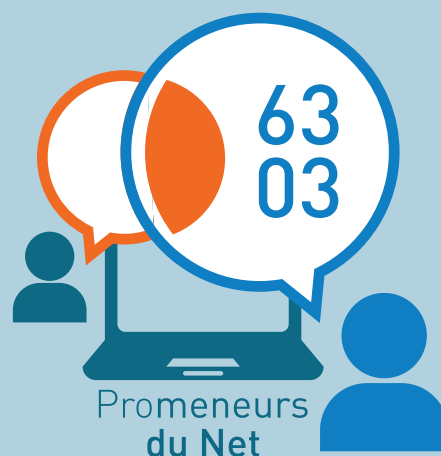


# ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

Promeneurs du Net  
Puy-de-Dôme et Allier

2021/2022



Fédération des  
Centres sociaux  
et Socioculturels  
de l'Allier

QUELS IMPACTS DE LA PRÉSENCE EN LIGNE  
SUR LES PUBLICS, LES PROFESSIONNELS  
ET LES STRUCTURES ?





Chaque année, les Promeneurs du Net fournissent dans les bilans des informations chiffrées qui permettent de **suivre l'activité effectuée en ligne**.

Il nous semblait intéressant de compléter ces données quantitatives en proposant **une autre approche de l'évaluation**. Une méthode qualitative qui ne vise pas à être exhaustive, mais se concentre plus en détail sur quelques structures volontaires, afin de faire émerger collectivement les effets de cette présence en ligne.

Trois aspects ont retenu notre attention. En premier lieu **les résultats : des changements liés directement à l'action**, qui peuvent se comparer aux objectifs attendus. Puis **les impacts** : au-delà des résultats, ils sont produits par l'action sur l'ensemble des parties prenantes, dans des directions qui n'étaient peut-être pas imaginées avant. La démarche d'évaluation d'impact permet de les mettre en lumière, et parfois d'en prendre conscience. Enfin, nous avons souhaité rapporter **des idées qui ne sont ni des résultats ni des impacts** spécifiquement liés à la présence en ligne, mais qui sont montrées à la fois par cette présence en ligne et par les échanges, les discussions sur lesquelles la démarche d'évaluation d'impact s'est appuyée.

## MÉTHODE

---

La méthode suivie s'appuie sur celle développée par la Fédération des centres sociaux de la Drôme, qui l'a également appliquée au projet Promeneurs du Net sur son territoire.

La démarche d'évaluation a suivi plusieurs étapes, entre l'été 2021 et l'été 2022 :

- Un accompagnement par le chargé de mission EIS des centres sociaux de la Drôme
- Une proposition à l'ensemble des Promeneurs du Net du réseau : présentation de la démarche de la Drôme
- Une préparation avec les six structures qui se sont portées volontaires : 2 temps de visioconférences pour s'approprier la démarche de la Drôme et l'adapter, en définissant ensemble ce que nous voulions observer, parmi les aspects qui les questionnent.
- Des entretiens avec les 5 structures qui ont pu participer : avec le Promeneur du Net, avec un de ses responsables et avec quelques jeunes. Les échanges se concentraient sur la présence en ligne : quelle réception, comment s'en sont-ils saisis, quelles envies, qu'est-ce qui a été appris, facilité ou non, permis ou non par cette démarche, pour les professionnels, pour les jeunes et pour les structures ?
- Un temps d'analyse et de mise en forme des résultats par la coordination. Cette première analyse a été soumise à chaque structure ayant participé afin d'être modifiée ou complétée. En s'appuyant sur ces données et les retours, la coordinatrice a élaboré une synthèse reprenant les résultats, les impacts et ce qui est montré dans les échanges.

# RÉSULTATS

---



## POUR LES JEUNES

Pour les jeunes : la présence en ligne des professionnels ne soulève pas de questions, il s'agit d'un moyen d'échanges supplémentaire et pratique, mobilisant des outils du quotidien.

Des outils qui facilitent l'échange en direct avec les professionnels, pour l'information autant que les propositions, dans un cadre qui est reconnu comme celui de la structure, avec ses missions et ses contraintes.

**LES RÉSEAUX DONNENT AUX JEUNES UN ACCÈS DIRECT AUX COMMUNICATIONS DE LA STRUCTURE**, généralement sur leurs téléphones et leurs comptes sur les réseaux sociaux. Ce n'est pas toujours le cas avec les autres modes de communication comme les courriels, souvent adressés aux familles, ou l'affichage. Ils mettent en avant l'aspect pratique, pour connaître les activités et échanger sur leur présence.

« C'est mieux parce que sinon on ne va jamais être prévenu, on ne peut pas prévenir. Gaël, quand je viens, je lui envoie un message. S'il n'y avait personne sur les réseaux, on n'aurait pas les programmes. » (jeune, Espace Jeunes, Brassac-les-Mines)

**CET ACCÈS DIRECT EST AUSSI UNE POSSIBILITÉ D'IMPLICATION**. En échangeant de manière spontanée avec eux, les professionnels ouvrent des espaces où les jeunes peuvent proposer des idées et des initiatives. Un outil précieux pour accompagner leurs projets, individuels et collectifs, lorsque cela relève des missions du professionnel.

« C'est bien parce que c'est plus simple. Que devoir se voir à chaque fois qu'on a une question ou de devoir s'envoyer des mails. » (jeune, centre social Vivasiole)

Les jeunes se saisissent aussi de ces informations pour **PARTICIPER À LA CONSTRUCTION DES PROGRAMMES** et choisir les activités qui les intéressent, quitte à négocier avec leurs familles la possibilité de s'y rendre.

« Quand notre famille veut qu'on rentre à telle heure, avec les programmes si on ne veut pas louper quelque chose on peut leur expliquer » (jeune, Espace Jeunes Brassac-les-Mines)

**UNE INFORMATION DIRECTE** entre professionnels et jeunes, mais aussi entre professionnels et parents, eux aussi présents sur les réseaux sociaux, qui favorise leur implication dans le parcours et la mobilisation du jeune.

« Ça permet au parent de dire vas-y, bouge-toi ! Regarde ce qu'il y a là, regarde si ça t'intéresse, et bouge-toi un peu, fais la démarche de. » (parent, PIJ de Désertines)

Bien qu'ils apprécient cette possibilité de retrouver l'information ou de contacter les professionnels à tout moment, les jeunes sont généralement très conscients qu'il s'agit **D'UN CADRE PROFESSIONNEL, LIÉ AUX MISSIONS DE LA STRUCTURE**. Un cadre qui oriente leurs attentes.

D'une part, il est important pour les jeunes que les espaces de discussion communs avec les professionnels soient respectés. Il ne s'agit pas de groupes d'amis ou de discussions générales, mais bien de **GROUPES LIÉS AUX ACTIVITÉS AVEC LA STRUCTURE**.

« On demande des informations... C'est différent [des groupes d'amis] là c'est un groupe... professionnel ! C'est pour être prévenu en cas d'imprévu. » (jeunes, Brassac-les-Mines)

« Il y en a... Ils n'exposent pas leur vie, mais ils parlent de choses qui n'ont rien à faire là. Ce n'est pas dans le sujet, dans le but du groupe. Le but c'est de parler des séjours. » (jeunes, centre social Vivasioule)

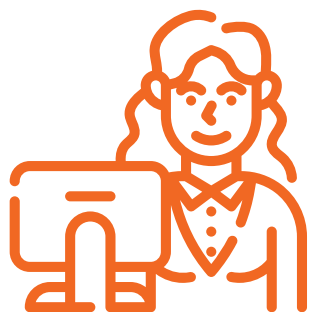
D'autre part, **ILS COMPRENNENT TRÈS BIEN QUE LE PROFESSIONNEL N'EST PAS DISPONIBLE EN CONTINU**, pas plus dans la structure qu'au téléphone ou sur les réseaux sociaux, qui s'intègrent tous dans le cadre professionnel avec ses horaires. Si ce cadre n'est pas toujours très précis pour les jeunes, ils ne sont pas dans une attente de réponse immédiate : les réseaux sociaux sont aussi bien mobilisés pour les discussions en direct que pour leurs fonctions asynchrones, où il est possible de laisser rapidement un message sans attendre de réponse immédiate.

« Si c'est le soir, si c'est 20h je ne pense pas que Marlène nous réponde, alors que nous on est dessus » (jeune, MFR Saint Léopardin)

« Quand je lui envoie un message, ça ne me dérangerait pas qu'elle me réponde le lendemain ou après. C'est un autre téléphone, elle ne doit pas le regarder tout le temps parce que ce n'est pas son téléphone personnel. Quand elle est chez elle, elle est chez elle ! » (jeune, centre social Vivasioule)

Enfin, ce cadre professionnel reconnu par les jeunes en ligne s'applique aussi aux personnes, qui témoignent d'une **CONFIANCE À PRIORI DANS LA POSTURE PROFESSIONNELLE**. Ni membre de leur famille ni inconnu, l'adulte qui les rassemble sur un groupe de discussion est un interlocuteur reconnu dans son cadre de travail.

« L'animateur, avec les jeunes avec qui il travaille, il connaît le projet, il ne va pas leur raconter n'importe quoi. [...] S'il raconte n'importe quoi et que ça se sait, il peut perdre son travail. Donc il n'a aucun intérêt. » (jeune, centre social Vivasioule)



## POUR LES PROFES- SIONNELS

Pour les professionnels, cette présence sur les réseaux sociaux, d'autant plus dans la cadre de Promeneurs du Net qui impose l'usage de comptes nominatifs, est à la fois une innovation, sur la forme, et une continuité des missions professionnelles sur le fond.

Ces nouveaux outils ne changent pas leurs fonctions, mais les prolongent sur les territoires numériques.

**CHAQUE PROFESSIONNEL CHOISIT LES RÉSEAUX SUR LESQUELS ÊTRE PRÉSENT :** une décision généralement avec les jeunes pour aller vers eux, non seulement sur les mêmes réseaux, mais également sur les réseaux qui semblent les plus adaptés selon les attentes de chacun.

Ce choix peut faire l'objet de négociations entre les jeunes et les professionnels, selon des questions pratiques (téléphone ou ordinateur, possibilité pour tous les jeunes d'avoir ou non un numéro de téléphone), mais également les objectifs attendus et les missions des professionnels, qui impliquent plus ou moins de proximité avec le quotidien des jeunes.

« Un groupe avec moi pour travailler, que ce soit Facebook ou Discord ils ont bien compris que c'est pour le travail. Et pour leur popote ou leurs embrouilles c'est entre eux » (Marlène, MFR Saint Léopardin)

Parfois, les professionnels étaient déjà en ligne avant d'entrer dans le projet Promeneurs du Net, par choix ou parce que la structure avait déjà développé ces pratiques avant leur arrivée. D'autres avaient pu faire des essais, pas toujours concluants. Pour plusieurs d'entre eux, entrer dans le projet Promeneurs du Net était l'**OCCASION DE FIXER UN CADRE**, de s'emparer de ressources en termes techniques et de posture.

« Heureusement qu'il y a Promeneurs du Net pour pouvoir avoir la barrière entre l'utilisation qu'on fait personnellement et l'utilisation qu'on fait avec nos jeunes. [...] C'est bien d'être présent sur les réseaux sociaux, mais si tu ne sais pas comment être présent... » (Zahia, centre social Vivasioule)

Un cadre qui peut être suivi de manière rigoureuse, en particulier sur les horaires de connexion, ou adapté à l'initiative des professionnels volontaires.

Car la présence en ligne se heurte très vite à un constat : **LES HORAIRES DE CONNEXION** des professionnels peuvent correspondre à ceux des partenaires, mais généralement pas à ceux des jeunes ou de leurs parents.

Ce n'est pas un problème relevé par les jeunes interrogés, certains professionnels considèrent que leur présence en ligne, tout comme les courriels, le téléphone ou la présence dans la structure, s'adapte aux horaires d'ouverture de la structure.

En revanche, c'est l'argument principal mis en avant lorsque les professionnels sortent du cadre strict de leurs horaires.

« En rentrant, pour avoir des échanges directs avec les jeunes lorsqu'ils sont disponibles. » (Zahia, centre social Vivasioule)

« Quand je rentre chez moi je vérifie mes derniers messages puis je le pose dans un coin. Je sais faire la part des choses, mais je ne m'interdis pas de regarder... Si je n'avais pas envie de le faire, je ne le ferais pas. » (Gaël, Espace Jeunes Brassac-les-Mines)

**AU-DELÀ DU LIEN AVEC LES JEUNES**, lorsque plusieurs professionnels d'une même structure développent une présence en ligne, ils semblent s'approprier ces outils et intégrer l'utilisation des réseaux sociaux pour communiquer entre eux.

« C'est tout bête, mais on n'a pas tellement le temps... S'envoyer un message sur Snap ou Facebook c'est plus rapide que sortir l'ordi pour un mail ! L'instantané est utile pour nous aussi » (Mélanie, Addiction France Allier)

Chaque professionnel s'empare différemment de la présence en ligne.

Selon ses appétences et compétences, mais surtout selon ses missions, qui diffèrent largement d'une structure à l'autre. Accompagnements collectifs ou individuels, suivi de projet ou activités en structure, formation, orientation, chaque professionnel détermine les réseaux et les usages les plus appropriés pour y répondre.

Tous reconnaissent que la présence en ligne n'est pas une mission supplémentaire :

**C'EST UNE CONTINUITÉ DU TRAVAIL ET DES MISSIONS, AVEC D'AUTRES OUTILS ET SUR UN NOUVEAU TERRITOIRE.**

« Les informations que je cherche, je les diffuse dans la structure aussi, ça fait partie du travail. C'est plus sur la publication, l'approche, les fois où je crée des supports. » (Corinne, PIJ Désertines)

« C'est vraiment une prolongation de l'intervention » (Mélanie, Addiction France) « Transposer notre philosophie de travail sur le terrain en la transposant sur les réseaux » (Lucille, CJC Addiction France)



## POUR LA STRUCTURE

Pour la structure, au-delà des échanges entre le professionnel et les jeunes, la présence en ligne favorise la visibilité en direction des partenaires et des parents, de multiples publics autour des jeunes.

Elle ne se substitue pas aux rencontres en face à face, mais favorise une première information, la promotion d'actions et le maintien d'un lien avec le public. Autant de fonctions des réseaux sociaux qui visent toujours à rapprocher le public élargi et la structure.

### LES INSTITUTIONS SONT SOUVENT PRÉSENTES SUR CERTAINS RÉSEAUX SOCIAUX :

Facebook est utilisé par les professionnels présents en ligne comme un outil de veille et d'informations à propos des actions sur le territoire, des politiques jeunesse, ou du réseau de professionnels, sur des thèmes dépassant le numérique.

« Ça m'a permis de m'abonner à plein d'autres acteurs du territoire. Peut-être pas au niveau du numérique, mais à tous les trucs jeunesse qui peuvent exister, je suis à la page tout le temps. [...] Ça permet de faire des partenariats avec d'autres structures, d'autres jeunes, ça me pousse à aller chercher d'autres structures qui sont présentes sur les réseaux ». (Zahia, centre social Vivasioule)

Les réseaux sociaux sont **AUSSI UTILISÉS EN DIRECTION DES PARENTS**, également très présents sur Facebook. Utilisées pour diffuser de l'information, les publications sur ce réseau atteignent une large audience auprès des familles.

« On s'est rendu compte que de moins en moins de jeunes sont sur Facebook, mais ce sont surtout les familles » (directrice, centre social Vivasioule)

« C'est un outil de communication vital ! Je suis persuadé que l'envoyer sur Facebook est plus efficace que l'envoyer sur le mail des familles, qui va se perdre dans les mails, ils ne vont pas aller voir... » (Gaël, Espace Jeunes de Brassac-les-Mines)

**AVEC LES FAMILLES**, ce sont aussi des jeunes qui ne fréquentent pas, ne fréquentent plus ou pas encore la structure : amis, fratries, jeunes de la structure qui ont grandi.

« On a plus de communications, du lien avec les élèves, des parents. Davantage d'informations nous parviennent, ce n'est pas négligeable. C'est un outil important pour la MFR, pour le fonctionnement global » (directeur, MFR Saint Léopardin)

La présence en ligne favorise le lien avec le public qui gravite autour de la structure, qui la fréquente ponctuellement ou régulièrement. Elle n'incite pas à se contenter de cet échange à distance : pour les jeunes et les parents rencontrés, il s'agit au contraire d'**UNE INCITATION À VENIR**.

En ligne, les publications et les échanges permettent **UNE PREMIÈRE INFORMATION ET MAINTIENNENT UN LIEN**, une visibilité qui peut ouvrir sur un accompagnement ou une activité. Ces activités **NÉCESSITENT LA RENCONTRE EN FACE À FACE**.

« Je peux aller revoir sur sa page, c'est plus facile de s'envoyer un message on échange sur ce qui est posté, et après je viens [au PIJ] en discuter » (jeune, PIJ Désertines)

« Quand il y a un accompagnement plus poussé, pour des situations ou des besoins, tu ne peux pas traiter par les réseaux. Enfin tu vas traiter de manière succincte, puis ensuite selon les situations tu contactes le professionnel concerné, tu rencontres les gens... C'est un premier niveau de contact. » (Corinne, PIJ de Désertines)



# IMPACTS



## POUR LES JEUNES

Pour les jeunes, c'est une occasion de renverser les transmissions classiques avec les adultes, surtout professionnels. La présence en ligne va vers eux, sur les réseaux qu'ils utilisent au quotidien : elle nécessite que les professionnels montent en compétences.

Ils sont accompagnés par la coordination Promeneurs du Net, qui les oriente également vers leur public et rend les jeunes acteurs de l'apprentissage des professionnels.

**ON ENTEND PARFOIS DIRE QUE LE NUMÉRIQUE EST UN DOMAINE QUE LES PLUS JEUNES GÉNÉRATIONS MAÎTRISENT MIEUX QUE LEURS AINÉS** : au-delà des idées reçues, la démarche portée avec Promeneurs du Net incite à aller sur les réseaux connus et utilisés par les jeunes, souvent plus que les adultes puisqu'il s'agit de leurs espaces.

Lorsque le professionnel découvre ou se perfectionne sur ces réseaux, il est encouragé par la coordination Promeneurs du Net à solliciter son public. Les jeunes transmettent des gestes techniques, les possibilités et fonctions du réseau, les paramétrages et usages quotidiens.

« Gaël, on lui a expliqué comment il fallait faire. On a fait un groupe et on a parlé » (jeune, Espace Jeunes Brassac-les-Mines)

« Je me suis beaucoup appuyé sur eux, ils m'ont expliqué les stories, tout. [...] Ce jour-là j'ai rajouté beaucoup de jeunes sur le réseau. » (Gaël, Espace Jeunes Brassac-les-Mines)

**CE RENVERSEMENT DES APPRENTISSAGES**, ce partage de compétences des jeunes vers leurs aînés, des participants vers les professionnels est souvent évoqué au sujet de la présence en ligne. Il semble plus rare dans le quotidien entre jeunes et professionnels, et plus généralement entre jeunes et adultes.

Au-delà de l'apprentissage technique, **IL S'AGIT BIEN DE PARTAGES** : les jeunes sont plus facilement sollicités pour donner leur avis, contribuer aux publications ou les relayer. Ce qui peut favoriser leur implication et leur compréhension des messages passés par le professionnel.

« Tu nous demandes de faire des photos, tu nous demandes « comment je pourrais tourner ma phrase pour que ça paraisse mieux ? » Tu nous demande des fois notre avis avant de publier, « vous en pensez quoi, vous pensez que ça va sensibiliser un maximum de personnes ? » (jeune, PIJ Désertines)

« C'est plus intéressant car on s'intéresse plus à ce qu'on fait. Au fur et à mesure qu'on fait l'activité, ça permet d'apprendre au passage le sujet qui est abordé. » (jeune, PIJ Désertines)

Échanges de compétences, échanges des codes et de la culture numérique entre jeunes et professionnels ouvrent des possibilités nouvelles d'implication de chacun.

« Suite à la naissance de cette démarche, je pense que j'ai été amenée à beaucoup plus solliciter, ou solliciter autrement la participation des parents et des jeunes, qui participent à nourrir cette page. » (Corinne, PIJ Désertines)

**LA PRÉSENCE EN LIGNE EST UNE CONTINUITÉ DES ÉCHANGES EN FACE À FACE**, avec les professionnels et entre jeunes. Mais l'outil numérique modifie parfois certaines dynamiques dans les groupes de jeunes.

Les professionnels soulignent en particulier la place que peuvent prendre certains jeunes plus timides, qui s'imposent moins dans la structure, mais qui peuvent se saisir des réseaux sociaux pour s'affirmer.

« Des jeunes qui sont effacés dans la classe, sur les réseaux ils n'hésitent pas à prendre la parole, trouvent une autre place qu'ils n'avaient pas dans la classe » (Marlène, MFR Saint Léopardin)

« Ça donne plus d'expression à ceux qui parlent moins dans la vie « en physique » [...] Ceux qui en physique prennent beaucoup de place, sur les réseaux ils prennent toujours beaucoup de place. Et ceux qui prennent moins de place se permettent d'en prendre plus. [...]

La personne imposante ne peut pas couper la parole par exemple. Il y en a qui ne s'expriment pas et qui vont s'exprimer [sur les réseaux] en voyant les autres le faire. C'est très efficace ça » [Zahia, centre social Vivasioule]

La présence du professionnel en ligne lui permet d'observer ces dynamiques et de s'en saisir dans la structure : rebondir en face à face sur des propositions faites en ligne, valoriser l'expression des plus discrets, intégrer dans la structure les initiatives évoquées en ligne pour favoriser la participation et l'expression de chacun.

« En temps normal, si on ne dit rien, ils vont aller dans un groupe. Alors que si on a discuté sur les réseaux de son idée, en groupe je peux le mettre en charge de son idée. Communiquer sur les réseaux ça sert de levier pour le reste en physique » [Zahia, centre social Vivasioule]

Dans certaines situations, **LES RÉSEAUX SOCIAUX SONT VUS PAR LES JEUNES COMME FACILITANTS POUR PRENDRE L'INITIATIVE** de contacter les professionnels. Il s'agit surtout de situations compliquées, où les jeunes sollicitent de l'aide d'un professionnel, comme avec l'association Addiction France.

« C'est rassurant je trouve. On se sent écouté même si on ne voit pas la personne en vrai. On peut leur demander pour prendre un rendez-vous au lieu de passer par leur site Internet du travail. J'avais moins peur de déranger, je me suis dit qu'elle répondra quand elle voudra. » [jeune, Addiction France]

La prise de contact en ligne est facilitée par le fonctionnement des réseaux sociaux asynchrones et moins formels. Même pour les jeunes, elle est souvent envisagée comme une première étape menant à la prise d'un rendez-vous : **LES OBJECTIFS ET LES ATTENTES VIS-À-VIS DES PROFESSIONNELS RESTENT LES MÊMES**, mais la prise d'initiative est facilitée par l'utilisation des outils numériques familiers.

La dynamique individuelle et de groupe, les transferts de compétences et la prise d'initiatives semblent donc favorisés par la présence en ligne des

professionnels auprès des jeunes, dont la majorité a accès aux réseaux sociaux.

Mais, entre pairs comme avec les professionnels, on retrouve un risque d'exclusion pour les jeunes qui n'ont aucun accès à ces réseaux.

« Mais ceux qui n'ont pas Snapchat, ils ne sont pas informés. On a une amie qui voulait faire les trucs avec Zahia, mais elle n'a pas de téléphone et son père ne veut pas. Elle voulait faire par mail et téléphone, mais du coup ça ne s'est pas fait. Peut-être qu'elle n'a pas relancé, ou qu'elle n'y a pas pensé. » [jeune, centre social Vivasioule]

Un rappel pour les professionnels, qui doivent multiplier les canaux de communication et **MAINTENIR DES CADRES HYBRIDES**, entre rencontres en face à face et mobilisation du numérique, **POUR PERMETTRE À CHAQUE JEUNE D'ÊTRE PRIS EN COMPTE.**



**POUR  
LES  
PROFES-  
SIONNELS**

**Les professionnels construisent une continuité entre les différents outils et lieux de présence : dans la structure, dans l'espace public, dans des structures partenaires telles que les établissements scolaires et en ligne.**

**Une poursuite des missions hors les murs, dans le territoire numérique, par un professionnel identifié, qui est aussi une opportunité de se familiariser avec la culture numérique des jeunes.**

Avec Promeneurs du Net, la première traduction de cette poursuite en ligne est l'ouverture de comptes individuels sur les réseaux sociaux : il ne s'agit pas seulement d'avoir des comptes au nom de la structure, mais bien des comptes nominatifs, qui identifient la personne.

Les informations données sont souvent proches entre la page de la structure et les comptes individuels et la pertinence des comptes individuels est parfois soulevée par les structures.

Mais les jeunes soulignent tous l'importance pour eux d'identifier leur interlocuteur : s'adresser à un compte au nom de la structure c'est, sauf exception, ne pas savoir à qui l'on s'adresse. Et cette identification est revendiquée par tous les jeunes.

« Si je ne connais pas la personne à qui j'écris, je n'écris rien. [...] « Je n'aime pas écrire à des personnes si je ne sais pas à qui je parle » [...] « C'est perturbant l'anonymat, c'est trop bizarre » (jeunes, MFR Saint Léopardin)

« Je n'irais pas parler au groupe de la MFR. On ne sait pas qui ouvre les messages. On ne sait pas ce qui se passe. » (jeune, Addiction France)

Pour les jeunes, **LES ÉCHANGES QUOTIDIENS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX NE SONT PAS SYNONYMES D'ANONYMAT**. En ligne comme hors ligne, la plupart de leurs échanges ont lieu avec des proches (amis, famille, groupe classe), dans des conversations où chacun est identifié. L'utilisation de pseudonymes n'est pas une entrave à l'identification des uns et des autres dans les échanges.

Les professionnels s'inscrivent dans cette dynamique d'échanges interpersonnels, dans laquelle tous les interlocuteurs sont identifiés et se connaissent en dehors de l'espace numérique.

Quelles que soient la formalisation et l'apparence des comptes sur les réseaux sociaux, les professionnels soulignent l'intérêt à être identifié derrière ses comptes en ligne, et à pouvoir assurer aux jeunes une forme de transparence sur leurs interlocuteurs, **LA POURSUITE D'UNE RELATION DE CONFIANCE**.

« Je ne suis pas sûre qu'ils contactent tous mes collègues. S'ils savaient que tout le monde était derrière la page Facebook, je ne suis pas sûre que ça aurait le même impact. Là, ils savent que c'est moi qui réponds. » (Marlène, MFR Saint Léopardin)

Une identité est revendiquée par certains professionnels, comme participant à leur posture professionnelle construite en transparence, sur des échanges entre des interlocuteurs identifiés, qui ne sont pas interchangeables.

« Il fallait créer une autre identité professionnelle, comme dans la relation en structure. La personne qui me remplace ce n'est pas quelqu'un qui se déguise en moi, c'est quelqu'un d'autre » (Lucille, éducatrice CJC).

Cette démarche d'aller vers les jeunes, à visage découvert, sur leurs territoires numériques, sur les réseaux sociaux qu'ils utilisent au quotidien, permet aussi au professionnel d'aller vers leur culture numérique, leurs pratiques en ligne et le sens qui y est donné.

Être présent en ligne nécessite un minimum de compétences techniques pour savoir utiliser les réseaux sociaux pour consulter, publier ou partager des contenus. Parmi les professionnels, certains maîtrisent déjà ces outils par leurs pratiques personnelles, d'autres doivent les acquérir et découvrent le fonctionnement pratique des réseaux sociaux.

Mais l'impact soulevé par les professionnels va au-delà de la montée en compétences techniques : l'usage régulier des réseaux sociaux à destination de leur public est aussi une opportunité de **DÉCOUVRIR UNE PARTIE DE CE QUE VIVENT LES JEUNES**.

Codes de communication, usages quotidiens, dynamiques individuelles et de groupes, confrontation à des contenus ou interactions indésirables : plus qu'une découverte d'outils techniques, la présence en ligne ouvre de nouvelles possibilités de **DÉCOUVERTES ET D'EXPÉRIMENTATION DE LA CULTURE NUMÉRIQUE DES JEUNES**.

« L'avantage, c'est que ça nous renvoie ce que les jeunes vivent sur les réseaux, on ne l'avait pas aussi bien en tête » (directeur Addiction France Allier)

« Je prends aussi un temps pour regarder les photos qu'ils publient, les types de commentaires, ils valorisent les actions de leur moment de vie, beaucoup d'humour... » (Corinne, PIJ de Désertines)



## POUR LA STRUCTURE

**Pour la structure, l'impact de cette présence individualisée en ligne va au-delà du lien entre les professionnels et les jeunes. L'animation sur les réseaux sociaux favorise une visibilité étendue, auprès des partenaires et d'un public élargi qui peut être invité à s'investir dans la structure. La présence en ligne donne également une nouvelle visibilité aux actions et projets des jeunes accompagnés.**

La présence en ligne s'adresse avant tout au public de la structure. Mais **ce lien entre les professionnels et les jeunes est souvent considéré avec curiosité par les partenaires.**

Beaucoup de structures sont présentes sur certains réseaux sociaux : pas toujours les plus utilisés par les jeunes et parfois plus comme un moyen de diffuser de l'information que comme un territoire d'actions et d'échanges. Le cadre proposé par Promeneurs du Net décale ces pratiques et donne à voir d'autres usages qui peuvent intriguer. Une pratique innovante qui **RENFORCE LA LÉGITIMITÉ DES PROFESSIONNELS** pour parler des pratiques des jeunes.

« On est même espionnés par d'autres MFR ! »  
(Marlène, MFR Saint Léopardin, en plaisantant)

« [la présence en ligne] facilite le questionnement sur les attentes des partenaires par rapport à la demande. » (Mélanie, Addiction France Allier)

La présence en ligne renforce également le rôle de **MISE EN LIEN DES STRUCTURES JEUNESSE ENTRE LEUR PUBLIC ET LE RESTE DU TERRITOIRE**. Si les jeunes ne sont pas toujours abonnés aux comptes institutionnels ou des collectivités, les professionnels sont en lien avec ces partenaires qu'ils relaient.

En animant un compte individuel aux formats et contenus variés, généralement mieux mis en avant par les algorithmes, sur les réseaux sociaux utilisés au quotidien par les jeunes, les professionnels facilitent la mise en lien et la visibilité des institutions auprès des jeunes.

« On a plus d'infos sur ce qui se passe au PIJ, et dans la ville aussi, on voit plus ce qu'elle publie que la page de la ville » (jeune, PIJ de Désertines)

La présence en ligne peut favoriser l'ancrage du public dans le territoire et le lien aux institutions. Réciproquement, elle favorise la visibilité des jeunes, la reconnaissance de leurs actions auprès d'un public élargi sur le territoire.

Les publications des professionnels, plus facilement visibles et partagées par les institutions et les partenaires, sont autant d'espaces de valorisation des engagements et des parcours des jeunes accompagnés par les structures.

Une visibilité mobilisée dans un cadre plus large que celui du projet des jeunes au sein de la structure.

« Ça les met en valeur quand je fais des publications sur ce qu'on a fait. À chaque fois je leur dis, gardez-le, mettez-le sur votre CV... [...] Moi je parle au nom du groupe, mais eux aussi. Ça a un impact sur leur vie professionnelle, l'école, les stages. » (Zahia, centre social Vivasioule)

Enfin, même si la présence en ligne s'adresse principalement au public qui fréquente la structure, certaines publications sont visibles d'un public élargi, qui n'est pas la cible directe, mais s'intéresse aux activités de la structure.

Des publications qui peuvent faire naître des réponses, des témoignages et des échanges, de la part de personnes qui n'ont pas un besoin spécifique d'aller dans la structure, mais qui s'emparent de la présence en ligne pour manifester un lien. À Addiction France, il s'agit par exemple de personnes qui témoignent de leurs parcours, des personnes accompagnantes ou ex-addictes, qui ne bénéficient pas ou plus des services de l'association, mais se mettent en lien.

« Ce que je trouve chouette avec les réseaux ce sont ces témoignages, parce qu'on est en contact avec des gens qu'on ne rencontre pas ». (Lucille, Addiction France Allier)

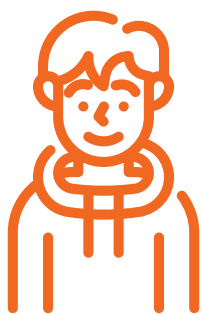
Les réseaux sociaux offrent alors un nouvel espace de parole à un nouveau public. Les professionnels peuvent s'appuyer sur ces échanges pour rapprocher les personnes de la structure avec des possibilités d'investissement, de bénévolat, de partage d'expériences.

« Une opportunité que les bénévoles viennent à l'asso, sans forcément avoir pris le temps de les chercher, de faire une campagne de pub, de faire des démarches pour en trouver. Ça offre une visibilité plus quelqu'un qui répond derrière, tout le monde s'en saisit » (Lucille, Addiction France Allier)

# CE QUE MONTRENT les échanges

La présence en ligne des professionnels influence leur lien et celui de la structure avec le public. Elle produit également des impacts au-delà, sur les dynamiques entre les jeunes et des professionnels, les projets ou leur valorisation.

Au-delà de ce qui est modifié, il semblait intéressant d'évoquer ce qui est mis en évidence dans les échanges, du fait de la présence en ligne. En allant vers les jeunes sur le territoire numérique, en intégrant ces questions dans les missions des professionnels, elle donne à voir des pratiques, des conceptions du numérique et de sa place dans le quotidien.



## POUR LES JEUNES

**Pour les jeunes, la présence des professionnels en ligne ouvre des espaces d'échanges et donne à voir la réalité de ce qu'ils font sur les réseaux. Elle peut permettre de dépasser certaines représentations qu'ont les adultes des pratiques numériques des jeunes, de leurs compétences et de leurs préoccupations dans l'espace numérique.**

Les réseaux sociaux et les usages des jeunes sont fréquemment associés à des **PRÉJUGÉS ET DES CRAINTES DE LA PART DES ADULTES** : utilisations irréfléchies, publications non contrôlées, dangers divers du harcèlement aux inconnus.

Si ces comportements existent, ils ne semblent pas refléter le quotidien de la majorité des **JEUNES QUI TÉMOIGNENT PLUTÔT DE RÉFLEXIONS CONCERNANT LEUR PRÉSENCE EN LIGNE** : audiences choisies, habileté à reconnaître des arnaques, lucidité face à des comportements inappropriés qui peuvent être adoptés ou subis par les uns et les autres.

Les usages quotidiens commencent souvent par un cloisonnement de leurs publications, en jouant avec les paramètres des réseaux. Loin d'une course systématique aux abonnés et à la visibilité, les contenus partagés et publiés s'adressent le plus souvent à des proches, avec une attention portée à l'audience autorisée et aux paramètres mobilisés pour y parvenir.

« J'ai plein de monde que je ne connais pas sur Snap, j'ai 130 amis. Mais ils ne voient pas mes stories, elles sont en privé. » [jeune, Espace Jeunes Brassac-les-Mines]

« Sur Snap il y a un truc... GPS... Géolocalisation. Je me suis mis en mode fantôme, personne ne peut me voir. » [jeune, Espace Jeunes Brassac-les-Mines]

« Tu vois peu de choses graves en public. Ami ou pas avec eux, s'il doit se passer des choses graves c'est plutôt en privé. » (directrice, centre social Vivasioule)

Les discours de prévention des adultes mettent souvent en garde contre les échanges avec des inconnus en ligne, potentiellement malveillants. Au quotidien, il s'agit moins d'un risque qu'une réalité des réseaux sociaux, parce que certains sont saturés de faux comptes ou parce que les identités en ligne nécessitent parfois d'être précisées.

Il s'agit plutôt de savoir reconnaître ces aléas de la vie en ligne et d'y réagir sans dramatiser : ces situations ne sont pas évoquées comme des dangers par les jeunes.

« J'ai cru ajouter ma sœur, j'ai ajouté une autre personne avec le même nom. Elle me demandait tout le temps « t'es qui, t'es qui ? » [...] Alors je l'ai mise sur liste noire. » [jeune, Espace Jeunes Brassac-les-Mines]

« Sur Snap on peut les reconnaître directement car en général leur pseudo c'est un nom et quatre chiffres. Quand on les accepte, ils nous envoient des trucs olé olé et après nous demandent de cliquer sur un lien pour aller plus loin... Et ça, c'est un gros virus ! » [jeune, MFR Saint Léopardin]

Tous les jeunes n'ont pas toujours une maîtrise idéale des échanges en ligne. Disputes, comportements inappropriés aux conséquences parfois très négatives, les professionnels sont régulièrement témoins de situations posant problème.

Mais une partie des jeunes témoigne d'une forte lucidité vis-à-vis de ces risques, dont ils sont conscients à défaut de toujours les maîtriser intégralement.

« Ils sont beaucoup plus prudents qu'il y a dix ans, où ils mettaient leurs photos en maillot de bain sans se rendre compte.... Aujourd'hui ça serait plutôt les adultes qui font ça. [...] Maintenant ils ont l'info, ils n'ont pas tout, mais ils savent. Si tu vas sur un compte de jeune, c'est rare qu'ils mettent des choses personnelles. Ça reste plus contrôlé que les adultes qui vont mettre toute leur vie. Ça va peut-être en privé, mais sur leur mur ce n'est pas public. » (directrice, centre social Vivasioule)

Ainsi, dans une situation de diffusion non consentie de photos intimes, certains jeunes peuvent se mobiliser, agir sur des situations jugées inacceptables, en prenant en compte leurs échanges et les limites techniques imposées par les réseaux sociaux.

« On avait le groupe de classe, on parlait et des photos dénudées sont sorties. On m'a dit « c'est untel », d'où vous faites ça ? Ça craint. Ce n'était pas elle qui avait envoyé les photos. J'ai dit que c'était n'importe quoi, qu'il devait supprimer parce que nous on ne peut pas supprimer » (jeune, MFR Saint Léopardin)

Les jeunes évoquent donc des compétences, des réflexions et des opinions concernant leurs pratiques en ligne. En revanche, il est plus difficile pour eux d'identifier la source de ce savoir.

« Je ne sais pas c'est un réflexe. C'est une éducation.... Les sœurs, les copains. Mais on l'a fait tout seul. » (jeune, MFR Saint Léopardin)

Groupes de pairs, expérimentation, autres jeunes plus âgés : quel que soit le groupe de jeunes interrogé, **LA PRÉSENCE DES ADULTES EST RAREMENT MENTIONNÉE COMME UNE SOURCE D'APPRENTISSAGE** dans leurs usages du numérique. Ni les structures de jeunesse ou de loisirs ni les établissements scolaires ne sont mentionnés spontanément par les jeunes, pas plus que les professionnels qui les accompagnent.

Un discours qui peut interpeler les adultes et leurs interventions, les discours de prévention qui ne sont pas toujours considérés comme pertinents par les jeunes.

« Maintenant si tu gardes l'entrée prévention classique tu enfonces des portes ouvertes. Prendre l'entrée économique, comment les gens vivent des données, ça permet déjà d'aller plus loin. Les jeunes qui ont un souci avec les réseaux ce n'est pas qu'ils ne savaient pas. C'est comme quand tu grilles un feu rouge ou la limitation de vitesse, c'est un risque que tu prends, mais tu sais très bien. Là où ça devient grave, c'est quand ça dépasse la maîtrise que tu en as » (directrice, centre social Vivasioule)

### Évidemment, les jeunes n'ont pas tous les mêmes maîtrises ou la même finesse dans les usages.

La plupart d'entre eux sont capables de lister différents « dangers » d'Internet, souvent répétés par les adultes, sans pour autant savoir toujours les éviter ou y répondre.

Des situations problématiques sont encore trop souvent constatées. **Diffusion non consentie de photos, harcèlement scolaire prolongé sur les réseaux sociaux** sont deux thèmes récurrents qui ont pris une large place dans les discours de prévention.

En revanche, on constate fréquemment chez les jeunes (et certains adultes), une faible maîtrise de la manière dont fonctionne le numérique. Logiques du web, économie des données personnelles et des grandes plateformes utilisées au quotidien, fonctionnement des algorithmes sont des questions moins présentes dans le discours des jeunes et moins souvent abordées dans les discours de prévention.

La présence en ligne auprès des jeunes permet de mieux comprendre leurs pratiques, leurs compétences et leurs lacunes. Elle ouvre des espaces pour en discuter et renforce la légitimité des professionnels pour en parler.

Autant d'aspects qui peuvent **permettre d'adapter la posture pour accompagner plus finement les jeunes dans ces territoires numériques où ils reconnaissent peu d'adultes.**



## POUR LES PROFES- SIONNELS

**Pour les professionnels, la présence en ligne permet de constater la continuité entre les échanges en ligne et en face à face et de construire leurs postures professionnelles en conséquence. Les jeunes circulent dans ces différents espaces physiques et numériques, qu'ils mobilisent selon leurs besoins et les possibilités, avec et sans les adultes.**

**La relation en ligne prolonge la relation en face à face et la nourrit.**

Entre jeunes, ce lien est particulièrement visible dans les moments de tension : avec ou sans adulte, les jeunes choisissent entre espaces numériques et espaces physiques les lieux les plus propices à résoudre leurs problèmes.

« Quand vous avez des disputes sur le groupe ? (Marlène)

- On les règle quand on revient ici (jeune)  
- En général on se dit "on parlera mieux à la MFR" » (jeune, MFR Saint Léopardin)

« Un jeune m'a contactée, je relance la situation, on prend un rendez-vous téléphonique. Le jeune ne répond pas au rendez-vous, mais me relance sur les réseaux sociaux dès le lendemain » (Lucille, Addiction France Allier)

Il n'y a pas un espace réel et un espace virtuel, mais bien une continuité des échanges qui s'appuient sur des espaces physiques et numériques diversifiés : en face à face, dans différents lieux où sont présents les jeunes et dans l'espace numérique entre deux rencontres.

« Les deux mondes, virtuel et physique, sont vraiment rattachés » (Marlène, MFR Saint Léopardin)

La relation entre les jeunes et les professionnels suit la même logique : **LA PRÉSENCE EN LIGNE PROLONGE LES MISSIONS** et les échanges en face à face, sans les remplacer.

Pour la plupart des professionnels, **LES ÉCHANGES EN FACE À FACE SONT UN PRÉREQUIS** ou facilitent la possibilité d'échanger en ligne. La fréquentation de la structure par les jeunes et la construction de la relation permet ensuite aux professionnels d'intégrer certains de leurs espaces numériques.

« Toujours ce truc de proximité. S'ils ne nous connaissent pas, on ne pourra jamais intervenir. Il faut toujours qu'ils nous connaissent, nous aient déjà vus, savent comment on est... S'ils ne nous connaissent pas, ils ne nous inviteront jamais dans les groupes » (Zahia, centre social Vivasioule)

« Rémy me disait avant que parfois il y avait des prises de bec sur le groupe Snapchat qu'il avait fait, pour l'instant je n'en ai pas vu [...], mais parce que je ne suis pas là depuis longtemps, la confiance ça se construit... » (Gaël, Espace Jeunes Brassac-les-Mines)

La présence en ligne peut faciliter l'élaboration d'une relation de confiance en proposant des espaces d'échange sur le territoire numérique. Mais, en ligne comme hors ligne, le temps reste toujours nécessaire pour que les jeunes fassent confiance au professionnel.

C'est parfois une crainte avant de rentrer dans le projet : les Promeneurs du Net ne sont pas contactés par des dizaines de jeunes inconnus ou hors du territoire, qui ne relèveraient pas de leurs missions. Les jeunes **PRIVILÉGIENT LES CONTACTS AVEC DES PROFESSIONNELS QU'ILS CONNAISSENT**, en qui ils ont confiance.

De la même manière, la présence en ligne s'adresse rarement à des jeunes « invisibles » ou qui n'auraient aucun lien avec la structure. Si elle peut aider à aller vers les jeunes, cela semble s'appliquer à des jeunes qui connaîtraient déjà les professionnels plus qu'à des inconnus.

**POSTURES EN LIGNE ET HORS LIGNE SE NOURRISSENT RÉCIPROQUEMENT**, se complètent sans se substituer. Lorsque les jeunes ont la possibilité de croiser le professionnel au quotidien, ils se saisissent moins des réseaux sociaux pour le contacter.

En revanche, les mêmes jeunes vont s'appuyer dessus pour garder du lien avec un professionnel qu'ils ne verraient pas durant un moment.

« Du coup ils me répondent peut-être aussi moins sur Snap parce qu'ils savent qu'ils me voient quasiment tous les jours et qu'en journée ils n'ont pas accès à leur téléphone. » (Gaël, Espace Jeunes de Brassac-les-Mines)

Pour les professionnels de la jeunesse, il est évidemment impossible de n'exister que dans l'espace numérique : la relation se construit avant tout en face à face, dans la structure, et le numérique la prolonge.

Mais certains se questionnent également en sens inverse : un professionnel de la jeunesse peut-il être totalement absent de l'univers numérique de son public ?

« En entretien, je pose la question pour savoir s'ils savent ce que c'est Promeneurs du Net. C'est un élément essentiel pour les animateurs jeunesse, les réseaux sociaux, il faut qu'on passe par là. » (responsable jeunesse API)

La présence en ligne ne réinvente pas le travail ni le public. Mais elle articule la présence du professionnel dans différents espaces mobilisés par les jeunes. Ce qui est fait en ligne, en plus de relever des missions du professionnel, se nourrit des échanges en face à face et vient les prolonger. Pour les jeunes comme pour les professionnels, les espaces physiques et numériques fonctionnent ensemble.

« On dit PdN c'est numérique, présence en ligne, mais pas que. Il y a aussi du physique, du présentiel. En tout cas ça marche ensemble, on doit être sur le terrain pour améliorer la posture en ligne ». (Zahia, centre social Vivasioule)

« C'est vraiment une prolongation de l'intervention » (Mélanie, Addiction France Allier)



## POUR LA STRUCTURE

**Pour la structure, la présence en ligne est une poursuite des missions confiées aux professionnels de la jeunesse.**

**Les professionnels ont besoin d'une forme d'autonomie pour se saisir au mieux des possibilités de la présence en ligne. Une autonomie qui se poursuit en ligne, mais semble relever de la posture professionnelle accordée dans la structure.**

En premier lieu, **LE CHOIX DES OUTILS RELÈVE SOUVENT DU CHOIX DES PROFESSIONNELS** et des avis des jeunes, sans intervention de la direction. Cela permet d'être au plus près des objectifs du professionnel et des envies des jeunes.

« C'était important de laisser chaque professionnel choisir le réseau sur lequel il était le plus à l'aise. On a compris qu'en fonction du réseau choisi, ils ne ciblaient pas les mêmes publics. » (directeur, Addiction France Allier)

L'autonomie est également celle des échanges et discussions entre les jeunes et les professionnels. Les directions l'évoquent comme **UN PROLONGEMENT DES AUTRES TYPES D'ÉCHANGES** en face à face, en entretien ou au téléphone.

L'usage des réseaux sociaux en autonomie, les échanges spontanés en ligne, s'appuient sur des pratiques déjà développées hors de l'espace numérique.

« Le Snap je n'ai pas de vision dessus. Je fais confiance aux équipes, à leur travail » (directrice, centre social Vivasioule)

« Comme je ne contrôle pas ce que font les animateurs en face à face public, je ne vais pas contrôler toutes les diapos d'un PowerPoint, pareil pour les publications sur les réseaux » (directeur, Addiction France Allier)

Ces outils ne sont pas toujours maîtrisés par les directions, en particulier avec la multiplication des réseaux sociaux, ou lorsque les échanges se produisent dans le cadre de conversations entre l'adulte et les groupes de jeunes, qui ne sont pas visibles par tous. Il ne s'agit pas d'un manque d'intérêt, mais bien d'outils ancrés dans les postures professionnelles et intégrés aux échanges en équipe, comme les autres supports d'échanges avec les jeunes.

« Je leur fais confiance. Même si je les vois toutes les semaines, on parle de tout, je leur fais confiance dans ce domaine. C'est un sujet que je ne maîtrise pas complètement. Ils vont sur les réseaux pour lesquels ils sont sensibles, selon leurs compétences... C'est normal, c'est ce qui fait la diversité des équipes ! » (responsable jeunesse, API)



# CONCLUSION

---

Les échanges avec les Promeneurs du Net impliqués, leurs publics et les responsables se sont révélés particulièrement riches. Ils témoignent en premier lieu du **CLIMAT DE CONFIANCE, PROPICE À LA DISCUSSION, MIS EN PLACE AVEC LES JEUNES DANS CES STRUCTURES** d'animation, de formation et d'information.

Les structures ont différentes attentes en intégrant le projet Promeneurs du Net et témoignent de résultats partagés.

**LE LIEN EST FACILITÉ ENTRE LES JEUNES ET LE PROFESSIONNEL**, à la fois sur des échanges interpersonnels et sur l'accompagnement collectif. Un lien continu qui ne signifie pas une disponibilité permanente du Promeneur du Net, mais s'effectue **DANS UN CADRE DÉFINI PAR LA STRUCTURE**, avec ses objectifs et ses horaires identifiés par les jeunes.

Un cadre professionnel qui accompagne les Promeneurs du Net et justifie leur présence en ligne : chacun s'empare différemment des outils numériques, selon ses attentes et ses objectifs.

**IL N'Y A PAS « UN PROMENEUR DU NET » TYPE, MAIS UN ENSEMBLE DE PROFESSIONNELS QUI POURSUIVENT CHACUN LEURS DIFFÉRENTES MISSIONS SUR LE TERRITOIRE NUMÉRIQUE**, pour qui le projet Promeneurs du Net peut donner un cadre, un accompagnement et favoriser le réseau.

Car la présence en ligne s'adresse avant tout au public de la structure, mais favorise également la visibilité de la structure auprès de tous : partenaires, parents, jeunes qui fréquentent ponctuellement les lieux...

Les échanges sur les réseaux sociaux n'ont pas vocation à remplacer la rencontre, mais agissent auprès de tous les publics comme un premier contact qui incite à se déplacer dans la structure.

Au-delà des attendus du projet, la présence en ligne impacte la relation entre jeunes, professionnels et structures.

Les Promeneurs du Net développent souvent leurs compétences techniques en s'appuyant sur celles des jeunes : **LA PRÉSENCE EN LIGNE FAVORISE UN RENVERSEMENT DES APPRENTISSAGES, DES JEUNES VERS LES ADULTES**, du public vers les professionnels. Une situation peu fréquente qui valorise les jeunes et peut contribuer à leur implication.

En plus de la montée en compétences techniques, cette démarche d'aller vers permet aux professionnels de mieux voir et **COMPRENDRE LES USAGES ET LA CULTURE NUMÉRIQUE DES JEUNES**, au-delà des idées reçues.

La présence en ligne, qui s'effectue à visage découvert, avec des comptes nominatifs identifiés par les jeunes, permet aux professionnels de **POURSUIVRE SUR LES TERRITOIRES NUMÉRIQUES LEURS MISSIONS** et surtout les relations déjà établies avec les jeunes.

Cette présence active en ligne favorise la visibilité de la structure auprès des jeunes, des parents et des partenaires. Elle contribue à **FAIRE DU LIEN ENTRE TOUS**, aussi bien entre les jeunes et leur territoire qu'entre les professionnels ou avec un public élargi qui peut s'y intéresser. En revanche la présence en ligne permet assez peu d'identifier des jeunes éloignés de la structure.

Enfin, les échanges avec les professionnels et le public ont souligné des aspects, moins induits que mis en lumière par la présence en ligne.

Loin de certaines représentations des adultes centrées sur des dangers du numérique dont ils seraient inconscients, **les jeunes témoignent de stratégies, de réflexions mises en place en ligne**. Une maîtrise ni parfaite ni acquise pour tous, mais qui souligne la nécessité d'un accompagnement fin, appuyé sur une vraie connaissance des usages des jeunes.

Des échanges en face à face et en ligne, qui se nourrissent réciproquement et forment une continuité dans le travail du professionnel. **La confiance accordée par les jeunes est avant tout issue des relations dans la structure**, qui demandent du temps pour se construire avant de se prolonger en ligne.

Une relation de confiance qui s'établit dans le cadre professionnel, en s'appuyant sur des échanges spontanés et des possibilités de prise d'initiatives de la part des professionnels. Des possibilités qui relèvent moins de la présence en ligne spécifiquement que de la posture professionnelle générale et le cadre de travail organisé par la structure.



## ESPACE JEUNES DE BRASSAC-LES-MINES (63)

Ont participé à la démarche d'évaluation :

- **Gaël LE LANN :**  
Recruté en 2021, qui a rejoint PDN dès son arrivée. Il utilise plusieurs réseaux sociaux à titre personnel.
- **Catherine GUILLAUME:**  
Responsable jeunesse
- **Des jeunes fréquentant régulièrement l'Espace Jeunes.**

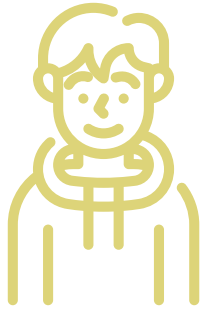
L'Espace Jeunes participait déjà au projet Promeneurs du Net depuis 2017. La structure a souhaité que Gaël poursuive l'action de présence en ligne lors de son recrutement.

Il anime un compte Snapchat avec les jeunes, ainsi qu'une activité jeux vidéo, une spécificité de l'Espace Jeunes de Brassac-les-Mines depuis plusieurs années.

L'espace jeunes de Brassac-les-Mines relève de l'Agglomération Pays d'Issoire, qui anime plusieurs structures jeunesse sur tout le territoire.

Ouverts toute l'année aux adolescents de 11 à 17 ans, les espaces jeunes proposent de l'accueil libre, des soirées à thèmes, des ateliers, des stages et des sorties.

L'animateur intervient également au collège de Brassac-les-Mines durant les pauses méridiennes.



## VIS-À-VIS DES JEUNES

## LE RÉSULTAT : Une information directe qui rend les jeunes acteurs

Pour les jeunes qui fréquentent l'Espace Jeunes, **Snapchat** est un outil d'information et de communication quotidien. C'est l'usage qu'ils en ont avec Gaël : recevoir les programmes d'activité, informer de sa venue ou non, y compris sur des modifications de dernière minute.

« C'est mieux parce que sinon on ne va jamais être prévenu, on ne peut pas prévenir. Gaël, quand je viens je lui envoie un message. S'il n'y avait personne sur les réseaux on n'aurait pas les programmes. » [jeune]

L'intérêt est assez marqué pour qu'ils prennent l'initiative de relayer le groupe auprès de leurs pairs.

« Aujourd'hui, ce sont les jeunes qui rajoutent les autres jeunes sur le groupe. » [Gaël]

Ils considèrent les réseaux sociaux comme l'outil d'informations le plus évident, mais également le plus direct : qu'ils possèdent un téléphone ou utilisent ponctuellement celui de leurs parents, ou une tablette familiale, Gaël s'adresse à eux, sur leurs comptes nominatifs sur les réseaux sociaux.

Ils se sentent ainsi sollicités, impliqués dans le choix des activités.

« J'ai demandé s'il y avait quelque chose de prévu aujourd'hui, pour venir » [jeune]

« Gaël peut nous poser des questions pour savoir ce qu'on voudrait faire. » [jeune]

Pour eux, cet accès direct à l'information sans être dépendant d'outils associés à leurs parents –boîte aux lettres, boîte mail- leur permet de faire des choix dans leur participation à l'Espace Jeunes, y compris lorsque cela implique une négociation avec les parents.

« Quand notre famille veut qu'on rentre à telle heure, avec les programmes si on ne veut pas louper quelque chose on peut leur expliquer » [jeune]

## LES IMPACTS : Découvrir de nouveaux réseaux en s'appuyant sur les compétences des jeunes

Gaël utilise les réseaux sociaux à titre personnel, en particulier Facebook qu'il utilisait aussi à titre professionnel dans d'autres emplois. À l'Espace Jeunes, il a facilement pris en main ce réseau, qui est surtout à destination des parents et des partenaires.

En revanche, le groupe Snapchat ouvert par l'animateur précédent a nécessité un temps d'apprentissage, principalement effectué auprès des jeunes.

« Gaël, on lui a expliqué comment il fallait faire. On a fait un groupe et on a parlé » [jeune]

« Je me suis beaucoup appuyé sur eux, ils m'ont expliqué les stories, tout. [...] Ce jour-là, j'ai rajouté beaucoup de jeunes sur le réseau. » [Gaël]

Au-delà de la prise en main technique, ces temps d'échanges servent à mieux comprendre ce qu'en font les jeunes, leurs codes sur cette application et le sens qu'ils mettent dans leurs échanges, ainsi qu'à construire des moments de dialogue autour du réseau. C'est aussi un temps d'échanges autour de la présence en ligne de l'animateur.

## CELA NOUS APPREND : Les habiletés des jeunes dans leur vie numérique

Les échanges avec les jeunes permettent d'aborder leurs pratiques, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs manières d'y faire face.

Sur Snapchat, la configuration du réseau rend parfois difficile d'identifier une personne ajoutée à ses contacts. L'utilisation d'un pseudo est répandue et la plupart des utilisateurs n'ont pas de photo visible mais un avatar, une représentation imagée.

Si la plupart des jeunes n'ajoutent que des personnes qu'ils connaissent, les erreurs peuvent arriver. Il s'agit alors moins de ne pas ajouter d'inconnu que de savoir réagir rapidement en constatant l'erreur et en maîtrisant les options et paramètres propres au réseau :

« J'ai cru ajouter ma sœur, j'ai ajouté une autre personne avec le même nom. Elle me demandait tout le temps « t'es qui, t'es qui ? » [...] Alors je l'ai mise sur liste noire. » (jeune)

Snapchat n'est pas un réseau où les utilisateurs courent après les abonnements. Le nombre de contacts n'est pas visible, il n'y a pas de

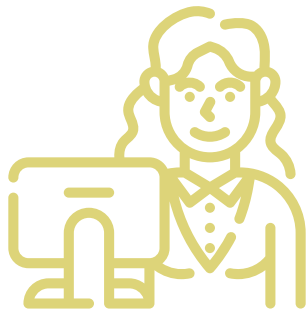
publications publiques permettant de cumuler des réactions : le réseau est concentré sur les échanges interpersonnels. Les jeunes témoignent d'une fréquente réflexion sur la visibilité choisie de leurs publications :

« Non moi mes stories même mon frère ne les voit pas. » (jeune)

« J'ai plein de monde que je ne connais pas sur Snap, j'ai 130 amis. Mais ils ne voient pas mes stories, elles sont en privé. » (jeune)

« Sur Snap il y a un truc... GPS... Géolocalisation. Je me suis mis en mode fantôme, personne ne peut me voir. » (jeune)

Tous les jeunes n'ont évidemment pas tous les mêmes facilités et pratiques. Mais il ressort des échanges qu'une partie des situations vues comme des « dangers » par les adultes (arnaques, inconnus, etc) sont appréhendées facilement par les jeunes. Des situations qu'ils considèrent comme des désagréments, fréquents mais auxquels ils savent réagir, plutôt que des menaces dont ils seraient la cible.



## VIS-À-VIS DES PROFES- SIONNELS

## LE RÉSULTAT : Aller vers les jeunes, un cadre de travail professionnel et négocié

En arrivant dans la structure, Gaël a poursuivi les habitudes prises avec Snapchat, un choix fait par les jeunes et l'animateur précédent. Un réseau investi comme n'importe quel outil professionnel.

« Ce n'est pas une discussion, c'est moi qui m'adapte, parce qu'ils sont sur Snap, c'est un réseau qui leur va... Moi c'est une demande professionnelle de faire l'effort et avoir le temps de m'adapter à ce réseau. Eux ne le feraient peut-être pas. » (Gaël)

Cependant, la présence en ligne peut recouper plusieurs objectifs : un outil d'échange avec les jeunes de la structure, mais aussi un outil d'aller vers, pour se faire connaître auprès de nouveaux publics. Ces objectifs contribuent au choix des réseaux utilisés.

« Si j'avais un Insta... j'aurais peut-être plus de filles ? Il me semble que sur Insta il y a un peu plus de filles. Sur Snap ça me donne l'impression que c'est un public un peu plus masculin. » (Gaël)

La présence en ligne se distingue en deux grandes actions : la communication de la structure, large, qui nécessite de créer et diffuser des supports, durant des temps identifiés dans l'emploi du temps de Gaël, et les échanges quotidiens avec les jeunes ou les parents, qui sont plutôt réalisés au fil de l'eau.

« Dès que j'ai un temps de flottement j'y fais un tour mais ce n'est pas une priorité, je ne vais pas mettre quelque chose en pause pour aller sur les réseaux. Par contre quand c'est une action de communication, là ça rentre dans mon planning de travail. » (Gaël)

Pour ces échanges quotidiens, Gaël s'autorise à déborder de son cadre strict de travail, dans des limites qu'il se fixe lui-même. Il précise bien que c'est un choix de sa part.

« Quand je rentre chez moi, je vérifie mes derniers messages puis je le pose dans un coin. Je sais faire la part des choses, mais je ne m'interdis pas de regarder... Si je n'avais pas envie de le faire, je ne le ferais pas. » (Gaël)

Un point fréquemment soulevé par les professionnels : les horaires de présence en ligne du public ne correspondent pas aux horaires des professionnels.

Les jeunes acceptent généralement que les échanges en ligne se fassent dans le respect des horaires d'ouverture ou de manière asynchrone, comme avec tous les autres moyens de communication. Mais cette utilisation des réseaux sociaux n'est pas toujours satisfaisante pour Gaël.

« Quand les gens ont besoin d'informations, ils vont me répondre sur leur temps perso à eux. Quand les jeunes ont une question, ils vont me la poser en rentrant chez eux le soir. Donc s'il n'y a pas conversation... S'ils m'envoient un message le soir et que je leur réponds le matin à 8h et qu'ils me répondent encore le soir... Ce n'est pas de la communication, enfin pas le côté réseaux sociaux. » (Gaël)

Un arrangement avec le cadre professionnel, qui fait partie de son investissement dans la structure. L'Espace Jeunes de Brassac-les-Mines proposait déjà des animations autour du jeu vidéo, en étant équipé d'une console. En considérant qu'elle n'était pas adaptée aux jeux accessibles à tous et de groupe, Gaël a choisi d'apporter du matériel personnel pour faire évoluer les activités proposées avec les jeux vidéo pour favoriser les jeux collectifs et l'initiation.

« Le profil de joueurs, le profil de jeux disponibles à mes yeux ne sont pas adaptés : c'est du jeu solo [...] Ceux qui jouaient ici jouent déjà à la maison. [...] J'ai amené ma propre Switch, je n'ai que Super Smash Bros, et qu'est-ce que ça tourne ! Le cœur de cible est plus jeune, les 6e, 5e sont plus là-dessus, ça met le pied à l'étrier. Et il n'y en a pas un qui allume Smash pour jouer tout seul. » (Gaël)

## LES IMPACTS : Construire un territoire d'action hybride, continu entre la structure, hors les murs et en ligne

Pour Gaël, ses missions se réalisent en premier lieu au sein de l'Espace Jeunes, mais également dans les différents lieux où il est amené à travailler, le collège aussi bien qu'en ligne, pour les parents comme pour les jeunes.

« Tant que je n'abandonne pas mon poste ici, d'accueil et d'être avec les jeunes, mon travail est également d'être présent sur les réseaux, de communiquer dessus, répondre si les parents ont des questions sur les programmes et me contactent. » (Gaël)

« Snapchat, je pense que pour eux c'est normal, justement, ça fait partie de l'Espace Jeunes » (Gaël)

Le groupe de l'Espace Jeunes est mobilisé par les jeunes dans le cadre des activités de la structure. Les discussions en ligne y sont très respectueuses, avec une volonté de respecter ce cadre.

« J'ai l'impression d'en avoir des très calmes sur le groupe, qui répondent par des messages bien écrits, concis, polis tout ça et qui sont un peu plus « fofous » à l'EJ. [...] Sur le réseau, il y a le même respect qu'il y a dans l'EJ à partir du moment où l'animateur a su le poser. À condition de le poser. » (Gaël)

« On demande des informations... C'est différent [des groupes d'amis] là c'est un groupe... professionnel ! C'est pour être prévenu en cas d'imprévu. » (jeunes)

La présence en ligne fait bien partie de l'animation de l'Espace Jeunes, et ne détourne pas les jeunes de leur présence dans la structure, tout comme la présence des jeunes sur les réseaux sociaux ne remplace pas les moments partagés hors ligne.

« Ils ne viennent pas à l'Espace Jeunes pour parler à l'animateur, ils viennent pour se parler entre eux, et pourtant ils le font déjà sur les réseaux ! Ils viennent pour faire des activités qu'ils ne peuvent pas faire en ligne. » (Gaël)

## CELA NOUS APPREND : La relation se construit dans la durée et les échanges en face à face, qui se nourrissent de la présence en ligne

Au moment de l'entretien, Gaël avait pris son poste depuis quelques mois, en succédant à un animateur resté plusieurs années dans la structure, très identifié par les jeunes.

Les jeunes sont encore réservés en ligne, et mobilisent principalement le groupe Snapchat pour des informations liées aux horaires et activités de la structure. Un comportement qui pourrait changer dans le temps :

« Rémy me disait avant que parfois il y avait des prises de bec sur le groupe Snapchat qu'il avait fait, pour l'instant je n'en ai pas vu, ils n'utilisent ce groupe que pour pointer leur présence ou donner leurs envies.

[Dans les disputes], pour l'instant je n'y suis pas mais parce que je ne suis pas là depuis longtemps, la confiance ça se construit... » (Gaël)

Les jeunes discutent peu en ligne avec lui mais Gaël souligne qu'ils se croisent en face à face très régulièrement, puisqu'il intervient au collège trois fois par semaine sur les pauses méridiennes, en plus des horaires d'ouvertures de l'Espace Jeunes.

« Du coup ils me répondent peut-être aussi moins sur Snap parce qu'ils savent qu'ils me voient quasiment tous les jours et qu'en journée ils n'ont pas accès à leur téléphone. » (Gaël)

La communication alterne entre physique et numérique : la relation doit se nouer en face à face pour construire de la confiance et se nourrit ensuite de la présence en ligne. Une présence mobilisable au besoin entre les jeunes et l'animateur qui facilite et prolonge la relation en face à face sans la remplacer.



## VIS-À-VIS DE LA STRUCTURE

La présence éducative en ligne s'adresse en premier lieu aux jeunes, mais le choix des réseaux peut augmenter sa visibilité, en s'adressant à tous les abonnés.

« En termes de vitrine, les réseaux sociaux ça donne une visibilité de folie, on ne peut pas nous dire « ah il n'y a rien qui est fait » » (Gaël)

Les familles sont présentes sur Facebook et l'utilisent comme un outil d'information, pour suivre l'actualité du territoire au quotidien. Mais la facilité d'utilisation des réseaux leur permet aussi d'être actives pour promouvoir la visibilité de la structure, en partageant les publications sur leurs comptes.

« C'est un outil de communication vital ! Je suis persuadé que l'envoyer sur Facebook est plus efficace que l'envoyer sur le mail des familles, qui va se perdre dans les mails, ils ne vont pas aller voir... » (Gaël)

## LES IMPACTS : Officialiser ces nouveaux territoires pour poursuivre les missions professionnelles

Dans le service jeunesse, la présence en ligne n'est pas une initiative isolée mais une mission reconnue, intégrée dans les objectifs professionnels. Chaque animateur responsable d'un espace jeune fait partie du projet Promeneurs du Net

« En entretien, je pose la question pour savoir s'ils savent ce que c'est Promeneurs du Net. C'est un élément essentiel pour les animateurs jeunesse, les réseaux sociaux, il faut qu'on passe par là. J'ai intégré dans la fiche de poste le fait qu'ils fassent de la veille numérique. » (responsable jeunesse)

La présence en ligne permet d'être au plus proche des pratiques des jeunes, mais également pour favoriser le lien entre les animateurs, isolés dans

## LE RÉSULTAT : Au-delà des jeunes, améliorer la visibilité auprès de tous les publics

« J'ai peu d'échanges avec les parents mais je vois qui partage, je vois certaines familles de bons habitués, qui doivent parler en bien de l'EJ. [...] Les parents font leur tambouille, mais j'ai touché des gens que je n'aurais pas touchés par les jeunes, que je n'aurais pas touchés autrement. » (Gaël)

Une vitrine qui est bien comprise par les jeunes, dont ils discutent en évoquant l'envie d'ouvrir un compte Tik Tok, très au fait de la visibilité –parfois idéalisée– que peuvent donner les réseaux sociaux et prêts à aller plus loin pour créer des contenus à partager.

« On montrerait ce qu'on fait... Car plus on va avoir d'abonnés, plus on pourrait avoir de gens qui seraient partants pour venir. Par exemple quand on fait de la cuisine, on pourrait partager des recettes. » (jeunes)

des structures réparties sur un territoire rural étendu.

Elle est devenue un sujet d'échange régulier entre les animateurs de la communauté de communes, complètement intégrée aux missions et à la posture professionnelle du service jeunesse :

« Ils en parlent en réunion d'équipe, quand ils ont eu un cas particulier, une difficulté. [...] Des fois c'est la limite du métier d'animateur, que faire de l'information que tu as eue, où est la limite, comment gérer » (responsable jeunesse)

## CELA NOUS APPREND : L'autonomie et la prise d'initiative nécessaires aux professionnels pour s'emparer des réseaux

L'organisation du service jeunesse place un animateur ou une animatrice dans chaque Espace Jeunes, répartis sur le territoire de la Communauté d'Agglomération.

Avec sa formation professionnelle, un cadre de travail commun et des temps d'équipe hebdomadaires, chaque animateur dispose d'autonomie dans l'animation de sa structure, qu'il s'agisse de la proposition d'activités ou de la relation quotidienne.

« La fréquentation d'un Espace Jeunes, elle est totalement liée à son animateur. Je n'ai aucune contrainte sur le programme, je fais à l'appréciation des jeunes. » (Gaël)

Cette autonomie se retrouve dans leurs actions en ligne, ce qui est appuyé par la direction du service jeunesse :

« Je leur fais confiance. Même si je les vois toutes les semaines, on parle de tout, je lui fais confiance dessus. C'est un sujet que je ne maîtrise pas complètement. Ils sont allés là où ils sont sensibles, selon leurs compétences... C'est normal, c'est ce qui fait la diversité des équipes ! » (responsable jeunesse)

On peut observer que cette autonomie, lorsqu'elle est partagée entre les professionnels du réseau Promeneurs du Net, permet d'aller plus loin : l'interconnaissance nouée dans les réseaux professionnels sert de support aux rencontres entre structures et groupes de jeunes, pour développer des projets.

« Le développement de la web radio par le suivi, la formation, le réseau... M. [animateur jeunesse membre de PDN d'un autre territoire] est venu à leur rencontre, a amené des jeunes pour voir comment faire... C'est le réseau Promeneurs du Net qui a permis ça. » (responsable jeunesse)

Le projet Promeneurs du Net s'appuie sur deux volets : la présence en ligne du professionnel auprès de son public, et l'entrée dans un réseau, qui peut déboucher sur du partage de projets et de compétences. Deux volets qui nécessitent que les professionnels aient les possibilités de s'en saisir et de prendre des initiatives avec le réseau.







## CENTRE SOCIAL VIVASIOULE (03 - Ébreuil)

Ont participé à la démarche d'évaluation :

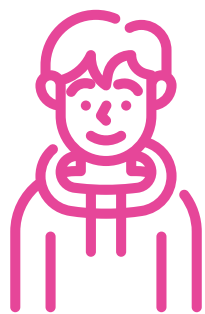
- **Zahia HALLOUFI :**  
qui a rejoint PDN en 2020. Elle utilise plusieurs réseaux sociaux à titre personnel.
- **Angélique RIGAUD:**  
directrice du centre social
- **Les jeunes de la Junior Association**  
accompagnés par le centre social.

Le centre social pratique une présence en ligne sur les réseaux sociaux depuis plus de dix ans, initiée par les animatrices précédentes.

Une page Facebook et un compte Instagram sont animés collectivement ; un compte Snapchat est animé par Zahia avec les jeunes.

Le **centre social Vivasioule**, association polyvalente ouverte à tous les habitants, où chacun peut trouver des activités et des services dans les domaines les plus variés : culture, loisirs, animations, garde d'enfants, services sociaux, information et orientation, etc...

Le territoire d'intervention compte les 18 communes du territoire de l'ancienne communauté de communes Sioule, Colettes et Bouble ainsi que la commune de St Bonnet de Rochefort.



## VIS-À-VIS DES JEUNES

L'animatrice accompagne les jeunes dans différents projets : organisation de séjours et d'activités, Junior Association, projets individuels. Elle utilise les réseaux sociaux pour faciliter ces accompagnements.

Les jeunes, répartis sur un territoire rural étendu, mobilisent des outils à distance qui permettent d'avancer sur les projets entre deux rencontres. Les réseaux sociaux sont le premier outil qui leur semble mobilisable, plus spontanés que les courriels.

« [Sans réseaux sociaux] ce serait plus compliqué, je pense. Pour les informations... Il y a des plus jeunes qui n'ont pas de carte SIM et qui ont les réseaux sociaux du coup c'est plus simple d'être dessus. » (jeunes)

« C'est le moyen le plus rapide pour avoir des réponses, mobiliser. Les mails ne marchent pas, les SMS pas beaucoup. Les messages par les réseaux c'est là où ils réagissent le plus » (direction)

L'animatrice est identifiée sur cette mission d'accompagnement de projet : c'est très majoritairement pour ces questions que les jeunes la sollicitent sur les réseaux sociaux comme lors des rencontres en face à face.

« À 80% ça va être sur les projets et activités en elles-mêmes, c'est de l'organisation. Ensuite, les 20 % restant, ça va être sur de la prise de nouvelles. » (Zahia)

La mobilisation des outils numériques avec les jeunes est aussi une possibilité d'échanger sur leurs pratiques et de transmettre des idées échangées lors des journées Promeneurs du Net.

« Maintenant que je sais comment se sécuriser, améliorer la confidentialité en général du contenu, ça m'a permis de leur apprendre des choses qu'eux n'ont pas appris » (Zahia)

## LE RÉSULTAT : Mobiliser les outils numériques pour l'accompagnement des projets de jeunes

## LES IMPACTS : Entre prise d'initiatives des jeunes et risque d'exclusion

Zahia parle de sa présence en ligne lors de ses interventions auprès des jeunes, au centre ou au collège. Les jeunes parlent entre eux des activités du centre et orientent leurs pairs sur les réseaux sociaux, des outils qui permettent aux jeunes peuvent d'être acteurs, peut-être plus facilement qu'avec d'autres supports de communication.

« Beaucoup m'ajoutent sur Snap, en me renseignant c'est d'autres jeunes qui leur ont parlé du Snap, pour être au courant des activités, des projets. Ce sont eux qui en parlent et ça, c'est super. » (Zahia)

Les jeunes sont très clairs sur les objectifs de ces groupes avec l'animatrice, qu'ils ne confondent pas avec les groupes de pairs.

« Pour les réunions, pour les vacances, les séjours, les projets. Elle nous demande si ça serait bien, nous demande notre avis. » (jeune)

« Il y en a... Ils n'exposent pas leur vie, mais ils parlent de choses qui n'ont rien à faire là. Ce n'est pas dans le sujet, dans le but du groupe. Le but c'est de parler des séjours. » (jeunes)

Ils sont unanimes sur les aspects pratiques de l'utilisation des réseaux avec l'animatrice. Mais ils soulignent aussi le risque d'exclure de cette dynamique des jeunes qui n'y auraient pas accès.

« Mais ceux qui n'ont pas Snapchat, ils ne sont pas informés. On a une amie qui voulait faire les trucs avec Zahia, mais elle n'a pas de téléphone et son père ne veut pas. Elle voulait faire par mail et téléphone, mais du coup ça ne s'est pas fait. Peut-être qu'elle n'a pas relancé, ou qu'elle n'y a pas pensé. » (jeune)

Bien que minoritaires, ces jeunes nécessitent une attention particulière de la part de leurs pairs et surtout des professionnels, qui doivent multiplier les canaux de communication pour garantir la participation de chacun.

Les échanges en ligne prennent aussi le risque d'une relation entre jeunes et animateurs qui peut passer à côté des parents : un point d'attention souligné par la direction qui reste vigilante.

« C'est le travers aussi, lancer des choses avec les jeunes et des fois on en oublie d'informer les parents. Il faut être vigilant, que les parents restent dans la boucle. » (directrice)

## **CELA MONTRE : Des espaces diversifiés, de plus en plus cloisonnés par les jeunes**

En ligne ou en face à face, les jeunes construisent des espaces ouverts, où ils ne connaissent pas chaque personne individuellement et où la parole est plus mesurée, et des espaces plus familiers, réservés aux proches, où la parole est plus libre.

« Par exemple, on a un groupe avec des amis plutôt proches, là on va parler. Moi je ne suis pas à l'aise dans les groupes où je ne connais pas tout le monde personnellement. » (jeune)

Une des principales différences soulignées concerne l'absence de retours immédiats, de communication non verbale qui permettent d'adapter le discours en continu et de s'assurer plus finement d'être compris.

« Dans une soirée où je ne connais pas tout le monde, ça ne va pas forcément me déranger. Sur un réseau...Ce n'est pas être dérangé, mais je réfléchis plus à ce que je vais dire.

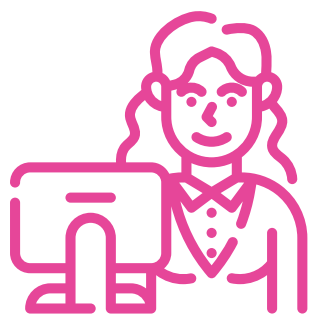
On ne va pas connaître la réaction de la personne, tandis qu'en vrai on voit. Par exemple qu'on se moque de ce qu'on dit. Sur le groupe classe, je ne suis pas très à l'aise quand je parle, j'ai peur qu'ils se moquent... Parce qu'il n'y a pas l'intonation qui va avec. » (jeune)

Dans cette dynamique, Zahia propose deux groupes de discussion avec les jeunes sur Snapchat : un groupe adressé à tous les jeunes qui participent aux activités organisées avec le centre, et un groupe plus restreint, réservé aux membres de la Junior Association qui s'y expriment plus facilement.

Concernant les accompagnements, cela se traduit aussi par une visibilité choisie par les jeunes de leurs contenus : aller vers eux sur les réseaux sociaux ne signifie pas avoir accès à toute leur vie, mais plutôt se confronter aux différents espaces d'échanges cloisonnés.

« Tu vois peu de choses graves en public. Ami ou pas avec eux, s'il doit se passer des choses graves c'est plutôt en privé. » (directrice)





## VIS-À-VIS DES PROFES- SIONNELS

L'entrée dans le projet PDN semble une formalité pour le centre social qui pratiquait déjà une présence en ligne depuis dix ans. La formalisation marque plutôt une forme de reconnaissance.

« Ça correspondait à ce qu'on faisait, ça permettait d'être reconnu » (directrice)

Les pratiques numériques évoluent vite et peuvent être compliquées à suivre. La dynamique collective de Promeneurs du Net propose un accompagnement qui facilite la formation continue.

« Au-delà de la présence des animateurs sur les réseaux sociaux, c'est tout l'encadrement derrière et l'appui technique. En dix ans ça a pris de plus en plus d'ampleur, on peut être dépassé par les réseaux, la multitude de réseaux, ça va très vite. Un réseau peut être in et deux secondes après un nouveau sort... Quand tu vieillis, c'est compliqué ! » (directrice)

Zahia utilisait déjà dans le cadre privé les mêmes réseaux que les jeunes et n'a donc pas eu de difficulté technique à s'en emparer. En revanche, le projet Promeneurs du Net accompagne sa posture professionnelle.

« Heureusement qu'il y a Promeneurs du Net pour pouvoir avoir la barrière entre l'utilisation qu'on fait personnellement et l'utilisation qu'on fait avec nos jeunes. [...] C'est bien d'être présent sur les réseaux sociaux, mais si tu ne sais pas comment être présent... » (Zahia)

Tout en s'appuyant sur le cadre prescrit dans le projet Promeneurs du Net, Zahia s'autorise à répondre ponctuellement sur son téléphone professionnel en dehors de ses heures de travail, de son initiative.

« En rentrant, pour avoir des échanges directs avec les jeunes lorsqu'ils sont disponibles. » (Zahia)

Ce qui ne modifie pas les attentes des jeunes : qu'il s'agisse de la structure physique, de l'accueil téléphonique ou des réseaux sociaux, les

## LE RÉSULTAT : Le projet PDN pour accompagner des pratiques déjà existantes

échanges ont lieu dans le cadre de la structure, avec ses horaires et missions.

« Quand je lui envoie un message, ça ne me dérangerait pas qu'elle me réponde le lendemain ou après. C'est un autre téléphone, elle ne doit pas le regarder tout le temps parce que ce n'est pas son téléphone personnel. Quand elle est chez elle, elle est chez elle ! » (jeune)

Quel que soit l'outil utilisé, l'important pour eux est l'interlocuteur : une animatrice, qui agit dans un cadre professionnel reconnu.

« L'animateur, avec les jeunes avec qui il travaille, il connaît le projet, il ne va pas leur raconter n'importe quoi. [...] S'il raconte n'importe quoi et que ça se sait, il peut perdre son travail. Donc il n'a aucun intérêt. » (jeune)

## LES IMPACTS : Être présent en ligne pour faire du lien hors ligne

La présence de l'animatrice n'est pas considérée comme intrusive par les jeunes, qui sont généralement les premiers à venir vers le centre en particulier lorsqu'ils débutent sur les réseaux sociaux.

« C'est eux qui viennent nous chercher, je ne les demande pas en ami, mais souvent quand ils viennent de créer un compte, ils viennent. [...] Ça les intéresse, souvent ils like les publications sur Insta » (directrice)

L'animatrice constate que parmi les jeunes qu'elle accompagne, les dynamiques sont parfois différentes en ligne, sur les groupes où elle est présente.

L'écrit et l'aspect asynchrone peuvent permettre à certains une plus grande facilité d'expression :

« Ça donne plus d'expression à ceux qui parlent moins dans la vie « en physique » [...] Ceux qui en physique prennent beaucoup de place, sur les réseaux ils prennent toujours beaucoup de place. Et ceux qui prennent moins de place se permettent d'en prendre plus. (Zahia)

La personne imposante ne peut pas couper la parole par exemple. Il y en a qui ne s'expriment pas et qui vont s'exprimer [sur les réseaux] en voyant les autres le faire. C'est très efficace ça » (Zahia)

En repérant ces dynamiques, l'animatrice peut valoriser l'expression des plus discrets, capter cette expression en ligne et rebondir dessus dans la structure, pour favoriser la participation de chacun.

« En temps normal, si on ne dit rien, ils vont aller dans un groupe. Alors que si on a discuté sur les réseaux de son idée, en groupe je peux le mettre en charge de son idée. Communiquer sur les réseaux ça sert de levier pour le reste en physique » (Zahia)

## **CELA MONTRE : En ligne et hors ligne, une relation centrée sur les personnes**

La structure possède une page Facebook à son nom, et l'animatrice des comptes Instagram et Snapchat nominatifs. Pour les jeunes, la personnalisation est importante car elle permet de savoir à qui ils s'adressent.

« On ne saurait pas vraiment qui est la personne derrière, qui nous répond. [...] On se sent plus à l'aise pour parler... Zahia... on l'a déjà vue. Quand tu ne sais pas à qui tu écris, tu demandes comment formuler. » (jeunes)

La présence en ligne est une continuité qui ne peut pas se passer de la présence en face à face et de l'interconnaissance. La rencontre et la confiance établie en face à face permettent d'ouvrir les espaces numériques qui ensuite nourrissent la relation.

« Ça dépend si c'est très important. Si c'est pour poser une question, je préférerais connaître un peu la personne. Mais si c'est pour dire quelque chose de plus formel, là c'est moins important. » (jeunes)

« Toujours ce truc de proximité. Si ils ne nous connaissent pas, on ne pourra jamais intervenir. Il faut toujours qu'ils nous connaissent, nous aient déjà vus, sachent comment on est... S'ils ne nous connaissent pas, ils ne nous inviteront jamais dans les groupes ». (Zahia)

La présence en ligne n'invente pas le travail, ni le public, mais s'articule avec le travail en face à face.

« On dit PdN c'est numérique, présence en ligne, mais pas que. Il y a aussi du physique, du présentiel. En tout cas ça marche ensemble, on doit être sur le terrain pour améliorer la posture en ligne ». (Zahia)

Une position partagée par la direction, qui intègre les échanges en ligne aux modalités d'échanges habituelles entre les jeunes et l'animatrice. Des objectifs et des moyens sont fixés ensemble, qu'ils soient dans la structure, en dehors ou en ligne, mais la plupart des échanges lors des temps d'activités se font en direct, sans supervision de la direction. Ces modalités se retrouvent dans les usages en ligne.

« Le Snap je n'ai pas de vision dessus. Je fais confiance aux équipes, à leur travail » (directrice)



## VIS-À-VIS DE LA STRUCTURE

Le centre social est précurseur sur la présence en ligne, avec une dizaine d'années d'animation de comptes sur les réseaux sociaux : d'abord Facebook, puis Instagram et Snapchat avec les évolutions des jeunes.

Pour l'animatrice, les échanges en ligne se font avec les jeunes, mais aussi avec toutes les autres structures et partenaires qui ont également investi les réseaux sociaux, facilitant l'accès à l'information.

« Ça m'a permis de m'abonner à plein d'autres acteurs du territoire. Peut-être pas au niveau du numérique, mais à tous les trucs jeunesse qui peuvent exister, je suis à la page tout le temps. [...] Ça permet de faire des partenariats avec d'autres structures, d'autres jeunes, ça me pousse à aller chercher d'autres structures qui sont présentes sur les réseaux ». (Zahia)

## LES IMPACTS : Être présent en ligne pour faire du lien hors ligne

Les animateurs sont souvent mobilisés pour faire de la prévention autour des réseaux sociaux et de la maîtrise de l'identité numérique. Au-delà des craintes, la présence en ligne permet aussi d'en aborder les aspects valorisants, mobilisables par les jeunes dans leurs parcours personnels, scolaires ou professionnels.

« Faire de la prévention, les sensibiliser... C'est bien beau, ils en ont assez écouté de la prévention sur les écrans. Mais pas que ça. Toute la partie engagement, valorisation des compétences... Voilà il y a ces deux aspects-là » (Zahia)

## LE RÉSULTAT : Étoffer le réseau professionnel en ligne

« Ça les met en valeur quand je fais des publications sur ce qu'on a fait. À chaque fois je leur dis, gardez-le, mettez-le sur votre CV.... [...] Moi je parle au nom du groupe, mais eux aussi. Ça a un impact sur leur vie professionnelle, l'école, les stages. » (Zahia)

Par sa présence en ligne, l'animatrice constate que les jeunes ne partagent pas que du quotidien sur leurs réseaux. Ils sont également mobilisés sur des idées ou des valeurs fortes, qu'ils relaient en ligne. Zahia s'appuie sur ces partages pour valoriser l'engagement des jeunes et ses répercussions au-delà des réseaux, sur le territoire de vie des jeunes.

« Souvent, ils s'engagent sur les réseaux, partager un truc, une cause qui leur tient à cœur. Ils s'engagent et souvent ne le savent pas.

Mon rôle c'est aussi leur faire comprendre l'utilisation qu'ils peuvent en avoir. Ça me permet de leur donner des billes quand on leur reproche de ne pas s'engager. Pouvoir dire « si, on s'engage, sauf que ça n'a pas toujours la même forme qu'avant ».

Moi ça me permet de faire ce lien. Leur faire prendre conscience qu'ils peuvent faire plein de choses, sur les réseaux ou en dehors : ma posture fait que je suis là pour les deux. » (Zahia)

## CELA MONTRE : Dix ans de présence en ligne, une compréhension fine des pratiques des jeunes

Le centre social développe une présence en ligne depuis une dizaine d'années, au cours desquelles les professionnels ont vu les pratiques évoluer : massification de Facebook, débuts et diffusion d'Instagram et de Snapchat.

Une présence sur le temps long, qui permet aux professionnels de témoigner des évolutions des usages.

« Ils sont beaucoup plus prudents qu'il y a dix ans, où ils mettaient leurs photos en maillot de bain sans se rendre compte... Aujourd'hui ça serait plutôt les adultes qui font ça. [...] Maintenant ils ont l'info, ils n'ont pas tout, mais ils savent. Si tu vas sur un compte de jeune, c'est rare qu'ils mettent des choses personnelles. Ça reste plus contrôlé que les adultes qui vont mettre toute leur vie. Ça va peut-être en privé, mais sur leur mur ce n'est pas public. » (directrice)

Cette compréhension oriente le discours et les échanges avec les jeunes, permet de renégocier des commandes institutionnelles pour se rapprocher des réalités des jeunes en construisant des interventions adaptées à leurs usages et leurs difficultés actuelles.

« Maintenant si tu gardes l'entrée prévention classique tu enfonces des portes ouvertes. Prendre l'entrée économique, comment les gens vivent des données, ça permet déjà d'aller plus loin.

Les jeunes qui ont un souci avec les réseaux ce n'est pas qu'ils ne savaient pas. C'est comme quand tu grilles un feu rouge ou la limitation de vitesse, c'est un risque que tu prends, mais tu sais très bien. Là où ça devient grave, c'est quand ça dépasse la maîtrise que tu en as » (directrice)





## SLIJ - Structure Locale Information Jeunesse (03 - Désertines)

### Ont participé à la démarche d'évaluation :

- **Corinne CHIAPPELLO :**  
Informatrice-jeunesse depuis la création de ce service en 1998. Elle ne possède pas de comptes personnels sur les réseaux sociaux et n'en avait pas d'usages professionnels avant de rejoindre le projet Promeneurs du Net.
- **Jonathan DA SILVA :**  
élu à la Jeunesse
- **Un groupe d'usagers composé de jeunes et de parents**

### Le SLIJ

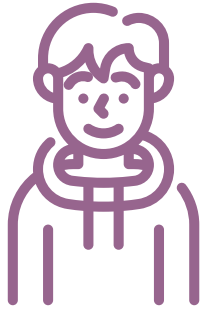
**Structure Locale Information Jeunesse**, anciennement **PIJ (Point Information Jeunesse)**, est labellisé depuis 2007. Il propose un espace facile d'accès, au centre de la ville.

Le SLIJ répond à des missions d'informations des jeunes, destinées prioritairement aux 13-29 ans, sur tous les sujets de la vie quotidienne. En 2021, le SLIJ a accueilli 183 personnes, dont 49 accompagnants et compte 1691 personnes reçues au total en accueil individuel et en action collective.

Le réseau Information Jeunesse est intégré au SPRO (Service Public Régional de l'Orientation), fait partie du CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) et, de manière ponctuelle, peut collaborer aussi avec le réseau REAAP, Réseau Parents 03.

La structure et Corinne qui en est la seule salariée sont très repérées dans la ville, par les jeunes et même au-delà de ses missions/public initiaux (12-25 ans).





## VIS-À-VIS DES JEUNES

## LE RÉSULTAT : Renforcer l'accès l'information, pour toutes et tous, à tout moment et partout

La présence en ligne offre une visibilité et une présence continue, accessible à tous les publics même lorsqu'ils ne se déplacent pas sur la structure ou entre deux passages. C'est particulièrement vrai pour les jeunes qui sont sortis des établissements scolaires et dont l'emploi implique souvent des déplacements hors de la ville.

« Moi par exemple je travaille, je n'ai pas tout le temps le temps de passer voir Corinne pour avoir des infos. Je vois ce qu'elle poste et s'il y a des choses intéressantes je viens. Avant c'était le hasard des venues, donc là ça double la circulation de l'info » [jeune]

Les parents mettent également en avant la facilité d'accès à une information destinée avant tout à leurs enfants, mais qu'ils peuvent suivre par leurs propres réseaux sociaux. Le public du PIJ reste les jeunes, mais son audience en ligne peut être élargie.

« Tout ce qu'il y a sur les démarches professionnelles, les emplois vacants pour les

gamins, on voit tout ce qu'il y a de disponible. Tout ça on ne savait pas, ou alors il fallait gratter, mais où, comment gratter ? Là tout est là. » (parent)

Cet accès de chacun, jeunes et parents, à la même information et au même moment, est une source d'échanges et d'argumentation, lorsque le parent relaie l'information en direct auprès de son enfant :

« Ça permet au parent de dire vas-y, bouge-toi ! Regarde ce qu'il y a là, regarde si ça t'intéresse, et bouge-toi un peu, fais la démarche de. » (parent)

L'accès aux réseaux sociaux et notamment aux messageries instantanées permet aussi à Corinne un autre mode d'échange avec le public, plus réactif, proche d'une discussion de vive voix :

« Des échanges aussi bien en face à face qu'avec Messenger ; parce que je trouve que ça a un côté très rapide dans l'échange, que je n'avais pas forcément comme habitude. » (Corinne)

## LES IMPACTS : Solliciter et reconnaître l'expertise des jeunes avec les réseaux sociaux

Pour développer ses compétences et mieux saisir les codes et les possibilités ouvertes par les publications en ligne, Corinne s'est appuyée sur son public, ce qui a développé de nouveaux liens.

Au PIJ, il semble que Corinne favorisait déjà ces interactions sur différents projets, en ayant l'habitude de solliciter et d'impliquer les jeunes dans les différentes réalisations de la structure.

Ces pratiques se poursuivent d'autant plus facilement que Corinne reconnaît avoir besoin de progresser et de découvrir les utilisations des réseaux sociaux.

« Tu nous demandes de faire des photos, tu nous demandes « comment je pourrais tourner ma phrase pour que ça paraisse mieux ? » Tu nous demandes des fois notre avis avant de publier, « vous en pensez quoi, vous pensez que ça va sensibiliser un maximum de personnes ? » [jeune]

« Quand je ne sais pas je vais chercher, ou je sollicite les personnes présentes, je leur demande comment on fait ça, donc forcément au fil ça rentre, mais oui j'apprends en marchant. En fait c'est génial parce qu'on s'apporte les uns les autres. » (Corinne)

Les jeunes partagent leurs compétences avec Corinne, tout comme elle partage d'autres domaines de son expertise professionnelle avec eux. Des échanges qui renversent le rapport entre les jeunes et l'adulte, en particulier professionnel.

La coordination PDN se rend disponible en cas de questions et difficultés d'utilisation des réseaux, mais encourage de manière générale les professionnels à se tourner vers leur public, solliciter leurs conseils et créer ainsi des moments d'échanges sur les questions numériques.

La démarche n'est pas uniquement calculée, mais les jeunes reconnaissent que cela les rend plus sensibles au message qui est porté sur les réseaux :

« C'est plus intéressant car on s'intéresse plus à ce qu'on fait. Au fur et à mesure qu'on fait l'activité ça permet d'apprendre au passage le sujet qui est abordé. » (jeune)

Solliciter les jeunes, prendre en considération leur expertise technique et culturelle concernant les réseaux sociaux, c'est une autre manière de renforcer le lien de confiance avec eux, de leur donner une autre place dans la dynamique du PIJ.

« Suite à la naissance de cette démarche, je pense que j'ai été amenée à beaucoup plus solliciter, ou solliciter autrement la participation des parents et des jeunes, qui participent à nourrir cette page. » (Corinne)



## CELA MONTRE : S'inscrire dans les pratiques quotidiennes des jeunes

Si la présence en ligne est une nouveauté pour la structure et l'informatrice jeunesse, elle est tout à fait banalisée pour les jeunes, pour qui joindre les professionnels sur les réseaux sociaux ne soulève pas de questions.

« Tout le monde envoie des messages. Les messages c'est plus rapide, c'est un moyen de communication basique. » (jeune)

La présence et la communication en ligne font partie du cadre de vie et de sociabilité des jeunes. Les territoires physique et numérique ne sont pas deux mondes étanches, mais bien une continuité d'échanges et d'interactions, choisis selon le contexte et les besoins, et généralement avec les mêmes interlocuteurs.





## VIS-À-VIS DES PROFES- SIONNELS

La publication en ligne peut être chronophage pour l'informatrice jeunesse qui considère n'être pas encore très à l'aise avec la mise en forme des publications. En revanche, le fond n'est pas nouveau : effectuer une veille, partager des informations fait partie de ses missions, quels que soient les supports utilisés.

« J'essaie de me creuser la tête pour poster des trucs un peu originaux... C'est vrai que ça me prend un peu de temps. [...] »

Les informations que je cherche, je les diffuse dans la structure aussi, ça fait partie du travail. C'est plus sur la publication, l'approche, les fois où je crée des supports. » (Corinne)

En ligne comme hors ligne, les missions d'information et d'orientation des jeunes restent les mêmes ; le format des réseaux sociaux nécessite simplement d'adapter les formats de publication.

## LES IMPACTS : Au-delà de la technique, entrer dans la culture numérique des jeunes

Par sa présence en ligne, Corinne a accès aux publications de son public. Ce qui lui permet d'accéder à tout un pan de la culture numérique : au-delà des discours, elle découvre les usages des réseaux par et pour les jeunes.

« Je prends aussi un temps pour regarder les photos qu'ils publient, les types de commentaires, ils valorisent les actions de leur moment de vie, beaucoup d'humour... » (Corinne)

Maîtriser les réseaux sociaux va au-delà des aspects techniques : il s'agit aussi d'en comprendre les codes et les usages pour savoir les utiliser et comprendre la manière dont son public s'en saisit.

D'un côté Corinne, qui maîtrise différents outils informatiques dont elle se sert au quotidien - courriels,

## LE RÉSULTAT : PDN peut servir à donner un cadre aux pratiques numériques professionnelles

bureautique-, compétences qu'elle partage avec son public dans le cadre de ses missions d'informatrice jeunesse. De l'autre, les jeunes qui ont développé des compétences numériques propres, par exemple leurs usages des réseaux sociaux, qu'ils partagent en retour avec Corinne.

On constate qu'il n'y a pas de fracture numérique franche, mais bien des pratiques variées, propres à chacun. Et, avec la présence en ligne, l'ouverture d'espaces et de possibilités qui facilitent les échanges de ces savoirs et habitudes.

En partant de ce constat, Corinna a proposé aux jeunes d'élaborer une exposition photographique, disponible sur son compte Instagram et Facebook : « Dans ton fone ». Les jeunes sont invités à afficher ce qu'ils considèrent avoir dans leur téléphone et les usages qui en sont faits : Corinne souhaite ainsi donner à voir, parfois briser des idées reçues sur les pratiques numériques des jeunes, faire réagir le public et poursuivre la réflexion et les échanges à ce sujet.

## En ligne et hors ligne, l'importance d'une relation à visage découvert

Corinne est repérée dans sa structure, en tant que professionnelle. Mais les usagers du PIJ l'apprécient, plaisantent avec elle, au-delà d'une relation purement institutionnelle.

En ligne, elle anime la page Facebook du PIJ, mais également son compte individuel, qui reprend les modes d'échanges qu'elle développe avec le public, teintés d'humour et personnalisés.

Les jeunes témoignent de cette distinction entre les pages de la ville ou des institutions et les comptes individuels, où ils reconnaissent leur interlocuteur.

« Ton compte c'est... Un peu léger, pas institutionnel. On sait que c'est toi, ça donne envie de lire ! » (jeune)



## VIS-À-VIS DE LA STRUCTURE

Dans la structure, dans les autres espaces physiques où ont lieu des interventions (espace public, structures partenaires, établissements scolaires) et dans les espaces numériques : ce sont bien les mêmes missions qui s'exercent dans chacun de ces espaces, avec les mêmes objectifs généraux, liés au cadre de travail du professionnel.

Au quotidien, cela se traduit par de fréquents allers-retours entre ces différents espaces :

« Quand il y a un accompagnement plus poussé, pour des situations ou des besoins, tu ne peux pas traiter par les réseaux. Enfin, tu vas traiter de manière succincte, puis ensuite selon les situations tu contactes le professionnel concerné, tu rencontres les gens... C'est un premier niveau de contact. » (Corinne)

## LES IMPACTS : Faire du lien entre les publics et avec le territoire

Pour Corinne, l'animation des réseaux sociaux permet d'inviter le public à venir dans la structure, mais également de communiquer plus largement en partageant les réponses.

Lorsque des questions sont posées individuellement, en plus de la réponse individuelle en face à face, Corinne mobilise les réseaux sociaux pour diffuser les informations.

« Je rencontre un jeune ou un parent, un besoin nait : je me dis que je vais pouvoir le poster parce que ça peut correspondre aux besoins d'autres personnes. Donc je récupère l'info sur des sites bien vérifiés, et je la partage. » (Corinne)

La présence en ligne et sa continuité avec travail en structure permettent de favoriser le passage d'une démarche individuelle à un partage collectif, à destination de celles et ceux qui suivent Corinne en ligne et pourraient se poser des questions similaires.

## LE RÉSULTAT : Le numérique pour rapprocher le public et la structure

Accéder à distance à l'information n'incite donc pas le public à se contenter des réseaux sociaux. Tous les participants soulignent plutôt la dynamique inverse : les publications qui apparaissent dans le fil d'actualité des usagers permettent d'attirer leur attention et facilitent le déplacement dans la structure.

« Je pense que c'est un moteur justement. C'est quelque chose de synthétique, ça veut dire que si tu veux des renseignements complémentaires tu es obligé de faire une démarche. C'est le but du truc, faire la démarche. » (parent)

« Je peux aller revoir sur sa page, c'est plus facile de s'envoyer un message on échange sur ce qui est posté, et après je viens [au PIJ] en discuter » (jeune)

D'autre part, Corinne s'appuie sur les réseaux sociaux pour faire du lien avec les partenaires ou les institutions de son territoire. Les jeunes sont plus facilement abonnés aux comptes individuels de Corinne qu'aux pages institutionnelles qu'ils ne pensent pas toujours à consulter.

« On a plus d'infos sur ce qui se passe au PIJ, et dans la ville aussi, on voit plus ce qu'elle publie que la page de la ville » (jeune)

Les partages par une personne de confiance permettent d'aller au-delà de l'activité de la structure, d'ancrer les jeunes dans leur territoire. En partageant aussi bien des informations liées à l'emploi qu'à l'actualité locale ou nationale, Corinne contribue à informer les jeunes et les rapprocher de la vie des institutions de leur commune. Une façon parmi d'autres de favoriser la vie citoyenne et l'engagement local.

## CELA MONTRE : L'autonomie et la prise d'initiative nécessaires au professionnel pour s'emparer des réseaux sociaux

Avant d'entrer dans le projet Promeneurs du Net, Corinne n'était pas présente en ligne, ni à titre professionnel ni à titre personnel.

« Je ne sais même pas si on en parlait avant ! Je pars de zéro. » (Corinne)

Une autonomie dans la forme : la présence en ligne a nécessité une vraie montée en compétences, progressive, pour laquelle elle a pris le temps et la liberté de faire des essais, bricoler, essayer des formats, observer ce qui existe et échanger avec les jeunes. Une posture fréquente avec les outils numériques, qui évoluent en continu ainsi que leurs usages, jamais figés.

Cet apprentissage n'est pas vécu comme une contrainte, mais comme un espace d'expérimentations et d'échanges.

« Je fais ça de façon intuitive, je trouve ça intéressant. Je ne suis pas bonne sur les formations PdN. Je prends plaisir à essayer... » (Corinne)

Mais également une grande autonomie dans le fond, concernant le contenu publié. Les publications et les échanges en ligne se placent dans la continuité des discussions avec les jeunes et des choix de ce qui est affiché au PIJ. Des situations pour lesquelles Corinne bénéficie d'une large autonomie.

Il ne s'agit pas d'un manque d'intérêt : l'élu à la jeunesse se rend volontiers disponible pour accompagner Corinne sur les aspects techniques et la prise en main des outils numériques. Mais il souhaite ancrer ces outils dans les pratiques et les missions du point Information-Jeunesse, sans en faire une vitrine de la collectivité.

« Le seul regard c'est de consulter la page. Elle a une autonomie totale. [...] Il faut qu'elle reste autonome. C'est un outil d'information, qui sert pour les jeunes et les parents, » (élu)





## Addictions France Allier (03)

### Ont participé à la démarche d'évaluation :

- **Lucille COURTADON**  
Éducatrice spécialisée, reçoit en individuel sur la CJC, qui a rejoint PDN début 2019 dans l'Allier puis dans le Puy-de-Dôme en 2022
- **Mélanie RYPEN**  
Animatrice de prévention qui anime des collectifs (établissements scolaires, événements), qui a rejoint PDN à l'été 2020

Les deux salariées avaient déjà un usage personnel des réseaux sociaux.

- **Grégory DUPERRON**  
Directeur d'Addictions France Allier
- **Les jeunes d'une classe de la MFR d'Escurolles auprès de qui intervient Addictions France**

**L'association Addictions France** (ANPAA jusque janvier 2021), reconnue d'utilité publique et agréée d'éducation populaire, déploie un panorama d'actions de la prévention (interventions collectives, entretiens individuels) aux soins (gestion de structures et centres d'addictologie), du travail social à la réduction des risques ainsi que dans la formation des acteurs de terrain.

Le public visé concerne principalement des jeunes de 12-25 ans, tous publics lors des interventions en classe et souhaitant un accompagnement par rapport à leurs consommations avec la CJC.



## VIS-À-VIS DES JEUNES

## LE RÉSULTAT : Une démarche qui ne questionne pas les jeunes

La présence éducative en ligne questionne parfois les professionnels, en particulier lorsqu'il s'agit d'aller sur de « nouveaux » réseaux, des espaces où les habitudes professionnelles n'existent pas encore.

Pour les jeunes en revanche, la présence en ligne des professionnels est une évidence, lorsque les réseaux choisis correspondent à leurs usages.

« On est tout le temps connecté sur Insta. » (jeune)

La présence des professionnels n'est pas considérée comme intrusive, puisqu'ils y sont considérés dans le cadre de leurs missions : l'espace en ligne n'est ni privé ni public mais une continuité des relations sociales variées établies dans l'espace physique.

« On trouve qu'ils sont là pour nous aider, pas pour juger notre vie. » (jeune)

Cette posture peut être d'autant plus évidente pour les jeunes que, lorsqu'un jeune l'ajoute sur ses réseaux sociaux, l'éducatrice prend le temps d'envoyer un message qui redonne le cadre de sa présence en ligne et ses missions.

La posture est claire pour les salariées, qui sont transparentes dans leurs échanges en ligne, pour ne pas rendre intrusive cette présence en ligne et ne pas en faire un outil de surveillance.

« Je ne vais pas aller chercher l'info pour tous les jeunes mais ceux que j'ai vus récemment et dont je sais qu'il y a une situation compliquée. Je ne fais pas de surveillance mais un peu de veille sur le jeune dont je sais que » (Mélanie)

## LES IMPACTS : Favoriser la prise de contact par des jeunes ayant besoin d'Addictions France

Addictions France multiplie les démarches vers le public jeune : consultations en CJC, interventions

dans les établissements scolaires, événementiel, etc. La présence en ligne des professionnels est un prolongement de ces démarches et elle est considérée par les jeunes comme la preuve d'une vraie volonté d'aller vers eux.

« Voir qu'elles sont plus disponibles, et qu'elles sont vraiment à l'écoute. Mieux qu'un simple professionnel. Par exemple on va plus avoir de facilité à parler avec ces personnes-là qu'avec des psychologues où il faut placer des rendez-vous. » (jeune)

Cette approche est vue comme facilitante, en particulier pour les premières prises de contact, même si tous les jeunes ne vont pas se saisir des réseaux sociaux pour aller vers Addictions France.

Une partie des élèves interrogées affirment qu'ils ou elles n'ont pas besoin de ces échanges, considérant n'être pas concernés par les missions de l'Association, mais que la présence en ligne permet de garder un contact ou de savoir comment prendre contact en cas de besoin pour soi ou un proche.

Pour d'autres élèves, qui estiment avoir des questions ou des problématiques liées à leurs consommations, la présence en ligne est un premier lien, qui facilite la prise de contact.

L'objectif n'est presque jamais de s'en tenir aux échanges en ligne, mais d'ouvrir des possibilités qui permettent d'aboutir à un rendez-vous.

« C'est rassurant je trouve. On se sent écouté même si on ne voit pas la personne en vrai. On peut leur demander pour prendre un rendez-vous au lieu de passer par leur site Internet du travail. J'avais moins peur de déranger, je me suis dit qu'elle répondra quand elle voudra. » (jeune)

Si les réseaux sociaux sont souvent mis en avant pour leur aspect immédiat, les jeunes s'emparent aussi de la possibilité de communication asynchrone pour s'exprimer quand ils le souhaitent et permettre aux professionnels de répondre selon leurs disponibilités.

La distance, qui peut être un frein, est ici vue comme une facilité pour aborder des sujets difficiles, propres aux missions d'Addictions France.

## CELA MONTRE : Une confiance dans la posture en ligne des professionnels

Lorsque la posture et les missions des professionnels sont claires, leur présence en ligne ne semble pas poser de questions aux jeunes, qui accordent d'emblée une confiance à cette relation.

En revanche, ils expriment plus de méfiance à propos des usages numériques que peuvent avoir les jeunes entre eux. Dans la classe rencontrée, les jeunes expriment de fortes tensions entre plusieurs groupes de pairs.

À la MFR, les enseignants prenaient des photos lors des activités, ce qui n'était pas remis en question par les élèves. En 2022 un dispositif de « délégués de communication » est proposé aux classes, afin que des élèves soient élus pour prendre des photos. Un changement qui questionne les jeunes.

« - Avant d'élire des délégués de com on aurait dû avoir un papier à signer pour dire si on était d'accord d'être en photo ou pas

- Mais ça on l'a déjà eu !

- On l'a eu au début de l'année mais peut être que là ça a pu changer. » (jeunes)

Ce projet, qui veut certainement impliquer et valoriser les élèves en mobilisant leurs compétences avec l'image, pose problème à certaines filles dans une classe où les groupes de pairs sont très clivés et parfois en opposition.

D'une part le passage de la responsabilité des photos des adultes aux jeunes, vécu comme imposé, sans possibilité de discussion. Elles n'hésitent pas à mobiliser des savoirs théoriques appris en cours tels que l'éthique ou le droit à l'image pour remettre en question ces décisions des adultes.

« Mais déjà donner un avis, juste donner notre opinion. Avant c'était les professeurs qui faisaient les photos et je ne comprends pas pourquoi maintenant c'est les élèves. Ce n'est pas normal. Il n'y a pas d'éthique ou de déontologie. Alors qu'on a des cours pour ça ! » (jeunes)

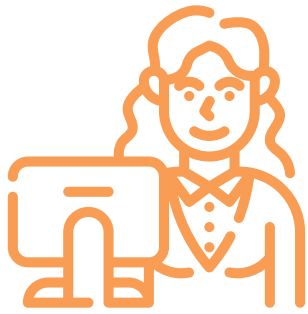
D'autre part, le manque d'accompagnement sur la démarche : le choix des élèves, dans une classe marquée par des groupes qui ne s'entendent pas, l'utilisation de téléphones personnels sans assurance sur le devenir des photos. Elles sont très lucides sur les possibilités ouvertes par cette démarche.

« Parce que ça veut dire que les élèves, ils gardent les photos, ils ont les photos de tout le monde sur leur téléphone sans l'accord de la personne. Même dans le groupe ils peuvent discuter, se les montrer entre eux. » (jeune)

Les jeunes filles qui témoignent se montrent bien informées des possibilités de dérives avec les photos en ligne. Les photos, détenues et choisies par des formateurs, ne posaient pas de question aux jeunes, montrant la confiance à priori dans les postures professionnelles des adultes. En revanche, elles craignent des mésusages malveillants par leurs pairs avec qui elles ne s'entendent pas.







## VIS-À-VIS DES PROFES- SIONNELS

## LE RÉSULTAT : S'approprier collectivement des pratiques qui évoluent sans révolution

L'association Addictions France de l'Allier avait choisi d'essayer le projet Promeneurs du Net en positionnant une salariée volontaire, Lucille. Durant l'été 2020, après un confinement qui a bousculé les pratiques et permis de constater les différences dans l'accompagnement entre les salariés présents en ligne ou non, l'association a proposé à la plupart des équipes de prévention de rejoindre le projet. Au-delà du contexte spécifique de 2020-2021, la présence en ligne semble avoir suffisamment fait ses preuves pour être conservée dans le fonctionnement normal de la structure :

« Ça n'a pas fait tellement de débat, ça s'est fait assez naturellement au fond. [...] On l'a valorisé dans le confinement, mais pour nous aussi. C'est intégré comme quelque chose qu'on va faire régulièrement dans nos pratiques [...] D'un point de vue institutionnel, on va garder cette modalité-là » (directeur)

Intégrée comme une des modalités d'action, la présence en ligne prend sa place dans les échanges en équipe au même titre que d'autres interventions.

« Dans les réunions de synthèse, ils font souvent référence à ce qui se passe sur les réseaux, ce qu'ils ont donné comme visibilité aux pros, les contacts initiés » (directeur)

Ces équipes, qui travaillent sur plusieurs bassins de vie et des territoires éloignés, s'appuient également sur leur présence en ligne pour favoriser les échanges quotidiens entre eux et à distance :

« C'est tout bête mais on n'a pas tellement le temps... S'envoyer un message sur Snap ou Facebook c'est plus rapide que sortir l'ordi pour un mail ! L'instantané est utile pour nous aussi » (Mélanie)

L'objectif d'appropriation des outils numériques était aussi celui des usages, des possibilités ouvertes par les réseaux sociaux comme de la réalité de ce qui y est vécu par les jeunes. Cette expérimentation contribue à affiner les discours auprès des jeunes et des partenaires.

« L'avantage, c'est que ça nous renvoie ce que les jeunes vivent sur les réseaux, on ne l'avait pas aussi bien en tête » (directeur)

## LES IMPACTS : Une relation numérique mais pas virtuelle, à visage découvert

Les salariées d'Addictions France estiment nécessaire la personnalisation de la relation entre les jeunes et l'animatrice ou l'éducatrice qu'ils rencontrent.

Ainsi, quand l'éducatrice qui a initié PdN s'est absentée plusieurs mois, l'animatrice n'a pas emprunté ses comptes sur les réseaux sociaux : c'est à ce moment que les autres salariés d'Addictions France ont rejoint le projet PdN.

« Il fallait créer une autre identité professionnelle, comme dans la relation en structure. La personne qui me remplace ce n'est pas quelqu'un qui se déguise en moi, c'est quelqu'un d'autre » (Lucille).

L'importance de cette personnalisation qui permet de reconnaître son interlocuteur, dans la structure et en ligne, est unanimement soulignée par les jeunes. Ils communiquent avec Lucille et Mélanie sur leurs comptes Promeneurs du Net, mais peu avec la page de la MFR où ils sont scolarisés, qui n'est pas attachée de manière claire à une personne :

« Je n'irais pas parler au groupe de la MFR. On ne sait pas qui ouvre les messages. On ne sait pas ce qui se passe. » (jeune)

Chacun étant identifié, Lucille et Mélanie constatent une poursuite de la relation et notamment du respect de l'autre, avec même une plus forte tendance au vouvoiement en ligne.

« Il y a toujours beaucoup de respect, en présentiel ou sur les réseaux, il y a un respect établi, pas de changement » (Mélanie)

## CELA MONTRE : Les mêmes missions et le même public

Pour les équipes d'Addictions France, l'utilisation des réseaux sociaux apporte un nouvel outil de contact qui complète les échanges de vive voix, le téléphone ou les mails. La présence en ligne prolonge les possibilités en offrant un nouveau cadre d'échanges possibles.

« Ça arrive comme un coup de téléphone, je le mets sur le même plan. Les éduc de CJC, c'est leur travail. Ils ont une autre modalité d'échanges avec les jeunes, qui peut faciliter le travail. Des fois passer un coup de fil à un éduc ce n'est pas facile, un message c'est plus facile et l'éduc ensuite répond. » (directeur)

« Un jeune m'a contactée, je relance la situation, on prend un rendez-vous téléphonique. Le jeune ne répond pas au rendez-vous mais me relance sur les réseaux sociaux dès le lendemain » (Lucille)

La présence en ligne fait partie de l'ensemble des actions avec les jeunes, y compris l'orientation entre professionnels, très utilisée entre les éducateurs de la CJC –qui rencontrent plutôt les jeunes en individuel- et les animateurs de prévention qui interviennent en collectifs, par exemple dans les établissements scolaires :

« Relayer, mettre en avant la complémentarité de la CJC et des services de prev, transposer ce qu'on mettait déjà en place... [...] Mon automatisme c'est de donner les réseaux de Lucille. » (Mélanie)

« C'est vraiment une prolongation de l'intervention » (Mélanie)

La présence en ligne est donc conçue comme une modalité supplémentaire d'échange et d'orientation avec les jeunes, dans une structure qui multiplie déjà les lieux et espaces d'échanges et la complémentarité entre ses professionnels.

« Transposer notre philosophie de travail sur le terrain en la transposant sur les réseaux » (Lucille)



## VIS-À-VIS DE LA STRUCTURE

La pratique des réseaux sociaux permet aux animateurs et éducateurs d'Addictions France d'être plus pertinents sur la réalité des pratiques en ligne des jeunes.

« Je vois que du coup ils sont plus à l'aise sur ce sujet, du fait de la pratique des réseaux. Quand on l'a expérimenté soi-même, ça parle un peu plus. On peut plus facilement en parler avec les jeunes, c'était un objectif clair pour nous quand on y est allé » (directeur)

En affichant leur présence en ligne, ils renforcent également leur légitimité à intervenir sur ces questions, en particulier auprès des partenaires qui sollicitent l'association sur les pratiques numériques des jeunes.

« [La présence en ligne] facilite le questionnement sur les attentes des partenaires par rapport à la demande. » (Mélanie)

Le directeur souligne que la compréhension de la présence en ligne et ses atouts sont plus facilement perçus par les structures qui utilisent également les réseaux sociaux.

## LES IMPACTS : Donner à voir à un public élargi et favoriser l'engagement de chacun

Les publications des Promeneurs du Net d'Addictions France parviennent à étendre leur audience, au-delà du public jeunes auquel s'adressent en priorité les professionnels chargés de prévention et la CJC.

## LE RÉSULTAT : Légitimer l'expertise de l'association sur les pratiques numériques des jeunes

Parfois, cela fait naître des réponses, des témoignages, des échanges de la part d'un public qui n'est pas la cible directe de l'action, mais peut se reconnaître ou souhaiter contribuer.

Plusieurs exemples sont évoqués dans l'entretien : un jeune qui interpelle l'éducatrice pour échanger autour des consommations de son ami, sans chercher de rendez-vous mais afin de se rassurer ou se repositionner ; des adultes qui répondent à une publication en ligne pour témoigner de leurs parcours, des personnes qui accompagnent des proches ou qui ont eu des parcours de lutte contre une addiction, etc.

« Ce que je trouve chouette avec les réseaux ce sont ces témoignages, parce qu'on est en contact avec des gens qu'on ne rencontre pas ». (Lucille)

Les réseaux sociaux offrent alors un nouvel espace de parole auprès d'un public qui n'est pas la cible principale de l'association, mais qui peut s'emparer de l'espace ouvert proposé par les réseaux sociaux.

En s'appuyant sur ces réactions en lignes, il est possible de répondre, d'interpeler les personnes et de leur proposer de rejoindre différentes actions de l'association. L'audience en ligne permet d'être identifié auprès de personnes concernées et de favoriser leur engagement au quotidien.

« Une opportunité pour que les bénévoles viennent à l'asso, sans forcément avoir pris le temps de les chercher, de faire une campagne de pub, de faire des démarches pour en trouver. Ça offre une visibilité, plus quelqu'un qui répond derrière, tout le monde s'en saisit » (Lucille)



## CELA MONTRE : L'autonomie en ligne, un prolongement des postures professionnelles

Les salariés d'Addictions France bénéficient d'une forte autonomie dans la réalisation de leurs missions, aussi bien en interventions collectives qu'en rendez-vous individuels.

Pour le directeur, l'appropriation des réseaux sociaux s'envisage dans la même optique puisque les animateurs et éducateurs choisissent selon leurs objectifs et publics les réseaux investis :

« C'était important de laisser chaque professionnel choisir le réseau sur lequel il était le plus à l'aise. On a compris qu'en fonction du réseau choisi, ils ne ciblaient pas les mêmes publics. » (directeur)

La liberté dont disposent les salariés dans leurs publications et échanges en ligne est vue comme un prolongement des autres types d'échanges en face à face, en entretien ou au téléphone, dans lesquels ils bénéficient aussi d'une large autonomie.

« Comme je ne contrôle pas ce que font les animateurs en face à face public, je ne vais pas contrôler tous les diapos d'un PowerPoint, pareil pour les publications sur les réseaux » (directeur)



## MFR DE SAINT LÉOPARDIN (03)

### Ont participé à la démarche d'évaluation :

- **Marlène Audin:**  
monitrice (formatrice), qui a rejoint PDN en 2020. Elle utilise peu les réseaux sociaux à titre personnel. Elle avait ponctuellement essayé d'en animer à titre professionnel avant de reprendre dans le cadre de Promeneurs du Net.
- **Hervé BERGER :**  
directeur de la MFR
- **Les jeunes de la classe de CAPA SAPVER 2e année dont Marlène est professeur principal.**

**La MFR St Léopardin d'Augy,** association qui fait partie du réseau des Maisons Familiales Rurales accueille environ 70 jeunes, âgés de 14 à 20 ans en formation initiale (4ème -3ème et CAP Services aux personnes et vente en espace rural) et formation continue notamment dans le secteur du thermalisme.

La structure propose un internat. La MFR compte 12 salariés.



## VIS-À-VIS DES JEUNES

## LE RÉSULTAT : un espace de travail en ligne reconnu par les jeunes

La présence en ligne de Marlène se fait dans le cadre de ses missions à la MFR. Elle a fixé le cadre et les objectifs de sa présence en ligne auprès des jeunes :

« Un groupe avec moi pour travailler, que ce soit Facebook ou Discord ils ont bien compris que c'est pour le travail. Et pour leur popote ou leurs embrouilles c'est entre eux » (Marlène)

Un cadre bien appréhendé par les jeunes, qui mobilisent les groupes en ligne comme un prolongement de la classe dans le fond comme dans la forme : pour échanger sur le travail scolaire, en utilisant un langage proche de celui utilisé en classe, plus formel que dans leurs échanges personnels.

Au point parfois de se reprendre entre eux sur ce qui est considéré comme un écart de langage.

« Ils font plus attention si je suis dans le groupe ». (Marlène)

« Sur le Discord quelqu'un avait répondu « ok », j'ai lu « il ne faut pas dire OK à Marlène parce que c'est quelque chose de professionnel ». (jeune)

## LES IMPACTS : Hors ligne et en ligne, différents espaces pour s'affirmer

Si les réseaux font partie intégrante de la vie quotidienne des jeunes, qui y poursuivent leurs échanges et leurs relations sociales, Marlène considère que les dynamiques sont un peu différentes en ligne et hors-ligne.

En particulier pour les élèves les plus timides, pour qui l'écrit et le contexte en ligne permettent un autre mode d'expression.

« Des jeunes qui sont effacés dans la classe, sur les réseaux ils n'hésitent pas à prendre la parole, trouvent une autre place qu'ils n'avaient pas dans la classe » (Marlène)

Certains jeunes scolarisés à la MFR disposent de peu de réseaux et lieux de sociabilités : milieu rural où la mobilité est difficile, précarité financière, difficultés relationnelles... La présence en ligne peut aussi être un espace de respiration, une ouverture hors du domicile et du quotidien.

« Les réseaux, L. [une élève], c'est sa lucarne » (Marlène)

## CELA MONTRE : Dix ans de présence en ligne, une compréhension fine des pratiques des jeunes

L'entrée de Marlène dans le projet Promeneurs du Net a entraîné l'ouverture de comptes nominatifs sur de nouveaux réseaux sociaux. Le choix de ces réseaux a fait l'objet d'une discussion avec les jeunes, pour investir des espaces où ils peuvent être présents tout en acceptant la présence de l'adulte.

Marlène a choisi d'ouvrir des comptes individuels sur Facebook et Discord, ainsi que de poursuivre l'animation des pages Facebook et Instagram de la MFR. Pour elle, dans le cadre de ses fonctions, il était important de ne pas aller sur des espaces trop intimes des jeunes, des réseaux trop inscrits dans leur quotidien tels que Snapchat.

Le choix des réseaux a été discuté avec les jeunes. Dans l'échange, ils partagent les réflexions entraînées par la présence des adultes en ligne. En particulier ce qu'ils auraient changé si Marlène était allée sur Snapchat, révélant leur habileté à jouer des paramètres qui permettent de limiter l'audience de leurs contenus.

« J'ai pensé aux stories, je me suis dit il va falloir que je la bloque de partout » (jeune)

« Quand j'accepte quelqu'un, je bloque tout de suite. Sinon je fais des stories privées » (jeune)

Au cours des échanges, les élèves continuent d'évoquer leurs pratiques. Un usage quotidien de certains réseaux, qui les confronte régulièrement à des pratiques malveillantes ou inappropriées comme ces propositions et invitations venues de comptes frauduleux, qu'ils ont appris à reconnaître.

« Sur Snap, on peut les reconnaître directement, car en général leur pseudo c'est un nom et quatre chiffres. Quand on les accepte, ils nous envoient des trucs olé olé et après nous demandent de cliquer sur un lien pour aller plus loin... Et ça, c'est un gros virus ! » (jeune)

Le harcèlement, les dangers de rencontres en ligne ou des contenus inappropriés ne sont jamais évoqués spontanément par les jeunes. Leur expérience quotidienne les confronte plutôt

aux arnaques, qui mobilisent souvent du contenu explicite ou pornographique.

Des comportements assez réguliers pour être reconnus comme des pièges, pour lesquels les élèves sont unanimes : ils savent bloquer et signaler ces comptes frauduleux.

Même s'il est évident que toutes et tous ne sont pas toujours prudents en ligne, ils expriment de solides réflexes, acquis par l'usage, sans pouvoir identifier de lieu d'apprentissage. Les adultes et en particulier les structures de formation ou d'accueil des jeunes ne sont presque jamais citées spontanément comme des lieux d'apprentissage des usages numériques.

« Je ne sais pas c'est un réflexe. C'est une éducation.... Les sœurs, les copains. Mais on l'a fait tout seul. » (jeune)

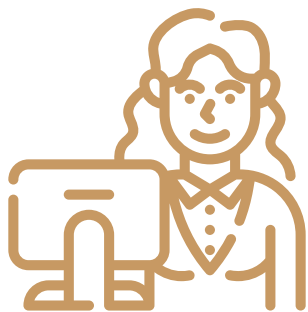
Ces situations, rencontrées par tous les jeunes, semblent familières et bien maîtrisées. Ils et elles semblent plus ambivalents par rapport à des rumeurs ou discours ayant porté sur différentes paniques.

Ils évoquent plusieurs challenges médiatisés il y a plusieurs années : Momo Challenge, Blue Whale challenge... Ces rumeurs, qui datent d'avant leur arrivée sur les réseaux sociaux, dont ils ont tous entendu parler de manière indirecte, sans jamais avoir rencontré quelqu'un ayant été en difficulté avec, semblent leur avoir fait forte impression. La prise de recul est difficile.

« Des fois sur les réseaux ça peut être flippant. Il y a des choses glauques dessus » (jeune)

En revanche, ils sont beaucoup plus légers sur le dernier challenge fortement médiatisé, pour lequel ils étaient bien présents sur les réseaux concernés : le #anti2010, dont ils témoignent n'avoir vu aucune réalité sérieuse sur leurs réseaux et à peine quelques plaisanteries dans les classes, loin de l'ampleur relayée dans les médias qui les fait rire :

« C'est les vieux qui ont vu ça à la télé et qui ont paniqué direct ! » (jeune)



## VIS-À-VIS DES PROFES- SIONNELS

Avant d'entrer dans le projet Promeneurs du Net, Marlène avait essayé d'animer les pages Facebook de la MFR avec ses comptes et outils personnels. L'expérience était très envahissante, et Marlène reconnaît qu'elle n'avait pas mesuré l'ampleur que pourrait prendre la communication en ligne et la manière dont les élèves s'en saisiraient, avec des appels à l'aide et des incompréhensions sur le manque de réponses hors temps de travail.

L'entrée dans le projet Promeneurs du Net a permis de fixer un cadre sécurisé, apte aux échanges scolaires et à l'accompagnement des jeunes par un adulte référent, et de communiquer clairement à ce sujet auprès des jeunes.

Un cadre très bien reconnu et accepté par les jeunes, conscients d'être connectés essentiellement en dehors des horaires de travail des adultes :

« Si c'est le soir, si c'est 20h je ne pense pas que Marlène nous réponde, alors que nous on est dessus » [jeune]

« Soit le matin ou l'après-midi. Le mercredi elle n'est pas là donc c'est mort. Je pense qu'à 18h elle n'est pas là. » [jeune]

Pour Marlène, le cadre est aussi celui qu'elle s'impose pour garder une posture professionnelle. Si sa présence en ligne lui donne accès à des contenus dont elle n'hésite pas à discuter en face à face, elle évite de répondre en ligne, en particulier de manière publique, pour ne pas courir le risque d'une incompréhension.

« Ils savent qu'on est au courant de tout. J'évite de répondre sur leur Facebook, je ne fais pas de commentaire, mais quand ils viennent on en rediscute. Tout ce qui se met sur les réseaux peut être mal interprété, pas de voyeurisme ». (Marlène)

Marlène rappelle que l'objectif n'est pas de surveiller les jeunes en ligne ou de s'imposer dans leur vie privée, mais bien de mobiliser les outils numériques et la présence en ligne dans le cadre défini de ses missions de formatrice en MFR.

## LE RÉSULTAT : PDN peut servir à donner un cadre aux pratiques numériques professionnelles

Un cadre qui est aussi bien accepté par les parents, qui mobilisent les réseaux sociaux pour la scolarité de leur enfant. Une position sans doute renforcée par les fermetures rencontrées avec la situation sanitaire COVID, qui ont développé l'école à distance.

« Pour tous c'est vu comme un outil de travail, les parents l'ont même bien pris, je pense. À la limite, ils se disent que si les enfants sont déjà sur les écrans, mais qu'il peut y avoir un côté pédagogique, c'est mieux ! » (Marlène)

## LES IMPACTS : À visage découvert, les réseaux sociaux loin de l'anonymat

Pour Marlène, il y a un intérêt à être identifiée derrière ses comptes en ligne, et à pouvoir assurer aux jeunes qu'elle est la seule à avoir accès aux échanges des messageries.

« Je ne suis pas sûre qu'ils contactent tous mes collègues. S'ils savaient que tout le monde était derrière la page Facebook, je ne suis pas sûre que ça aurait le même impact. Là, ils savent que c'est moi qui réponds. » (Marlène)

Une position unanimement confirmée par les jeunes pour qui les réseaux sociaux ne sont pas synonymes d'anonymat. La posture relève pour eux d'une forme de transparence et d'équité : puisqu'ils sont identifiés en ligne, ils estiment que la personne en face doit l'être aussi, même si elle agit en tant que représentante d'une structure. Les jeunes soulignent que ce n'est pas l'entité MFR qui répond, mais bien un individu derrière,

« Si je ne connais pas la personne à qui j'écris, je n'écris rien. »

« Je n'aime pas écrire à des personnes si je ne sais pas à qui je parle »

« Logique, si je veux parler à untel, je parle à untel »

« C'est perturbant l'anonymat, c'est trop bizarre » (jeunes)

En ligne comme hors ligne, la plupart de leurs échanges ont lieu avec des proches (amis, famille, groupe classe), dans des conversations où chacun est identifié. Dans ce cadre, l'utilisation de pseudonymes n'est pas une entrave à l'identification des uns et des autres dans les échanges.

## CELA MONTRE : La relation de confiance avec l'adulte reste au cœur des échanges

Marlène estime qu'il y a régulièrement des disputes entre les jeunes sur leurs réseaux, mais qu'ils les règlent seuls la plupart du temps. Les élèves ont formé un groupe classe sur Snapchat, sur lequel Marlène n'est pas, et dont ils témoignent des débordements et de l'autorégulation qui y est faite entre eux.

« On avait le groupe de classe, on parlait et des photos dénudées sont sorties. On m'a dit « c'est untel », d'où vous faites ça ? Ça craint. Ce n'était pas elle qui avait envoyé les photos. J'ai dit que c'était n'importe quoi, qu'il devait supprimer parce que nous on ne peut pas supprimer » (jeune)

Une attention aux échanges qui ne résout pas tous les problèmes. Lorsque l'autorégulation en ligne ne fonctionne plus, la rencontre physique reste nécessaire pour régler des différends. Les élèves profitent des moments de présence en face à face dans l'établissement scolaire.

« Quand vous avez des disputes sur le groupe ? (Marlène)

- On les règle quand on revient ici (jeune)

- En général on se dit « on parlera mieux à la MFR » (jeune) »

La plupart de ces disputes ou problèmes en ligne concernent des proches, des jeunes qui se fréquentent régulièrement dans leur scolarité ou leur vie privée : il est très rare que cela puisse inclure des inconnus.

En revanche, les jeunes citent une occasion où un groupe anonyme s'était monté sur un réseau, afin de critiquer différents élèves. Sans doute composé d'autres élèves ou de jeunes qu'ils connaissaient, les élèves concernés n'ont pas réussi à identifier les auteurs. Devant ce problème trop difficile à régler dans le groupe, ils ont alerté Marlène.

« Quand il y a un problème comme ça, ils me contactent par téléphone. » (Marlène)

Il s'agit moins de la présence en ligne de Marlène que de sa place à la MFR, en tant que professeure principale de la classe, avec qui un lien de confiance important est établi et à qui les jeunes reconnaissent une légitimité pour intervenir.

Professionnels comme jeunes soulignent la porosité des espaces numériques et physiques : les relations se poursuivent de l'un à l'autre, les jeunes pouvant parfois choisir l'espace leur semble le plus propice selon les situations, sans rupture franche entre un espace qui serait virtuel et un espace qui serait réel.

« Les deux mondes, virtuel et physique, sont vraiment rattachés » (Marlène)





## VIS-À-VIS DE LA STRUCTURE

## LE RÉSULTAT : Une nouvelle visibilité auprès du public et du réseau

Un des premiers constats évoqués à la MFR concerne la portée de la communication en ligne : au-delà du contact avec les élèves actuels, la présence en ligne permet d'échanger au quotidien avec toutes les parties prenantes de la scolarité des élèves.

« On a plus de communications, du lien avec les élèves, des parents. Davantage d'informations nous parviennent, ce n'est pas négligeable. C'est un outil important pour la MFR, pour le fonctionnement global » (directeur)

La présence sur les réseaux sociaux permet également de continuer à garder un lien avec d'anciens élèves, qui ont parfois besoin de conseils et dont la MFR doit assurer un suivi plusieurs mois après leur sortie. En allant au-devant du public et des parents, Marlène contribue à faire connaître la

MFR à de futurs élèves, ce que les jeunes rencontrés trouvent valorisant.

« Il y a un côté communication et recrutement, ça a un intérêt. Les collègues font passer des photos à publier. » (directeur)

« Ça peut être sympa pour l'extérieur, pour d'autres personnes qui cherchent une école et qui sont déscolarisées » (jeunes)

Élèves, parents, anciens ou futurs élèves : il ne s'agit pas de révolutionner le lien, mais de permettre de l'investir différemment, avec l'ensemble des personnes concernées.

« Le lien au public a changé, pas complètement, mais il s'est intensifié » (Marlène)



## LES IMPACTS : Une pratique innovante qui fait reconnaitre la structure

La visibilité est aussi celle de la MFR par rapport à ses partenaires et aux autres structures de son réseau : le directeur témoigne de retours positifs d'autres directions, qui voient une plus-value aux publications en lignes, ainsi qu'aux compétences numériques développées avec l'animation des réseaux sociaux.

« C'est toujours important pour une structure comme la MFR d'être dans différents réseaux, de connaître d'autres personnes, de voir ce qu'ils font » (directeur)

Des compétences renforcées avec le parcours Promeneurs du Net, qui permet à Marlène de développer de nouvelles idées de communication, ou d'aller investir de nouveaux réseaux comme Discord. Autant de pratiques innovantes, reconnues dans le réseau professionnel, puisque les retours proviennent parfois d'autres MFR à l'échelle régionale.

« On est même espionnés par d'autres MFR ! » (Marlène, en plaisantant)

## CELA MONTRE : Les jeunes s'emparent de cette valorisation et la mobilisent auprès de leurs familles

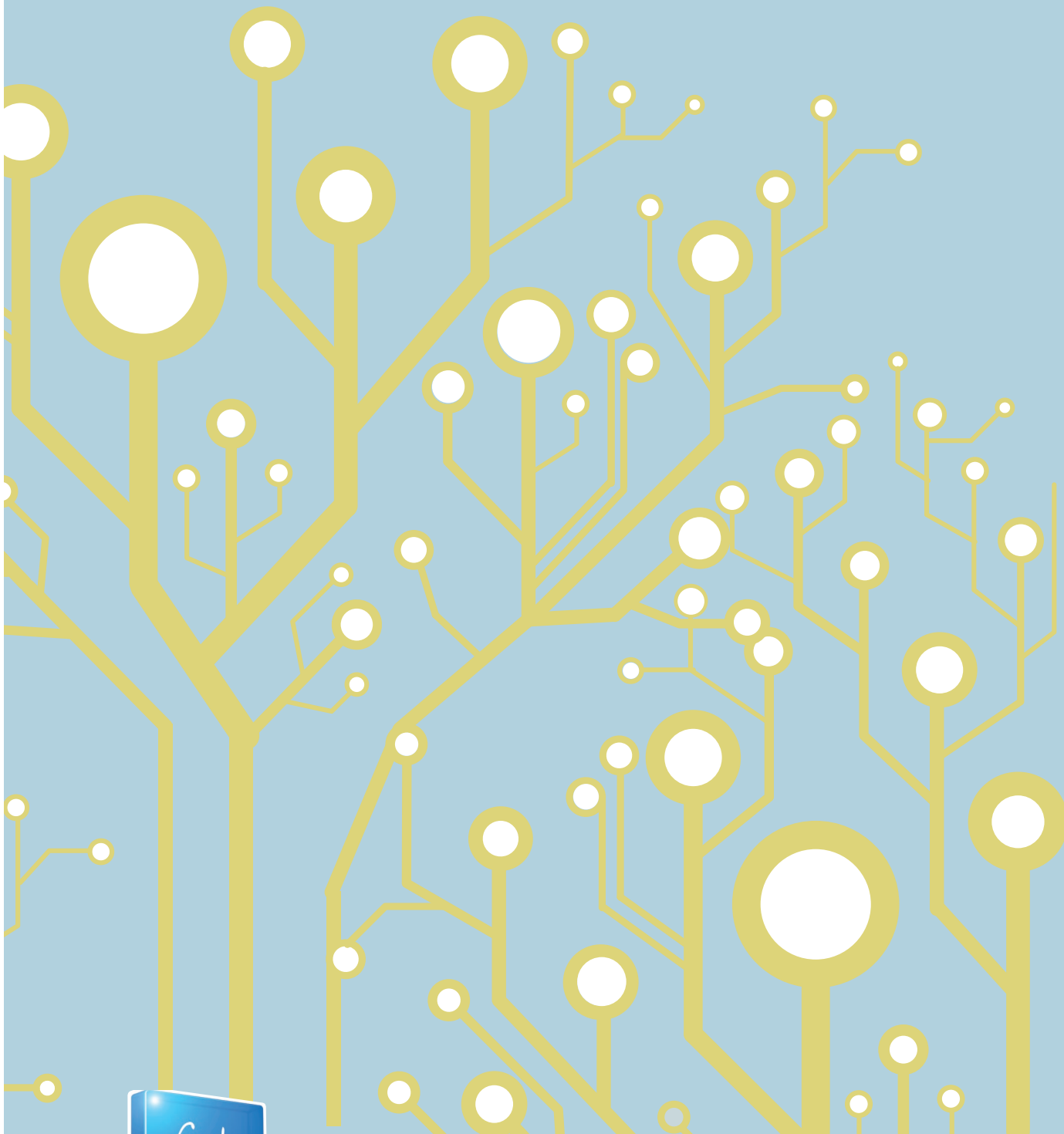
La MFR valorise les activités et les projets organisés avec les élèves, en publiant des photos des activités, plutôt à destination des parents et partenaires.

Ces contenus sont partagés et mobilisés par les jeunes. Ils y trouvent un outil supplémentaire de mise en valeur de leurs parcours et de leurs travaux. Une possibilité particulièrement précieuse pour des élèves parfois en difficultés scolaires, souvent scolarisés dans des filières peu valorisées, peu médiatisées.

« Si ça a changé des choses, car avant quand il n'y avait pas Facebook Marlène ne mettait rien sur les réseaux donc personne ne voyait ce qu'on faisait » (jeunes)

« C'est bien comme ça on peut montrer à nos parents ce qu'on fait » (jeunes)





Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de l'Allier

