

Enquête

PASCAL LE GRAND FRÈRE 2.0

Leur mission: épauler des jeunes. Leur mode opératoire: se balader sur Instagram, Snapchat ou TikTok, plutôt que de zoner au pied des immeubles dans les quartiers difficiles. Voici **les promeneurs du Net**, un système suédois importé en France en 2016. Travail, orientation, problèmes de cœur ou harcèlement, ces **travailleurs sociaux d'un nouveau genre** sont sur tous les fronts. Ils racontent.

PAR AMÉLIA MORGHADI
 ILLUSTRATIONS: JULES LE BARAZER

Derrière les immenses vitres du 4 bis cours des Alliés, à Rennes, Fabien Desrondiers commence sa journée de travail. Ici, à l'Info jeunes, tout le monde l'appelle Fab. Machine à café et ordinateur allumé, il met en route son outil de prédilection, son smartphone. Car il est une pièce maîtresse pour son métier: promeneur du Net, un travailleur social d'un nouveau genre. Le dispositif est né en Suède – promeneur du Net est la traduction directe du suédois "Nätvandrararna" – avant d'être importé dans la Manche. "La coordinatrice de la CAF de la Manche a repéré ce système lors d'un voyage d'étude, et a tout de suite pensé que c'était transposable en France", raconte Ségolène Dary, conseillère en politique familiale et sociale de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la branche de la CAF qui pilote l'opération. L'idée est simple: ces héritiers de Pascal le grand frère se baladent sur les réseaux sociaux plutôt que dans les rues des quartiers sensibles. Logique, c'est là que se trouvent les jeunes. En d'autres termes, il s'agit de proposer à des professionnels, déjà bien implantés dans leur territoire, de porter une nouvelle casquette: celle d'accompagnateur en ligne. Ils sont éducateurs, animateurs, psychologues, infirmiers, médiateurs, conseillers d'insertion... Tous sont issus de structures du secteur éducatif ou socio-culturel. Et ils font désormais une partie de leur job sur les réseaux: Snapchat, Instagram ou encore TikTok. "Les jeunes étaient très présents sur les réseaux sociaux. On les accompagnait déjà dans la rue, via les structures, on a juste étendu à la rue numérique", se félicite Ségolène Dary. Chaque conseiller a un compte personnel, très codifié avec prénom, nom et logo, comme le préconise la charte qu'ils ont signée. "Les promeneurs du Net doivent être identifiables, ce ne sont pas des adultes comme les autres. Et ils doivent respecter un ensemble de valeurs, comme prendre en compte les individus sans distinctions ni préjugés", détaille la conseillère de la CNAF.

De la cité aux champs de blé

En 2022, on compte 2930 promeneurs et promeneuses à travers le pays. Et les chiffres ne font que grimper. Tout s'affole en mars 2020, quand le confinement débute. Quelques semaines avant le début de la crise sanitaire, à Saint-Denis, en banlieue parisienne, Jérôme Radal, 31 ans, entre dans le rang des PdN, petit nom des promeneurs du Net. "Les jeunes ne fréquentaient plus la structure, on avait du mal à garder un contact, tout le monde avait pris de la distance", raconte-t-il. Il prend alors l'habitude de discuter avec eux sur Snapchat et sur Instagram et répond à leurs questions. De l'orientation aux problèmes familiaux, tout y passe. L'œil attentif, il surveille aussi avec bienveillance les contenus qu'ils publient.





Le lien perdurera après le déconfinement. *“Un jour, on voulait remettre en forme le jardin du centre social, j’ai envoyé un message sur Snapchat pour dire qu’on avait besoin de mains. Résultat, une dizaine de jeunes sont venus. Ils s’emmerdaient, et ils nous ont aidés à nettoyer une partie du jardin. Ça aurait été compliqué de les mobiliser autrement, à part en faisant le tour de la cité pour tenter de savoir dans quelle cage d’escaliers ils étaient fourrés”,* résume le jeune homme, aujourd’hui coordinateur du numérique à la fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis. Vaincre l’isolement, et faire participer les jeunes à la communauté, c’est aussi l’objectif de Valentin Chaves, 28 ans, animateur jeunesse en centre social de Grandvilliers, dans l’Oise. Situé en pleine “Picardie verte” – la région se compose de 88 petits villages –, Grandvilliers, le plus grand d’entre eux, compte à peine 1500 habitants. *“Ici, le problème principal, c’est la mobilité, les jeunes restent tout le temps chez eux, beaucoup ne connaissent même pas Beauvais ou Amiens, à une heure de là. Certains ne vont pas au lycée parce que c’est loin, les parents ont peur, ils pensent que Beauvais est une ville dangereuse”,* s’attriste Valentin. Prendre le bus, le métro, être loin de chez soi, autant de choses auxquelles il faut s’acclimater dans cette zone très rurale. *“On est dans une région où le contact est assez difficile, en dehors des interventions en établissements scolaires, on ne voit pas les jeunes”,* poursuit l’animateur à l’accent du Sud. À son arrivée, il y a deux ans, il s’emploie à reconstruire le pôle jeunesse. Lors

“On mesure nos audiences, pour voir si on a les bonnes méthodes, et on utilise aussi Google Trends pour repérer les questionnements des jeunes grâce à des mots-clés.”

Claude Soula, coordinateur des promeneurs du Net dans l’Aude

d’interventions, certains jeunes l’ajoutent sur Snapchat, et c’est l’effet boule de neige. Afin de les sortir de leur quotidien, Valentin fédère les jeunes, de 11 à 17 ans, en proposant des sorties via les réseaux sociaux. Pour les convaincre, il avance des prix imbattables: pour une journée de 8 heures à 18 heures, avec repas, sortie (karting, bowling c’est selon), goûter, aller-retour en minibus, puis dépose devant la porte, il faut s’acquitter de 10 euros. Qui dit mieux? *“Le but n’est pas de s’enrichir, mais d’enrichir les jeunes en expériences.”* Pour compléter sa mission, Valentin offre aussi une oreille attentive. *“Je me définis comme une sorte de Pascal le grand frère. Ces jeunes sont dans des endroits isolés, sont tout le temps avec leurs familles, ne savent pas vers qui se tourner... Donc beaucoup se confient à moi sur les réseaux.”* Du mieux qu’il peut, l’animateur les rassure, tente de trouver des solutions et de les suivre dans leur cheminement. *“Parfois, les problématiques deviennent plus graves, et là, je suis obligé d’impliquer d’autres personnes, plus spécialisées”,* conclut le jeune homme.

Récupérer les bouteilles à la mer

Du côté de la Mayenne, Florine Olivier est référente du Centre d’information jeunesse, mais elle a aussi une casquette de promeneuse. Chaque jour, elle converse avec des ados sur Instagram. *“Hier, j’ai discuté avec huit jeunes, qui ont notamment réagi à mes stories, mais habituellement, c’est plutôt trois par jour”,* détaille-t-elle en scrollant sur son téléphone. Pour elle, le dispositif PdN a un aspect pratique, bien sûr: diffuser des informations sur les événements organisés ou faire la promotion d’aide, mais il permet également d’entretenir des liens privilégiés. *“Depuis trois ans et demi, je suis en communication sur Messenger avec un jeune que je n’ai jamais rencontré. Il est venu vers moi parce qu’il a vu que je réagissais à des posts de l’asso LGBTQI+ de la Mayenne.”* Le jeune homme se pose des questions sur son orientation sexuelle. *“Il ne s’était pas encore fait son coming-out à lui-même, il n’était pas encore prêt à se tourner vers une asso LGBTQI+, donc j’étais un bon entre-deux.”* Recherche de logement, de job, d’informations

sur le BAFA: au fil du temps, les échanges se sont diversifiés. Dans le même temps, la jeune femme aide de jeunes réfugiés ou demandeurs d’asile. *“Je peux les rencontrer et les accompagner dans leur démarche”,* explique la promeneuse. En plus du côté administratif, elle leur parle

régulièrement sur les réseaux. *“Ils ont besoin de pratiquer le français, de nouer des liens, de discuter de l’interculturalité... et c’est facilité par le numérique.”* Quasi quotidiennement, Florine écrit sur la messagerie d’Instagram à des jeunes du Soudan ou encore d’Azerbaïdjan, dont le niveau s’améliore de jour en jour. Selon elle, la présence sur les réseaux sociaux est indispensable. *“Ils n’ont aucun code classique, ils n’utilisent pas les mails, beaucoup n’en ont même pas, ce sont des choses qui s’apprennent dans la sphère du travail. Pour nouer une relation sympathique, et ne pas mettre des freins à la communication, il faut utiliser leurs réseaux.”*

Si les promeneurs ont une obligation de présence numérique d’au moins trois heures par jour, pour la plupart d’entre eux, la mission est beaucoup

plus prenante: *“J’ai pris la décision de laisser mon portable allumé le soir, une ou deux heures après mon temps de travail, ça leur permet de venir me parler après les cours. Et parfois, je l’allume le week-end pour suivre l’évolution d’une conversation”,* confesse Valentin, qui a manifestement du mal à raccrocher.

À la recherche des jeunes perdus

Tout l’enjeu est de réussir à comprendre et à agir en miroir des comportements des jeunes. Claude Soula, directeur d’ActiCity, et coordinateur des promeneurs du Net dans l’Aude, l’a bien compris. Celui qui se surnomme *“le papy de l’étape”* œuvre pour les jeunes depuis 1988. Au fil des ans, il a vu l’évolution de leurs pratiques. *“Au niveau départemental, on mesure nos audiences, pour voir si on a les bonnes méthodes, et on utilise aussi Google Trends pour repérer les questionnements des jeunes grâce à des mots-clés”,* explique-t-il. Le top des mots tapés dans la barre de Google? Jeune, alternance, orientation, vacances, harcèlement, sexualité... *“On voit quand ils sont recherchés, par villes, par âges. Ça nous permet d’avoir un aperçu complet des*

“Ça aurait été compliqué de les mobiliser autrement que sur les réseaux sociaux, à part en faisant le tour de la cité pour tenter de savoir dans quelle cage d’escaliers ils étaient fourrés.”

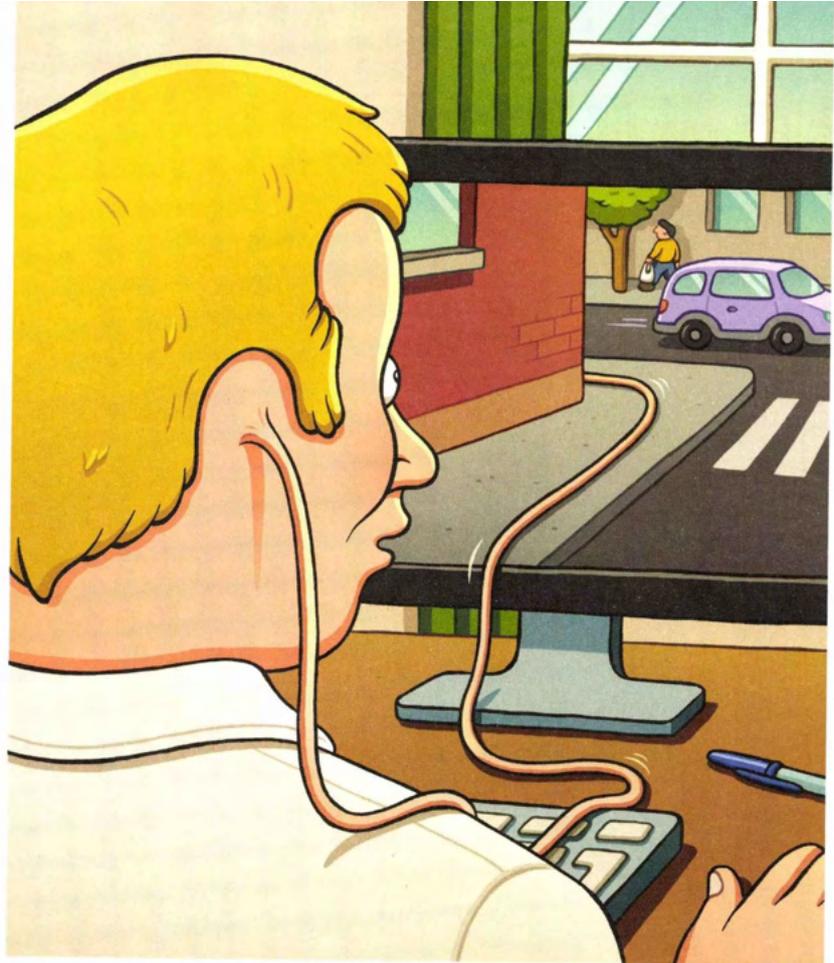
Jérôme Radal, coordinateur du numérique à la fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis

préoccupations", résume Claude. Et au fil des mois, ces préoccupations changent. Comme en matière de fruits et légumes, "il y a une saisonnalité: selon les périodes, les demandes ne sont pas les mêmes", complète Gaëlle Beaujard, promeneuse du même département. En janvier, on se demande où on va faire ses études. En mars, quel job on fera cet été. Et en juin, on cherche un appartement. Parfois, les choses se font aussi un peu par hasard. Comme dans ce cas récent d'un jeune totalement isolé, qui ne sortait plus de chez lui, avait abandonné les cours, et s'était complètement renfermé sur lui-même. Pendant la période du Covid, la promeneuse et le démissionnaire entrent en contact via les réseaux sociaux. "Il est ensuite venu pour faire un CV, et au fur à mesure, en creusant, on a compris sa situation: il y avait un trou d'un an et demi, raconte Gaëlle. On l'a remotivé, et il y a quinze jours, il nous a dit qu'il avait trouvé du boulot!" Un petit miracle qui n'aurait sans doute pas été possible sans les réseaux. Pour être à la page, les promeneurs se déplacent en fonction des nouvelles plateformes à la mode. Il s'agit de rester dans le coup. "On débute aussi sur TikTok, j'essaie de rendre ça un peu plus léger, de reprendre des trends: c'est vraiment une plateforme géniale", s'enthousiasme la nouvelle adepte. Et cette adaptabilité semble payer. "Sur l'année 2021, l'opération a touché 150 000 jeunes", se réjouit Ségolène Dary, conseillère en politique familiale et sociale de la CNAF.

Certains promeneurs à tendance geek vont chercher plus loin. Dans les Côtes-d'Armor, plusieurs d'entre eux ont investi les plateformes Discord, logiciel de messagerie instantanée prisées par les amateurs de jeu vidéo, et Twitch, qui permet de diffuser des vidéos en live. "On a monté des serveurs thématiques, parfois modérés par les jeunes eux-mêmes, rapporte Charles Disserbo, coordinateur pour le département. Là, l'optique est plutôt l'animation: on joue en ligne, tout en étant sur Discord pour discuter, et on a des salons sur la vie locale..." Sachez au passage que les salons sont des canaux qui permettent aux utilisateurs de commencer à converser, comme le feraient des dames lettrées à l'époque des Lumières, l'aspect lettré en moins, probablement.

Bienvenue dans le dark web

Même son de cloche du côté de Saint-Denis, où Jérôme Radal a tout de suite vu le potentiel de ces plateformes. "Parmi les jeunes à qui je parlais, il y avait beaucoup de fans de jeu vidéo ou encore de mangas, a observé le promeneur. Chaque communauté a son forum, donc j'étais présent sur le serveur Minecraft, Among us, Fornite, Naruto, One piece..." Il aide même un



petit groupe à créer leur junior association, sur les jeux vidéo et les pratiques geek, via Discord. Jérôme Radal garde un souvenir très positif des PdN, "mais ça m'a aussi montré un côté glauque que je ne connaissais pas, un monde où ils se bastonnent, où ils montent des flingues, où il y a du michetonnage (prostitution en ligne, contre des faveurs financières ou des cadeaux, généralement le fait d'adolescentes défavorisées, NDLR). Et ce, très jeune", rapporte-t-il. Via les réseaux sociaux, les jeunes se lancent également des challenges entre cités. "Ils font des vidéos d'annonce: 'Vive la cité une telle, on provoque la cité rivale.' Parmi les défis lancés: tabasser un petit, faire semblant d'agresser quelqu'un, ou encore fumer un pétard à 12 ans", le tout filmé et diffusé en direct sur Snapchat. Jérôme utilise sa casquette de promeneur pour tenter de ramener certains collégiens à la raison. Mais la mission des promeneurs prend parfois une tournure inattendue. Fabien Desrondiers, Fab du 4 bis à Rennes, opère principalement sur Twitter. Là, grâce au système de hashtags et à la fonction recherche, il attrape au vol des bouteilles à la mer 2.0 et y répond. "Via tweetdeck, je me suis créé un outil,

avec un système de mots-clés pour tomber sur des questions: jobs, logement, mal-être... Dès que je vois une question d'un jeune, j'y réponds en donnant des infos précises, localement ou pas", détaille méticuleusement l'informateur jeunesse de 38 ans. Il y a quelques mois, Fab essayait d'autres réseaux sociaux: WhatsApp, Telegram... Sur cette dernière messagerie, Fab se retrouve inondé de messages de sollicitations sexuelles. "Au début, je pensais que c'était des spams. Je me suis dit que ce n'était pas la plateforme adéquate pour faire mon travail." Mais interloqué par la tournure des messages, il finit par répondre à l'un d'entre eux. "J'ai dit: 'Non merci, je ne suis pas du tout intéressé, mais j'espère que tu n'es pas en danger, et il existe des structures spécialisées si tu cherches du boulot.'" Là, c'est la surprise: derrière l'écran, pas de bot russe ou de brouteur nigérian, mais une jeune femme proche de Rennes. Au total, avec cette technique inattendue, quatre prostituées, toutes âgées de moins de 25 ans, sont venues au "4 bis" pour chercher une formation ou un emploi. Qui a dit que les réseaux sociaux se résumaient aux chatons mignons et aux fake news? SenGood | TOUS PROPOS RECUEILLIS PAR AM