

Les « Promeneurs du Net » : des postures professionnelles d'accompagnements, en continuité éducative

Avril 2019 - Vanessa LALO

84% des 13-19 ans et 24% des 7-12 ans possèdent un smartphone (Ipsos, 2018).

Les 13-19 ans passent en moyenne 15h11 par semaine sur le web et les 7-12 ans consacrent en moyenne 6h10 à Internet par semaine (Ipsos, 2017).

Dès la 6ème (11 ans), les enfants sont inscrits sur les réseaux sociaux à hauteur de 54,1% (Agence heaven, 2018).

Ainsi, l'accompagnement des jeunes sur Internet est devenu une modalité complémentaire incontournable à intégrer dans les pratiques professionnelles.

C'est à partir de ce constat que nous nous sommes tournés vers le dispositif des « Promeneurs du Net », dont le but est de proposer un accompagnement de la jeunesse *via* la toile, tout en ayant en tête de nombreuses interrogations : comment s'y prendre ? Comment aller à leur rencontre en ligne ? Pour quelles raisons / actions ? Quels cadres définir aux pratiques ? Sur quels périmètres d'interventions ? Et avec quelles postures professionnelles ?

Avant de préciser les modalités concrètes de cette présence en ligne et de questionner les délimitations professionnelles nécessaires pour ce faire, revenons sur l'historique de cette démarche.

La démarche des « Promeneurs du Net », une histoire, des principes et des enjeux

Tout commence en février 2011, lorsqu'un voyage d'études est organisé en Suède par la Caf de la Manche, pour rencontrer l'association Fryshuset, à l'origine de la démarche des « Promeneurs du Net » (« Nätvandrararna » en suédois). Les éducateurs de rue suédois se rendaient compte que les jeunes désertaient les institutions et que le travail de rue devait également s'effectuer dans la « rue numérique ».

L'équipe française poursuit alors ses réflexions et lance l'expérimentation dans le département de la Manche en 2012, pour une période de 3 ans, suscitant alors la curiosité des professionnels du territoire. Nous débuterons quelques mois plus tard une fertile collaboration afin de mettre en place les formations initiales et analyses des pratiques professionnelles des « Promeneurs du Net ».

Le dispositif sera ensuite testé également dans le Cher à partir de 2014, dans le Morbihan en 2015, en Ardèche en 2016, avant d'être déployé sur le territoire national français par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) à partir de septembre 2016 (CNAF, 2016b), en partenariat avec le comité national des « Promeneurs du Net » auquel nous participons depuis 2015.

La démarche se base sur l'observation suivante : Internet et les réseaux sociaux ont modifié la vie des familles, la vie sociale et les modalités de rencontres entre les individus. Il offre un nouvel espace où les jeunes se retrouvent, s'entraident, créent et se confient... Cette « rue numérique », sorte de carrefour des possibles, nécessite la présence d'adultes, pour guider les jeunes dans leurs pratiques, les trouver là où ils sont et leur apporter une continuité éducative, sur tous les territoires.

Le principe des « Promeneurs du Net » est de proposer une présence éducative sur Internet en vue d'accompagner les jeunes, selon leurs codes, vers le monde de demain. Les professionnels

de la jeunesse sont invités à investir les domaines numériques, comme des champs d'actions complémentaires à leurs missions en présentiel.

Les intentions de l'initiative sont de maintenir et renforcer les liens avec les jeunes, rompre l'isolement, varier les modalités de communication, réduire les risques potentiels en assurant la présence de professionnels sur tous les espaces, s'appuyer sur Internet comme un levier dans les accompagnements, valoriser les compétences psychosociales des jeunes, augmenter la fréquentation des jeunes dans les structures et favoriser l'accès aux droits et l'accès aux soins. Les actions des « Promeneurs du Net » sont multiples et dépendent des spécificités de leurs publics, de leurs métiers (animateurs, éducateurs, médiateur numérique, chargé d'information jeunesse, psychologue, profession médicale ou scolaire...) et des missions relatives aux structures dont ils dépendent (centres sociaux, accueil de loisirs, espaces publics numériques, clubs de prévention, foyers de jeunes travailleurs, maison des adolescents, collèges...).

D'aucuns discutent par le biais de tchat après un entretien présentiel, d'autres échangent en tchat pour débiter une mise en relation, d'autres organisent des événements numériques et suscitent la créativité des jeunes comme des professionnels, d'autres encore animent des groupes numériques et débattent des sujets préoccupant les jeunes...

Les « Promeneurs du Net » ont autant de potentialités d'actions éducatives qu'Internet permet d'en écrire. Outil de collaboration par excellence, Internet favorise également la mise en réseau des acteurs de la jeunesse et permet d'envisager de nouvelles formes d'échanges entre professionnels et de réorientations des jeunes avec une meilleure identification des partenaires locaux, tout en incitant à la création de projets pluridisciplinaires.

Maintenant que nous avons mieux saisi les intentions de la présence éducative sur Internet, attachons-nous à comprendre sa mise en œuvre.

Les 3 piliers de la Présence Éducative sur Internet

Puisque les jeunes évoluent en ligne, et que profusion de professionnels sont déjà inscrits sur les réseaux sociaux à titre personnel, ne suffirait-il pas d'utiliser ses comptes existants pour effectuer de la présence en ligne ? Est-il nécessaire de créer des comptes professionnels distincts pour assurer ses missions en continuité du présentiel ?

La réponse est claire et essentielle : il est impératif d'utiliser des comptes professionnels dédiés et individuels (CNAF, 2016a, p.3).

D'une part, des comptes professionnels séparés sont primordiaux pour que le cadre puisse être délimité, que les professionnels ne soient pas dans une confusion de posture entre vie personnelle et vie professionnelle, et que l'employeur puisse faire le suivi des activités de ses salariés.

Certains ont tenté d'exploiter leurs réseaux sociaux personnels et les résultats sont toujours identiques : la garantie de neutralité n'est pas respectée, les professionnels peuvent être sollicités de jour comme de nuit puisque le cadre n'est pas posé, l'employeur est mis de côté et la continuité des actions n'est plus de mise. Par ailleurs le risque de dérives est augmenté puisque s'il s'instaure, par exemple, une relation inappropriée entre un jeune et un employé, personne n'en sera informé.

D'autre part, des comptes personnalisés et individuels (comportant une photo et le prénom a minima) sont une condition essentielle afin d'avancer à visage découvert (CNAF, 2016a, p.4). En effet, si les comptes professionnels sont utilisés par plusieurs salariés, les jeunes ne peuvent ni savoir à qu'ils s'adressent concrètement lorsqu'ils sollicitent un professionnel ni avoir la garantie de confidentialité nécessaire à tout échange en confiance qui perdure dans le temps.

Certaines structures ont fait le choix de proposer un compte avec de multiples personnes responsables des comptes et donc une réponse interchangeable. Cette modalité est admise exclusivement dans le cas d'information non spécifique ou d'institutions d'urgences et en s'assurant en toute transparence que les jeunes ne pensent pas s'adresser à quelqu'un en particulier. Ainsi, pour les structures souhaitant proposer des réponses au fil de l'eau avec des personnes interchangeables, il est préférable de créer des pages (sur Facebook par exemple) ou des comptes dédiés à la structure dans sa globalité.

Pour tous les accompagnements individualisés, des comptes n'appartenant qu'à une seule personne sont indispensables.

De même, pour se présenter sans masque, il est obligatoire d'inscrire les profils des professionnels sur l'annuaire départemental du site web des « Promeneurs du Net » (CNAF, 2016a, p.11) en vue de permettre aux jeunes, aux parents, comme aux autres professionnels de pouvoir vérifier l'identité des professionnels et leur implication dans le dispositif.

Le premier pilier de la présence professionnelle en ligne est ainsi d'être connecté avec des comptes professionnels dédiés et de façon individuelle, en toute transparence.

Pourquoi insister sur la notion de structure et d'employé ? L'initiative peut-elle être prise de façon isolée, sans l'accord de l'institution de rattachement ? Quel est l'intérêt d'officialiser la présence en ligne des professionnels ?

« Les constats montrent que beaucoup d'animateurs jeunesse sont déjà présents sur Facebook, mais souvent de façon non officielle et sur leur temps personnel : certains ont pris cette initiative afin de mobiliser les jeunes sur des projets. Les animateurs communiquent donc sur les activités et les structures, mais sans consigne de leur employeur. » (Lenoir D., 2015, p. 117) Ainsi, si les professionnels agissent de façon isolée, la notion de structure n'existe plus. L'enjeu de la présence éducative sur Internet est bien d'appartenir à une institution garantissant la continuité des missions professionnelles, en accord avec le cadre du service et la réglementation du métier qui s'applique.

Il s'agit du second pilier : le professionnel en ligne n'opère pas dans l'isolement ni sur sa propre initiative. Le travail collectif est un point central de la présence sur Internet. Les autres membres de l'équipe sont intégrés aux réflexions, les situations rencontrées en dématérialisé sont abordées en réunion d'équipe comme des indicateurs complémentaires, et la hiérarchie accompagne, régule et fixe le cadre (horaires, modalités) au regard des missions de l'institution.

En intégrant la démarche des « Promeneurs du Net », les employeurs comme les professionnels mandatés pour exercer une partie de leurs activités en ligne, signent une « Charte des Promeneurs du Net » définissant les valeurs, de la démarche : « Dans le cadre de leurs interventions, les Promeneurs du Net et les utilisateurs s'engagent à respecter les principes fondamentaux suivants : respect des valeurs de la République et de la laïcité ; respect de la dignité de la personne ; interdiction du prosélytisme et de l'incitation à la haine. » (CNAF, 2016a, p. 12) De même, « le Promeneur du Net s'engage à ne pas avoir vocation de diffusion philosophique, politique, syndicale ou confessionnelle, et à ne pas exercer de pratique sectaire. La diffusion de contenus à caractères pédophiles, pornographiques, racistes, négationnistes, injurieux, diffamatoires, obscènes, violents ou portant atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité n'est pas autorisée. » (CNAF, 2016a, p. 12)

Enfin, le dernier point de la Charte, est peut-être l'aspect le plus important pour bien saisir la démarche : « Le Promeneurs du Net exerce dans le respect de ses missions et de l'institution qu'il représente. La présence éducative sur Internet vient en complémentarité des missions dévolues à sa structure et ne se substitue en aucun cas à elles. » (CNAF, 2016a, p. 13)

Le troisième pilier repose par conséquent sur le principe que la présence éducative sur Internet n'est pas un nouveau métier mais un prolongement des missions habituelles en ligne et qu'elle n'a pas vocation à remplacer l'accompagnement en face à face.

Alors, la réglementation du métier de référence s'applique en ligne, au même titre que pour les activités présentiels. Si le salarié a l'obligation de confidentialité ou de secret professionnel par exemple (médecin, éducateur, travailleur social...) il ne doit pas déroger aux règles sous prétexte qu'il évolue sur Internet. Dans le cas des animateurs qui ne sont pas soumis aux contraintes des métiers du soin ou de l'action sociale, il n'en demeure pas moins qu'une réflexion autour de l'éthique et la confidentialité sont nécessaires.

Avec le règlement général de protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, la question est d'autant plus prégnante que d'autres enjeux juridiques sont venus se greffer aux réflexions de postures professionnelles préexistantes.

Quelles limites instaurer au « bureau numérique » (Lalo V., 2016b) en ligne, en continuité des pratiques professionnelles habituelles ?

Du bureau présentiel limité au bureau numérique illimité

Le « bureau numérique » est une notion que nous avons développée, dans le sens d'un prolongement dématérialisé des missions professionnelles. A ce titre, il doit se penser comme une extension des pratiques et non comme un nouveau métier. L'écueil serait de réfléchir au cadre du bureau numérique comme un espace-temps à part et clivé du reste des actions, à la fois des missions professionnelles du salarié et des missions de la structure.

« Promeneur du Net » n'est pas un nouveau métier. Le bureau numérique est une continuité du bureau tangible.

Le cadre de référence pour la présence éducative sur Internet est régi par les mêmes normes institutionnelles que les pratiques professionnelles habituelles de chaque salarié. Dès lors, nul besoin de chercher à créer des règles spécifiques à l'exercice en ligne. Les réponses quant à la posture à tenir sur Internet se trouvent quasiment toutes sur le terrain. C'est d'ailleurs le conducteur régulièrement donné aux professionnels nous demandant comment réagir en ligne : « comment auriez-vous procédé en face-à-face dans votre bureau ? » ou « si la situation se présentait dans votre institution, comment auriez-vous opéré ? » Il arrive souvent que les professionnels cherchent des réponses différenciées entre les modes opératoires en ligne et en face-à-face. Et cette question revient fréquemment : « devons-nous répondre en tant que « Promeneur du Net » ou en tant qu'animateur/éducateur... ? » Ce clivage ponctuel des professionnels est surprenant car il montre que quelque chose de la continuité des missions n'est pas toujours totalement établi. La réponse proposée est alors que « Promeneur du Net » n'est pas un métier et que le professionnel, connaissant bien son propre champ, possède déjà les réponses à appliquer en ligne, selon la même démarche qu'il aurait adoptée dans son quotidien.

La mutation des pratiques professionnelles *via* le support d'Internet suppose donc en premier lieu un ancrage dans sa posture professionnelle présentielle.

Ne réduisons pour autant pas le bureau numérique à la seule prolongation des actions hors ligne. Quelques particularités méritent d'être soulevées.

D'abord, l'espace-temps d'Internet est distordu. La notion d'espace-temps met en lien ces deux aspects de l'espace et du temps. L'un ne va pas sans l'autre. Sauf que l'espace sur Internet est déstructuré par rapport à ce que nous connaissons dans notre monde manifeste. L'espace dématérialisé est sans frontières géographiques, sans limites. Nous sommes tous à un clic de la

connaissance et à un clic les uns des autres. Hors, sans bordures et sans limites, le temps qui est intimement relié à l'espace s'en trouve également distordu. De plus, les outils dont nous disposons sont illimités. Internet illimité, offres de services illimités. Seulement, les individus et le temps d'une journée sont limités. Comment alors conjuguer ces espaces-temps sans fin et sans bords avec nos activités humaines et d'autant plus à visée professionnelle ? Il est nécessaire de remettre des limites tangibles dans ces espaces-temps dématérialisés. C'est la première fois de notre humanité que les objets ne s'arrêtent d'interagir avec nous qu'à condition que nous arrêtions d'interagir avec eux. La fin n'est ainsi plus déterminée par les objets mais par l'utilisateur faisant le choix de s'arrêter. Ce point est essentiel pour saisir à la fois la difficulté à mettre un terme à un usage numérique ordinaire mais tout autant pour comprendre la difficulté à cadrer l'espace-temps professionnel.

Débuter une activité numérique se fait de façon spontanée. L'interrompre doit être réfléchi.

Dans le cas des « Promeneurs du Net », nous insistons sur cette notion d'altération de l'espace-temps pour mesurer l'incidence de la dématérialisation sur les pratiques professionnelles, impliquant de concevoir précisément les contours du bureau numérique.

La présence éducative sur Internet contraint à imaginer le bureau numérique avec son ouverture et sa fermeture, en terme temporels, ainsi que sa localisation précise, en matière d'espace.

Définir le « lieu » dématérialisé où évoluera le professionnel s'avère capital dans un premier temps. Choisir sur quelle(s) plateforme(s) le « Promeneur du Net » mènera à bien ses activités en ligne est crucial, en fonction du type de public cible, de la fréquentation ou non des jeunes sur les supports en question (les interroger afin de vérifier l'efficacité potentielle d'une présence éducative sur tel ou tel outil, au-delà des statistiques véhiculées par les études). Actuellement, Facebook est en perte d'audience et pour des jeunes avant le lycée, la présence sur cette plateforme n'est pertinente qu'aux vues d'une identification par les autres professionnels, la participation aux groupes départementaux en ligne et la sollicitation des parents. Pour les moins de 15 ans, une présence en ligne doit se réfléchir aujourd'hui sur *Instagram* et *Snapchat*, recevant les faveurs des plus jeunes. En parallèle, la question du confort du professionnel est également importante. Si le salarié mandaté pour effectuer des missions sur Internet ne se sent pas du tout à l'aise avec un outil, malgré des formations appropriées, une présence sur un autre réseau social peut être envisagé au risque de voir le professionnel réfractaire se braquer sur l'outil et dépenser plus d'énergie et de temps à mettre à jour ses connaissances techniques et lever ses freins que d'effectuer une présence éducative sur Internet effective et efficace.

Bien se faire identifier « quelque part » et ne pas s'éparpiller sur tous les supports est aussi un élément clef. Il serait dommage de créer des comptes sur trop de plateformes et ne plus réussir à gérer sa présence partout car chaque réseau social comporte ses propres codes et le « Promeneur du Net » doit à minima se les approprier, ce qui prend du temps pour correctement les maîtriser. Ainsi, il est préférable de n'avoir que 2 ou 3 comptes professionnels en ligne (il semblerait que 2 soit le plus raisonnable) afin de se faire bien identifier à des endroits précis et bénéficier d'un ancrage satisfaisant dans les lieux numériques sélectionnés par les professionnels.

Nous évoquions précédemment l'idée d'ouvrir et fermer son bureau numérique. Au-delà de l'idée d'une spatialisation de la présence éducative sur Internet, la temporalité a également toute son importance. Nous conseillons, au niveau du comité national des « Promeneurs du net », d'effectuer des « permanences » en ligne bien déterminées, sur des créneaux jours / horaires fixes. En général les professionnels consacrent officiellement entre 2h et 5h par semaine à leurs missions dématérialisées. Elles peuvent être découpées en une, deux, trois ou quatre créneaux, selon les possibilités des professionnels et la cohérence au niveau de l'institution et du public.

Certains ouvrent leurs permanences une fois 2h dans la semaine car il peut s'avérer difficile de se libérer des impératifs présentsiels dans un espace-temps fixe hebdomadaire. Auquel cas, la plupart des professionnels se connectent à plusieurs reprises dans la semaine pour épargner des laps de temps trop long entre les sollicitations des jeunes et les réponses apportées. D'autres proposent leurs permanences en ligne sur deux créneaux d'1h30 ou trois créneaux d'1h. Le découpage du temps de présence doit être pensé en équipe et avec la hiérarchie pour que le cadre soit collectif et cohérent au regard de l'institution.

Pour une présence efficiente, proposer des permanences régulières durant la semaine est le plus cohérent pour correspondre aux réalités des pratiques des jeunes et pouvoir répondre aux sollicitations en ne différant pas trop.

Par contre différer un tant soit peu est une bonne chose afin de ne pas trop être en adhérence avec les habitudes d'immédiateté des jeunes et laisser un temps de latence au professionnel pour apporter des réponses adaptées. Plus les réponses se font dans l'urgence et dans l'instant, plus les émotions prennent le pas sur l'intellectualisation. Il faut alors se méfier de vouloir donner une réponse imminente car dans de nombreux cas, cela ne rend ni service au jeune ni au professionnel. Réagir hâtivement à une sollicitation, c'est prendre le risque de confondre son propre reflet dans l'écran et de laisser place à ses propres angoisses externalisées. Ce que voit le professionnel, c'est lui-même, pour reprendre une célèbre expression de Winnicott¹. Ainsi, répondre lorsque le professionnel est disponible, laisser le temps d'élaborer une réponse cohérente, discuter en équipe de la sollicitation sont autant d'éléments à considérer lorsque l'on envisage son bureau numérique.

Un autre point à noter est que les jeunes ont tendance à écrire aux « Promeneurs du Net » en dehors de leurs temps de présence officielle en ligne. Et ce n'est pas un hasard. Entre recherche de limite, volonté de lancer une bouteille à la mer, demander de l'aide par la distance de l'écran en ne souhaitant pas se confronter tout de suite à la réponse du professionnel... Il n'est pas rare d'observer des demandes de jeunes arriver au milieu de la nuit. Ainsi, si le « Promeneur du Net » répond, hors de temps de travail qui plus est, à la sollicitation, non seulement le cadre peut être à redéfinir en termes de posture professionnelle mais le jeune enverra son prochain message encore plus tard, car ce qui importe dans la demande, ce n'est pas de la satisfaire dans l'immédiat mais d'être certain qu'elle soit accueillie.

En outre, les professionnels ressentent le besoin de se « sentir utiles » grâce à leur présence en ligne donc quand les jeunes leur écrivent, ils peuvent être amenés à vouloir répondre à tout prix, même si la demande est hors cadre. Prendre de la distance sur sa posture professionnelle est donc fondamental pour ne pas chercher à répondre à toute sollicitation, à toute heure et surtout, hors champ de compétence.

Hormis en situation de danger imminent, où il est primordial d'agir tout de suite et de prévenir les autorités compétentes, le professionnel évoluant en ligne doit réfléchir à la temporalité de ses réponses et temporiser.

« La présence éducative sur Internet c'est aussi l'absence éducative » (Lalo V., 2016a).

Ritualiser l'ouverture et la fermeture de son bureau numérique représente un repère spatiotemporel important. Cela passe souvent par une publication annonçant le début de la présence en ligne et une publication de fin, même si le professionnel se connecte à d'autres moments plus informels. De cette manière, le cadre est renforcé ainsi que l'appropriation du support en ligne, tant par les professionnels que par les jeunes.

Un des derniers éléments essentiels du bureau numérique consiste à se présenter de façon complète sur les profils des réseaux sociaux, énoncer son métier, sa fonction, son institution,

¹ Adapté de la formule : « Que voit le bébé quand il tourne son regard vers le visage de la mère ? Généralement, ce qu'il voit c'est lui-même ». (Winnicott, D. W., 1971, 1995, page 155)

préciser les modalités de présence et d'accompagnements proposés tout en valorisant les activités de la structure. En effet, il ne s'agit pas de mettre en avant uniquement la mission de « Promeneur du Net » mais de mettre en lumière l'institution dont fait partie le professionnel et les activités présentes offertes par celle-ci, dans le but d'augmenter sa fréquentation.

Enfin, nous suggérons fortement aux « Promeneurs du Net » d'envoyer un « message d'entrée en relation » (Lalo V., 2016b) systématiquement lors du premier contact en ligne pour poser le cadre de la relation numérique, expliciter les missions, modalités d'interactions et les possibilités d'accès aux informations du profil du jeune à compter de l'acceptation de la demande, à ses publications, photos, *stories* (photos ou vidéos accessibles durant seulement 24h)...

Cet aspect est central afin de border la présence éducative sur Internet, lancer un premier échange et éluder la sensation de voyeurisme du professionnel inhérente à la consultation d'informations considérées comme privées, tout en contribuant à l'éducation aux médias des jeunes. A noter que le jeune ainsi alerté peut refuser l'accès à ses contenus, modifier ses paramètres de confidentialité, bloquer l'accès aux *stories* par le professionnel etc.

Nous avons observé la nécessité de délimiter le bureau numérique professionnel à travers le temps (permanences fixes, absence éducative) et l'espace (bien identifié sur un support, annuaire) ainsi que le cadre de la présence éducative sur Internet, notamment à l'aide message d'entrée en relation comprenant les détails relatifs aux modalités d'accompagnements et d'un profil en ligne rempli de façon exhaustive reprenant toutes ces informations.

Intéressons-nous, pour terminer, aux contenus des accompagnements en ligne.

La posture socio-éducative en ligne : vers une mutation des modalités d'accompagnements

Quantité de « Promeneurs du Net » sont surpris par la fréquence des « cc sava ? » (lire « coucou ça va ? ») de la part des jeunes, sans autre sollicitation. Le professionnel a alors à tisser les liens avec ce qu'il connaît du jeune pour relancer sur d'autres sujets, au risque de voir apparaître sur sa messagerie instantanée ce type de question en série, sans suite, et ce plusieurs fois, sur une durée indéterminée.

Il est d'ailleurs intéressant de soulever que les échanges en face-à-face comportent un début et un fin alors que les discussions en ligne peuvent commencer mais ne jamais se terminer. Une conversation peut alors s'échelonner sur plusieurs semaines en fonction de la temporalité des réponses de chacun. Pour les jeunes, cela peut représenter un cordon dont la séparation n'est pas à éprouver ou encore une manière de s'assurer que l'adulte est là, dans tous les cas.

Le passage de l'oral à l'écrit est un exercice particulier. Le professionnel doit rester professionnel, quand bien même le jeune soit désinhibé par l'écran. La complicité est facilitée par la distance et les jeunes cherchent plus facilement la connivence *via* l'envoi de photos, un vocabulaire parfois inadapté, des *smileys* familiers... Le « Promeneur du Net » a ainsi à penser ses réponses avec un ton et un registre langagier conforme à sa posture. De même, l'écrit suscitant couramment des quiproquos, le « Promeneur du Net » doit être vigilant à l'interprétation faite des mots qu'il reçoit. Pour privilégier une lecture cohérente des propos, il peut par exemple reformuler les phrases ou questions du jeune. Semblablement, le professionnel fait ce travail de réflexion autour de ses propres envois pour devancer d'éventuelles confusions induites par l'écrit. Il est possible, avec parcimonie, d'utiliser des *smileys* afin de préciser le ton d'une phrase ou de montrer une certaine horizontalité dans la relation d'accompagnement, en

exploitant les codes des jeunes. Par contre le dosage est important pour garder la crédibilité de l'adulte professionnel et ne pas tomber dans le « jeunisme ».

Le « Promeneur du Net » est à la fois acteur et spectateur interactif. Il peut étudier les publications des jeunes, leurs photos, leurs tranches de vies et la question qui émerge perpétuellement est de savoir jusqu'où « aller vers » ?

Se rendre disponible pour répondre aux jeunes est déjà un « aller vers », en étant présent sur un territoire numérique où évoluent les jeunes. Il ne s'agit pas tant d'aller chercher des jeunes inconnus en ligne que d'assurer une présence professionnelle auprès de ceux déjà connus de visu.

La démarche d'accompagnement dématérialisé n'a pas comme finalité d'entrer en contact avec des jeunes par voie numérique exclusivement, quitte à discuter avec tous les adolescents du monde (qui n'en sont peut-être pas, anonymat d'Internet oblige) et à virtualiser les liens, sans ancrage présentiel, rendant non efficient l'accompagnement.

Le but n'est pas non plus d'être intrusif en scrutant les profils des jeunes et réaliser une surveillance. En revanche, consulter leurs publications peut servir de support pour relancer des échanges, proposer aux jeunes de venir sur des animations présentielles en s'appuyant sur des éléments remarquables, ou encore de pouvoir vérifier des informations en cas d'incertitude sur une situation délicate.

Si un doute émerge quant à des publications ou des propos de jeunes, le « Promeneur du Net » doit en parler en équipe pour ne pas se trouver seul face à des situations en ligne et pouvoir graduer ses réactions selon des procédures réfléchies en institution (invitation à un rendez-vous, rappel à la loi, information collective...). Dans certains cas, le professionnel pourra être amené à signaler des publications dérangeantes aux plateformes, voir faire appel aux autorités compétentes (services sociaux, protection de l'enfance, pompiers, gendarmes, policiers...). Il est donc essentiel de bien intégrer la présence éducative sur Internet au sein de l'équipe et d'aborder les situations rencontrées en ligne au même titre que les situations présentielles afin d'être cohérent dans les réponses apportées et de bien définir les processus et attitudes à adopter en collectivement.

Par ailleurs, en engageant une discussion en ligne avec un jeune, le « Promeneur du Net » doit avoir à l'esprit qu'il recourt à des outils privés à destination commerciale. Ainsi une vigilance accrue au niveau des traces écrites laissées en ligne est inéluctable. Autoriser un jeune à s'épancher en racontant son intimité sur Internet, revient à entamer la confidentialité (qui a accès à ses comptes ? piratage potentiel, données personnelles revendues...). Si un adolescent est préoccupé et qu'il souhaite se livrer à un professionnel, le « Promeneur du Net » est encouragé à proposer un rendez-vous en face-à-face et ne pas poursuivre les échanges dématérialisés. Un échange téléphonique peut temporiser éventuellement si le jeune ne peut pas se rendre dans la structure. De même, si le professionnel se situe hors champ de compétence en ce qui concerne la sollicitation du jeune, il est préférable de réorienter rapidement le jeune auprès d'autres membres de l'équipe ou de professionnels spécialisés. La réorientation peut se passer en ligne, en toute transparence, ou passer par un accompagnement pour la prise de rendez-vous.

Avant de conclure, parcourons quelques dernières préconisations techniques au sujet de la confidentialité en situation de présence éducative sur Internet.

Le « Promeneur du Net » doit cacher sa « liste d'amis » sur ses profils en ligne pour éviter que les contacts des jeunes soient accessibles (risque de prédation) et maintenir la confidentialité des accompagnements.

Sur la même idée, intervenir sur les publications des jeunes est à proscrire pour garantir la discrétion de la présence adulte et prévenir une escalade éventuelle des propos. Préférer un message privé si le professionnel souhaite valoriser le jeune ou dans un cas plus délicat, proposer un rendez-vous, suggérer de se rendre à une animation présentielle ou aborder subtilement le jeune pour ne pas rompre le lien éducatif et pouvoir reprendre les éléments en question en face-à-face ou en collectif.

Effacer régulièrement les conversations privées et proposer la même précaution aux jeunes en leur expliquant le principe des traces en ligne, des données personnelles et leurs enjeux sous-jacents est également précieux.

De même, si le « Promeneur du Net » partage des photos de ses animations mettant en scène les jeunes, il est obligatoire de demander l'accord (droit à l'image) des adolescents et leurs parents pour toute publication en ligne.

Enfin, un point non négligeable réside dans le consentement éclairé des jeunes et leurs familles concernant les accompagnements proposés en ligne. Le « Promeneur du Net » doit s'assurer de la bonne compréhension des missions professionnelles et de l'usage des données personnelles fournies *via* Internet, en conformité avec le RGPD évoqué plus haut. La « majorité numérique » (Assemblée Nationale, 2018) étant désormais fixée à 15 ans, le professionnel veillera à informer les parents de la relation éducative tissée sur la toile. Juridiquement, ce sont les plateformes numériques qui ont le devoir de recueillir le consentement des parents mais pour une posture professionnelle en adéquation déontologique, obtenir une autorisation parentale pour le suivi en ligne est un plus. Tout dépend, encore, du métier et des missions du « Promeneur du Net ». Quand l'institution de référence a l'obligation de posséder cette permission pour un accompagnement présentiel, nous conseillons de pratiquer les mêmes règles en ligne.

« Promeneur du Net », un reflet de la posture professionnelle présentielle

Nous l'avons vu tout au long de nos réflexions, la présence éducative sur Internet suppose tant une maîtrise des spécificités des accompagnements en ligne qu'une posture professionnelle bien établie sur le terrain.

Transparence, délimitations du cadre, déontologie, respect de l'intimité, des personnes et des données personnelles, sont autant de concepts à garder en mémoire lors des interventions dématérialisées.

Le bureau numérique repose sur la réglementation du métier de référence de chaque « Promeneur du Net » et guide les pratiques professionnelles en ligne, en continuité des missions habituelles et du cadre de travail.

L'usage des outils en ligne vient refléter la posture professionnelle du terrain. Un professionnel confronté à des difficultés avec sa posture sur Internet se heurte finalement à ses préoccupations en termes de positionnements professionnels dans leur ensemble.

C'est pourquoi, nous recommandons la participation aux temps de formations et aux analyses des pratiques professionnelles (Lalo V., 2016b) pour une meilleure appropriation des outils en ligne à visée éducative et bien centrer la posture des « Promeneurs du Net » au regard de la réalité du terrain de chacun.

Nous terminerons par une incursion autour de la diversité des jeunes et leurs pratiques numériques. S'il est évident que les adolescents sont grandement présents sur Internet, certains n'ont pas la possibilité d'accéder aux services en ligne (fracture numérique) ou ne le souhaitent pas. Nous devons donc toujours être à l'écoute des réalités des jeunes accompagnés sous peine de recréer une exclusion au lieu d'une inclusion.

BIBLIOGRAPHIE

Agence heaven, 2018, *Born Social 2018*, Agence Heaven [en ligne], 09/2018. Disponibilité et accès : <http://fr.slideshare.net/heavenAgency/bornsocial-2018-agence-heaven> (consulté le 10/04/2019)

Assemblée Nationale, 2018, « Amendement N°CL234 », in Protection des données personnelles n°490, [en ligne], adopté le 22/01/2018. Disponibilité et accès : http://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/amendements/0490/CION_LOIS/CL234 (consulté le 10/04/2019)

CNAF, 2016b, *A la rencontre des Promeneurs du Net*, CNAF [en ligne], 09/2016. Disponibilité et accès : <http://www.promeneursdunet.fr/projet> (consulté le 10/04/2019)

CNAF, 2016a, *Guide de déploiement Les Promeneurs du Net Une présence éducative sur Internet*, CNAF [en ligne], 06/2016. Disponibilité et accès : http://www.promeneursdunet.fr/sites/default/files/outils_accompagnement/guide_de_deploiement_interactif.pdf (consulté le 10/04/2019)

IPSOS, 2017, *Etude Junior Connect' 2017*, IPSOS [en ligne], 03/2017. Disponibilité et accès : <http://www.ipsos.com/fr-fr/junior-connect-2017-les-jeunes-ont-toujours-une-vie-derriere-les-ecrans> (consulté le 10/04/2019)

IPSOS, 2018, *Etude Junior Connect' 2018*, IPSOS [en ligne], 07/2018. Disponibilité et accès : <http://www.ipsos.com/fr-fr/junior-connect-2018-jeunes-et-medias-une-consommation-toujours-dynamique-et-diversifiee> (consulté le 10/04/2019)

Lalo V., 2016a, « Jeunes et connectés : usages, enjeux et accompagnement », conférence in *Journée nationale « Promeneurs du Net »*, CNAF, 27/09/2016

Lalo V., 2016b, « La formation et l'accompagnement des différents acteurs sur les territoires », table-ronde in *Journée nationale « Promeneurs du Net »*, CNAF, 27/09/2016

Lenoir, D., 2015, « La branche famille et les jeunes : vers une redéfinition de la doctrine », *Regards*, vol. 48, no. 2, pp. 111-117

Winnicott D. W., 1971, « Le rôle de miroir de la mère et de la famille dans le développement de l'enfant », in *Jeu et Réalité*, 1995, Paris, Gallimard, pp. 153-162.