sensibilisation sur la confidentialité, sur l'identité numérique, etc.) :

« Mais c'est vrai que nous on veut aussi travailler sur Youtube ; les jeunes y sont beaucoup. Plusieurs jeunes sont en train de monter des chaînes, deux ont leur chaînes Youtube. Et c'est vrai que là-dessus nous, en tant que centre social, on veut créer une chaîne du centre social, avec un espace où justement on le spécifie pour les jeunes. » (Entretien avec une Promeneuse du Net d'un centre social)

Une observation réalisée sur un autre terrain d'en-

Encadré 3 - Observation d'un échange de pratiques : les Promeneurs face aux situations complexes

« **Animateur : Que ressentez-vous quand vous tombez sur des infos et que vous avez un petit blocage ?**

Promeneur 5 : En 2 ans, rien ne m'a interpellé plus que ça. C'est du fil d'actualité basique, mais je n'ai pas eu de choses qui m'ont interpellé. Et dans quelques cas, après il y a les échanges directs, physiques, qui permettent d'avancer avec le jeune. Ce qui me gêne le plus, c'est la peur de ce que je pourrais voir. Ce serait le fait de voir des choses le lundi, 2 jours après, qu'est-ce qu'on fait, quoi ! Si tu vois un acte illégal, qu'est-ce que tu fais ?

Animateur : Qu'est-ce que tu te verrais faire ?

Promeneur 5 : déjà avoir un avis collectif, avant d'agir seul. Je me verrais mal, à part lui dire que c'est pas bien... A part lui dire ça, est-ce qu'il faut aller plus loin, le balancer...

Animateur : les autres, comment vous vous positionneriez ?

Promeneur 6 : ça dépend si on connaît physiquement le jeune, s'il est sur le territoire, si on peut lui parler en physique ou pas, si on peut interpellé des acteurs du territoire. Si on connaît le jeune, on va essayer de le rencontrer en physique d'abord : essayer de comprendre pourquoi ils ont pu faire des bêtises, le contexte, etc.

Promeneur 4 : après si c'est un crime, je dénonce aux keufs, c'est clair, pour avoir l'esprit tranquille. Mais casser des rétros, c'est pas un crime.

Promeneur 2 : oui, mais ça reste une infraction. Il y a deux choses : dénoncer, et amener la personne à prendre ses responsabilités sur ses actes. Je trouve ça hyper compliqué...il y a tellement d'autres critères qui rentrent en compte... C'est toujours assez délicat.

Promeneur 4 : si tu connais la personne, tu peux vite revenir dans la vraie vie, quoi !

Promeneur 6 : souvent, les problématiques sont à la fois éducatives, psychologiques, etc. »

quête a permis de constater que des Promeneurs du Net développent ce type de projet avec les jeunes, en les sensibilisant notamment, par ce biais, aux enjeux liés à l'identité numérique³¹.

Les interactions créées avec les jeunes par le biais des réseaux sociaux, peuvent alors devenir des supports pour organiser ce type de projets, qui peuvent également, dans certains cas, être ouverts aux parents. Globalement, il semble que ces deux grands types d'effets visent **une meilleure fidélisation des jeunes aux activités de la structure**, qui seraient davantage informés par les activités de la structure et sur les projets qui leurs sont proposés.

2.2.3. Des professionnels confrontés à des situations complexes

Si les pratiques des professionnels vis-à-vis des jeunes évoluent avec leur utilisation des réseaux sociaux, cette évolution n'est pas sans poser question aux différentes parties prenantes du dispositif (professionnels eux-mêmes,

mais également coordinateurs et formateurs). Ces questionnements sont, pour beaucoup, liés à la possibilité qu'offrent les réseaux sociaux aux professionnels de découvrir des pans de la vie des jeunes qui ne leur sont d'habitude pas révélés. Les Promeneurs sont ainsi, pour une partie d'entre eux, confrontés à des situations complexes qui sortent du cadre habituel de leur mission (2.2.3.1) et adoptent en retour des postures hétérogènes (2.2.3.2). L'essaimage du dispositif conduit aujourd'hui à identifier des pistes de réponses aux questionnements de ces parties prenantes (2.2.3.3).

2.2.3.1 Des professionnels confrontés à des situations complexes sortant du cadre de leurs missions

Si le développement de pratiques en ligne est un outil qui facilite les interactions des professionnels avec les jeunes dans la continuité de leurs relations hors-ligne, le fait d'être « ami » avec de nombreux jeunes place également les Promeneurs du Net dans une position de

³¹ Observation réalisée en juin 2018.

témoin de propos dont ils ne sont pas nécessairement les destinataires. Bien que ce type de contenus et d'interactions soit minoritaire et ne constitue pas le quotidien de leur pratique, les Promeneurs du Net peuvent être confrontés dans le cadre d'une veille sur les réseaux sociaux au partage de fausses informations, à des propos discriminants, des photos jugées déplacées, ou encore à l'exposition de situations de mal-être personnel.

La crainte de faire face à ce type de situation a motivé le refus de certains professionnels d'entrer dans le dispositif : en effet tous les Promeneurs ne bénéficient pas du même niveau d'expertise pour y répondre. Certains professionnels membres du dispositif, comme les travailleurs sociaux, ont été formés à faire face à ce type de contenus, tandis que d'autres Promeneurs plus généralistes, notamment des animateurs-jeunesse, font part de leur difficulté de positionnement.

« Ce n'est pas évident quand vous êtes dans une période électorale, que plein de gens, qui sont parfois majeurs, qui partagent du contenu d'extrême droite. Je peux les recadrer en présentiel quand je les connais, s'il les tient dans mon local je vais intervenir. Mais c'est difficile d'intervenir par écrit quand un jeune a des propos homophobes, ou racistes. Cela peut m'arriver, mais cela sera plus par le biais du message privé. Moi je ne veux pas non plus être identifié comme le cybergendarme, vous voyez. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Ainsi, la difficulté de positionnement est renforcée dans le cadre d'une interaction en ligne, notamment en raison de la moindre connaissance des auteurs de certaines publications, et de la crainte que des propos écrits soient mal interprétés.

2.2.3.2 Une diversité de positionnement face aux situations complexes

Face à ces situations, l'étude fait ressortir une diversité d'attitudes de la part des Promeneurs du Net. En ce qui concerne les comportements,

les propos ou les publications jugées déplacées, le partage de fausses informations, plusieurs choix émergent de l'enquête.

D'abord, certains Promeneurs font le choix de ne pas réagir à ce type de propos, estimant que cela ne relève pas de leur champ d'action. Ensuite, certains Promeneurs choisissent de réagir publiquement à certains contenus, en commentant directement les publications des jeunes, notamment dans le cas de fausses informations mais aussi dans le cas de publications jugées inadéquates, afin que la mise en garde soit également visible par les amis des jeunes ayant partagés ces contenus.

« J'ai la mère en amie, le fils en ami, et cet idiot, il publie une photo de lui sur Facebook attablé avec son pote avec de la bière, un paquet de tabac et un briquet. Du coup j'ai réagi et j'ai blagué dessus sur son post, j'en profite pour ironiser un peu quoi. Mais c'est sous forme de blague c'est de manière à faire passer le message. Parce que je n'ai pas de légitimité à lui dire de ne pas le faire mais c'est juste que lui prenne conscience que tout le monde a accès à tout en fait et quand il publie ça il sait qu'il peut être visible. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social)

D'autres professionnels choisissent au contraire de mettre en garde les jeunes en utilisant la messagerie privée, afin de ne pas mettre en difficulté les jeunes vis-à-vis de leurs proches :

« On intervient beaucoup notamment sur les photos de soirée par exemple, voir si un gamin va aller, c'est classique chez les garçons, tout seul dans un coin avec son joint, ou trois bouteilles de vodka, donc là on intervient, on rappelle que son compte est public, que tout le monde peut le voir. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

En ce qui concerne les situations de mal-être et les états d'âme, **là encore, une diversité de réactions est observable**. Si les professionnels du travail social vont rapidement prendre en charge la situation, différents niveaux d'intervention sont observables au sein des Prome-

neurs non spécialisés dans ce champ, allant de la mise en contact rapide des jeunes avec un professionnel jugé mieux à même d'interagir avec le jeune à ce sujet à la tentative de résoudre ces situations complexes.

« Il y avait une jeune qui postait des trucs « noirs », toujours dans la tristesse, limite qu'elle avait envie de 'partir'. Donc je l'avais contactée par message privé et elle m'avait parlé. Donc c'est souvent à partir de ce qu'on voit sur les murs. Dans ces cas-là c'était quand même important, je propose, je dis qu'il existe des structures, mais c'est rare qu'ils aient envie d'y aller, ils préfèrent parler comme ça plutôt que d'aller dans une structure ou de parler via internet à une structure. » (Entretien avec une Promeneuse, médiatrice numérique dans une association)

Ainsi, dans certaines situations, les tentatives de résoudre des situations de mal-être par des animateurs jeunesse ou des médiateurs numériques peuvent résulter du refus des jeunes d'échanger avec des structures spécialisées.

D'une manière générale, tant pour les propos déplacés que pour des situations inquiétantes, les réactions en ligne des Promeneurs s'articulent souvent avec une réaction hors-ligne, à travers une proposition de discussion en face-à-face lors de l'échange numérique ou en interpellant les adolescents lors d'une rencontre future.

2.2.3.3 La nécessité de renforcer l'accompagnement des professionnels face aux situations complexes

L'enquête fait ainsi ressortir les difficultés d'intervention des Promeneurs du Net face à certaines situations, principalement en raison de la spécificité de l'expression écrite et du fait que la prise en charge de ce type de situations ne relève pas de leurs missions habituelles.

Pour faire face à ces cas complexes, les Promeneurs du Net bénéficient d'un soutien de la part de leur réseau départemental. Ce soutien a pu prendre la forme de formations organisées par la coordination départementale ou par un partenaire extérieur, et d'analyses de pratiques animées

Encadré 4 - le rôle de coordinateur local dans la Manche

Le rôle de coordinateur local, complémentaire de celui de coordinateur départemental, a été expérimenté dans le Manche. Le rôle a d'une part pour vocation de faciliter l'entrée des nouveaux Promeneurs dans le dispositif, et d'être dans une logique de transmission et de montée en compétences vis-à-vis des autres collègues d'autre part :

« Je me suis rajouté une casquette, celle de coordinateur local, donc d'être en lien, de faire passer des messages, de relayer des formations, d'apprendre des techniques à mes collègues au niveau du numérique, mais en même temps c'est valorisant, cela permet de valoriser un savoir-faire. » (Entretien avec un coordinateur local)

Il permet également d'endosser un rôle de valorisation de dispositif en externe, auprès de différents types de partenaires :

« Un ESAT m'a contacté pour aller parler des Promeneurs du Net aux éducateurs et au public handicapé, on est en pourparlers pour aller faire une intervention pour parler aux responsables de structure des Promeneurs du Net, ce n'est pas impossible qu'ils développent leurs Promeneurs du Net pour leur public, c'est en train d'essayer dans d'autres structures. Je trouve ça bien, et on nous demande un peu l'expertise, de faire un retour d'expérience, C'est intéressant pour moi de passer le bâton et d'expliquer ce qu'est Promeneurs du Net, comment le devenir. » (Entretien avec un coordinateur local)

« Cela permet de mettre en avant ça au niveau du collège, d'être étiqueté « Monsieur numérique » au niveau du quartier, et le collège peut se dire, tient il y a un animateur il pourrait nous aider là-dessus. [...] On a une visibilité, cela nous a permis de rentrer par la grande porte, et je peux vous assurer qu'avant, l'Education nationale, c'était pas toujours évident, l'animation n'était pas toujours bien vu, cela a permis d'être considéré comme partenaire, d'être mieux reconnu par l'Education Nationale. » (Entretien avec un coordinateur local)

Le rôle de coordinateur local, s'il n'est pas encore formalisé sur les différents départements de déploiement de « Promeneurs du Net », semble constituer une piste intéressante d'approfondissement du dispositif, notamment par l'ancrage très local de « Promeneurs du Net » qu'il permet.

généralement par des psychologues. Au-delà, de ces temps formels, certains Promeneurs font état d'échanges informels sur des cas difficiles, avec la personne en charge de la coordination, leurs collègues, leur direction, ou avec des professionnels spécialisés dans le traitement de ces questions. Ces temps de réflexivité permettent aux Promeneurs de prendre de la hauteur sur leurs pratiques et plusieurs d'entre eux affirment se sentir entourés pour faire face aux problématiques complexes qu'ils pourraient rencontrer.

Toutefois, certaines difficultés persistent. D'une part, une partie des Promeneurs du Net ne parvient pas à se rendre à ces formations et analyses de pratiques, en raison d'une contrainte géographique liée à l'éloignement du lieu où elles sont organisées, et d'une contrainte temporelle liée à la difficulté d'y consacrer du temps au détriment d'autres missions. D'autre part, certains Promeneurs jugent que le contenu de ces temps d'échange insuffisamment approfondi pour répondre aux problématiques complexes qu'ils rencontrent. Le renforcement de la dynamique de formation et de soutien aux Promeneurs apparaît donc comme l'un des enjeux d'avenir du dispositif : c'est l'un des objectifs de l'expérimentation Web Walkers, qui vise à doter les Promeneurs du Net de nouveaux savoir-faire en matière d'identification et de prévention des risques de harcèlement, de violence et de radicalisation qui peuvent atteindre les jeunes³².

2.3. Un effet d'institutionnalisation des pratiques numériques

Au-delà des effets identifiés à l'échelle de chaque Promeneur, le dispositif « Promeneurs du Net » se traduit par une institutionnalisation, à des degrés divers, des pratiques numériques au sein des structures, que l'on peut distinguer à trois niveaux. D'abord, dans les structures où sont présents plusieurs Promeneurs du Net, il se traduit par une coordination renforcée de ceux-ci autour de leurs pratiques (2.3.1). Ensuite, le

dispositif a des effets sur les collègues des Promeneurs, qui sont incités à développer des pratiques en ligne (2.3.2). Enfin, « Promeneurs du Net » constitue un vecteur de l'institutionnalisation du numérique à l'échelle des structures, à différents degrés (2.3.3).

2.3.1. Une coordination renforcée entre Promeneurs au sein des structures

A un premier niveau, l'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des structures est liée à la présence de plusieurs Promeneurs du Net en leur sein³³, avec un enjeu de coordination. La présence de plusieurs professionnels insérés dans le dispositif soulève plusieurs enjeux pour les structures. Le premier est celui de la répartition des tâches ou des publics entre Promeneurs du Net (2.3.1.1), le second est un enjeu de formation interne et de transmission entre des Promeneurs « fers de lance » et d'autres à la pratique plus récente (2.3.1.2).

2.3.1.1 Un effet de spécialisation sur des publics et des modes d'interaction

Si certaines structures peuvent pousser leurs professionnels en ligne à adopter des pratiques similaires, d'autres font le choix d'une répartition et d'une spécialisation des tâches entre les Promeneurs. S'il s'agit d'un effet avant tout lié à la présence de professionnels ayant des pratiques en ligne au sein d'une même structure, le conventionnement « Promeneurs du Net » vient légitimer cette pratique en ligne et dès lors autoriser la négociation d'une « division du travail en ligne » entre les professionnels.

Cette répartition peut se traduire d'une part par une segmentation des publics, notamment par catégories d'âges, par exemple entre mineurs de 12 à 17 ans et majeurs de 16 à 25 ans ou entre garçons et filles.

« Avec l'autre Promeneur, on est complémentaire. Sur des temps d'accueil je n'ai pas

32 Web Walkers est une expérimentation adossée à « Promeneurs du Net », qui vise à développer puis à tester une formation pour prévenir la violence, le harcèlement et la radicalisation des jeunes par la médiation numérique, ainsi que des ateliers sur l'éducation aux médias et le développement de l'esprit critique. Elle se déroule sur trois terrains (Hérault, Morbihan, Seine-Saint-Denis) sur la période décembre 2017 – décembre 2018 et cible un public d'une trentaine de Promeneurs du Net.

33 Bien que nous ne disposions pas de données statistiques précises à ce sujet, l'enquête que nous avons menée sur les quatre départements pionniers montre que cette configuration n'est pas anecdotique.

du tout le même public que lui quand il sera là. Lui il aura plein de garçons et moi plein de filles. Et ça se retrouve sûrement dans les amis qu'on a. Moi c'est vrai que mon public est essentiellement féminin. On n'a pas tous la chance d'avoir deux promeneurs du Net dans la même structure. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social)

Elle peut d'autre part prendre la forme d'une segmentation du type de problématiques traitées avec les jeunes, comme l'expose une autre professionnelle :

« Il y a une animatrice multimédia dans notre structure, qui a des échanges particuliers avec certains jeunes, elle est plus sur les peines de cœur. J'en ai aussi, mais je vois bien que comme elle est plus au contact des jeunes, ils vont plus vers elle maintenant. On a un animateur qui est dans les quartiers de jeunes, et on voit bien que les jeunes vont plus vers lui pour tout cela. Et moi, je suis un peu à la croisée de tout cela. Moi j'ai beaucoup plus de jeunes que je ne connais pas qui viennent me parler d'eux. » (Entretien avec une Promeneuse d'une MJC)

On observe ici des modalités d'interactions différentes avec les jeunes, liées à la fois aux missions des Promeneurs (temps ou non de présence en face-à-face avec des jeunes) et à la nature du lien qu'ils créent avec les jeunes.

L'enquête menée montre par ailleurs que la répartition des tâches réalisées en ligne peut s'effectuer entre Promeneurs, mais également entre un Promeneur du Net et un autre professionnel qui exerce des activités en ligne, sans être labellisé Promeneur.

2.3.1.2 Des effets de formation interne

Le bénéfice de la présence de plusieurs Promeneurs se traduit à travers des échanges formels et informels par des effets de formation interne, évoquée tant par des professionnels qui en ont bénéficié que par des Promeneurs « fers de lance » et moteur au sein de leur structure :

« Je suis animateur multimédia, donc j'ai un

niveau d'expertise et de vulgarisation que je peux apporter à mes collègues pour leur expliquer les tenants et les aboutissants. Je ne me revendique pas expert, parce que vous savez très bien que cela évolue très vite. Mais mon soutien technique et pédagogique est important pour mes collègues, parce que je fais de la veille sur les réseaux, sur ce que font les jeunes, la parentalité, et j'essaye de renvoyer la balle à mes collègues et de leur envoyer des billes quand ils en ont besoin. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Ainsi, le travail de veille et la maîtrise des outils par certains professionnels permettent une montée en compétence interne sur les sujets numériques. Dans le département de la Manche, ce rôle moteur à l'échelle locale a été formalisé à travers la création d'un poste de « coordinateur local » à partir de trois Promeneurs au sein d'une structure ou sur un territoire.

2.3.2. Un développement des pratiques en ligne des collègues des Promeneurs

L'étude met en lumière des effets du dispositif au-delà des professionnels qui y prennent part, sur le développement des pratiques en ligne des collègues des Promeneurs. Cette transformation peut à un premier niveau s'opérer de façon informelle, sans nécessaire coordination ou accord des directions de structure (2.3.2.1). Elle peut à un deuxième niveau s'opérer de façon plus institutionnalisée, avec le choix de renforcer la présence en ligne de l'ensemble des équipes d'une structure (2.3.2.2). Enfin, voyant l'intérêt du dispositif, certains collègues des Promeneurs du Net peuvent eux-mêmes entrer dans le dispositif (2.3.2.3).

2.3.2.1 Le développement de pratiques numériques informelles au sein de certaines structures

Dans certains cas – *a priori* minoritaires – le développement de pratiques en ligne par les Promeneurs du Net peut inciter certains de leurs collègues à également investir de façon informelle les réseaux sociaux dans leur pratique

professionnelle, sans que cela ne fasse l'objet d'une décision ou d'une coordination à l'échelle de la structure. Cet investissement est généralement motivé par les retours d'expérience des Promeneurs, qui permettent à leurs collègues de constater l'efficacité de l'interaction en ligne pour entrer en contact avec les jeunes, ou approfondir les relations qu'ils ont avec ceux-ci.

Dans d'autres cas, cela peut amener certains professionnels à animer la « page » Facebook de la structure alors même qu'ils n'en percevaient pas directement l'utilité auparavant. Les pratiques en ligne sont alors relativement limitées mais émergent chez des professionnels qui en étaient jusqu'alors éloignés. Cela peut se traduire par une activité en ligne qui se construit empiriquement par le professionnel, lorsqu'il a été sensibilisé à l'intérêt de l'interaction en ligne par son collègue Promeneur du Net.

2.3.2.2 Le développement formalisé de la pratique en ligne des collègues

Dans d'autres structures, la présence de Promeneurs du Net nourrit la conviction de l'intérêt d'une pratique en ligne conduit à la mise en place formalisée de pratiques numériques – parfois inscrite dans les fiches de poste - pour l'ensemble des équipes.

À un premier niveau, certaines structures peuvent renforcer la coordination entre les salariés en ligne et les salariés qui ne le sont pas, en demandant aux premiers de partager des contenus liés à l'activité des seconds. A un deuxième niveau, la présence en ligne des salariés est renforcée, notamment par le biais d'un développement de la communication en ligne, comme l'expose la directrice d'une association :

« Au début, c'est resté spécifique au poste de la Promeneuse du Net [médiatrice numérique]. Maintenant c'est rentré dans notre pratique, même les animateurs. Pour nous, Facebook c'est un moyen de communication auprès des familles. Au début ce n'était que ma collègue, puis tout le monde s'est emparé du concept. » (Entretien avec la Directrice d'une association)

Ainsi, l'entrée dans le dispositif amène une partie des structures à développer les pratiques en ligne d'une partie, voire de l'ensemble de leurs salariés.

2.3.2.3 L'entrée dans le dispositif de nouveaux professionnels

Enfin, plusieurs Promeneurs témoignent d'effets d'entraînement qui conduisent leurs structures à faire entrer de nouveaux professionnels dans le dispositif. A un premier niveau, il peut s'agir de compléter l'activité en ligne d'un premier Promeneur, notamment dans une logique de continuité de la présence en ligne :

« Avant, quand je partais en vacances, je programmais les infos pour les diffuser au fur et à mesure. Ça c'était vraiment sur les temps programmables ; mais c'est vrai que quand il arrive quelque chose de non prévu qui va toucher la jeunesse du secteur, c'est bien d'avoir quelqu'un qui soit présent, qui puisse voir les réactions, qui puisse faire un relais avec des jeunes si besoin. Donc ma collègue a créé... enfin on l'a déclarée en tant que Promeneuse du Net en 2018. Officiellement, en tant que Promeneuse, sur l'association. » (Entretien avec une Promeneuse, également Directrice de l'association)

À un second niveau, cela peut prendre une forme plus structurelle, renforçant l'engagement de l'organisation au sein du dispositif :

« Nous, c'est vraiment un engagement au niveau de l'association, j'ai été toute seule Promeneur pendant quelques années, après une collègue m'a rejoint, et puis deux, et aujourd'hui, il y en a un troisième. Par contre, notre quatrième collègue ne veut surtout pas être Promeneur. Il n'a pas d'obligation. » (Entretien avec une Promeneuse d'une MJC)

Finalement, le dispositif Promeneur du Net apparaît comme un moyen de renforcement de la présence en ligne au sein des structures, de réflexion sur le numérique en leur sein et d'institutionnalisation des pratiques. L'enquête met en évidence un effet d'institutionnalisation différencié en fonction du type de structure et de la place du numérique en leur sein avant leur entrée dans le dispositif.

2.3.3. Une institutionnalisation du numérique différenciée selon les structures

Sur la question des transformations organisationnelles, l'étude fait ressortir en dernier lieu un effet global d'institutionnalisation des pratiques numériques dans les structures. Autrement dit, le dispositif « Promeneurs du Net » permet d'ancrer durablement, chez les professionnels comme chez les personnels de direction, l'importance de développer une action en ligne à destination des jeunes dans les structures qui choisissent d'y participer. **Cet effet d'institutionnalisation est néanmoins différencié selon les structures.**

Pour des structures dites « éloignées » vis-à-vis du numérique, il semble ainsi que « Promeneurs du Net » leur permet de se raccorder à l'enjeu de développer des pratiques numériques dirigées vers les jeunes (2.3.3.1). Pour des structures déjà « convaincues », le dispositif leur permet de matérialiser le désir de modernisation par le numérique (2.3.3.2). Enfin, pour des structures déjà à « la pointe du numérique », le dispositif leur permet d'accroître leur légitimité auprès des partenaires et de faire davantage reconnaître leur expertise sur les enjeux numériques (2.3.3.3).

2.3.3.1 Pour les structures « éloignées » : un premier socle d'institutionnalisation du numérique

Pour des structures traditionnellement éloignées des enjeux numériques, l'engagement d'un professionnel dans le dispositif « Promeneur du Net » permet de sensibiliser l'équipe et de développer une première approche sur ces questions. Cet effet est particulièrement observable pour des structures « atypiques » dans le dispositif, comme les structures médicales.

L'entrée dans le dispositif permet également de développer une connaissance des acteurs qui travaillent sur les questions du numérique et de la jeunesse, pour certaines structures qui peuvent en être éloignées. Certaines structures

médicales évoquent ainsi l'opportunité, par leur inscription dans « Promeneurs du Net », de s'ouvrir à de nouveaux réseaux de structures, qu'elles n'avaient pas pu identifier dans leurs pratiques professionnelles « ordinaires ».

En ce sens, pour les structures éloignées du numérique, **Promeneur du Net contribue à un premier niveau d'institutionnalisation de pratiques numériques, en constituant un premier socle de réflexions pour une action en ligne qui n'est encore qu'à ses prémices.** A ce stade, la mise en œuvre du dispositif permet surtout aux structures de développer une première approche et de s'ouvrir à des enjeux qui étaient peu identifiés auparavant.

2.3.3.2 Pour les structures « convaincues » : une clé de voûte de l'institutionnalisation du numérique

Pour nombre de structures déjà convaincues de l'importance de développer des approches sur le numérique pour mieux toucher les jeunes, « Promeneurs du Net » est une opportunité pour moderniser leur image auprès de cette population. Pour certaines structures, l'engagement dans « Promeneurs du Net » s'inscrit en effet plus globalement dans une stratégie qui vise à améliorer la communication auprès des jeunes. Bien que cela ne soit pas encore toujours mis en œuvre de manière effective au moment de l'évaluation, certaines directions évoquent ainsi « Promeneurs du Net » comme un outil, susceptible d'être articulé ensuite à une dynamique de modernisation vers le numérique (développement de vidéos de communication, embauche d'un webmaster, etc.). Comme l'exprime un directeur de Mission Locale :

« Promeneurs du Net, c'est quelque chose à prendre en compte pour l'avenir, parce que c'est essentiel d'évoluer sur la communication des jeunes. Dans les réflexions, ça s'inscrit aussi avec l'idée de développer le format vidéo. On a des besoins, d'avoir un chargé de communication, un webmaster ou des trucs comme ça. Ce sont des nouveaux emplois pour la Mission Locale je pense. » (Entretien avec la Direction d'une Mission locale)

De plus, « Promeneurs du Net » peut également contribuer à faire réfléchir les structures sur l'importance d'investir dans des équipements numériques adéquats et en accord avec les pratiques numériques des jeunes (Smartphone ou tablettes pour accéder à Snapchat ou Instagram par exemple).

Dans ce type de cas, Promeneurs du Net devient une partie intégrante de l'identité de la structure. Une responsable de structure explique ainsi qu'elle souhaite voir apparaître « Promeneurs du Net » dans le projet d'établissement afin d'affirmer l'intégration du dispositif dans cette structure médico-sociale, au même titre que des activités plus « traditionnelles.

« Dans le prochain projet d'établissement il y a aura un chapitre 'Promeneurs du Net' qui sera là, au même titre qu'il y a un chapitre qui concerne la méthode ou qui concerne la spécificité du travail au cours des repas. C'est quelque chose qui fera partie de la carte d'identité de l'établissement. » (Entretien avec la Direction d'une structure médico-sociale)

De ce point de vue, « Promeneurs du Net » peut contribuer à l'institutionnalisation des pratiques numériques, en **tant que « clé de voute » dans un édifice plus vaste de rénovation globale des pratiques de communication et des équipements de certaines structures.** L'enjeu pour ces structures est alors de s'appuyer sur « Promeneurs du Net » pour accroître la visibilité et

l'attractivité de leur structure sur leur territoire, et ainsi d'attirer de nouveaux jeunes, ou bien de fidéliser des jeunes déjà proches de la structure.

2.3.3.3 Pour les structures « expertes » du numérique : une vitrine de leur travail d'institutionnalisation du numérique

Enfin, **pour des structures qui ont déjà développé une expertise reconnue sur les enjeux numériques** et les approches numériques vers les jeunes, à l'instar des Espaces Publics Numériques (EPN), « Promeneurs du Net » est perçu comme un **dispositif permettant d'accroître leur légitimité** et leur aura sur ces questions et de capitaliser sur un ensemble de pratiques déjà existantes.

Plusieurs animateurs d'EPN évoquent ainsi comment « Promeneurs du Net » a contribué à valoriser plus largement la palette d'activités proposées par leurs structures. Ainsi, le dispositif participe à faire reconnaître l'ensemble du travail de sensibilisation au numérique que ces structures avaient développé depuis un certain temps.

Cela peut s'expliquer notamment par le caractère national, clairement identifié, accompagné d'une communication importante de « Promeneurs du Net », qui joue un rôle de label. Il constitue alors pour ces structures une vitrine attractive pour diffuser leurs approches, et communiquer plus largement sur l'ensemble de leurs activités numériques.

3. Les effets sur les jeunes : un prolongement de la relation avec les professionnels

Si le dispositif « Promeneurs du Net » transforme les pratiques des professionnels qui s'y inscrivent, les effets produits sur les jeunes semblent en revanche plus limités. L'usage des réseaux sociaux apparaît principalement, pour ceux-ci, comme un outil de prolongement et de fluidification de la relation avec les professionnels.

La relation en ligne avec les professionnels concerne ainsi majoritairement des jeunes déjà familiers de leurs structures, et ne permet pas – ou peu – de diversifier le profil des bénéficiaires (3.1). Elle permet néanmoins de nouvelles modalités d'interaction avec les jeunes (3.2). Plusieurs types d'effets finaux de ces interactions sur les jeunes sont envisagés par les professionnels, mais ne peuvent être démontrés par l'étude de manière causale (3.3), de même que l'apport des Promeneurs du Net aux parents, qui est un des enjeux du développement futur du dispositif (3.4).

3.1. Le prolongement d'échanges avec des jeunes déjà familiers des structures

De façon générale, les jeunes amenés à être en lien avec les professionnels de la jeunesse sur les réseaux sociaux sont principalement des jeunes fréquentant antérieurement ces structures. Aussi, à ce stade, « Promeneurs du Net » ne se traduit pas par une diversification importante des publics touchés par les professionnels.

Concrètement, la mise en relation entre un jeune et un professionnel sur les réseaux sociaux se fait par le biais d'une « demande d'ami », généralement formulée par les jeunes eux-mêmes, parfois incitée par les professionnels. Cette première étape ouvre la voie à la possibilité pour le jeune et le professionnel d'accéder au contenu partagé sur leurs « fils

d'actualité » mutuels, et d'échanger par messagerie privée ou au sein de groupes restreints.

Cette **mise en relation intervient majoritairement entre des professionnels et des jeunes fréquentant déjà leurs structures**. Les jeunes connaissent déjà ces professionnels de jeunesse avec qui ils deviennent « amis ». Parce qu'ils sont en confiance avec eux, ces jeunes trouvent généralement naturel de prolonger en ligne la relation qu'ils ont déjà avec les professionnels en présentiel. À l'inverse, les « demandes d'ami » de jeunes non connus antérieurement par les professionnels sont minoritaires, et correspondent à des situations spécifiques :

- le **cas des « amis d'amis »** : il s'agit de jeunes en relation avec ceux qui fréquentent les Promeneurs et qui entrent en contact avec eux sans toujours bien percevoir leurs missions concrètes. Dans cette configuration, la demande d'ami n'est pas toujours suivie d'échanges, bien qu'elle puisse parfois amener des discussions sur les activités de la structure ;
- le **cas des jeunes qui ont bénéficié d'interventions de professionnels dans leur collège ou dans leur lycée où le dispositif « Promeneurs du Net » leur a été présenté**, les conduisant à formuler une demande d'ami et parfois à entrer en échange en ligne avec un professionnel ou à se rendre dans la structure de celui-ci ;
- le **cas de jeunes qui entrent en relation en ligne avec un professionnel sans fréquenter la structure**, souvent en raison d'un besoin spécifique, comme la nécessité d'échanger sur une situation de mal-être.
- le **cas de jeunes qui sont orientés par d'autres professionnels**, Promeneurs du Net ou non, vers la structure, pour la prise en charge de besoins spécifiques. C'est notamment le cas de jeunes orientés vers des structures médico-sociales par des animateurs jeunesse qui estiment que les travailleurs sociaux seront mieux à même de prendre en charge leur situation.

En dehors de cas spécifiques, les échanges en ligne des Promeneurs du Net se font donc majoritairement avec des jeunes fréquentant déjà leurs structures. **Ce faisant, ils ne permettent pas une augmentation forte du nombre de bénéficiaires, et ne contribuent pas à une diversification du type de publics, en termes de genre, d'âge, d'origine sociale et géographique.** Néanmoins pour certaines structures – et notamment en milieu rural – « Promeneurs du Net » permet de conserver ou de recréer un lien avec des jeunes ayant fréquenté la structure auparavant.

Si les professionnels rencontrés et leurs directions font généralement face à des difficultés pour définir les caractéristiques sociodémographiques des jeunes avec lesquels ils sont en contact hors-ligne et en ligne, les Promeneurs s'accordent en général sur l'absence de différenciation notable des publics dans ces deux types d'interactions.

Si l'analyse ne permet pas de démontrer une augmentation ou une diversification significative des publics touchés par les professionnels, elle fait néanmoins émerger une évolution des modalités d'interaction entre les professionnels et les jeunes permettant de faciliter et d'enrichir leurs relations.

3.2. Un effet d'ordre pratique : la transformation des interactions des jeunes avec les professionnels

L'un des effets majeurs pour les jeunes de leur relation avec les Promeneurs sur les réseaux sociaux est la possibilité de bénéficier de nouvelles modalités d'interactions, à plusieurs niveaux. Les échanges en ligne permettent d'abord une facilitation de l'accès des jeunes aux professionnels grâce à l'instantanéité des échanges et la mise en réseau des professionnels (3.2.1). De plus, cette forme d'échanges constitue un moyen de sécurisation des interactions entre les jeunes et les professionnels, offrant une plus grande confidentialité et une confiance renforcée par l'absence d'interaction

physique (3.2.2). Au-delà des échanges bilatéraux entre un jeune et un Promeneur, l'usage des réseaux sociaux facilite également les interactions collectives entre jeunes et avec les professionnels (3.3.3).

3.2.1. Une facilitation de l'accès des jeunes aux professionnels

De façon transversale à la population des Promeneurs, quelles que soient leurs missions et la diversité de leurs pratiques en ligne, l'usage des réseaux sociaux apparaît comme un moyen de faciliter l'accès des jeunes aux professionnels. Cette facilitation s'explique d'abord par l'instantanéité des échanges offerte par les réseaux sociaux (3.2.1.1), et est renforcée par la mise en réseau des professionnels (3.2.1.2). Ce faisant, elle accroît la possibilité pour les jeunes de bénéficier d'un suivi de leurs parcours par les professionnels, à court et à long terme (3.2.1.3).

3.2.1.1 Une simplification liée à l'instantanéité des échanges

La simplification de l'accès des jeunes aux professionnels trouve d'abord sa source dans **l'instantanéité des échanges, qui permet de fluidifier la relation entre les « Promeneurs » et leurs bénéficiaires.** Cela se manifeste notamment par la possibilité d'échanger immédiatement des informations ou des contenus qui auraient pu mettre plusieurs heures ou plusieurs jours à être partagés. Il peut s'agir d'abord, de numérisation de documents, transférés *via* Facebook Messenger par un simple téléchargement ou une capture d'écran, que ce soit dans le cadre de l'aide à la constitution de dossiers administratifs ou pour demander une autorisation parentale. Cela peut être ensuite des informations relatives à l'organisation d'activités ou d'animations (annulation, changement d'horaires, programme, etc.) qui peuvent être transmises très rapidement aux jeunes intéressés. Il semble que les jeunes rencontrés lors de l'étude soient particulièrement réceptifs à l'immédiateté offerte par les interactions avec les Promeneurs du Net. Comme en témoigne un jeune :

« On peut contacter [La promeneuse du Net] quand on veut, au moindre problème, et ça c'est bien quand même ! Elle peut nous répondre direct et si jamais elle ne peut pas répondre, qu'elle est en réunion par exemple ou qu'elle est occupée, elle répond quand elle peut. » (Entretien avec un jeune garçon, 17 ans, fréquentant un centre social)

Pour des jeunes souhaitant échanger plus profondément sur leurs états d'âme ou leurs problématiques, l'usage des réseaux sociaux offre l'opportunité de partager leurs ressentis au moment où ils le souhaitent. Cette modalité d'échange permet d'obtenir une réponse rapide lorsque des professionnels peuvent prendre en charge la demande, mais elle est aussi adaptée à une réaction différée des Promeneurs. Elle se révèle ainsi particulièrement adaptée pour des jeunes souhaitant partager des sentiments au moment où ils les ressentent, en dehors des horaires de travail des professionnels avec lesquels ils sont en lien. Une professionnelle témoigne de cette situation :

« J'ai reçu un message d'une jeune fille la nuit qui disait 'Bonjour, je sais que vous êtes en vacances et que vous ne lirez pas ce message tout de suite, mais j'avais besoin de vous dire cela'. Ce message n'est pas vain, moi quand je rentre, je la recontacte, en lui disant j'ai bien lu tout message, pouvons-nous en parler. Mais s'il n'y avait pas eu cet outil, 15 jours plus tard, la gamine elle était sur autre chose, et on ne serait pas venus sur ces difficultés-là. D'où l'importance qu'ils puissent dire des choses au moment où ils ont envie de le dire. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Ainsi, le dispositif « Promeneurs du Net » constitue un moyen de fluidification des relations entre les jeunes et les professionnels, en permettant la transmission rapide de contenus et d'informations et en constituant un moyen de partager des ressentis au moment où les jeunes les éprouvent.

3.2.1.2 Des possibilités d'accès accrues par la mise en réseau des professionnels

Au-delà de l'instantanéité des réseaux sociaux, **l'accès des jeunes aux professionnels est simplifié par la mise en réseau accrue de ceux-ci dans le cadre du dispositif « Promeneurs du Net »** et des actions mises en place par la coordination départementale. Cette mise en réseau facilite l'orientation des jeunes par les professionnels vers d'autres structures, qu'il s'agisse de structures d'animation jeunesse susceptibles d'intéresser un jeune en raison d'une envie ou d'un intérêt spécifique, ou de structures du travail social, plus à même de prendre en charge des situations de mal-être. La confiance des jeunes et leur aisance pour entrer en relation est alors facilitée par la connaissance antérieure du professionnel qui les oriente. Notons que les structures médico-sociales vers lesquelles les Promeneurs du Net orientent les jeunes sont tout autant des structures rattachées au réseau Promeneur du Net, que des structures qui ne le sont pas, mais qui demeurent néanmoins connues de la part des professionnels.

Au cours de l'enquête de terrain, des jeunes et des professionnels ont pu témoigner de cas effectifs de réorientation de ce type, notamment par des animateurs vers des travailleurs sociaux. Dans certains cas, l'enquête donne à voir des effets du dispositif sur la création de « parcours » ayant amené certains jeunes à rentrer en contact avec la personne la plus à même de répondre à leurs besoins après plusieurs contacts interposés. Une jeune explique par exemple comment les échanges avec des Promeneurs lui ont permis d'être orientée vers une structure adaptée pour répondre à ses problèmes :

« Quand j'étais en 6ème ou en 5ème, on a eu une conférence pour nous présenter les Promeneurs du Net, c'est leur métier en quelque sorte. Ils nous ont expliqué que c'était sous forme de permanence, que c'était anonyme et que les jeunes pouvaient venir pour parler de leurs problèmes, discuter. C'est pourquoi j'en ai ajouté 3 ou 4 sur Facebook. La plupart étaient des animateurs. J'ai discuté avec eux. Et ils m'ont

redirigé vers [une accueillante-écoutante] qui pouvait davantage m'aider dans mes problèmes. » (Entretien avec une jeune fille, 17 ans, ayant fréquenté une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Ainsi, le dispositif « Promeneurs du Net » apparaît comme un moyen d'orienter les jeunes vers des structures adaptées à leurs attentes et besoins, qu'ils n'auraient pas nécessairement découverts en dehors de cette modalité. Toutefois, ce réflexe de réorientation n'est pas présent dans l'ensemble des structures. Par ailleurs, certains enquêtés estiment que dans leur structure, cette réorientation est davantage liée à une connaissance entre professionnels ou entre structures et à des habitudes de travail en commun qui précédaient l'existence du dispositif « Promeneurs du Net ».

3.2.1.3 Les Promeneurs comme point d'ancrage : un suivi de parcours à court et long terme

A travers la veille sur les « profils » des jeunes et les facilités d'interaction, **les réseaux sociaux s'avèrent être un outil renforçant les possibilités de « suivi de parcours » des jeunes** par les professionnels et de construction d'une relation qui va au-delà de la présence physique, en s'articulant avec elle.

Les jeunes bénéficient d'une part d'un accompagnement renforcé de leurs parcours au moment de leur fréquentation d'une structure, dans la recherche d'un emploi ou lorsqu'ils traversent une période difficile, permettant aux professionnels de mieux cerner les problématiques qu'ils rencontrent et si nécessaire de proposer une nouvelle rencontre, comme l'expose une professionnelle de l'information-jeunesse :

« Si on prend l'accompagnement BAFA, un jeune qui est venu pour la première fois, voir comment ça se passe, et après je lui explique comment on a une bourse. On peut se contacter pendant 18 mois, à chaque étape, qu'il me contacte ou que je le contacte, on va échanger : 'tiens j'ai trouvé mon organisme de formation, j'ai fini, il faut que je

cherche mon stage pratique, est-ce que tu peux m'aider'. C'est un suivi sur un parcours de jeune. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social labellisé Information jeunesse)

Ainsi, dans ce type de structure, où la conception des relations avec les jeunes reposait jusqu'alors sur une logique de guichet et d'anonymat, avec une réponse à des demandes ponctuelles des jeunes, **le dispositif « Promeneurs du Net » constitue un moyen de construire une relation personnalisée**. Il permet de mieux répondre aux attentes des jeunes, en suivant leur parcours sur un plus long terme.

D'autre part, et plus largement, **le maintien d'un lien virtuel entre les jeunes et les professionnels sur les réseaux sociaux place ces derniers dans une posture de personne « ressource »**, susceptible, plusieurs années après leur dernière rencontre physique, de contacter ou d'être contacté par un jeune, lorsque par exemple celui-ci évolue dans son parcours scolaire et professionnel ou lorsqu'il rencontre des difficultés sur le plan personnel. Ainsi, « Promeneurs du Net » peut être un moyen pour les jeunes ne pas perdre contact avec des structures dans les différents territoires dans lesquels ils ont vécu. Cette possibilité constitue, à un premier niveau, un moyen pour des jeunes ayant quitté le territoire de garder un lien avec celui-ci, de s'informer sur les activités existantes et les opportunités qu'ils pourraient exploiter à leur retour. A un second niveau, le maintien d'un lien par le biais des réseaux sociaux peut permettre la prise en charge, plusieurs années après le précédent contact de situations de mal-être. Comme en témoigne une jeune :

« L'année dernière, j'étais au summum de mes problèmes et je l'ai recontactée sur Facebook [une accueillante-écoutante Promeneuse du Net] après 4 ans sans avoir discuté avec elle ; et j'ai pu aller à la maison des adolescents comme cela. » (Entretien avec une jeune fille, 17 ans, ayant fréquenté une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Ainsi, la création et la persistance d'une relation « d'ami » avec les professionnels sur les réseaux

sociaux permettent aux jeunes d'être suivis de façon plus régulière et plus précise dans leurs parcours de vie et de bénéficier à long terme sur leur territoire de points d'ancrage avec qui ils peuvent reprendre contact. L'analyse menée montre néanmoins que la durée et la qualité de ce suivi peuvent être mises à mal par l'évolution des pratiques numériques des jeunes (abandon de Facebook au profit d'autres réseaux sociaux, ou création d'un nouveau compte, par exemple), alors que les professionnels tendent à peu investir une diversité de réseaux sociaux.

3.2.2. Une personnalisation renforcée de la relation entre jeunes et professionnels

En sus de l'instantanéité, les interactions entre les jeunes et les professionnels sont transformées par la possibilité de disposer d'un espace d'échange sécurisé à l'abri des regards, permise par le fait de pouvoir échanger seul avec un professionnel (3.2.2.1) et par la confiance renforcée par l'échange écrit (3.2.2.1).

3.2.2.1 Une personnalisation permise par la confidentialité et la bilatéralité des échanges

Plusieurs témoignages recueillis au cours de l'étude mettent en évidence l'impact de **la confidentialité offerte par les échanges en ligne comme moyen de sécuriser, et donc de personnaliser davantage des échanges**, pour des jeunes ne souhaitant pas partager leurs états d'âme devant d'autres bénéficiaires d'une structure. Les jeunes soulignent en effet qu'avec « Promeneurs du Net », ils sollicitent plus aisément les professionnels de jeunesse pour échanger directement sur les réseaux sociaux ou fixer un temps d'échange en face-à-face.

Cela est particulièrement le cas dans des structures où les activités proposées sont souvent collectives et permettent rarement aux professionnels de jeunesse d'échanger en bilatéral avec les jeunes. Une animatrice explique ainsi comment ce dispositif est une opportunité pour créer des relations plus individuelles avec des

jeunes qu'elle fréquente surtout dans le cadre d'activités de groupe :

« Promeneurs du Net, ça peut amener d'autres conversations je pense. Parce que le propre de notre boulot c'est d'être avec des groupes de jeunes. Donc on a peu d'échanges avec des petits groupes, et à deux c'est encore plus rare. Donc, je me dis que Promeneurs du Net ça permet de tisser un premier lien, une première conversation sur tel ou tel sujet et après de pouvoir en discuter en visuel éventuellement, ou après avec des professionnels qui sont plus adaptés. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social)

Ainsi, « **Promeneurs du Net** » présente une **opportunité pour les professionnels de construire des relations plus personnalisées avec les jeunes, fondée sur une plus grande bilatéralité des échanges permise par les conversations numériques**. Cela participe alors pour les professionnels à renforcer la connaissance de leur public, leur permettant ensuite de mieux cerner leurs problématiques et les possibilités d'accompagnement les plus adaptées. Ce sentiment de sécurisation doit néanmoins être nuancé, certains jeunes enquêtés faisant état d'une méfiance vis-à-vis des réseaux sociaux après s'être fait pirater certains de leurs comptes personnels.

3.2.2.2 Une sécurisation favorisée par la mise à distance induite par l'échange écrit

Les échanges sur les réseaux sociaux sont également un moyen pour certains jeunes d'exprimer plus facilement des propos qu'ils n'osent pas formuler lors d'interactions en face-à-face, notamment lorsque ceux-ci touchent à leur intimité. Cette impression est confirmée à la fois par des entretiens avec des professionnels et avec des jeunes, disant se sentir plus à l'aise pour se confier par écrit.

« J'avais écrit une lettre sur Word que je lui ai envoyée en privé sur Messenger. Je pense que d'avoir écrit un texte préparé à l'avance ce n'est pas quelque chose que j'aurais pu faire en face. Parfois on a peur d'avouer

quelque chose et on ose le dire par écrit. C'est plus simple, il y a une certaine distance, il n'y a pas la proximité du regard de la personne qui peut parfois intimider. » (Entretien avec une jeune fille, 17 ans, ayant fréquenté une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Ainsi, la mise à distance et la possibilité de préparer et de construire un discours sur leurs ressentis peut constituer un moyen pour des jeunes de rompre avec l'exposition plus directe et instantanée, parfois déstabilisante, d'un échange en face-à-face. L'aspect intimidant de l'échange physique peut être renforcé par un effet de genre, pouvant rendre l'expression de ses sentiments plus difficile.

« Certains garçons s'en saisissent [des réseaux sociaux] pour parler de sexualité, parce que je suis une femme et que j' imagine qu'en entretien ce n'est pas très facile pour eux. Souvent c'est ' je ne sais pas si je vais oser vous en parler' et finalement, on a l'impression de les imaginer derrière, d'envoyer vite fait le message et ouf c'est fait. Et ce sont des questions que l'on arrive à ré-aborder derrière. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Si la mise à distance peut permettre de se sentir plus en sécurité pour aborder des sujets touchant à l'intimité, cet effet n'est toutefois valable que pour les jeunes qui sont plus à l'aise avec l'expression écrite qu'avec l'interaction présente, l'écrit pouvant dans d'autres cas constituer un frein à la spontanéité de l'échange et nécessiter une médiation plus forte de la part du professionnel.

A cet égard, l'étude met en lumière les tentatives de certains professionnels de développer d'autres modes de communication pour faciliter l'expression des jeunes, en utilisant Instagram ou Snapchat, avec des formats photos ou vidéos jugés plus ludiques et favorisant la communication avec des jeunes rencontrant des difficultés d'écriture (dyslexiques, etc.).

3.2.3. Une facilitation des interactions collectives entre jeunes et avec les professionnels

Enfin, au-delà de la relation bilatérale entre jeunes et professionnels, certaines fonctionnalités des réseaux sociaux, comme les « groupes » créés sur Facebook, Messenger, ou Snapchat offrent l'opportunité de publications de texte et de partage de contenu à destination de groupes restreints. Ce faisant, elles permettent aux jeunes d'échanger facilement entre eux et avec des professionnels, de conserver la mémoire de leurs interactions et d'être informés des discussions qui ont pu avoir lieu lors de réunions où ils étaient absents, notamment dans le cadre de projets collectifs. Comme en témoigne un jeune, vivant dans une commune isolée en Ardèche :

« On a un groupe de conversation sur Facebook, donc c'est bien parce que comme ça on peut discuter ensemble. Souvent elle [la Promeneuse] nous met des trucs, s'il y'a des soirées par exemple ou des évènements. Donc elle propose souvent des trucs. (...) La plupart [des jeunes] on n'est pas là la semaine, certains sont dans la ville d'à côté, d'autres plus loin. Donc c'est un peu compliqué... Mais là, [avec] notre groupe c'est elle qui nous propose des idées, et nous on lui répond. » (Entretien avec un jeune garçon, 18 ans, fréquentant un centre social)

En conséquence, cela facilite pour les jeunes la possibilité de s'investir dans des projets de groupes, en fonction de leurs envies et disponibilités. À cet égard, il semble que **la facilitation des interactions collectives entre jeunes, permises par « Promeneurs du Net » présente une plus-value particulièrement marquée dans des territoires ruraux**, dans lesquels, du fait des distances et de l'enclavement, les jeunes ont parfois peu d'occasions de se retrouver ensemble et d'échanger autour de projets communs. « Promeneurs du Net » est ainsi un outil très efficace pour épauler les initiatives d'animation sociale et territoriale des professionnels de la jeunesse dans des territoires isolés.

On le voit, le dispositif « Promeneurs du Net », à travers l'utilisation des réseaux sociaux, permet un enrichissement des modalités d'interactions des jeunes avec les Promeneurs du Net, facilitant et sécurisant leurs interactions individuelles et collectives. Dès lors, l'enjeu est de pouvoir saisir les conséquences de ces effets d'ordre pratique sur les parcours des jeunes et sur leurs pratiques.

3.3. Des effets finaux sur les jeunes qui restent à démontrer

Si devenir Promeneur du Net transforme les pratiques des professionnels et leurs modalités d'interaction avec les jeunes, l'étude ne permet pas de constater d'effets majeurs du dispositif sur les pratiques numériques, les parcours et les situations personnelles des jeunes. Dans certains cas ces effets apparaissent limités, dans d'autres ils sont difficilement démontrables, ou ne concernent qu'un faible nombre de professionnels ou de structures participant au dispositif.

Ainsi, le dispositif semble avoir des effets contrastés sur les usages du numérique par les jeunes et sur l'éducation aux médias (3.3.1), l'appropriation des nombreux partages de contenus effectués par les Promeneurs reste incertaine (3.3.2) et les effets sur la résolution de situations complexes de jeunes ne concernent que certaines structures en particulier (3.3.3). Enfin, les conséquences du dispositif sur la participation des jeunes à la vie locale semblent limitées. (3.3.4).

3.3.1. Des effets contrastés sur les usages du numérique par les jeunes

L'un des enjeux du dispositif et de la création de liens en ligne avec les jeunes est de pouvoir les outiller, lorsque cela s'avère nécessaire, dans l'usage d'internet et des réseaux sociaux. Ces conseils peuvent se réaliser hors-ligne, en accompagnant les jeunes lors de la création d'un compte sur un réseau social ou en échangeant avec eux au moment de leur présence dans la structure, mais également en ligne, à travers une veille sur

les contenus publiés par les jeunes, afin de les alerter sur certaines publications et de les outiller sur les paramètres de confidentialité.

Cet effet d'éducation aux médias revient dans les discours de certains professionnels, qui expliquent donner des conseils aux jeunes sur les paramètres de confidentialité, ou sur la façon de vérifier des informations sur internet. Toutefois, les entretiens font apparaître des effets contrastés. Plusieurs jeunes rencontrés soulignent la prise de conscience qu'a pu engendrer une remarque de la part d'un adulte sur un contenu qu'ils avaient partagé, reconnaissant ne pas avoir pris garde au degré de publicité de leurs propos.

Néanmoins certains jeunes et certains professionnels jugent que ce type de conseil a peu d'effet au regard de la maîtrise antérieure de l'outil numérique par ces adolescents.

« Non, il n'y a pas de grande différence : j'utilise toujours la même chose en fait. C'est juste qu'il y a une personne en plus, qu'on va souvent voir sa page pour voir si elle met des animations, des informations. [...] Quand j'ai créé mon compte j'avais déjà tout fait. Moi j'aime bien faire ça – parce que quand on fait des entretiens d'embauche, ils peuvent regarder sur Facebook, les photos, etc. S'il y a des photos qui sont un peu 'touchy', bah c'est pas très bon pour l'embauche, donc j'ai tout bloqué. » (Entretien avec un jeune garçon, 22 ans, fréquentant un Foyer de Jeunes Travailleurs)

Enfin, une partie des professionnels note que leurs recommandations ne sont pas toujours suivies d'application par les jeunes ; certains d'entre eux ont même constaté que les jeunes les avaient retirés de leur liste d'amis Facebook après que les professionnels aient évoqué avec eux leur activité en ligne.

3.3.2. Un accès à l'information difficile à évaluer

Au cours de leurs permanences ou des temps informels qu'ils passent sur les réseaux sociaux, certains Promeneurs dédient une partie de leur

temps à la publication de contenus à destination des jeunes, que ce soit sur leur profil public ou dans des conversations privées.

Il s'agit, d'une part, d'informations relatives aux activités des structures elles-mêmes, auxquelles l'accès des jeunes se trouve renforcé. Il semble que la réceptivité à ce type d'information soit majoritaire parmi les jeunes, leur permettant de mieux connaître l'actualité et les événements associés à la structure dans laquelle ils se rendent :

« J'échange souvent avec [le Promeneur], c'est à propos des activités, pour savoir si c'est annulé ou s'il y a des activités et on peut venir le mercredi pour les faire. (...) Toutes les semaines il nous envoie des nouveautés. Ça se passe sur un groupe de conversation, il nous propose des trucs. Par exemple si vous voulez venir vendredi pour monter des chaises pour un concert ou aider pour un projet. Ce sont des trucs comme ça. » (Entretien avec un jeune garçon, 14 ans, fréquentant une MJC)

D'autre part, cela concerne des informations partagées par les Promeneurs à destination de certains jeunes en particulier, en fonction d'échanges qu'ils ont pu avoir auparavant, notamment des offres d'emploi ou de stage. Enfin, il s'agit de contenus variés tels que des vidéos ou articles de prévention relatifs aux usages du numérique ou des publications relatives à l'actualité.

L'un des effets attendus de la relation en ligne avec les professionnels de jeunesse est donc de donner aux jeunes un accès à une information large, qu'elle soit généraliste ou adaptée à leur situation. Cependant, **la réception, parmi un flux d'informations, et l'appropriation de ces contenus par les jeunes restent incertaines.** Certains professionnels témoignent de retours de certains jeunes par rapport à ces partages de contenus et quelques jeunes rencontrés font part de l'utilité que cela a pu avoir pour eux.

Ainsi, certains jeunes affirment avoir découvert des activités par le biais des Promeneurs du Net,

ou se tenir informés par le biais de leur page Facebook d'offres d'emplois saisonniers ou de bénévolat. Cependant, les réactions en ligne des jeunes aux contenus partagés par les jeunes restent peu nombreuses, et il est difficile de mesurer la part que représentent ces retours positifs par rapport à l'ensemble des jeunes susceptibles de visionner un contenu.

3.3.3. Des effets sur la résolution de situations complexes des jeunes

Au-delà du partage de contenu et de l'accompagnement à l'usage de l'outil numérique, l'un des objectifs du dispositif « Promeneurs du Net » est de pouvoir contribuer à résoudre des situations plus complexes rencontrées par les jeunes et notamment des situations de mal-être.

Ces effets **sont particulièrement prégnants dans les structures où sont présents des travailleurs sociaux et médico-sociaux**, où l'outil numérique permet de repérer plus facilement des situations de mal-être, de mieux les cerner et de faciliter l'expression des jeunes qui rencontrent ces situations. Par exemple, une jeune rencontrée témoigne de la façon dont l'interaction avec une Promeneuse lui a permis de se sentir mieux.

« Au début, cela me permettait juste de me libérer, étant donné que je discutais juste avec une animatrice. Ensuite, elle m'a redirigée vers [une accueillante-écoutante]. C'est une dame qui était très expérimentée dans l'analyse des sentiments des enfants, et elle m'a vraiment beaucoup aidée. J'ai réussi à prendre du recul vis-à-vis de tout cela pendant plusieurs années, jusqu'à l'année dernière. » (Entretien avec une jeune fille, 17 ans, ayant fréquenté une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Ainsi, Promeneurs du Net s'avère un outil pertinent pour le traitement de situations de mal-être par des professionnels du travail social, permettant aux jeunes d'être mis en relation avec des professionnels, et d'articuler échanges en ligne et hors-ligne.

Il semble que cet **effet est moins perceptible dans les structures d'animation ou dans les centres sociaux généralistes**, qui sont fortement représentés dans le dispositif « Promeneurs du Net ». En effet, ces professionnels s'inscrivent d'abord dans des structures dont la finalité principale n'est pas la prise en charge du mal-être des jeunes : celles-ci n'ont donc pas comme vocation première de prendre en charge directement ce type de situations. De façon corolaire, les professionnels de ces structures sont moins formés à ces enjeux que les professionnels des structures médico-sociales, et sont donc moins aptes à prendre en charge ces situations. Cependant, parce que ces structures généralistes peuvent orienter les jeunes vers les structures médico-sociales les plus adaptées, elles peuvent contribuer à répondre de manière indirecte à ces situations.

Notons que ce type d'effets sur les jeunes est fortement variable en fonction des territoires, certaines configurations départementales favorisant un maillage dense de structures médico-sociales, offrant ainsi la possibilité d'un suivi des jeunes dans une logique de soin (le Cher, par exemple), tandis que d'autres configurations présentent un maillage moins important de ce type de structures (la Manche, par exemple).

D'une manière générale, bien que le dispositif renforce la possibilité pour certains animateurs jeunesse de jouer un rôle de relais vers les travailleurs sociaux, la sous-représentation des professionnels du secteur médico-social dans le dispositif semble constituer un frein à une prise en charge plus importante de situations de mal-être des jeunes.

3.3.4. Des effets limités sur la participation des jeunes à la vie locale

Enfin, l'un des objectifs du dispositif était de pouvoir renforcer la participation des jeunes à la vie locale, à travers notamment le développement de projets collectifs et un renforcement de la présence des jeunes dans les structures. Cet **effet positif sur la participation des jeunes à la vie locale a pu être observé sur le terrain**

d'étude, bien qu'il soit minoritaire parmi les structures qui mettent en œuvre « Promeneurs du Net ».

Dans certaines structures, la mise en œuvre de Promeneurs du Net a pu faciliter la coordination de jeunes autour de projets communs, développés sur ce territoire. Un jeune, vivant dans une commune d'une vallée isolée en Ardèche, explique par exemple comment la création d'un groupe Facebook, initiée par la Promeneuse du Net, a permis d'engager plusieurs dynamiques collectives :

« [La Promeneuse du Net] nous a proposé qu'on prépare des activités parce que des jeunes de toute l'Europe vont venir cet été pour un festival de cirque. Donc on va faire des sorties, du canoë, leurs montrer des trucs. Le groupe [Facebook] il nous aide parce que si on n'est pas là on peut quand même savoir ce qui se passe dans le groupe, donc c'est bien. Ce n'est pas quelqu'un qui va dire l'info à l'autre qui va dire l'info à un autre, là c'est tout le monde le sait en direct. » (Entretien avec un jeune garçon, 17 ans, ayant fréquenté un centre social)

Il est possible que cet effet de participation à la vie locale des jeunes soit davantage marqué dans des territoires ruraux, caractérisés par un isolement et une mobilité difficile. Dans ces contextes, l'animation de groupes numériques constitue un moyen efficace pour coordonner des activités et des projets dans la mesure où les jeunes mineurs peuvent rarement se réunir simultanément dans une même structure. La Promeneuse du Net qui anime ce groupe de discussion explique ainsi la pertinence de cet outil dans un contexte où les jeunes ont peu d'occasions d'échanger entre eux :

« Les jeunes sont un peu répartis sur les 3 lycées. (...) Comme ils sont loin, du coup ils ne rentrent que le weekend ou pendant les vacances scolaires. Et quand ils sont ici ils sont bloqués ici et il y a assez peu de liens entre eux. « Promeneurs du Net », c'est intéressant car les jeunes d'ici ne vont pas dans les centres de loisirs ou les maisons de jeunes car ils sont trop loin de tout. (...). Pour ceux

qui arrivent et ne connaissent pas le groupe qui a grandi ensemble c'est difficile pour se faire connaître. Donc mon intérêt c'est de les mettre en lien les uns les autres pour qu'ils ne soient pas isolés dans leurs hameaux. » (Entretien avec une Promeneuse d'une association)

Dans d'autres territoires ruraux, l'investissement des réseaux sociaux par un Promeneur a permis d'établir un contact très étroit avec un groupe de trois jeunes particulièrement investis localement, et de les accompagner dans le montage de leur projet associatif autour d'actions de solidarité. Aujourd'hui, celui-ci est devenu une activité à part entière de la structure, et ce sont les jeunes eux-mêmes qui assurent la gestion des réseaux sociaux liés à cette activité.

Néanmoins, à ce stade, les effets semblent plutôt limités, la majorité des jeunes rencontrés indiquant peu avoir été amené à rejoindre une association ou à prendre part à de nouveaux projets de groupe qu'ils auraient repéré en ligne ou qui leur auraient été conseillés par le Promeneur. Par ailleurs, une partie d'entre eux indiquent ne pas fréquenter plus souvent les activités de la structure des Promeneurs depuis qu'ils sont en lien avec eux sur les réseaux sociaux.

3.4. La relation des professionnels avec les parents comme enjeu d'évolution du dispositif

Si le dispositif « Promeneurs du Net » a été conçu principalement pour les professionnels dans leur relation avec les jeunes, la relation avec les parents en est également un enjeu à plusieurs niveaux. Le premier niveau est celui de la relation en ligne entre les professionnels et les parents. **Certains Promeneurs**, notamment ceux présents dans des structures au public mixte comme les centres sociaux, font part de leur intérêt pour développer un volet « parentalité » des Promeneurs du Net et construire avec les parents une relation sur les réseaux sociaux, alors que ceux-ci restent aujourd'hui très minoritaires dans les interactions en ligne des professionnels avec leurs bénéficiaires.

Ainsi, des réflexions sont en cours dans les départements de la Manche et de l'Ardèche pour davantage développer cette possibilité.

Toutefois, ces pratiques restent, à ce stade, peu développées, et l'effet le plus intéressant observé dans l'enquête se situe au niveau **de la perception par les parents de la relation des professionnels avec leurs enfants**. L'étude montre que le contact en ligne des Promeneurs avec les jeunes les place dans une position de tiers de confiance et a pour effet de rassurer des parents. Si les échanges de leurs enfants avec un adulte inconnu peuvent d'abord susciter des interrogations de certains parents (3.4.1.1), l'existence de cette relation constitue un moyen de rassurer les parents en leur permettant de mieux connaître le fonctionnement des réseaux sociaux et les pratiques des jeunes (3.4.1.2) et en leur garantissant la vigilance d'un adulte sur le comportement en ligne de leur enfant (3.4.1.3).

3.4.1.1 L'inquiétude initiale de certains parents quant aux échanges de leur enfant avec un adulte

Plusieurs professionnels témoignent des inquiétudes, voire de la colère, qu'ont pu exprimer certains parents en apprenant qu'un adulte, qu'ils ne connaissent pas toujours, était en contact avec leur enfant sur les réseaux sociaux, comme l'expose une Promeneuse rencontrée.

« La maman, en allant sur le compte de sa fille, a vu que j'étais en lien avec sa fille, et pour elle cela ne parlait pas Promeneurs du Net. Il y avait cette colère qu'un adulte puisse être en lien avec sa fille sur les réseaux sociaux sans qu'elle ne le sache. C'était quand même une diabolisation par la maman. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Toutefois, ces craintes sont généralement rapidement levées par un échange entre le professionnel et les parents de l'enfant. Par ailleurs, la communication des structures en direction des parents a été renforcée dans certains départements, et a permis de mettre davantage en

lumière le dispositif « Promeneurs du Net ». De plus, dans certaines structures, notamment d'animation, les parents sont informés au moment de la première venue physique de leur enfant de la possibilité d'un échange en ligne avec celui-ci.

Cette inquiétude est de plus variable en fonction des territoires. Dans un quartier Politique de la Ville de notre enquête, les Promeneurs du Net confirment n'avoir jamais d'échanges avec les parents à ce sujet, ceux-ci étant souvent immigrés et peu à l'aise pour dialoguer en français avec les Promeneurs sur les pratiques numériques de leurs enfants.

3.4.1.2 Des parents rassurés grâce à une sensibilisation sur le fonctionnement des réseaux sociaux

Alors que certains parents peuvent avoir des inquiétudes sur l'usage des réseaux sociaux par leurs enfants, notamment lorsqu'ils n'en connaissent pas le fonctionnement, le dispositif « Promeneurs du Net » constitue un moyen de les rassurer en explicitant les pratiques en ligne des jeunes. Une médiatrice numérique explique par exemple comment elle a pu rassurer une mère inquiète des pratiques numériques de sa jeune fille :

« Une fois il y avait une maman qui était perdue, qui avait sa petite de 8 ans qui était sur Snapchat, elle était inquiète, et donc elle m'a demandé ce que c'était, je lui ai montré. » (Entretien avec une Promeneuse, médiatrice numérique dans une association)

Ainsi, les Promeneurs peuvent être repérés comme des personnes ressources sur les questions numériques sur leur territoire, et permettre aux parents de mieux comprendre les outils numériques et les pratiques en ligne. Il convient néanmoins de souligner qu'une partie importante des Promeneurs rencontrés indiquent souvent ne pas connaître la famille des jeunes avec lesquels ils sont en contact.

3.4.1.3 Des parents rassurés par la vigilance d'un tiers de confiance sur les pratiques en ligne de leurs enfants

Enfin, au-delà de leur propre connaissance des réseaux sociaux, l'enquête fait apparaître que les parents se trouvent rassurés par la vigilance, voire le contrôle, exercé – ou supposément exercé – par un adulte sur les pratiques en ligne de leurs enfants :

« Je la vois un peu comme « protecteur », c'est un grand mot, mais quelqu'un qui fait attention, qui est en veille, qui ne va pas flicker, et qui peut alerter – en tout cas j'espère. Et qui puisse amener les jeunes à s'informer intelligemment. Parce qu'ils ont le droit de s'amuser sur les réseaux sociaux. » (Entretien avec la mère d'un jeune ayant fréquenté une association)

La réassurance des parents se joue également sur les pratiques hors-ligne des jeunes, et sur la capacité des Promeneurs à jouer le rôle de médiateurs sur des sujets perçus comme difficiles à aborder par les parents :

« Elle [La promeneuse du Net] apporte une vigilance bienveillante. Elle a des mots pour leurs dire 'attention fais pas ci', ou sur certaines thématiques parce que nous les parents on pourrait les braquer je pense. Par exemple, sur le sexe et l'alcool, je sais qu'elle va dire des choses qui vont percuter. Sur l'image de la femme aussi. » (Entretien avec la mère d'un jeune ayant fréquenté un centre social)

Enfin, les parents se voient rassurés par la capacité des Promeneurs du Net à apporter une aide extérieure et orienter leurs enfants vers les dispositifs ou les parcours qui leur sont adaptés. Cela semble être particulièrement le cas pour des parents qui se trouvent en difficulté pour communiquer avec leurs enfants et voient chez les Promeneurs du Net une occasion de maintenir un dialogue interposé.

« Les jeunes ont besoin d'aide extérieure car

dans certains cas, ils ont peu de communication avec la famille, ou alors celle-ci est devenue difficile. Donc des gens extérieurs qui sont à l'écoute et qui sont sans jugements ou a priori, et qui donnent des solutions, ouvrent des portes c'est important pour des jeunes qui peuvent parfois se sentir un peu perdus. Ils ont besoin de pouvoir se raccrocher à certains moments, d'avoir des conseils d'adultes qui connaissent les démarches et qui peuvent les aider. Donc oui, Promeneurs du Net pour ça c'est bien je pense. » (Entretien avec la mère d'une jeune fille fréquentant une MJC)

Finalement, le principal effet constaté du dispositif Promeneurs du Net sur les parents est un effet de réassurance liée à leur montée en compétence sur les sujets numériques, ensuite de vigilance d'un adulte sur le comportement en

ligne de leur enfant ensuite, et enfin de l'accompagnement vers des solutions adaptées.

Alors que de nombreux professionnels évoquent l'intérêt d'un développement de « Promeneurs parentalité » en lien avec les parents, la mise en œuvre de cette modalité d'interaction reste un des enjeux d'avenir du dispositif. Il est fortement corrélé avec un des résultats de l'enquête, qui confirme que les jeunes sont de moins en moins utilisateurs actifs de Facebook (qu'ils jugent trop « public » et pas assez ludique), alors que leurs parents en sont eux bien plus friands. De plus en plus de Promeneurs notent ainsi que les jeunes désertent ce réseau social, tandis que les parents y sont de plus en plus présents.

4. Des « effets de réseau » perceptibles à l'échelle territoriale

Outre les effets du dispositif « Promeneurs du Net » sur la transformation des pratiques professionnelles, ainsi que sur les interactions entre jeunes et professionnels, une troisième catégorie d'effets peut être identifiée à l'échelle territoriale, sur les pratiques partenariales ainsi que sur l'articulation avec les politiques jeunesse à l'échelle locale.

Ces effets sont fortement liés à l'animation territoriale du dispositif « Promeneurs du Net », qui peut prendre des formes variées en fonction des départements (4.1.). Ils se retrouvent notamment au niveau d'une plus grande mise en réseau des professionnels pratiquant une activité en ligne, que ce soit entre Promeneurs ou entre Promeneurs et autres professionnels (4.2.). Les effets de l'entrée dans « Promeneurs du Net » sur la conception et la mise en œuvre de politiques locales de jeunesse semblent beaucoup plus ténus (4.3.).

4.1. Une animation territoriale et partenariale en construction

L'évaluation menée montre, tout d'abord, la variété des configurations territoriales du dispositif « Promeneurs du Net » dans les quatre départements enquêtés. Celles-ci sont liées au rôle de coordination départementale, essentiel dans l'impulsion du dispositif sur le territoire (4.1.1). L'animation partenariale constitue cependant un chantier inabouti, le dispositif n'étant que peu partenarial dans plusieurs départements (4.1.2).

4.1.1. L'animation territoriale : une impulsion majeure des coordinations départementales

La coordination départementale joue un rôle essentiel dans la mise en réseau des Prome-

neurs du Net entre eux, mais également entre les Promeneurs du Net et les autres acteurs du territoire. Concrètement, l'animation de réseau se traduit de la part de la coordination par une diversité de pratiques :

- la **création et l'animation de listes de diffusion** à destination des Promeneurs du territoire et de l'ensemble des structures et institutions impliquées dans les politiques jeunesse territoriales ;
- l'**animation de réseaux sociaux internes** (En Ardèche, la coordination s'est par exemple appuyé sur un réseau social sécurisé « Whaller » pour inciter les professionnels à échanger entre eux) ;
- l'organisation et l'animation de **temps de formations et de temps de rencontre** à destination des Promeneurs du territoire ;
- la **participation à des évènements** (salons, temps de rencontres entre professionnels) pour promouvoir et témoigner de l'initiative ;
- des **échanges bilatéraux entre coordinateurs et Promeneurs du Net**, afin d'aborder des questionnements précis sur leurs pratiques.

Ces pratiques contribuent à l'animation territoriale en permettant d'une part de favoriser une plus grande interconnaissance entre Promeneurs du Net. La coordination permet d'impulser le réseau des Promeneurs sur un territoire, car celui-ci ne « vit pas tout seul ». Comme l'explique un coordinateur, celui-ci a en effet besoin d'être animé, ce qui peut parfois mettre du temps :

« Je dirais que le réseau n'existe pas encore, s'il n'y a pas d'animation de réseau, il n'y a pas de réseau et je pense qu'un réseau c'est très long à mettre en place, car ça ne se décrète pas. Ça s'accompagne, ça s'impulse, donc c'est long. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Les pratiques d'animation de réseau permettent également de **faire connaître l'initiative à de nouveaux acteurs institutionnels qui peuvent, au départ, s'en trouver éloignés** (par exemple l'Education Nationale, ou des structures-

médico-sociales dans des certains territoires), voire, dans des cas plus rares, de promouvoir la plus-value du dispositif auprès des élus. Néanmoins, l'animation territoriale impulsée par les coordinateurs est confrontée à plusieurs difficultés.

Une première difficulté relève du temps disponible, accordé aux actions d'animation de réseau.

On l'a vu (cf. 1.1.1.3), selon les configurations départementales, le temps de travail des coordinateurs peut être très variable, ce qui peut limiter la place de l'animation de réseau par rapport aux autres missions des coordinateurs.

La **deuxième difficulté est liée aux caractéristiques géographiques de certains territoires.** En effet, l'éclatement géographique des structures sur un territoire départemental peut constituer un frein important aux actions d'animation de réseau :

« Ce qui me prend beaucoup de temps, dans les proportions, à certains moments de l'année, c'est la labellisation des Promeneurs. On a refait toutes les labellisations de Promeneurs du Net, une phase administrative importante il y avait 55 Promeneurs du Net à l'été dernier et là 75, il a fallu recevoir la vingtaine de nouveaux, refaire signer de nouveaux documents aux anciens, cela prend du temps car il y en a partout dans le département, entre là où je suis à [Ville X] et le plus bas [du département] il y a au moins deux heures de route. (...) C'est une vraie contrainte, j'en suis à 14 000 km depuis septembre. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Cette situation se retrouve également dans les territoires enclavés et ruraux. Ceux-ci ne facilitent pas la mise en réseau entre les Promeneurs, en raison des temps de trajets importants et de la difficulté de trouver des dates communes pour les formations :

« On a dû refaire les premières formations. (...) Vous pouvez arriver jusqu'à des 3h de routes pour traverser le département. En principe on fait 2 ou 3 dates pour la même forma-

tion. Et puis il faut caler une formation avec des professionnels qui ont tous des agendas blindés. Parfois, tu lances 3 Doodle avant d'arriver à une date qui fait à peu près consensus. Mais on n'a jamais tout le monde. Donc on les met en place comme on peut. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

De ce point de vue, **la qualité de l'animation territoriale est fortement liée à trois contraintes** : la typologie du territoire, l'ancrage géographique des structures dans le département, ainsi que les ressources financières et humaines mises à disposition de l'activité de coordination.

Enfin, il est important de noter que **certain coordinateurs se questionnent sur le manque de formation et d'harmonisation des pratiques de coordination** dans le contexte de la généralisation du dispositif sur l'ensemble du territoire français :

« Il faut définir plus précisément quel est le rôle de coordination, comment il peut accompagner les structures (...) Je trouve qu'il y'a des disparités à l'échelle nationale, il y'a un manque de coordination de la coordination, il y'a un manque de vision de terrain et de culture numérique. (...) Il faudrait que la Cnaf facilite voire fournissent des supports mutualisés. Parce que tout le monde va être confronté aux mêmes problématiques, sur comment on utilise Facebook par exemple. Pour l'instant, il y a peu d'outils mutualisés pour les coordinateurs. Alors il y a le site Promeneurs du Net, mais nous on a fait nos propres formations, et tout le monde fait ça, alors multiplié par 92... Et puis, le problème c'est qu'on ne maîtrise pas ce que peuvent être ces formations. Chaque coordinateur fait son truc dans son coin donc ça mériterait d'avoir plus d'outils qu'on met en commun. Peut-être des réseaux régionaux ? » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Aussi, **l'enjeu de la formation et de la mise en réseau des coordinateurs départementaux apparaît comme un enjeu essentiel pour le développement et la pérennisation des « Promeneurs du Net »** sur l'ensemble du territoire français.

4.1.2. Une inclusion partielle des acteurs Jeunesse

Au-delà de l'animation du réseau des Promeneurs par la coordination, l'étude souligne une inclusion partielle des acteurs jeunesse à l'initiative Promeneurs du Net. En effet si dans la majorité des départements, plusieurs acteurs jeunesse sont associés aux réflexions sur la démarche, au cours de temps collectifs (comité de pilotage, temps de rencontre), plusieurs acteurs Jeunesse s'interrogent cependant sur leur place effective dans ce projet.

D'abord, il semble que **certains partenaires potentiels de Promeneurs du Net peuvent s'interroger sur la légitimité de la Caf à lancer et animer un dispositif Jeunesse** tel que ce dernier, dans un contexte de réduction de leurs budgets de fonctionnement :

« Nous on a vu effectivement les crédits diminuer et ceux de la Caf augmenter sur la jeunesse. Cela ne nous empêche pas de travailler et de faire les choses, il n'y a pas de souci. (...) Je crois que la Caf l'a bien compris, de dire 'construisons des choses, où on va rendre complémentaires nos actions'. Caf (...). Mais tout cela reste fragile. » (Entretien avec un acteur local des politiques de Jeunesse)

Si les Caf enquêtées ne souhaitent pas devenir animatrices des politiques de Jeunesse sur le territoire, nombre d'acteurs (services de l'Etat, collectivités locales) rencontrés s'interrogent toutefois sur le rôle et la place de l'institution au sein de la gouvernance des politiques éducatives et de jeunesse. Des acteurs majeurs du champ ont ainsi pu évoquer une distance avec un dispositif pour lesquels ils ne perçoivent pas les possibilités d'implication de leur structure, soit parce qu'ils questionnent leurs responsabilités légales soit parce qu'ils estiment qu'ils n'ont pas été suffisamment intégrés en amont aux réflexions stratégiques sur le projet :

« Pendant un moment, on s'est retrouvés pratiquement uniquement Caf [...] à devoir décider pour un projet co-porté, parce que la DDCS a pris une position de distance au bout d'un

moment dans le projet, parce que l'inspecteur avait des craintes fortes sur sa responsabilité éventuelle quant à la protection des mineurs lorsqu'on avait des Promeneurs dans des Accueils collectifs de mineurs » .(Entretien avec un conseiller technique Caf)

« Je pense que le dispositif au départ n'a pas forcément sollicité l'Education Nationale au moment de sa mise en place, donc c'est toujours très compliqué ensuite. Dès qu'on n'est pas partenaire au départ, c'est compliqué de rejoindre la démarche. (...) Donc c'est un peu ça la question : sur Promeneur du Net, quand je suis arrivé, tout était déjà construit. » (Entretien avec responsable d'un service de l'Education nationale)

On le voit, le caractère innovant de « Promeneurs du Net » et la place centrale des Caf dans le pilotage du dispositif peuvent, à l'échelle locale, fortement questionner les acteurs contribuant aux dispositifs et aux politiques éducatives et de jeunesse. À l'heure actuelle, la fonction de coordination départementale des Promeneurs du Net répond encore peu à ces interrogations, du point de vue des autres acteurs éducatifs et jeunesse enquêtés. Il semble par ailleurs que cette situation soit particulièrement accrue dans les configurations départementales dans lesquelles le portage du dispositif est assuré uniquement par la Caf, et ne fait pas l'objet à d'organisation de comités de pilotage réguliers.

4.2. Un outil au service de la mise en réseau des professionnels

L'évaluation menée met en lumière que l'entrée dans le dispositif « Promeneurs du Net » constitue avant tout, à l'échelle territoriale, un outil au service de la mise en réseau des professionnels, bénéficiant à la fois aux Promeneurs et à leurs structures. Cela se traduit concrètement par un rapprochement réel des professionnels ayant intégré le dispositif « Promeneurs du Net », avec des variations territoriales (4.2.1). À un second niveau, cela se concrétise par un « rapprochement » entre différents professionnels de la jeunesse à l'échelle d'un territoire commun, ceux-ci pouvant plus aisément colla-

borer autour de situations plus ou moins complexes de jeunes (4.2.2).

4.2.1. Des échanges entre pairs très valorisés, mais encore insuffisamment développés

Les « Promeneurs du Net », en tant que dispositif, jouent un rôle important dans la lutte contre le sentiment d'isolement d'un nombre important de professionnels (4.2.1.1). Ceux-ci montrent un intérêt fort pour l'échange entre pairs (4.2.1.2), bien que ceux-ci soient souvent conditionnés à la préexistence de réseaux de professionnels « physiques » (4.2.1.3). L'hétérogénéité de ces échanges est la marque d'une mise en réseau d'un groupe de Promeneurs sur un territoire, davantage que de la constitution d'une communauté de Promeneurs (4.2.1.4).

4.2.1.1 Un sentiment d'isolement partagé par certains Promeneurs

Parmi l'ensemble des Promeneurs enquêtés, une division claire existe entre les professionnels qui s'estiment isolés dans leur pratique de Promeneur et les autres. Pour les premiers, le sentiment d'isolement est lié à trois facteurs, qui se recoupent fréquemment : ils sont souvent implantés en milieu périurbain ou rural, au sein de petites structures, et sont les seuls Promeneurs au sein de leur organisation.

Mécaniquement, il leur est souvent difficile de participer aux temps de rencontre avec d'autres Promeneurs (formations, échanges de pratiques, etc.) car cela les obligerait à fermer leur structure ou à annuler des activités déjà planifiées. A l'inverse, ce sentiment d'isolement est clairement moins marqué en zone urbaine, où les professionnels ayant une activité en ligne se côtoient en ligne et hors ligne plus souvent, et sont plus à même de s'organiser collectivement pour pouvoir participer à des temps de rassemblement.

Plus rarement, **le sentiment d'isolement peut être lié à une motivation moindre pour investir la fonction de Promeneur du Net.** La situation

se présente par exemple lorsque les professionnels ont l'impression que les jeunes ne sont plus présents sur un réseau social : la pratique tend alors à s'affaiblir et s'espacer dans le temps, et un désintérêt plus général pour le dispositif peut apparaître :

« Oui, je me sens isolé. Enfin oui et non, parce que je ne fais pas non plus l'effort d'aller vers... comment elle s'appelle coordinatrice départementale... pour lui demander d'être mis en relation, etc. En fait, on est un peu avalé par nos pratiques professionnelles, parce qu'on a plein de choses et que cet outil Promeneurs du Net, il est là et il vivote un peu. Je ne m'ennuie pas dans mon travail, j'ai plein de choses à faire. Nous on a plein de choses à faire : entre les ouvertures d'accueil... moi je fais 17 h de face-à-face. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Le désintérêt progressif pour « Promeneurs du Net » - qui concerne une minorité de professionnels rencontrés au cours de l'étude - peut ainsi faire place à un réinvestissement des activités physiques, surtout dans les structures nécessitant des temps de face à face importants avec les jeunes. Il peut être accentué par un sentiment d'incompréhension de l'intérêt de « Promeneurs du Net » par la hiérarchie du professionnel.

4.2.1.2 L'intérêt des échanges entre pairs pour les Promeneurs

En réponse à ce sentiment d'isolement, mais également pour répondre à leurs questionnements, **les professionnels enquêtés font état d'un intérêt marqué pour avoir des échanges réguliers avec d'autres Promeneurs.** S'ils apprécient la fonction de coordination, ils valorisent tout autant, voire davantage, l'échange entre pairs :

« On parle du coordinateur, mais entre nous on s'interpelle très facilement. On a des échanges par rapport aux jeunes mais aussi sur plein de sujets. On est nombreux sur la commune, ce qui fait qu'on est rarement le seul Promeneur pendant nos temps de per-

manence, et on sait qu'on peut interpeller. Cela arrive qu'on ait des échanges en instantané, se dire on est dans une situation difficile, directement je pose la question à un collègue. Je trouve que c'est assez simple, et on est réactifs les uns et les autres. » (Entretien avec une Promeneuse d'un centre social labellisé Information jeunesse)

Les échanges entre pairs revêtent plusieurs fonctions importantes pour les Promeneurs :

- Ils permettent d'abord de **découvrir le dispositif et de s'inspirer des pratiques** et des initiatives des autres Promeneurs ;
- Ce faisant, ils aident à **mieux anticiper les difficultés liées à la pratique en ligne** ;
- Ils contribuent également à **faciliter la mise en lien avec des professionnels et des structures** jusqu'ici pas ou peu connues, afin d'optimiser le travail d'orientation des jeunes vers les structures adéquates ;
- Ils permettent sur un autre plan de mieux connaître les pratiques numériques des jeunes, ainsi que les outils qu'ils utilisent ;
- Enfin sur un dernier plan, ils permettent aux Promeneurs **d'être mieux formés aux enjeux du numérique** (usages des réseaux sociaux, identité numérique, protection des données, etc.).

Les **formes que peuvent prendre ces échanges entre pairs sont multiples**. Si dans le cas de l'extrait précédent, ceux-ci se déroulent sur un mode informel, par des Promeneurs qui échangent au sein d'une même ville, dans certains départements, ces temps sont également impulsés par les fonctions de coordination (cf. partie 4.1.1). Celles-ci organisent par exemple des temps de rencontres entre Promeneurs et animent parfois des réseaux sociaux internes (exemple de Whaller en Ardèche) pour inciter les professionnels à se mettre en relation et partager leurs expériences, dans un environnement sécurisé et confidentiel.

Une des plus-values **du dispositif « Promeneurs du Net »**, dans les départements enquêtés, est également **d'offrir un espace d'échanges de**

pratiques, animé par un professionnel – souvent spécialisé en psychologie - aux Promeneurs du territoire (voir également partie 2.2.3.3). Ces temps d'échanges sont primordiaux car ils permettent aux professionnels d'aborder, dans un cadre confidentiel et bienveillant des situations complexes qu'ils ont rencontrées et de partager leurs questionnements sur les bonnes postures à adopter. Ils favorisent ainsi une plus grande réflexivité des professionnels et peuvent contribuer à forger un sentiment d'appartenance à une communauté de pratiques.

Il faut cependant noter que cette offre est **hétérogène selon les territoires**. Celle-ci dépend d'abord des ressources allouées à la coordination pour organiser ces temps de rencontre. Elle dépend ensuite des caractéristiques du territoire dans lesquels sont implantés les Promeneurs, dans la mesure où et ces temps d'échange sont moins accessibles pour ceux qui travaillent dans des territoires ruraux ou reculés. Enfin, l'enquête menée souligne également un accès différencié en fonction du type de Promeneurs. Il semble que les participants à ces temps sont majoritairement des « Promeneurs fidèles », tandis que les « Promeneurs indépendants » s'y intéressent moins et que les professionnels exerçant une activité en ligne, sans être « Promeneurs du Net » n'y ont pas accès.

4.2.1.3 Des échanges liés aux réseaux de professionnels préexistants

L'enquête menée montre que cette capacité à échanger entre pairs sur le dispositif « Promeneurs du Net » (et les problématiques rencontrées) est clairement **liée à la préexistence d'interactions physiques entre professionnels**, que ce soit au sein d'une même structure, ou sur un territoire, notamment urbain, où les réseaux de professionnels sont déjà établis et denses.

De ce point de vue, si les réseaux de Promeneurs ont généralement une ambition départementale, afin de mettre en lien les Promeneurs qui sont géographiquement les plus éloignés avec les autres, ces réseaux ont tendance à se resserrer autour des zones où la densité de Promeneurs est la

plus forte. C'est le cas de la Manche, où le « groupe Promeneurs du Net » est particulièrement actif à l'échelle infra-départementale :

« Il y a le groupe Promeneurs du Net de la Manche, où il y a presque tous les Promeneurs du Net, et nous, c'est une sorte de Promeneur du Net local. Et là, on est en train de travailler sur la prévention. Chacun à sa place, l'animateur va apporter son expérience du jeu, nous on va apporter notre expertise sur la place des écrans, des parents. Et on va créer ensemble des malles qui pourront servir au collègue ou... sur des outils qui pourront être utilisés dans la prévention et la formation aux outils du numérique. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

Les **Promeneurs du Net implantés en milieu urbain valorisent fortement cette capacité à se voir et travailler ensemble**. Au-delà des réflexions sur le numérique, il s'agit de se rassembler autour de l'identité commune et du « savoir-faire » de Promeneur du Net pour élaborer des projets communs :

« Je pense qu'à l'avenir les Promeneurs du Net de la commune vont davantage se fédérer et faire des projets transversaux. Cela peut être des concours, des fils rouges entre les structures. Dans le cadre du tournoi de jeux vidéo porté par [une autre structure], on s'est servis des réseaux sociaux pour expliquer aux jeunes [les transformations de l'intercommunalité]. Par le biais d'une animation de jeu vidéo, on fait un fil rouge où on découvre son territoire et des structures complémentaires. Parce qu'on n'est pas en compétition, c'est une offre complémentaire aux habitants. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Dans quelques cas observés, **l'animation départementale permet néanmoins de tisser du lien entre structures qui n'étaient pas, ou plus partenaires**. C'est le cas dans une zone rurale où a eu lieu l'enquête :

« Le département est rural (...) Ce qui est intéressant c'est que cet aspect 'Promeneur' a

permis de retisser du réseau professionnel entre les cadres des différentes structures, on a retissé d'autres liens on prend le temps d'échanger. On n'arrive pas à se réunir autant qu'on veut car on a des emplois du temps contraints, mais quand on se réunit c'est vraiment des moments d'échanges intéressants, ça recrée du réseau. » (Entretien avec la Direction d'une structure médico-sociale)

La mise en réseau des Promeneurs, si elle remplit des fonctions essentielles et répond à un besoin des professionnels, s'adresse néanmoins à un public limité. Elle ne garantit pas, de plus, la création d'un sentiment de communauté entre Promeneurs.

4.2.1.4 Les Promeneurs d'un département : un réseau, plus qu'une communauté

Si un sentiment d'appartenance fort à la fonction de Promeneur du Net existe chez certains professionnels enquêtés, l'évaluation montre que celui-ci est limité quand les Promeneurs rejoignent le groupe des « premiers Promeneurs » déjà constitué, au fil de l'eau. Le sentiment de communauté est alors difficile à faire vivre, parce que les Promeneurs n'ont pas eu nécessairement l'occasion de faire connaissance :

« Ils ne se connaissent pas tous. Et un réseau ça met beaucoup de temps à se constituer. Le sentiment d'appartenance n'est pas facile... Il y en a qui sont là depuis plus 1 an et demi d'autres viennent d'arriver donc c'est difficile de libérer la parole quand on ne sait pas à qui on s'adresse. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Dans certains départements, la séquence marquée par l'expérimentation du dispositif, puis par la vague de généralisation, n'a pas contribué à faciliter la constitution d'un réseau de Promeneurs avec une forte interconnaissance. Certains sont ainsi perçus comme des « anciens » alors que d'autres viennent de rejoindre le dispositif, ce qui ne facilite pas la construction d'un sentiment d'appartenance à une même communauté de pratiques.

L'évaluation permet d'identifier plusieurs conditions à la création d'une communauté d'échanges et d'apprentissage autour de « Promeneurs du Net », qui permettrait de dépasser la simple mise en réseau pour forger un sentiment plus fort d'appartenance autour du dispositif : des rencontres physiques plus régulières, et accessibles au plus grand nombre, des processus d'accueil des « nouveaux » par les « anciens », ainsi que le développement de projets communs pour fédérer concrètement les professionnels, au-delà de la pratique en ligne « individuelle » de Promeneur du Net.

4.2.2. Un « rapprochement » des professionnels de la jeunesse d'un même territoire

Au-delà de la mise en réseau des professionnels labellisés « Promeneurs du Net », l'entrée dans le dispositif permet très souvent aux Promeneurs de se « rapprocher » des autres professionnels de la jeunesse de leur territoire. Ce rapprochement peut se faire de trois manières différentes :

- à un premier niveau, par le développement de l'interconnaissance entre structures et le renforcement de « liens faibles », lorsque par exemple des professionnels utilisent les réseaux sociaux pour découvrir l'existence et les activités concrètes d'autres structures
- à un deuxième niveau, par l'existence d'échanges bilatéraux entre professionnels de deux structures, souvent initiés par une discussion en ligne, pouvant déboucher à du partage d'information ou sur le développement d'un projet commun entre deux structures ;
- à un troisième niveau, par la construction de projets multi-structures, notamment autour des questions numériques.

4.2.2.1 Une interconnaissance et des prises de contact plus aisées entre professionnels de la jeunesse

Les effets de mise en réseau ne sont pas uniquement liés au dispositif Promeneurs du Net, bien

que celui-ci crée fréquemment une dynamique de rencontres sur le territoire. La mise en lien des Promeneurs permet ainsi à chacun des professionnels d'une structure de rattachement d'aller atteindre, plus facilement qu'en dehors du dispositif, le réseau et les contacts d'autres professionnels, et ainsi valoriser des formes « d'entraide » et de partage d'informations.

« Il y a des structures, quand elles se lancent sur certains projets, le fait d'être dans le réseau des Promeneurs elles vont se dire : 'ah bah tiens j'ai rencontré tel professionnel en formation, il peut nous aider ou nous donner des contacts', 'Je vais demander au collègue Promeneur du net'. Le dispositif facilite l'interconnaissance et l'entraide entre professionnels, pas forcément sur des actions « Promeneurs du Net. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Dans cette logique d'imbrication des réseaux, les Promeneurs valorisent particulièrement l'instantanéité des échanges en ligne avec d'autres professionnels, permise par l'usage des réseaux sociaux, mais également la capacité des interactions en présentiel – lors des temps de formation « Promeneurs du Net » par exemple – à « aplanir » les relations hiérarchiques entre professionnels :

« Ça estompe des barrières institutionnelles ou hiérarchiques et donc ça permet d'être moins isolé. (...) c'est vrai que les temps où les Promeneurs se rencontrent pendant les formations pendant les cafés et déjeuners, ils vont discuter et ils vont s'échanger leurs infos, et ils montent parfois des choses ensemble, ça leur permet de gagner du temps. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

En Ardèche, la volonté d'une plus grande mise en réseau entre professionnels de la jeunesse a été impulsée par la création d'un statut de « Référent » pour une dizaine de structures, avec l'édiction d'une charte définissant leur rôle et engagements. Il s'agit de structures qui sont généralement peu en contact direct avec des jeunes, mais qui disposent de ressources et de

réseaux susceptibles d'être mobilisés par les Promeneurs. Concrètement, les référents ne désignent pas de Promeneurs en leurs seins, mais jouent le rôle de relai et d'acteur ressource auprès des Promeneurs du département. Il s'agit par exemple de structures telles que le réseau Canopé, la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DTPJJ), ou encore la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et la Protection des Populations (DDCSPP). Les référents proposent aux Promeneurs d'accéder à des informations précises sur des thématiques dont ils n'ont pas nécessairement l'expertise (mobilité internationale, logement, orientation, droits, relation avec l'éducation nationale). Certains référents proposent également des formations à des Promeneurs souhaitant monter en compétence sur des sujets précis.

L'enquête menée montre néanmoins que **le développement de l'interconnaissance semble particulièrement prégnant pour les structures non-généralistes**. C'est le cas des structures du médico-social, qui n'ont *a priori* pas forcément de lien avec les structures Jeunesse – elles-mêmes très représentées parmi les Promeneurs du Net dans certains territoires. La professionnelle explique ainsi que Promeneurs du Net a permis de développer sa connaissance de nouveaux réseaux de professionnels :

« Beaucoup de professionnels ne font pas partie de notre réseau habituel. Et c'est un gros point positif, on a pu s'ouvrir à tous ces acteurs du monde social, médico-social aussi, éducatif qu'on ne connaît pas trop en fait. Parce que c'est très cloisonné donc là-dessus c'est quelque chose qui était très intéressant. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure médico-sociale)

Notons enfin que cette **interconnaissance ne se limite pas au réseau des Promeneurs**. Dans le Morbihan, si la Maison des Adolescents a souhaité initialement faire partie du dispositif en tant que Promeneurs, un accord a été trouvé avec la coordination départementale pour la positionner comme partenaire important du dispositif. Cela a conduit à faire intervenir les professionnels de la structure lors de temps de

rassemblement départementaux, afin de faire connaître son action auprès des Promeneurs du Net.

Ainsi, si les effets d'interconnaissance sont particulièrement marqués pour les professionnels Promeneurs du Net et les membres de leurs structures de rattachements, il est important de souligner que l'interconnaissance peut dans des cas plus rares se développer avec des structures Jeunesse qui ne sont pas directement impliquées dans l'initiative.

4.2.2.2 Une plus grande compréhension et une meilleure collaboration entre structures

Les effets produits par le développement de l'interconnaissance des structures participant – de près ou de loin – aux Promeneurs du Net peuvent se retrouver à deux niveaux.

Le premier niveau est celui d'une **plus grande compréhension des activités et des métiers de chacun des différents types de professionnels de la jeunesse**. A cet égard, l'étude montre que « Promeneurs du Net » permet de développer une meilleure connaissance des pratiques professionnelles et contraintes des différents types de professionnels qui rejoignent le dispositif :

« Je suis parfois heurtée des publications des autres Promeneurs du Net. Mais j'ai un peu remis en question ma position. Parce que c'est vrai qu'un animateur, il peut être amené dans l'échange avec ses jeunes à partager certaines choses de ce qu'il est. Qu'un animateur dise qu'il a pêché un bar ce week-end, parce qu'il fait de la pêche toute la semaine avec ses jeunes, au début cela me bousculait un peu. Mais d'avoir échangé avec les animateurs, de mieux les comprendre, là je me dis oui, c'est vrai qu'un animateur au quotidien avec les jeunes il y a plus d'échanges que ce que j'envisageais au début, et cela peut être intéressant. » (Entretien avec une Promeneuse d'une structure dédiée aux jeunes en difficulté)

De manière corollaire et à un second niveau,

cette interconnaissance peut faire prendre conscience aux professionnels de l'intérêt de se mettre en lien avec d'autres structures de leurs territoires. Il arrive ainsi que des professionnels s'appuient sur « Promeneurs du Net » pour tisser ou retisser des liens avec des structures du territoire, et de mettre en commun des informations :

« C'est en 2014 que l'on a commencé à prendre conscience que Promeneurs du Net servait aussi à améliorer les relations entre les structures au niveau local, les gens se remettent à travailler ensemble, cela m'a permis par exemple de réexpliquer ce qu'était un PIJ [Point Information Jeunesse] à des professionnels de la jeunesse qui ne savaient plus trop ce que c'était, à expliquer à un centre de loisirs ce qu'était un centre social, à faire prendre conscience aussi que les animateurs de FJT, ce n'est pas que de la politique de logement, mais aussi la politique jeunesse, mais il y a des vrais travaux auprès des jeunes qui sont faits. On a beaucoup travaillé pendant cette période-là sur le fait de remettre ensemble les gens autour d'un sujet commun, les amener à se connaître, à comprendre bien ce qu'ils font les uns et les autres, et à comprendre ce qu'ils pourraient faire ensemble autour d'un même public. » (Entretien avec un conseiller technique Caf)

Cette plus grande interconnaissance peut, dans certains cas plus rares, permettre aux Promeneurs d'envisager des collaborations plus approfondies.

4.2.2.3 La construction de projets communs : un potentiel fort encore peu exploité

À un niveau plus abouti, **la mise en lien des professionnels sur un territoire**, qu'ils soient Promeneurs ou non, **peut déboucher sur la mise en œuvre de projets communs** – et notamment de projets portés par des acteurs issus de champs variés :

« Mettre la médiation numérique avec les acteurs de la jeunesse ça permettait aussi de créer des ponts entre la médiation numé-

rique et la jeunesse, ce qui a du sens. (...) L'idée c'est de dire que les EPN ça peut être des ressources locales en cas de problèmes techniques autour des questions numériques mais aussi pour concevoir des projets, les projets participatifs, les projets autour de la création d'un blog de l'image, de choses comme ça. (...) L'idée c'est qu'il y ait de plus en plus de ponts comme cela qui se créent. » (Entretien avec un coordinateur départemental)

Ainsi, l'impulsion **de projets communs favorise le renouvellement des pratiques au sein de structures telles que les centres sociaux et les centres d'animation** - ici lorsque la mise en réseau est permise par la présence d'acteurs-ressources spécialistes du numérique tels que les EPN. Néanmoins il semble que le développement de ce type de partenariats sont largement minoritaires et demeurent à ce stade des exceptions.

Enfin, **l'entrée de certaines structures dans le dispositif « Promeneurs du Net peut faciliter la mise en relation et le développement de projets avec des structures non rattachées directement à l'initiative.** Par exemple pour un centre social, peu partenaire auparavant d'acteurs tels que l'Éducation nationale, l'étiquette « Promeneur du Net » a joué un rôle facilitateur pour faire connaître leurs activités et enclencher des projets communs :

« Cela permet de mettre en avant ça au niveau du collège, d'être étiqueté « Monsieur numérique » au niveau du quartier, et le collège peut se dire, 'tiens il y a un animateur, il pourrait nous aider. On a été au conseil de la vie collégienne parler des Promeneurs du Net, se présenter avec ma collègue, et cela va peut-être déboucher sur des ateliers une fois par an au collège. (...) On a une visibilité, cela nous a permis de rentrer par la grande porte avec l'Éducation Nationale. Je peux vous assurer qu'avant, l'éducation nationale, ce n'était pas toujours évident : l'animation n'était pas toujours bien vue. Cela a permis d'être considéré comme partenaire, d'être mieux reconnu par l'Éducation Nationale. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Ainsi, **« Promeneurs du Net » peut jouer le rôle d'un « label » garantissant une plus grande**

crédibilité des professionnels pour valoriser leurs activités auprès de structures qui ne sont pas des structures de rattachements de Promeneurs ou qui sont encore éloignés du dispositif. Néanmoins, cela ne masque pas la permanence de certains freins institutionnels avec des acteurs tels que l'Education Nationale, pour qui l'outil ne présente pas encore l'ensemble des garanties (en termes de confidentialité des données et de séparation vie privée/vie professionnelle notamment) pour être utilisé par des enseignants ou des professionnels de la vie scolaire.

4.3. Un dispositif en soutien des politiques de jeunesse

L'analyse menée à ce stade met en lumière un intérêt contrasté des élus locaux pour le dispositif « Promeneurs du Net » : s'ils en connaissent généralement les contours, ils n'en maîtrisent que peu les objectifs et ne connaissent que rarement les pratiques concrètes qu'il induit pour les professionnels. En ce sens, l'étude évaluative montre que « Promeneurs du Net » est avant tout perçu comme un dispositif « clé en main » par les collectivités locales, qui permet aux acteurs locaux de répondre efficacement aux évolutions des pratiques numériques des jeunes (4.3.1). Si « Promeneurs du Net » peut, dans certains cas, trouver une place au sein de politiques de jeunesse existante, il reste peu approprié par les collectivités locales (4.3.2) et ne semble contribuer ni à la définition ni à la mise en œuvre d'une politique jeunesse locale (4.3.3).

4.3.1. L'intérêt des élus pour un dispositif « clé en main »

Les élus rencontrés dans le cadre de l'évaluation perçoivent Promeneurs du Net comme un outil de communication – pour les structures et pour la collectivité locale – avant d'en apprécier l'intérêt en termes de présence éducative sur Internet :

« C'est pour cela que je dis qu'il est crucial qu'un service jeunesse soit présent sur les réseaux sociaux, c'est pour pouvoir toucher tous les jeunes, un maximum de jeunes. Il y a d'autres jeunes dont je suis persuadé qu'ils ne les

connaissent pas. Est-ce que tous les jeunes veulent participer à des animations ? Je n'en suis pas convaincu. Est-ce que tous les jeunes veulent monter des projets ? Non plus. Cela dépend des envies, des intérêts, des besoins des jeunes. Les jeunes, ils sont divers. Le jeune ça ne veut rien dire. Donc c'est pour cela que pour moi, l'intérêt d'être présent sur les réseaux sociaux, c'est d'en toucher un maximum, au-delà d'une barrière physique. Selon l'emplacement ou le lieu de travail principal des animateurs, le service peut avoir une image d'un service qui va proposer des actions/animations à destination de certains jeunes. Surtout, se faire connaître. » (Entretien avec l' élu d'une petite ville)

Si les élus semblent avoir conscience de l'évolution rapide des pratiques d'information des jeunes, **« Promeneurs du Net » est ainsi surtout compris comme un moyen de compléter l'information délivrée physiquement sur l'activité à destination des jeunes sur le territoire.** L'aspect éducatif de la présence en ligne est beaucoup moins valorisé, et les élus rencontrés ne connaissent que rarement la diversité des missions de « Promeneur du Net ». Les Promeneurs peuvent, de ce point de vue, déplorer la méconnaissance de leur activité concrète par les élus de leur territoire :

« Là où il y a un décalage, c'est que les élus entendent des mots, ils entendent Cazeneuve qui parle de radicalisation. Vous savez comment sont les politiques : il y a une bulle, un nouveau concept à la mode, tout le monde saute dessus, et parfois, ils ne connaissent pas forcément nos métiers. Nous on est à la base, avec un public, et il y a parfois un décalage entre ce que pense l' élu de ce qui se passe et de ce qui se passe réellement dans la structure. C'est pour cela que la Caf doit nous aider à former nos élus et à leur expliquer nos métiers, parce qu'on ne les voit pas forcément tous les quatre matins. » (Entretien avec un Promeneur, médiateur numérique au sein d'un centre social)

Les élus peuvent parfois faire preuve d'une méconnaissance du dispositif en tant que tel, à l'instar d'une élue valorisant la possibilité d'avoir des échanges anonymes avec les jeunes, alors même que le dispositif s'adresse surtout à des

jeunes qui fréquentent des structures, et que si la confidentialité est garantie, le nom des personnes qui échangent est bien visible. Finalement, les élus valorisent « Promeneurs du Net » dans sa capacité à répondre efficacement aux évolutions des pratiques des jeunes, ainsi qu'aux demandes d'adaptation des moyens d'interaction des professionnels avec les jeunes.

4.3.2. Une territorialisation inaboutie, qui rend le dispositif peu appropriable par les collectivités locales

Les politiques de jeunesse sont, aujourd'hui, marquées par une forte territorialisation. Alors que les services de l'Etat déclinent territorialement les dispositifs nationaux, les collectivités territoriales cherchent, de plus en plus, à développer leurs propres outils à destination des jeunes. Pour celles-ci, « Promeneurs du Net » s'étend sur un territoire difficilement appréhendable (4.3.2.1), freinant la possibilité d'articuler le dispositif avec leurs politiques locales (4.3.2.2).

4.3.2.1 « Promeneurs du Net », un territoire peu appréhendé

Pour les élus en charge des politiques de jeunesse, « Promeneurs du Net » reste un dispositif ambivalent. Il est perçu, d'un côté, comme l'instrument d'un maillage étendu du territoire, et notamment dans les zones rurales :

« Les dispositifs qui au maximum peuvent toucher le jeune là où il est ça paraît essentiel. Ce côté lien avec le numérique, c'est vraiment essentiel. Après ça ne résout pas tous les problèmes qui sont liés au département, des problèmes de difficultés de déplacements mais aussi d'inégalité de densité de population de jeunes. (...) Les Promeneurs du Net apportent un certain nombre de réponses même si je ne suis pas sûre que les animateurs quadrillent tout le département. Il y a des zones blanches. Donc ça me paraît important qu'on ait une meilleure couverture du département. » (Entretien avec une élue départementale à la jeunesse)

D'un autre côté, le **dispositif peut paraître comme peu territorialisé par certains élus** : l'échelon d'application de « Promeneurs du Net » étant brouillé géographiquement³⁴ (étant animé à la fois nationalement et départementalement), et statutairement (les Caf et la Cnaf ne relevant pas de la même catégorie d'acteurs que les collectivités territoriales).

De plus, si les élus perçoivent « l'incarnation » du Promeneur dans l'action d'un professionnel, sur un territoire donné délimité, ils appréhendent avec difficulté la profondeur des relations en ligne que peut avoir un Promeneur avec un jeune.

4.3.2.2 Une faible articulation avec les politiques locales

Cette difficulté à appréhender la territorialité des « Promeneurs du Net » conduit à une faible articulation du dispositif avec les politiques de jeunesse menées localement.

Un **premier frein est que « Promeneurs du Net » est souvent peu articulé avec des documents stratégiques existants dans les politiques jeunesse départementales et communales**. Dans plusieurs communes enquêtées, « Promeneurs du Net » est appréhendé comme un outil à disposition des services Jeunesse, sans forcément avoir sa place dans les différents documents stratégiques, tel que le Projet Educatif Local. Il semble que les élus n'inscrivent pas cette initiative dans une vision stratégique de long terme, surtout lorsque la politique jeunesse est peu formalisée et qu'elle s'appuie surtout sur une juxtaposition de dispositifs :

« Pour moi, Promeneurs du Net, ça apporte beaucoup aux jeunes, c'est vrai qu'on s'est rendu compte qu'au lycée les jeunes sont toujours porteurs, ils veulent porter leurs propres projets, ils ont besoin d'être entendus, et bien évidemment pour moi c'est un dispositif qui doit être valorisé parce que c'est leur moyen à eux de communication. En tant que porteur d'une politique jeunesse je sais que je défendrai ce dispositif qui, de toute façon... On fait

³⁴ Plusieurs échelles géographiques se superposent : l'impulsion et l'essaimage du dispositif au niveau national, l'animation départementale réalisée par la coordination, l'implantation et le rayonnement variable des structures engagées dans « Promeneurs du Net » (du quartier à l'intercommunalité, voire au département entier).

un constat au sein du service jeunesse que ça fonctionne bien, voire très bien, il est toujours en service, j'ai envie de dire, dans ce PIJ. » (Entretien avec une élue d'une ville moyenne, déléguée à la jeunesse)

Par ailleurs, à ce stade, **il semble que l'intégration de l'initiative Promeneurs du Net aux orientations stratégiques départementales soit encore mitigée.**³⁵ En effet, on constate que le programme est peu mentionné dans les Schémas Départementaux des Services aux Familles (SDSF) : sur les quatre départements enquêtés, seulement deux départements en font la mention dans leurs documents respectifs. Dans ceux-ci, « Promeneurs du Net » est surtout mentionnée comme une action existante à conforter, avec comme enjeu principal l'importance de mieux communiquer sur ce dispositif.

Un deuxième frein à cette articulation relève de la complexité à appréhender « Promeneurs du Net » en termes de secteur d'action publique. En effet la démarche est tantôt perçue comme un outil relevant du secteur « jeunesse », tantôt comme un outil relevant du secteur « numérique », ce qui ne facilite pas son appropriation par les élus.

Un troisième frein est lié à la conception même de « Promeneurs du Net » : les conventions ciblent directement les structures, et non pas les collectivités locales. Ces structures vont ainsi davantage chercher - dans une logique de pérennité et de déploiement de leurs activités - à répondre aux besoins des jeunes et des professionnels, tout en mobilisant des ressources financières, plutôt que de vouloir inscrire « Promeneurs du Net » dans une logique plus globale sur le territoire :

« En fait, Promeneurs du Net, ça permet de cadrer les choses et de vendre les choses

auprès de nos élus et de nos chefs, qui ne connaissent pas tout ça. Ça permet que ce soient des projets cadrés, qu'il y ait du financement, c'est suivi par la Caf. Les gens, ça leur parle, tout de suite, ils se disent 'wow, la Caf, OK'. En sachant qu'ici on est un Centre social, on est financé à 50 % par la Caf. Donc quand la Caf dit 'vous allez faire ça, la Mairie dit OK, on va faire ça'. Nous on avait une demande d'aller sur Internet, de toute manière, donc ça répond à notre demande. » (Entretien avec un Promeneur d'un centre social)

Enfin, la difficulté des collectivités locales à investir le dispositif peut s'expliquer par un portage avant tout associatif, sur certains territoires :

« La ville ne participe pas directement au dispositif Promeneurs du Net, mais c'est aussi un dispositif qu'on suit, qu'on regarde, qu'on encourage, qu'on a encouragé en tout cas quand il est arrivé en expérimentation sur le département, et qui au final a permis de développer, je crois, dans nos centres sociaux une première approche des usages du numérique et de l'utilité du numérique comme d'un outil dans la relation aux jeunes, à la famille, la relation aux professionnels. Ça a permis de relancer une dynamique ensuite, c'était un bon déclencheur on va dire. » (Entretien avec une élue d'une ville moyenne, déléguée au numérique)

Des exceptions sont cependant notables : par exemple, en Ardèche, le projet « Promeneurs du Net » a été reconnu et intégré aux fiches-action du Programme d'Investissement d'Avenir (PIA Jeunesse) Ardèche Jeunesse Innovation Ruralité (AJIR). Précisons qu'il s'agit d'un projet déjà multipartenarial, impliquant des acteurs de différentes natures (collectivités locales, services de l'Etat, acteurs associatifs, etc.).

³⁵ Ce constat semble se retrouver à l'échelle nationale puisqu'il apparaît que parmi les 92 Caf qui ont rejoint la démarche « Promeneurs du Net », seuls 43 l'ont inscrite dans le SDFS (Caisse nationale d'allocations familiales, *Support de présentation de la journée nationale des coordinateurs du 19 mars 2018*)

5. Conclusion

La présente évaluation du dispositif « Promeneurs du Net » souligne quatre résultats majeurs (5.1) et permet de mettre en avant des enseignements relatifs à l'amélioration et au changement d'échelle de la démarche à l'échelle nationale (5.2).

5.1. Les quatre résultats majeurs de l'évaluation

L'évaluation menée dresse quatre résultats principaux, qui permettent de contextualiser, de préciser et d'expliquer la manière dont « Promeneurs du net » transforme la nature et la qualité de la relation existant entre les professionnels de la jeunesse et les jeunes.

5.1.1. Une typologie de professionnels en ligne

Un premier ensemble de résultats porte sur la variété des logiques qui sous-tendent « Promeneurs du Net », ainsi que les pratiques professionnelles et les représentations liées au programme.

« Promeneurs du Net » est un dispositif ouvert à un grand nombre de structures et de professionnels. Il apparaît que l'activité et les pratiques en ligne des professionnels ainsi que les publics qu'ils touchent sont fortement liés au type de métiers qu'ils exercent, au type de structures dans lesquelles ils évoluent et à la configuration départementale dans laquelle ils s'inscrivent.

Si la structuration et le développement du dispositif Promeneurs du Net sont fortement liés aux configurations territoriales, influant sur le choix des structures et celui des professionnels engagés, le dispositif est néanmoins marqué par une forte flexibilité à l'échelle des professionnels. En effet, la vocation initiale des « Promeneurs du Net », fortement partagée par

les professionnels, est d'inscrire les pratiques en ligne dans la continuité des pratiques dites « physiques ».

L'analyse des logiques de construction du dispositif à l'échelle départementale, du rôle joué par des acteurs majeurs (Caf, coordination départementale) et des pratiques concrètes des Promeneurs permet de dresser un tableau nuancé de ce que signifie « être Promeneur du Net ». Nous proposons ainsi une typologie de Promeneurs du Net basée sur l'observation d'une non-congruence systématique entre pratiques et statuts de professionnels, distinguant 3 idéaux-types de Promeneurs : les professionnels ayant des pratiques en ligne « fidèles au dispositif » et ceux ayant des pratiques plus « indépendantes » - tous deux ayant le statut de Promeneurs du Net, ainsi que des professionnels ayant des pratiques en ligne avec les jeunes, mais ne disposant pas du statut de Promeneur du Net.

5.1.2. Un effet d'institutionnalisation des pratiques numériques au sein des structures

Un deuxième ensemble de résultats porte sur les transformations organisationnelles engendrées par la mise en œuvre de la démarche Promeneurs du Net.

En instituant des temps dédiés aux pratiques professionnelles en ligne, qui s'inscrivent dans le temps de travail des professionnels de jeunesse et dans leurs missions, « **Promeneurs du Net** » **produit des effets sur l'organisation individuelle du travail au sein des structures.** Si l'entrée dans le dispositif permet aux professionnels de légitimer leurs activités en ligne, elle n'influe sur la répartition du temps de travail qu'à l'échelle individuelle et facilite généralement l'organisation du travail de chaque Promeneur.

L'évaluation met également en lumière une évolution des pratiques des professionnels à l'égard des jeunes : elle se traduit pour ce qui est de l'activité en ligne des Promeneurs par

l'accompagnement sur les démarches administratives, la diffusion d'informations, ou encore l'accompagnement à l'organisation de projet de jeunes. Elle porte aussi sur leurs pratiques plus larges en lien avec le numérique.

Cette évolution n'est pas sans poser question aux différentes parties prenantes du dispositif (professionnels eux-mêmes, mais également coordinateurs et formateurs) en lien avec la possibilité qu'offrent les réseaux sociaux aux professionnels de découvrir des pans de la vie des jeunes qui ne leur sont d'habitude pas révélés. Les Promeneurs sont ainsi, pour une partie d'entre eux, confrontés à des situations complexes qui sortent du cadre habituel de leur mission et adoptent en retour des postures hétérogènes pour y faire face.

Le dispositif « Promeneurs du Net » se traduit enfin par une institutionnalisation, à des degrés divers, des pratiques numériques au sein des structures. Celle-ci se pose plus fortement lorsque plusieurs Promeneurs du Net sont présents au sein d'une même structure.

L'étude met enfin en lumière des effets du dispositif au-delà des professionnels qui y prennent part, sur le développement des pratiques en ligne des collègues des Promeneurs. Sur la question des transformations organisationnelles, l'étude fait ressortir en dernier lieu un effet global d'institutionnalisation des pratiques numériques dans les structures. Autrement dit, le dispositif « Promeneurs du Net » permet d'ancrer durablement, chez les professionnels comme chez les personnels de direction, l'importance de développer une action en ligne à destination des jeunes dans les structures qui choisissent d'y participer.

5.1.3. Des interactions plus individualisées entre les jeunes et les professionnels

Un troisième ensemble de résultats porte sur les effets de « Promeneurs du Net » sur les jeunes.

Si le dispositif « Promeneurs du Net » transforme les pratiques des professionnels, **ses effets sur leurs bénéficiaires que sont les jeunes sont en revanche plus limités.** L'usage des réseaux sociaux par les professionnels de la jeunesse apparaît principalement, pour les jeunes, comme un outil de prolongement et de fluidification de leur relation.

Il apparaît que « Promeneurs du Net » n'engendre pas une diversification du profil des publics touchés par les actions jeunesse sur un territoire, et que les jeunes amenés à être en lien avec les professionnels de la jeunesse sur les réseaux sociaux sont principalement des jeunes fréquentant antérieurement les structures d'appartenance de ces professionnels.

L'un des effets majeurs pour les jeunes de leur relation avec les Promeneurs sur les réseaux sociaux est la possibilité de bénéficier de nouvelles modalités d'interactions, à plusieurs niveaux. L'usage des réseaux sociaux apparaît comme un moyen de faciliter et fluidifier l'accès des jeunes aux professionnels. De plus, les interactions entre les jeunes et les professionnels sont transformées par la possibilité de disposer d'un espace d'échange sécurisé à l'abri des regards. En conséquence, les jeunes développent des relations bilatérales et plus individualisées avec les professionnels, ce qui contribue à renforcer la proximité de leur présence éducative. Enfin, au-delà de la relation bilatérale entre jeunes et professionnels, certaines fonctionnalités des réseaux sociaux, comme les « groupes » créés sur Facebook, Messenger, ou Snapchat offrent l'opportunité de publications de texte et de partage de contenu à destination de groupes restreints.

L'étude ne permet néanmoins pas de constater d'effets majeurs du dispositif sur les pratiques numériques, les parcours et les situations personnelles des jeunes. Dans certains cas ces effets apparaissent limités, dans d'autres ils sont difficilement démontrables, ou ne concernent qu'un faible nombre de professionnels ou de structures participant au dispositif.

La relation avec les parents est également un enjeu de développement pour « Promeneurs du Net ». Certains Promeneurs, notamment ceux présents dans des structures au public mixte comme les centres sociaux, font part de leur intérêt pour développer un volet « parentalité » des Promeneurs du Net et construire avec les parents une relation sur les réseaux sociaux, alors que ces derniers restent aujourd'hui très minoritaires dans les interactions en ligne des professionnels avec leurs bénéficiaires. L'étude montre cependant que le contact en ligne des Promeneurs avec les jeunes les place dans une position de tiers de confiance et a pour effet de rassurer des parents.

5.1.4. Une articulation avec les politiques de jeunesse à renforcer

Un quatrième et dernier ensemble de résultats porte sur les effets de « Promeneurs du Net » sur la mise en réseau des professionnels à l'échelle territoriale et sur son articulation avec les politiques locales.

L'évaluation menée montre **une variété des configurations territoriales du dispositif « Promeneurs du Net » dans les quatre départements enquêtés.** Celles-ci sont liées au rôle de coordination départementale, essentiel dans l'impulsion du dispositif sur le territoire et notamment dans l'animation du réseau des Promeneurs – entre eux, mais également avec les autres acteurs du territoire. Alors que l'animation du réseau des Promeneurs est généralement dynamique, l'animation partenariale englobant les autres partenaires Jeunesse demeure en construction. Le caractère innovant de « Promeneurs du Net » et la place centrale des Caf dans le pilotage du dispositif peut, à l'échelle locale, questionner les acteurs contribuant aux dispositifs et aux politiques de jeunesse.

L'entrée dans le dispositif « Promeneurs du Net » constitue avant tout, à l'échelle territoriale, un outil au service de la mise en réseau des professionnels, bénéficiant à la fois aux Promeneurs et à leurs structures. Concrètement, on observe un rapprochement réel entre les professionnels ayant intégré le dispositif

« Promeneurs du Net », avec des variations territoriales. Les Promeneurs du Net montrent un intérêt fort pour l'échange entre pairs (qui se traduit par exemple par des temps d'échange de pratiques et de formations) bien que la possibilité de celui-ci soit souvent conditionnée par la préexistence de réseaux de professionnels « physiques ».

Concernant le lien avec les politiques locales de jeunesse et éducatives, l'évaluation montre que « Promeneurs du Net » est avant tout perçu comme un dispositif « clé en main » par les collectivités locales, qui permet aux acteurs locaux de répondre efficacement aux évolutions des pratiques numériques des jeunes. Dans un contexte où les élus semblent avoir conscience de l'évolution rapide des pratiques d'information des jeunes, « Promeneurs du Net » est ainsi surtout compris comme un moyen de compléter l'information délivrée physiquement sur l'activité à destination des jeunes sur le territoire. L'aspect éducatif de la présence en ligne est beaucoup moins valorisé. Finalement, si « Promeneurs du Net » peut, dans certains cas, trouver une place au sein de politiques Jeunesse existantes, il reste peu approprié par les collectivités locales. Cela constitue une piste d'amélioration forte du dispositif, et « Promeneurs du Net » pourrait par exemple être plus systématiquement intégré au sein des Schémas Départementaux des Services aux Familles (SDSF).

5.2. Pistes de réflexion et conditions de réussite

Afin de contribuer au déploiement optimal des « Promeneurs du Net » sur le territoire français, nous proposons un ensemble de recommandations, pistes de réflexions et conditions de réussite, nourris des constats développés dans le cadre de ce travail évaluatif.

5.2.1. Sur la philosophie et les principes généraux des « Promeneurs du Net »

Un premier ensemble de recommandations

porte sur la philosophie et les principes généraux qui animent « Promeneurs du Net ». Pour assurer un déploiement optimal à l'échelle de la France, nous considérons qu'il est important de :

- **garder l'esprit « bottom-up » initial**, en facilitant pour les départements la possibilité de faire remonter au réseau national les bonnes pratiques ou les points de vigilance rencontrés lors des diverses expériences issus des terrains respectifs ;
- **conserver une souplesse des pratiques à l'échelle départementale et au niveau des Promeneurs du Net**, tout en conservant le cadre qui fait la force du dispositif (en termes de légitimité et de crédibilité auprès des partenaires des politiques Jeunesse en particulier). Cela peut se traduire notamment par l'approfondissement des outils de transférabilité (guides, chartes) qui ont été développés ;
- **une attention doit être accordée à ne pas alourdir la gestion administrative du dispositif pour les professionnels** (recueil de données, *reporting*), au risque de les décourager. A cet égard, des outils numériques « *user-friendly* » pourraient être développés pour favoriser une remontée d'informations moins contraignante.

5.2.2. A l'échelle de la mise en réseau des Promeneurs du Net

À l'échelle des professionnels, nous proposons quatre recommandations qui peuvent enrichir l'animation et la mise en réseau des Promeneurs du Net et des professionnels Jeunesse sur leurs territoires respectifs :

- **ne pas négliger la population de professionnels en ligne qui ne sont pas officiellement Promeneurs** : ils ont des pratiques en ligne réelles, et il serait utile de pouvoir les intégrer au soutien dont disposent les Promeneurs « officiels » (formations, échanges de pratiques, etc.) ;

- **renforcer l'animation de réseau afin de favoriser le développement d'une communauté de pratiques**. Cela suppose par exemple de développer des rencontres physiques plus régulières entre professionnels, qui puissent être accessibles au plus grand nombre ; de créer des processus d'accueil des « nouveaux » par les « anciens » ; de construire des projets communs pour fédérer concrètement les professionnels, au-delà de la pratique en ligne « individuelle » de Promeneur du Net ;
- **enrichir une offre de formation qui réponde au mieux aux attentes des professionnels**, notamment vis-à-vis de la question des « situations complexes ». Cela suppose d'une part de proposer des temps d'échanges de pratiques réguliers, sous un format collectif. Cela implique d'autre part que les Promeneurs du Net puissent accéder facilement à des spécialistes des questions du mal-être des jeunes (psychologues, travailleurs sociaux), en ayant recours éventuellement à des échanges bilatéraux ;
- **développer des liens avec des structures Jeunesse, non directement rattachées à « Promeneurs du Net »**. Cela doit permettre aux Promeneurs du Net de solliciter des structures Jeunesse « expertes » sur certaines thématiques dont ils n'ont pas nécessairement la maîtrise mais également d'accéder à des formations individuelles sur des enjeux précis (droit, logement, culture numérique, par exemple). Un format possible est de s'inspirer du statut de « référent » créé pour certaines structures Jeunesse en Ardèche.

5.2.3. Sur la coordination départementale

Sur les fonctions de coordinations départementales, nous identifions trois pistes majeures de réflexions pour assurer la réussite de la généralisation des « Promeneurs du Net » à l'échelle de l'ensemble du territoire français :

- **renforcer la formation des coordinateurs** pour mieux transférer les « bonnes pratiques », en capitalisant sur les retours d'expériences de la coordination sur les quatre territoires pionniers. Il ne peut pas seulement s'agir d'évènements nationaux : s'ils sont primordiaux pour favoriser l'interconnaissance, ils ne permettant pas suffisamment de favoriser l'acquisition des compétences nécessaires à la coordination (animation de réseau, organisation de formations, postures à adopter vis-à-vis des professionnels) ;
- **développer des outils mutualisés à l'échelle nationale** pour soutenir les coordinateurs locaux, à destination particulièrement des professionnels les moins expérimentés (guides, supports de formations types, plateforme d'échanges confidentielles, etc.) ;
- **développer des temps d'échanges entre coordinateurs à une échelle régionale**, en renforçant le rôle d'une coordination régionale des Promeneurs du Net. Ces temps doivent permettre de faire remonter les expériences, favoriser une meilleure interconnaissance entre professionnels et mieux articuler le dispositif avec les politiques Jeunesse à l'échelle régionale.

5.2.4. Sur l'articulation avec les politiques Jeunesse et éducatives locales

Enfin, à l'échelle des politiques Jeunesse locales, nous proposons trois pistes de réflexions pour favoriser le déploiement de l'initiative et une meilleure articulation avec les politiques Jeunesse et éducatives sur les territoires :

- **systematiser la tenue de Comités de pilotage**, pour mieux associer les acteurs des politiques Jeunesses du territoire au développement de « Promeneurs du Net » ;
- **favoriser l'inscription de « Promeneurs du Net » dans les documents des politiques publiques locales** (Schéma Départemental des Services aux Familles par exemple), afin de renforcer l'appropriation de l'initiative par les élus Jeunesse ;
- **renforcer la communication autour du dispositif, en ciblant particulièrement les acteurs de l'Education Nationale**, qui peuvent être un vecteur majeur pour faire connaître l'existence des Promeneurs du Net de leur territoire d'implantation auprès des jeunes. Cela suppose notamment de Définir avec l'Education Nationale des conditions et des leviers pour diffuser l'initiative auprès des collégiens et lycéens.

1. Bibliographie

1.1. Documents institutionnels liés au déploiement de « Promeneurs du Net »

CAF DE L'ARDÈCHE, *Charte des Promeneurs du Net de l'Ardèche*, 2018

CAF DE LA MANCHE, *Charte des Promeneurs du Net de la Manche*, 2016

CAF DU CHER, *Charte des Promeneurs du Net du Cher*, version de juin 2015

CAF DU MORBIHAN, *Cahier des charges de l'appel à projets départemental « Présence éducative sur Internet »*, 2014

CNAF, *Enquête quantitative réalisée entre le 7 février et le 16 mars 2018*

CNAF, *Guide de déploiement « Les Promeneurs du Net : une présence éducative sur Internet »*, 2017

VILLE DE SÉNÉ, *Protocole dans le cadre de l'action « Promeneurs du Net »*, 2016.

1.2. Revue de littérature et éléments de contextualisation

AGENCE PHARE, *Evaluation des projets lauréats de l'initiative La France s'engage. Evaluation des projets « Citoyenneté et vie associative »*, Paris, Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports. Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse, 2017.

AGENCE PHARE, *Le rôle du réseau Information Jeunesse sur les territoires: analyse et préconisations*, Paris, DJEVPA, 2015.

ALGAN Yann, HUILLERY Elise et GUYON Nina, *Comment lutter contre la violence et le harcèlement à l'école et au collège? Effets du dispositif de médiation sociale France Médiation et d'un dispositif de prise de conscience du niveau de violence.*, Rapport d'évaluation, 2016.

ASKORIA, *Etat de l'art réalisé pour l'expérimentation Web Walkers, Prévenir les risques de violences, de harcèlements et de radicalisations par la médiation numérique*, 2018.

AVISE, *Stratégies pour changer d'échelle - le guide des entreprises sociales qui veulent se lancer*, Paris, AVISE, 2014, 56 p.

BALLEYS C., *Socialisation adolescente et usages du numérique. Revue de littérature*, Rapport d'étude de l'INJEP, juin 2017.

BALLEYS Claire, « Gestion de l'intimité et affichage d'un territoire sentimental entre adolescents sur Internet », *Agora débats/jeunesses*, 2016, n° 72, p. 7-19.

BALLEYS Claire, « L'incontrôlable besoin de contrôle », *Genre, sexualité & société*, 2017, n° 17.

BALLEYS Claire, *Grandir entre adolescents, à l'école et sur internet*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaire romandes, 2015.

BALLEYS Claire, *Socialisation adolescente et usage du numérique. Revue de littérature*, Paris, Cnaf, INJEP, 2017.

BÉGIN Mathieu, *Agir contre la cyberintimidation avec la vidéo numérique et YouTube: une étude de sociologie cognitive sur la communication socio-éducative médiatisée chez des adolescents*, Université de Montréal, Thèse de doctorat en communication, 2016.

- BIGOT Régis et CROUTTE Patricia, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, Paris, Crédoc, 2014.
- BOULAYOUNE Ali, « L'accompagnement : une mise en perspective », *Informations sociales*, 2012, n° 169.
- BOULIN A., *Les adolescents et leur famille. Revue de littérature*, Rapport d'étude de l'INJEP, août 2017.
- BOYD Danah, *It's complicated. The Social Life of Networked Teens*, New Haven, Yale University Press, 2014.
- BROTCORNE Périne et VALENDUC Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet », *Les cahiers du numérique*, 2009, vol. 5, n° 1, p. 45-68.
- CAVALLI Alessandro et GALLAND Olivier (dir.), *L'allongement de la jeunesse*, Arles, Actes Sud, 1993.
- CHARMILOT Maryvonne et DAYER Caroline, « Démarche compréhensive et méthodes qualitatives: clarification épistémologiques », *Recherches qualitatives*, 2007, n° 3.
- CNAF, MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES ET LE MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ, *COG. Contribuer à la structuration d'une offre « enfance et jeunesse » adaptée aux besoins des familles. 2013-2017*, 2017.
- CNAF, *Orientations stratégiques de la branche Famille 2017-2027*, 2017.
- CR-DSU, *Accompagner les usages numériques dans les quartiers : un nouveau challenge!*, Aix les bains, Synthèse de la journée du 14 décembre 2012, 2012.
- DAGNAUD Monique, *Génération Y. Les jeunes et les réseaux sociaux, de la dérision à la subversion*, Paris, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P), 2013.
- DARMON Muriel, *La socialisation : domaines et approches*, Paris, Armand Colin, 2006.
- DAVENEL Yves-Marie, *Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Etude de cas : Les usagers des missions locales face aux TIC*, Les Etudes Connexions Solidaires., Emmaüs Connect, 2015.
- DEBARDIEUX Eric, « Violence à l'école et politique : la France entre démagogie et méconnaissance », *Journal du droit des jeunes*, 2006, n° 255, p. 22-26.
- DELESALLE Marie et MARQUIÉ Gérard, *Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ?*, Rapport d'étude, INJEP, 2016.
- DESROZIERS Eric, « Focus. Les actions des centres sociaux à destination des familles », *Informations sociales*, 2014, vol. 1, n° 181, p. 72-74.
- DURU-BELLAT Marie, *L'inflation scolaire : Les désillusions de la méritocratie*, Paris, Seuil, 2006.
- GALLAND Olivier, « Un nouvel âge de la vie », *Revue Française de Sociologie*, 1990, n° 4, p. 529-550.
- GALLAND Olivier, *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Armand Colin, 2011.
- GEORGES Fanny, « Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0 », *Réseaux*, 2009, n° 154, p. 165-193.
- GLASER Barney et STRAUSS Anselm, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Chicago, (coll. « Aldine de Gruyter »), 1967.
- GRANJON Fabien, « De quelques pathologies sociales de l'individualité numérique. Exposition de soi et autoréification sur les sites de réseaux sociaux », *Réseaux*, 2011, n° 167, p. 75-103.
- GRANJON Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, 2011, n° 1, p. 67-74.

- GUILLER Audrey, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée. Espace de connexion. », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2012, n° 2749, p. 32-35.
- IFOP, *Les adolescents et le porno : vers une « Génération Youporn »*. Etude sur la consommation de pornographie chez les adolescents et son influence sur les comportements sexuels, Observatoire de la Parentalité et de l'Education Numérique, 2017.
- IFOP, *Nos ados sont-ils vigilants sur Internet ?*, Etude commanditée par RSA, 2013.
- JENKINS Henry, PURUSHOTMA Ravi, WEIGEL Margaret, CLINTON Katie et ROBISON Alice J., *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century*, Mit Press, 2009.
- LACHANCE Jocelyn, *Adophobie. Le piège des images*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2016.
- LACROIX I., *Radicalisations et jeunesse. Revue de littérature*, INJEP Notes & rapports / Revue de littérature, 2018
- LENOIR Daniel, « La branche famille et les jeunes : vers une redéfinition de la doctrine », *Regards*, 2015, vol. 2, n° 48, p. 111-117.
- LITT Eden et HARGITAI Eszter, « The imagined audience on social network sites », *Social Media+ Society*, 2016, vol. 2, n° 1.
- LIVINGSTONE Sonia et BOBER Magdalena, « UK Children Go Online: Surveying the experiences of young people and their parents », *London School of Economics and Political Science*, 2008.
- LONCLE Patricia, « La jeunesse au local : sociologie des systèmes locaux d'action publique », *Sociologie*, 2011, vol. 2, n° 2.
- MARTIN Olivier et SINGLY François DE, « L'évasion amicale. L'usage du téléphone familial par les adolescents », *Réseaux*, 2000, vol. 18, p. 91-118.
- MARWICK Alice, « Gender, sexuality and social media », *The social media handbook*, 2013, p. 59-75.
- MAUGER Gérard, *Les jeunes en France. Etat des recherches*, Paris, La Documentation Française, 1994.
- MEYER Helena, « Nätvandrarna - The Web Walkers », *Children, Youth & Media in the World*, 2012, n° 1, p. 12-15.
- MISSION INFORMATION ET COMMUNICATION DE LA CNAF, *Guide du déploiement. Les Promeneurs du Net. Une présence éducative sur Internet.*, 2016.
- MUNIGLIA Virginie, ROTHÉ Céline et THALINEAU Alain, « Accompagner les jeunes vulnérables : catégorisation institutionnelle et pratiques de la relation d'aide », *Agora débats/jeunesses*, 2012, n° 62.
- MUXEL Anne, *Avoir 20 ans en politique : Les enfants du désenchantement*, Paris, Seuil, 2010.
- NICOLE-DRANCOURT Chantal et ROULLEAU-BERGER Laurence, *Les jeunes et le travail, 1950-2000*, Paris, PUF, 2001.
- OCTOBRE Sylvie et BERTHOMIER Nathalie, « L'enfance des loisirs. Elements de synthèse », *Culture études*, 2011, n° 6, p. 1-12.
- ONED, *L'accompagnement vers l'autonomie des « jeunes majeurs »*, Paris, 2015.
- PATTON Michael Quinn, *Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice*, Fourth edition., Thousand Oaks, California, SAGE Publications, Inc, 2015, 806 p.
- PÉTRY Hélène, *Envoie-moi un message. Les adolescents connectés et leurs réseaux sociaux numériques à Paris et à Rio de Janeiro*, Paris, Editions Recherches, 2015.
- PIRAUD-ROUET Catherine, « Des promeneurs du Net pour repérer les jeunes en souffrance », *Gazette Santé Social*, 2016.

TURCOTTE Martin, *Political participation and civic engagement of youth*, Statistics Canada, 2015.

VERDALLE Laure de, VIGOUR Cécile et BIANIC Thomas Le, « S'inscrire dans une démarche comparative », *Terrains & travaux*, 2013, n° 21, p. 5-21.

WALLER Gregor, WILLEMSE Isabel, GENNER Sarah, SUTER Lilian et SÜSS Daniel, *Jeunes, activités, médias - enquête Suisse. Rapport sur les résultats de l'enquête JAMES*, Zürich, Haute école des sciences appliquées de Zürich, 2016.

WOTANIS Lindsey et McMILLAN Laurie, « Performing Gender on YouTube: How Jenna Marbles negotiates a hostile online environment », *Feminist Media Studies*, 2014, vol. 14, n° 6, p. 912-928.

2. Liste des entretiens et des observations réalisés

Les éléments ci-dessous proposent une vue globale du terrain d'enquête réalisé entre février septembre 2018.

2.1 Entretiens menés, par catégorie d'enquêtés

2.1.1. Entretiens avec les acteurs nationaux

Trois entretiens de cadrage ont été menés avec les membres du Comité de suivi, poursuivant trois objectifs majeurs : prendre connaissance du dispositif « Promeneurs du Net », faire un état des lieux de l'avancement de sa mise en œuvre et collecter de la documentation ainsi que des contacts pertinents.

Ces entretiens ont été menés aux mois de février et mars 2018 :

- avec la Direction de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative (DJEPVA) du Ministère de l'Éducation nationale du Ministère de l'Éducation nationale ;
- avec le Pôle Famille, Enfance, Jeunesse du Département Enfance, Jeunesse et parentalité de la Direction des Politiques Familiale et Sociale (DPFS) de la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) ;
- avec le Département Accompagnement et Développement Social (DASD) de la Caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA).

Ces entretiens ont notamment permis de comprendre la diversité de positionnement de ces différentes institutions et leurs attentes vis-à-vis du dispositif « Promeneurs du Net ».

Un entretien avec Vanessa Lalo, psychologue et intervenante régulière au sein du dispositif, a eu lieu en septembre 2018.

2.1.2. Entretiens avec les Promeneurs du Net et les Directions

Les Promeneurs du Net et les personnels de Direction ont été enquêtés dans une diversité de structures, situées dans les quatre départements concernés par l'enquête. Pour des raisons d'anonymat des enquêté.e.s, nous ne présentons ici que les nom des structures ayant fait l'objet d'une enquête.

Structures enquêtées dans le Morbihan

- MRJC 56 (Vannes)
- Centre socioculturel Kercado (Vannes)
- FJT Auray
- Association Familles Rurales de Crédin-Rohan
- BIJ Lorient

Structures enquêtées dans la Manche

- EPN / Centre social La Glacerie
- Maison des Adolescents de Cherbourg
- FJT Granville
- PIJ / Centre social L'Esc-Halles d'Avranches
- Association Familles Rurales de Moyon Village

Structures enquêtées en Ardèche

- Mission locale Nord Ardèche
- Centre socioculturel Saint-Agrève
- Espace de Vie Sociale de Burzet (Maison de Vallée)
- Association PréORéPPOP (Annonay)
- MJC La Voulte-sur-Rhône
- CCAS Pierre Rabhi (La Voulte-sur-Rhône)

Structures enquêtées dans le Cher

- PAEJ Le Pass'age (ACEP) (Saint-Florent sur Cher)
- Centre social Cher Tsigane (Bourges)
- BIJ Ville de Bourges

2.1.3 Entretiens avec les coordinateurs départementaux

Département	Structure	Fonction
07	Caf	Réferente technique Caf
07	Syndicat Mixte Inforoute (SMI)	Coordinatrice du réseau EPN Ardèche/Drôme
07	Syndicat Mixte Inforoute (SMI)	Coordinatrice Promeneur du Net (0,5 ETP), Community manager Parentalité Numérique (0,5 ETP)
18	ACEP	Coordinatrice opérationnelle PDN
50	Mairie de Cherbourg - Détachement à la Caf	Coordonnateur départemental
56	Caf	Conseiller thématique coordination jeunesse

2.1.4. Entretiens avec les acteurs du Copil départemental (et/ou partenaires du dispositif)

Fonction	Fonction
Caf	Directrice
Association	Chargé de mission
Maison des Ados	Direction
DDCS	Responsable du Pôle JEPVA
Caf	Référence technique animation vie sociale et jeunesse
Caf	Directeur de l'action sociale de la Caf
DSDEN	Responsable du service social scolaire
	Cheffe de mission
	Cheffe de service Jeunesse et vie associative
	Chargée de mission PIA AJIR
DDCSPP	Chef de service politique de la ville, jeunesse et citoyenneté
MSA	Responsable du domaine action sanitaire et sociale à la MSA

2.1.5. Entretiens avec les élus locaux (en charge des politiques jeunesse/éducation/famille)

Département	Fonction
07	Elue à l'enfance et à la jeunesse
07	Elue à la jeunesse, la vie associative et le devoir de mémoire
50	Elu délégué à la jeunesse
50	Elue déléguée à l'éducation et à la jeunesse
56	Conseillère municipale déléguée aux loisirs et à la jeunesse
56	Conseillère municipale aux services numériques (et conseillère à la Région Bretagne)

2.1.6. Entretiens avec les jeunes

Département	Occupation principale
07	Collégienne
07	Collégien
07	Lycéen
07	Collégien
07	Collégien
07	Collégien
07	Collégien

Suite	Occupation principale
50	Lycéen
50	Lycéen
50	En apprentissage - cuisinier
50	En apprentissage - cuisinier
50	Lycéenne
50	Lycéenne
50	Etudiante
56	Travail en intérim
56	Etudiante
56	SVE
56	Apprentissage BTS Ingénierie sociale
56	Etudiante en alternance
56	Etudiant / Job d'appoint

2.1.7. Entretiens avec des parents

Département	Nombre d'enfants
07	2
07	2
56	2

2.2. Observations menées

En complément des sessions d'observation des pratiques en ligne des Promeneurs du Net, qui ont été articulées aux entretiens semi-directifs approfondis menés avec ceux-ci, quatre observations non-participantes d'événements liés au dispositif ont été réalisées :

2.2.1. Les observations menées à l'échelle départementale

Département	Événement	Structure organisatrice
56	Regroupement départemental des Promeneurs du Net	Caf du Morbihan
56	Sessions d'échange de pratiques entre Promeneurs à Lorient	Association Douar Nevez
18	Demi-journée de formation des Promeneurs sur les aspects juridiques des réseaux sociaux	ACEP
50	Journée de formation des Promeneurs sur l'utilisation de Youtube avec les jeunes	Caf de la Manche

2.2.2. Une observation de la Journée nationale des coordinateurs Promeneurs du Net

La réalisation **d'une journée complète d'observation non-participante** lors de la journée nationale des coordinateurs Promeneurs du Net, le 19 mars 2018, a permis de compléter utilement le matériel collecté, notamment lors de l'observation d'un temps de plénière (matinée) puis de l'observation d'un temps d'atelier de travail en groupe (après-midi).

Du matériel qualitatif a notamment pu être récolté sur :

- le rôle et le positionnement des coordinateurs dans le dispositif « Promeneurs du Net » ;
- le modèle de « structuration » du dispositif Promeneurs du Net (aux niveaux national, régional, départemental, local) envisagé par la Cnaf ;
- les logiques d'édiction d'un cadre normatif de ce que « doit être » ou « ne pas être » une activité de Promeneur du Net, selon la Cnaf ;
- les pratiques de coordination à l'échelle départementale.

Des données quantitatives, issues de la présentation de l'étude par questionnaire réalisée par la Cnaf début 2018, ont également été collectées.

3. Guides d'entretien utilisés

Nous reproduisons en annexe deux guides d'entretien majeurs utilisés dans le cadre de notre enquête de terrain : celui pour les Promeneurs du Net (3.1) et celui pour les jeunes (3.2).

3.1. Guide utilisé pour les Promeneurs du Net

Pouvez-vous me parler de votre parcours ?

[Relances]

Quelle formation avez-vous suivie ?

Quand et comment avez-vous rejoint [nom de la structure] ?

Quel parcours professionnel avez-vous eu auparavant ?

Comment et pourquoi êtes-vous devenu « Promeneur du Net » ? Qu'est-ce qui vous intéressait dans ce rôle ?

Quel est votre niveau de connaissance/pratique du numérique ? Estimez-vous que vous étiez un « expert » des outils numériques avant de devenir PdN ?

Pouvez-vous me parler plus en détail de l'activité de PdN ? En quoi cela consiste-t-il concrètement ?

[Relances]

Quelle posture adoptez-vous sur les réseaux sociaux ? Comment entrez-vous en contact avec les jeunes ? Et précisément avec ceux qui ne fréquentent pas physiquement votre structure ?

Quels réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, etc.) utilisez-vous ? Quelles logiques vous poussent à choisir ces réseaux ?

Quels sont les sujets que vous abordez avec les jeunes ? Les plus abordés ? Ceux qui sont abordés plus rarement ? Abordez-vous la question des violences, du harcèlement, de la radicalisation ?

Quelle est la fréquence de votre accompagnement ?

Quelle est la part du temps d'accompagnement en ligne dans votre activité ?

Quelle est la durée des permanences en ligne ? Comment sont-elles structurées ?

Quelle est la répartition de l'activité entre les interventions informationnelles, les interventions visant la création de lien social, les interventions d'accompagnement et les interventions relevant de l'écoute attentionnée ?

Quelles sont les difficultés auxquelles vous êtes confronté dans l'activité de PdN ? Vers qui vous tournez-vous pour les résoudre ?

Quelles sont les conséquences de l'activité de « Promeneurs du Net » sur vos conditions et pratiques de travail ?

[Relances]

Comment articulez-vous cette activité avec vos autres missions ? Avez-vous l'impression que cela vous donne du travail en plus ?

De quelle manière cette activité a-t-elle changé votre métier ? Pensez-vous qu'il serait possible de « revenir en arrière » et de sortir de cette pratique de « présence éducative sur Internet » ?

Quelles sont les conséquences du dispositif « Promeneurs du Net » sur l'organisation de votre structure ?

[Relances]

L'entrée dans le dispositif a-t-elle provoquée une transformation de la répartition des tâches au sein de l'équipe de votre structure ?

La participation au dispositif a-t-elle engendré une modification des relations entre les membres de l'équipe ?

L'activité de votre structure a-t-elle évolué à partir de l'inscription dans le dispositif « Promeneurs du Net » ?

Estimez-vous que votre travail est davantage reconnu par votre employeur/supérieur/collègues depuis que vous êtes « Promeneur du Net » ?

Quels sont les caractéristiques des jeunes que vous touchez en tant que « Promeneur du Net » ?

[Relances]

Les publics de la structure ont-ils des problématiques/difficultés particulières ?

Les jeunes du territoire ont-ils des problématiques/difficultés particulières ?

Quel type de jeunes ciblez-vous dans le cadre du dispositif « Promeneurs du Net » (âge, sexe, territoire, niveau de diplôme, problématiques) ?

Les jeunes ciblés sont-ils préalablement connus par la structure ? Quelle est la proportion de jeunes touchés en ligne qui sont également des usagers physiques de la structure ?

Au regard de ces différentes caractéristiques (âge, sexe, territoire, niveau de diplôme), rencontrez-vous des difficultés particulières pour toucher certains jeunes que vous ciblez ?

Quelle est la nature de la relation que vous construisez avec les jeunes en tant que « Promeneur du Net » ?

[Relances]

Quelles sont les modalités, le contenu et la fréquence de vos échanges avec les jeunes ?

Selon vous, quelles sont les différences principales avec l'accompagnement des jeunes en face-à-face ? Les similarités ?

Comment s'articulent et se complètent vos relations numériques et dans la structure ?

Dans quelle mesure votre action favorise permet-elle d'éviter les comportements à risque des jeunes ou des situations de mal-être ?

Quels sont les effets majeurs de votre activité de PdN sur les jeunes avec qui vous êtes en contact ?

Quel type de relation construisez-vous avec les parents des jeunes que vous touchez en tant que « Promeneur du Net » ?

[Relances]

Avez-vous eu des échanges avec les parents des jeunes touchés par le dispositif ?

Avez-vous eu des retours de leur part ?

Avez-vous le sentiment que votre accompagnement a modifié la perception qu'ont les parents des pratiques numériques de leurs enfants ?

Quels sont les effets du dispositif sur la participation des jeunes à la vie locale ?

Dans quelle mesure l'action des « Promeneurs du Net » favorise-t-elle la prévention des comportements à risque et du mal-être ?

Le dispositif « Promeneur du Net » facilite-t-il la possibilité pour les jeunes de participer à des projets ou à la vie locale ?

[Relances]

Le dispositif « Promeneurs du Net » a-t-il permis de renforcer la présence physique des jeunes touchés dans votre structure ?

Dans quelle mesure l'action « Promeneurs du Net » vous aide-t-elle pour développer des projets avec les jeunes ? Quels types de projets ?

A partir de votre action comme « Promeneurs du Net » avez-vous été amené à orienter des jeunes vers d'autres structures ? Les avez-vous orientés vers d'autres types d'activités/projets ?

Êtes-vous en lien avec un réseau d'autres « Promeneurs du Net » sur votre territoire ?

[Relances]

Existe-il d'autres « Promeneurs du Net » au sein de votre structure ? Si oui, quelle est la nature de vos échanges sur vos pratiques ?

Êtes-vous en contact dans des PdN dans d'autres structures (et sur quels territoires du département) ? Si oui, quels liens entretenez-vous avec eux ?

Dans quelle mesure ces échanges influent-ils sur vos pratiques ?

Vous sentez-vous isolé dans votre pratique de PdN ?

Participez-vous à des formations ? Sur quoi ? Quelles compétences vous permettent-elles d'obtenir ?

Quelle est, selon vous, la plus-value du coordinateur départemental ?

3.2. Guide utilisé pour les jeunes

Pour commencer, peux-tu me raconter comment tu es entré.e en contact avec [nom du Promeneur du Net] ?

[Relances]

Comment as-tu réagi lors de ton premier échange en ligne avec [nom du Promeneur du Net] ?

Connaissais-tu déjà [nom du Promeneur du Net] auparavant ?

Connaissais-tu déjà [nom de la structure de rattachement du PdN], y allais-tu régulièrement ?

Qu'est-ce que tu y fais ?

Es-tu en contact avec un seul Promeneur du Net, ou plusieurs ? (Si plusieurs : travaillent-ils tous dans la même structure ?)

Comment « appelles-tu » [le PdN] ? Par son prénom ? Autrement ?

Peux-tu me raconter concrètement la façon dont se passent vos échanges avec [nom du Promeneur du Net] ?

[Relances]

A quelle fréquence échangez-vous ?

Quels sont les sujets dont vous discutez le plus souvent ? Quels sont les sujets que vous abordez plus ponctuellement ?

Sont-ils différents de ceux dont vous discutez quand vous vous voyez « en physique » ?

Pour toi, à quoi sert le « Promeneur du Net » ? Quelles sont les différences avec les autres éducateurs/animateurs ? Les similarités ?

Est-ce que tu peux me parler de la façon dont tu utilises généralement Internet et les réseaux sociaux ?

[Relances]

Quels sont les réseaux sociaux que tu utilises le plus souvent ? A quelle fréquence les utilises-tu ?

Peux-tu me raconter, au cours d'une journée, comment tu utilises les réseaux sociaux ?

Utilises-tu Internet autrement ? Dans quel but ? Sur quel(s) support(s) (ordinateur, tablette, etc.) ?

Comment les contacts avec [nom du PdN] ont-ils changé tes façons d'utiliser les réseaux sociaux ?

[Relances]

Est-ce que cela a changé ta façon d'aller sur les réseaux sociaux depuis que tu es en contact avec lui/elle ? Si oui, de quelle manière ?

Est-ce que tu as changé le type de contenu que tu publiais ou le type de personne avec qui tu entres en relation sur internet ?

Discutes-tu de avec tes parents de ton activité sur les réseaux sociaux ? de tes échanges avec les Promeneurs du Net ? En discutes-tu avec d'autres membres de ta famille ? Avec des amis ?

Est-ce que les contacts avec [nom du PdN] ont-ils changé ton rapport à [nom de la structure de rattachement du PdN] ?

[Relances]

Te rends-tu plus souvent à la structure depuis que tu as un contact avec [la structure de rattachement] sur les réseaux sociaux ?

Perçois-tu [la structure] différemment désormais ?

Est-ce que tu dirais que tu as une relation différente avec les adultes de la structure ? Avec {le PdN} en particulier ? Dirais-tu que tu as une plus grande confiance en eux ? Est-ce ce lié au fait de pouvoir s'exprimer différemment sur les réseaux sociaux ?

As-tu rencontré d'autres personnes de la structure ?

**Dirais-tu que le dispositif PdN facilite la possibilité de créer des projets,
ou de participer à la vie locale ?**

[Relances]

Est-ce que vous travaillez sur des projets avec [nom du « Promeneur du Net »] et d'autres jeunes ?

Si oui, quels types de projets ?

Est-ce que [nom du « Promeneur du Net »] t'a orienté vers d'autres structures ? Est-ce qu'il t'a incité à participer à d'autres activités/projets ?

D'une manière plus générale, est-ce que tu dirais que les échanges menés avec [PdN] te donnent une plus grande confiance en toi ? Pourquoi ?

Numéros récents

n° 205
2019

2nd prix Cnaf - D'une grossesse transgressive à une maternité conforme :
aménagement temporels et arrangements normatifs chez de jeunes femmes kanak
Océane Sipan École des Hautes Études en Sciences Sociales

n° 204
2019

1^{er} prix Cnaf - Le social à l'épreuve de la sanitarisation
Monographie d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale
Chloé Bussi Écoles des Hautes Études en Sciences sociales / Université Paris XIII

n° 203
2019

Taux de couverture territorialisé de l'accueil du jeune enfant
Méthodologie, interprétations et limites
Brigitte Debras, Bernard Pélamourgues Cnaf - Dser

n° 202
2019

Évaluation de la préfiguration des schémas départementaux
des services aux familles
Cécile Ensellem, Véronique Dessen-Torrès avec Liane Dessigne, Sabine Mengin - Geste

n° 201
2018

Familles et société - Sondages 2017
BVA, CSA, Ifop, Ipsos, Opinion Way, Sofres
Lucienne Hontarrede Cnaf-Dser

n° 200
2018

Étude qualitative sur l'accompagnement socio-éducatif effectué dans les Foyers de jeunes
travailleurs (FJT) **Ariane Albergini, Juliette Baronnet, Alice Best, Florence Brunet** avec la collaboration
de **Thibault Devillard** Fors - Recherche sociale

n° 199
2018

Second prix Cnaf - mémoire de Master 2 - Recherche en sociologie
La maïeutique du genre. Assigner le fœtus à une classe de sexe
Gaëlle Larrieu Institut des études politiques de Paris

n° 198
2018

1^{er} prix Cnaf - mémoire de Master 2 - Recherche en sociologie
Temporalités du travail et du care. Les employé-e-s de banque en agence
Marianne Le Gagneur École en Hautes Études en Sciences sociales

n° 197
2017

Revue de littérature sur les assistantes maternelles
Position sociale, conditions de travail et d'emploi et quotidien
Anne Unterreiner Cnaf - Dser

n° 196
2017

Le Bafa et les jeunes
Étude évaluative
Jeanne Moeneclae Cnaf - Dser

n° 195
2017

Revue de littérature critique :
l'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires
Melaine Cervera, Céline Émond, Renaud Hourcade, Céline Jung, Rémi Le Gall Apex

Pour toutes correspondances
Frédérique Chave – 01 45 65 68 41
frederique.chave@cnaf.fr
Maquettiste Ysabelle Michelet

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus,
ils sont téléchargeables directement sur le www.caf.fr
► Presse et Institutionnel ► Recherche et statistiques
► Publications

Cnaf – 32, avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14

