



LIEN ÉQUIPE
CAF *Présence*
PROMENEUR DU NET
ACCOMPAGNER
CONTACT
action **Valeurs**
DISPONIBILITÉ
CONSEILLER
écouter
Informer RÉSEAU

Édito

Un Promeneur du Net est un professionnel de la jeunesse ou de la parentalité qui exerce ses missions au quotidien auprès de jeunes de 12 à 25 ans ou auprès de parents.

Selon les départements, il existe une procédure permettant au professionnel, à la demande de son employeur, d'être reconnu comme Promeneur du Net, au niveau local et national.

Une fois cette démarche effectuée, le professionnel se crée une identité numérique afin d'assurer une présence éducative sur internet (PEI) auprès de son public.

Cette présence aura pour enjeu le maintien du lien avec son public, et se fera dans le cadre du projet territorial, du projet de structure, et au service des missions indiquées sur la fiche de poste du professionnel.

Toute l'activité mise en oeuvre au profit de la présence éducative sur internet doit se déterminer en équipe, dans le cadre de son projet, sous la responsabilité et le contrôle de l'employeur.

Etre Promeneur du Net n'est pas un métier, c'est une façon de pratiquer son propre métier. Cela implique que l'identité et les activités numériques du professionnel soient corrélées à ce pour quoi il a été embauché. Il ne doit pas vouloir répondre à toutes les situations qui se présentent à lui, mais doit plutôt être en mesure d'orienter vers un tiers, au sein de son équipe ou de son réseau professionnel.

CONTACT :

promeneursdunet.cafavranche@caf.cnafmail.fr



Ce document a été élaboré par la coordination départementale des Promeneurs du Net de la Manche, et partagé à l'échelle de la coordination régionale Normandie.

IDENTITÉ NUMÉRIQUE.....	PAGE 3
LIGNE ÉDITORIALE.....	PAGE 6
PRÉSENCE EN LIGNE ET HORS LIGNE.....	PAGE 7
ANIMER SES RÉSEAUX SOCIAUX VS ANIMER AVEC SES RÉSEAUX SOCIAUX.....	PAGE 8
POSTURE PROFESSIONNELLE.....	PAGE 9
INTERAGIR AVEC SON PUBLIC.....	PAGE 10
OUTILS MOBILISABLES.....	PAGE 12
LA PRISE EN COMPTE DANS LA STRUCTURE.....	PAGE 14

CHAPITRE 1

IDENTITÉ NUMÉRIQUE

On reproche souvent aux réseaux sociaux de favoriser l'anonymat, de ne pas être fiables sur son interlocuteur. Il n'est donc pas question en tant que professionnel d'avancer à visage masqué ou en laissant planer des doutes sur ses missions, son employeur, son lieu de travail...

Cette transparence doit s'appliquer à tout ce que donnera à voir le Promeneur dans son activité sur Internet.

Le principe sera de toujours mettre en avant sa structure, puis ses missions, et ensuite le fait de prolonger celles-ci en exerçant une Présence Educative sur Internet en tant que Promeneur du Net.

COMPLÉTER SON PROFIL FACEBOOK

Tout nouveau Promeneur du Net est accompagné pour sa prise de fonction, notamment au moment de la création de son profil Facebook, qui est son « bureau numérique ».

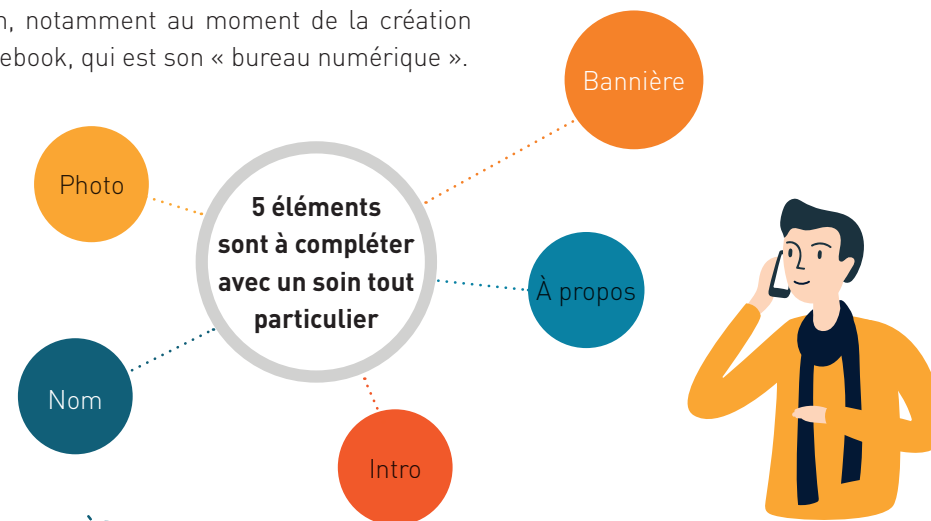


PHOTO ET BANNIÈRE

La photo est obligatoire. C'est une photo de votre visage, on doit vous reconnaître sans douter. Elle sera utilisée également pour l'annuaire national des PdN.

Vous pouvez en changer. Ponctuellement, pour une occasion particulière, ou pour longtemps, auquel cas il faut fournir la nouvelle photo à la Caf pour modifier l'annuaire national.

La bannière permet de faire le lien entre votre identité numérique, et votre présence physique au sein de votre structure. Il est donc préférable d'y mettre une photo de la structure, ou éventuellement une photo d'activité (en prêtant bien attention au droit à l'image). L'insertion de la bannière « Promeneurs du Net » n'est pas obligatoire, c'est la mission professionnelle qui doit d'abord être mise en avant.

Il est important de penser à insérer sur l'image les différents logos utiles : a minima celui de la structure et celui des Promeneurs du Net. Les jours et horaires de permanence peuvent également y être incrustés.

Deux possibilités de bannières Facebook pour vous aider...



« Promeneur du Net n'est pas un métier. »

Vous ne pouvez donc pas vous définir uniquement ainsi sur les réseaux sociaux, ce n'est pas votre identité numérique. Cela impacte directement 3 autres éléments à compléter sur votre profil Facebook.

LE CHOIX DU NOM

Vous NE devez PAS mentionner « Promeneur du Net » ou « PdN. » comme nom de famille. Facebook pourrait demander à vérifier votre identité et elle ne sera dans ce cas pas justifiable.

L'idéal est donc de mentionner votre prénom et votre nom, simplement. A défaut, cela peut être votre nom ou votre prénom, et un nom faisant référence à votre structure ou à votre employeur.

Pour compléter et mentionner le nom de votre structure, de votre employeur et votre labellisation en tant que PdN : dans « à propos », cliquer sur « détails sur vous » puis ajouter les sous forme de pseudo. Celui-ci viendra s'ajouter en complément de votre nom.

LA RUBRIQUE « À PROPOS »

Il est indispensable de bien compléter cette rubrique qui permet de vérifier qui vous êtes et a l'avantage d'être disponible à tout moment. Il existe d'autres rubriques que celles détaillées ici et qui font davantage référence à des informations personnelles. Si vous choisissez de les compléter, anticipez les éventuelles conséquences négatives.

- INFORMATIONS GÉNÉRALES ET COORDONNÉES
 - » Adresse : indiquer l'adresse physique précise du lieu où on peut vous trouver
 - » Sites web et liens sociaux: indiquer le site de l'employeur, le site ou la page Facebook de la structure, le site web national des PdN : *promeneursdunet.fr*. Noter aussi vos comptes d'autres réseaux sociaux (Instagram...).
- DÉTAILS SUR VOUS

La case de saisie libre permet de présenter

 - » votre employeur et votre structure
 - » vos missions (celles de votre fiche de poste)
 - » ce qu'est un Promeneur du Net

Vous pourrez apporter plus de précisions (téléphone fixe, adresse mail...), et nous vous recommandons de dire comment vous allez « exercer » votre posture de Promeneur du Net. Par exemple, indiquer vos horaires de permanence et expliquer que, même si vous êtes susceptibles de lire les messages en-dehors des permanences, vous vous engagez à les traiter sur ces temps. Il est conseillé de préciser que chacun peut accéder aux données que vous saisissez et qui le concernent... Nous vous recommandons d'être au clair avec votre équipe et votre hiérarchie sur ce petit texte qui vous engage.

INTRO

Cette petite case qui ne vous autorise que 101 caractères est un des éléments fixes et visible dès qu'on regarde votre profil. Ayant peu de place, vous pouvez y saisir votre mission principale, que vous êtes Promeneur du Net, et votre horaire de permanence.

Ci-dessous, vous pouvez voir un exemple d'intro. Si vous avez rempli les autres rubriques de cet « à propos », on voit automatiquement apparaître les emplois que vous avez mentionnés, et aussi les sites web.

**Directrice/Animatrice de
"L'espace Jeunes"
à Quetteville s/Sienne
et désormais
Promeneuse du Net**

CHAPITRE 2

LA LIGNE ÉDITORIALE

Assurer une Présence Educative sur Internet ne se réduit pas à attendre des sollicitations par le biais de messages privés. Cela implique, comme dans le reste de votre activité professionnelle d'être force de proposition, en initiant des discussions, en partageant des contenus et en animant.



Typologie de contenus

Nous vous proposons 4 types de contenus à diffuser à vos interlocuteurs. Profitez de vos temps de permanences pour les sélectionner, les lire, les vérifier puis les publier !

VOS ACTIVITÉS

Ne vous privez pas ! Informez vos publics en diffusant vos activités, les plannings, les informations de votre structure.

Pensez toutefois au format, adapté au réseau sur lequel vous diffusez.

De petites capsules vidéos sont idéales pour les jeunes qui utilisent leur smartphone en déplacement et qui auront moins de difficultés à entendre un message de 30 secondes !

LA VIE LOCALE

Les associations, les salles de spectacle, les communes (...) proposent de nombreux événements que vous n'organisez pas mais qui peuvent être intéressantes pour votre public. Informez-le!

LES ACTIVITÉS DES PARTENAIRES

Jouez le jeu du partenariat, en diffusant également les activités des autres structures des territoires de vos publics. Ils le feront pour vous, c'est un gain pour tous.

Vous aurez en plus la possibilité de vous rendre mieux compte de l'offre locale, et de l'ajuster avec vos partenaires, pour une meilleure couverture, et plus de cohérence.

LA PERSONNALISATION

Elle n'a rien à voir avec la vie privée, qui doit être évidemment bannie de vos publications. Conservez-la pour vos comptes privés.

Cette personnalisation représente ce que vous « donnez » à voir de vous à votre public, sans que ce soit un engagement privé. Dans les discussions avec les jeunes, on parle de musique, de sport, on donne son avis. On peut tout à fait « poster » de la musique, des vidéos, en veillant au contenu et à la qualité.

Un réseau social professionnel n'est pas une tribune, vous ne pouvez pas y étaler vos avis personnels, vos convictions politiques ou religieuses. « Ce qui est publié est public » (quelle que soit l'audience sélectionnée au départ), cela vous engage. On pourrait vous le reprocher et vous pourriez vous retrouver en difficulté.

CHAPITRE 3

LA PRÉSENCE EN LIGNE ET HORS LIGNE



Le cahier des charges de la Présence Educative sur Internet préconise d'y consacrer 3 heures par semaine.

Cette durée est souvent confondue avec celle de la « permanence ».



Ces trois heures doivent être consacrées à votre mobilisation pour la réussite de cette posture, à des activités en ligne et hors ligne.

La permanence en ligne

La permanence est un temps incontournable. Ne pas annoncer d'horaires de permanence reviendrait à ne pas afficher d'horaires d'ouverture sur la porte d'une structure. L'ouverture ne peut pas être aléatoire, soumise à des contraintes individuelles ou au bon vouloir. La permanence en ligne permet de s'engager auprès du public en ce qui concerne la réponse aux questions qui sont posées. Ne pas le faire engendre un risque d'échec de la PEI, et c'est d'autant plus important que cela évite le sentiment d'obligation de répondre à toute question au moment où elle arrive. L'engagement est de répondre pendant la permanence, et plus rapidement uniquement si cela est possible. Au cours des permanences, il peut y avoir des échanges en messages privés avec les jeunes ou les parents, et si ce n'est pas le cas, il y a de toute façon bien des sujets à traiter au cours de ce temps.

Les conditions de mise en place de la permanence sont à discuter en équipe, en cohérence avec l'accueil en face-à-face, l'un ne devant pas nuire à l'autre. Dans l'idéal, le Promeneur en permanence ne devrait pas avoir à recevoir de public ni répondre au téléphone sur ce temps.

QUELLE DURÉE ?

Pas moins d'une heure, étant donné les tâches à accomplir : répondre aux messages, lire, publier, voir les profils des jeunes ou des parents, communiquer avec d'autres professionnels.

De plus, si vous repartez trop vite, les jeunes ou les parents n'auront même pas eu le temps de voir que vous étiez en ligne ! Annoncez-vous en début, et dites au revoir à la fin.

QUELS HORAIRES ?

C'est à décider en équipe. Ce doit être cohérent avec l'ensemble des activités de la structure et ne pas nuire au reste. Chaque Promeneur a testé plusieurs possibilités avant de trouver la bonne. Cela peut également évoluer suivant les périodes (vacances ou pas), un changement de fonctionnement, une absence, un départ... Certains se connectent sur des horaires tardifs, parfois en télétravail. L'horaire choisi doit avoir du sens par rapport aux missions et projets. Il ne faut pas chercher à être là « tout le temps » : les jeunes ou les parents ne le souhaitent pas forcément, ils vous laisseront un message que vous traiterez à votre retour. Les structures ne sont pas ouvertes jour et nuit, il n'y a donc aucun raison que les Promeneurs du Net soient disponibles à tout moment.

UNE PERMANENCE OU UN PASSAGE RÉGULIER POUR VOIR ?

Les deux ! La permanence est incontournable, passer voir ce qui se passe sur ses réseaux sociaux est un comportement répandu chez les Promeneurs. Le temps que vous y passerez dépendra de vos disponibilités. Attention à ne pas vous laisser déborder ! Si vous vous connectez au fil de l'eau, votre public s'habitue aussi à vous solliciter de la même façon. Il faudra alors l'assumer.

Les activités hors ligne

Elles représentent tout ce que vous faites et qui n'est pas « connecté » : réunions, formations, travail administratif comme les tableaux de bord, les bilans... On peut également y inclure les rencontres en face-à-face qui découlent de la PEI (poursuite d'une discussion, accompagnement dans une structure pour une orientation vers un tiers...). Ces activités ont un impact sur votre temps de travail et votre organisation, il faut donc en tenir compte.

La permanence est le temps essentiel au cours duquel vous pourrez « régler » tout ce que vous aurez à faire. Il faut donc le rendre incontournable dans son planning, s'y tenir au mieux. Préservez-vous en indiquant que c'est à ce moment-là que vous serez disponible au minimum.



CHAPITRE 4

ANIMER SES RÉSEAUX SOCIAUX

VS.

ANIMER AVEC SES RÉSEAUX SOCIAUX

Comment se servir de ces outils ? Au-delà des interactions par messagerie privée, que peut-on faire ? Que doit-on savoir faire ?

Il n'y a aucune obligation d'utiliser plusieurs réseaux sociaux. La Présence Educative sur Internet est une offre de disponibilité faite à son public. À ce jour, l'outil le plus polyvalent et le plus complet pour assurer cette offre reste Facebook malgré les questions que cela peut poser. Il existe des pistes de travail pour rendre la Présence Educative sur Internet plus efficiente à condition de se former à la mener correctement.

LES GROUPES

Plusieurs réseaux sociaux proposent cette fonctionnalité. L'idée est de partir d'une thématique et d'ajouter à ce groupe toutes les personnes concernées. Cela permet plusieurs choses :

- Les discussions sont centrées sur le sujet, moins dispersées, permanentes.
- On peut ajouter du contenu à n'importe quel moment.
- L'administrateur peut déléguer la gestion du groupe (sans toutefois s'en retirer), donc responsabiliser et valoriser des personnes.
- On peut décider de rendre les groupes plus ou moins ouverts et visibles suivant le niveau de confidentialité souhaité.

LES STORIES

Snapchat les a inventées, les autres les ont copiées. On peut donc réaliser ces petits diaporamas sur la plupart des réseaux sociaux. Le principe est de mettre bout à bout des images, augmentées ou pas (textes, filtres, interactions...) et/ou des vidéos, et disponibles 24 heures.

Les stories permettent plusieurs choses :

- Simplement mettre en avant de manière dynamique une série de photos et vidéos.
- « Augmenter » des photos pour en faire des supports de communication.
- Diffuser des informations (affiche, planning...).
- En faire des supports ludiques d'animation : jeu de piste, questionnaire, sondage, concours...

Les plus jeunes ayant beaucoup migré vers Instagram, Snapchat, TikTok (...) l'impact d'une story sur Facebook concernera surtout les parents ou les partenaires. Si vous utilisez plusieurs réseaux sociaux, choisissez l'outil le plus adapté pour atteindre votre cible !

LA CHAÎNE YOUTUBE

Elle vous permettra d'héberger toutes les vidéos que vous souhaitez: celles avec votre public ou faites par lui, vos capsules de communication, etc. Une fois hébergées ces vidéos pourront être facilement diffusées et partagées sur tous les réseaux, les sites web qui vous intéressent. Une formation sur le sujet peut vous aider à être plus à l'aise.

Les possibilités sont immenses, mais vous devez être exemplaires dans une utilisation adaptée et respectueuse. Il faut donc vous former pour chaque outil, vérifier les paramètres, vous rapprocher de ceux qui connaissent bien le sujet. Les lieux de médiation numérique peuvent être de bons partenaires (Espaces Publicques Numériques, FabLabs, Tiers Lieux...).

CHAPITRE 5

LA POSTURE PROFESSIONNELLE

Se lancer à titre professionnel sur les réseaux sociaux ne va pas de soi. Vos formations initiales ou continues ne vous y ont pas nécessairement préparé. Il est donc essentiel d'être le plus vigilant possible sur la façon de procéder, les réflexes à adopter, l'éthique et la déontologie de son métier qu'il va falloir adapter à cette posture inhabituelle.

On peut mettre en place des garde-fous ou bénéficier d'aide. Gardez à l'esprit que vous ne sortez pas de votre cadre de travail habituel, les mêmes règles s'y appliquent, puisque Promeneur du Net n'est pas un métier.

PRENDRE LE TEMPS

On n'attend pas de vous une disponibilité permanente et des réponses instantanées, même si c'est la représentation que certains peuvent avoir du fonctionnement des réseaux sociaux.

Vous devez être clair avec votre public sur les moments que vous pourrez consacrer effectivement, de façon certaine au traitement des messages reçus (idéalement votre permanence). Le temps passé permet parfois de prendre du recul, votre interlocuteur sur sa situation, vous sur la réponse à apporter. Il peut arriver qu'un adolescent préfère même ne pas avoir de réaction en direct, et il choisira de vous envoyer des messages quand vous n'êtes pas disponible.

DONNER À VOIR ET LAISSER REGARDER

Vous travaillez en réseau et en équipe. Une situation qui vous pose problème devrait être partagée avec son équipe, pour l'informer et pour recevoir les avis, décider ensemble. En anonymisant le cas, vous pouvez demander conseil aux autres professionnels du réseau, ou au coordonnateur. Ne gardez pas non plus pour vous des émotions liées aux situations, elles doivent être prises en compte par votre équipe et votre hiérarchie.

SE FORMER

Les réseaux de Promeneurs proposent des formations d'appoint pour vous aider à pratiquer. Profitez-en, exprimez ce qui vous manque. Vous pouvez également bénéficier du plan de formation mis en place par votre employeur, adaptez vos demandes à vos

nouveaux besoins. Ouvrez-vous également aux formations lancées par d'autres réseaux que vous ne regardiez pas forcément auparavant.

NE PAS CHANGER DE MÉTIER

Il y a un réel risque de se sentir tout puissant face à son écran, du fait de la confiance donnée par une personne qui nous fait des confidences par le biais d'un réseau social. Attention à ne pas sortir de vos missions, de votre fiche de poste !

Vous diffusez de l'information, mais vous n'êtes pas Community Manager. Vous recevez des confidences, mais vous n'êtes pas psychologue. Vous voyez des publications avec des contenus illégaux, mais vous n'êtes pas policier. Recueillir la parole de votre interlocuteur, vérifier avec lui que vous avez bien compris ce dont il/elle vous parle sont des postures professionnelles attendues de tous. Au-delà vous devez juger, seul ou en équipe, si vous devez effectuer une « passation » vers un tiers ou continuer la discussion ou l'accompagnement.

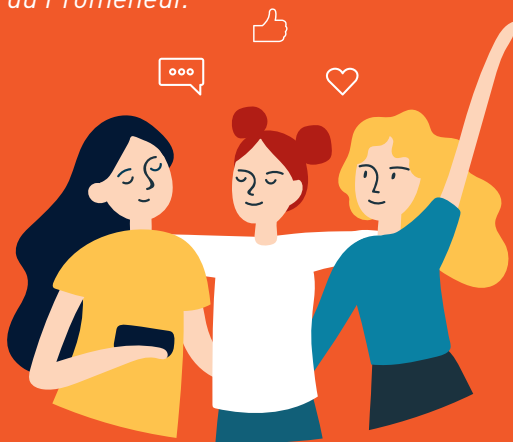
DÉPART DE SON POSTE

Les réseaux sociaux étant dans ce cadre des outils professionnels, l'employeur peut y avoir accès. Si vous quittez votre poste, il faudra qu'il puisse fermer ce compte. Laissez donc identifiants et mots de passe dans une enveloppe fermée, dans votre bureau !

CHAPITRE 6

INTERAGIR AVEC SON PUBLIC

Interagir par le biais de réseaux sociaux peut prendre différentes formes. Pour ce qui est des publications, reportez-vous à la partie sur la ligne éditoriale. Nous allons aborder les interactions individuelles, et le comportement général du Promeneur.



FAUT-IL COMMENTER LES PUBLICATIONS DES JEUNES ?

Oui et non.

Non, car vous risquez de poster un commentaire mal venu : « liker » une photo trop intime peut créer un sentiment d'intrusion chez un jeune. Si vous commentez dans un « post » public, vous parlez à un jeune devant tous ses amis, il peut mal le prendre surtout si c'est une remarque désagréable.

Oui, si c'est pour valoriser une réussite, ou donner un écho à une réalisation. Par exemple, « liker » la réussite au bac ou l'obtention d'un permis, une compétition gagnée... Vous pouvez risquer de vous immiscer dans une discussion entre jeunes comme vous le feriez en face-à-face, avec les mêmes risques ou intérêts.

DOIS-JE INVITER LES JEUNES, LES PARENTS, ACCEPTER TOUTES LES DEMANDES D'AMIS ?

Il est sûrement préférable de se faire inviter que l'inverse. Vous vous rendez disponible, vous n'avez pas à « forcer la main ». Quand vous invitez quelqu'un, il peut accepter ou refuser pour des raisons pas toujours claires. Si c'est lui qui vous invite, ça le devient. En terme d'analyse de votre activité, il est beaucoup plus significatif que vos contacts soient basés sur l'envie du public plutôt que sur une forme d'automaticité du fait de vos invitations.

Pour les invitations, vous avez comme source le public que vous côtoyez au quotidien ou qui vous a identifié au cours d'une intervention. C'est la base de votre liste d'amis. Le temps fera émerger d'autres demandes. Il faut avoir réfléchi, par rapport au projet de votre structure, des missions qui vous sont confiées, de l'avis de vos collègues, le périmètre que vous acceptez. Gardez à l'esprit que si vous ouvrez un peu votre profil vous avez des chances de faire venir dans votre structure des personnes qui ne le faisaient pas auparavant.

Pour les professionnels de la jeunesse, la question est souvent posée d'accepter les parents. A vous de voir votre propre stratégie. Notre avis est qu'a priori ça ne fait pas fuir les jeunes (observation pendant 6 ans), et que bien souvent les professionnels constatent une relation peu suivie avec les parents, qu'ils ne les voient pas assez. C'est donc peut-être un moyen de communiquer, se rapprocher, tisser un lien, répondre à des questions, mettre en confiance.

Enfin, suivant vos besoins, vous pouvez élargir votre liste d'amis au suivi de pages aux contenus qui vous concernent, ajouter les Promeneurs de votre réseau, suivre des personnalités qui publient du contenu utile pour vous. Dans ce cas, au-delà des interactions avec les jeunes, vous vous dotez d'un outil professionnel de veille, de « réseautage » qui démultipliera l'intérêt de ce réseau. Attention toutefois au temps que cela vous prendra !

LA PÉRENNITÉ DE LA LISTE D'AMIS

Vos amis vont vieillir, et dépasser la limite (toute théorique) des 25 ans pour la Présence Educative sur Internet en faveur des jeunes. Il y a deux raisons en faveur du fait de ne pas retirer ces personnes de vos contacts. Les interactions vont naturellement se réduire et sur le long terme on se rend compte que certains reviennent vers un professionnel qui a pu les accompagner, et lui racontent leur situation du moment. C'est une forme de « retour du don » fait à un moment. Cela ne prend donc pas ou très peu de temps. Cela reste toutefois votre décision.

LES MESSAGES PRIVÉS

Quel que soit le réseau social utilisé, vous y trouverez une messagerie privée. Souvent les jeunes utilisent Messenger directement plutôt que celle des réseaux, car ils la trouvent plus commode.

Parfois les Promeneurs ont peur d'être intrusifs, et attendent d'être interpellés. Si un jeune entre dans votre structure vous allez au-devant, lui dites bonjour, prenez de ses nouvelles. Soyez donc aussi naturel qu'en face-à-face, ne changez pas de personnalité. Par contre, vous êtes un adulte professionnel. Le registre de langage que vous allez utiliser devra être adapté à votre statut, ne cherchez pas à « faire jeune ».

Le choix des mots est également important: attention au double-sens, l'humour peut être mal reçu ou interprété. Votre interlocuteur peut conserver les échanges, et s'en servir à vos dépens.

A propos de la confidentialité des échanges, il faut faire le deuil de l'aspect « privé » de ces messages. Outre que votre interlocuteur peut les conserver, Facebook en est copropriétaire. Les piratages possibles rendent également cette idée caduque. Il est donc recommandé de proposer de passer à un autre mode de contact ou à du face-à-face si les confidences vont trop loin.

PROPOS OU PUBLICATIONS HORS-LA-LOI

Si des personnes publient ou partagent des choses ne respectant pas la loi : droits d'auteur, droit à l'image, propos homophobes, racistes... Un rappel à la loi peut s'avérer nécessaire.

LES AUTRES MOYENS D'INTERACTIONS

Au-delà des moyens les plus habituels, certains Promeneurs s'approprient, du fait de leurs pratiques au quotidien, d'autres outils avec lesquels ils entrent en contact avec les jeunes :



Parfois, vous vous interrogerez sur ce qui relève du fait d'être Promeneur du Net, ou d'être simplement en train d'exercer votre mission habituelle. C'est particulièrement vrai pour les animateurs multimédia et les médiateurs numériques. La réponse vous appartient, c'est le sens que vous allez donner à votre action qui le déterminera. Une rencontre physique peut être reliée au fait d'être Promeneur si c'est la poursuite d'une conversation entamée sur les réseaux, par exemple. Ces questions viendront au moment où vous ferez le « comptage » de votre activité de Promeneur pour établir vos bilans. Plus vous aurez intégré la Présence Educative sur Internet à votre pratique quotidienne, plus la différence s'estompera, et c'est une bonne nouvelle. Cela signifie que vous avez intégré cette nouvelle manière d'agir avec votre public dans votre posture professionnelle habituelle.

CHAPITRE 7

LES OUTILS MOBILISABLES

En 2012, année de lancement de la Présence Educative sur Internet, les jeunes utilisaient quasi exclusivement Facebook.

C'est aujourd'hui beaucoup moins vrai. Si le profil Facebook reste le bureau numérique incontournable du Promeneur, les moyens d'interactions sont nombreux, à condition de bien les gérer !

LES AUTRES RÉSEAUX SOCIAUX (DÉBUT 2019)



INSTAGRAM

Devenu LE réseau social du plus grand nombre, il permet presque toutes les interactions de FB, mais sa présentation est basée sur les photos et dans une moindre mesure les vidéos. On y trouve une messagerie privée, des stories, des filtres, on peut partager sur Instagram et/ou FB, Twitter... Si FB permet d'informer quelques jeunes et un certain nombre de parents, Instagram informe visuellement les jeunes qui réagissent assez facilement aux publications.

- + Les publications sont vues, assez peu chronophage, bon complément de FB.
- Nécessite un smartphone ou une tablette.



SNAPCHAT

Considéré comme un réseau social, les jeunes s'en servent surtout pour s'amuser à s'envoyer des photos « dossier » supposées être éphémères. Plutôt addictif (cf les « flammes »), on y a trouvé les stories en tout premier. La story est un bon moyen d'animation et de diffusion de l'information pour un PdN.

- + Au plus près des jeunes, donne une image dynamique.
- Attention à la crédibilité (bien s'en servir, avec les bons codes), et surtout au temps passé ! Nécessite également un appareil nomade (smartphone ou tablette).

LA QUESTION DES CONTACTS PAR TÉLÉPHONE ET SMS

Ce sont des moyens techniques de contact, ils n'assurent pas une présence éducative en tant que tels. Ce sont des compléments utiles, à chacun de voir s'il doit comptabiliser ces interactions dans son activité de Promeneur, ou comme outil « normal » de la vie de tous les jours.



TIKTOK

Auparavant musical.ly, est basée sur le principe du Karaoké. Ce réseau permet la création de courtes vidéos, comme Vine. Danser et chanter seule ou entre ami(e)s, réaliser des sketches ou autres et se faire « suivre » rapproche d'Instagram. On y trouve beaucoup de jeunes filles hyper sexualisées diront certains. Probablement que la présence de PdN y serait intéressante.

- + Faire de courtes vidéos pour communiquer vers un public très jeune, efficacité assurée.
- Crédibilité, temps passé, appareil nomade obligatoire.



YOUTUBE

Considéré plus comme un média social qu'un véritable réseau social, de nombreux jeunes y passent des heures, pour y voir ou écouter des vidéos (influenceurs, musique, films...) ou y diffuser eux-mêmes du contenu. Tous ne sont pas au point techniquement, beaucoup se font des illusions comme devenir Youtubeur, un grand nombre se révèle imprudent. Si votre structure n'a pas de chaîne YT c'est peut-être le bon moment: très bon outil d'animation avec les jeunes, permet de produire, stocker et diffuser de l'info, de valoriser des projets...

- + Meilleure visibilité sur le web, proche des jeunes, outil d'animation en soi.
- Si vous n'avez pas les compétences, il faut vous entourer ou vous former.

D'une façon générale, il convient de penser qu'à moins que ce soit votre travail (médiateur numérique par exemple), vous n'avez pas à « courir » derrière les jeunes mais à vous rendre disponible pour eux sur une plateforme et par des moyens de contacts qu'ils n'auront pas de difficultés à utiliser.

La Présence Educative sur Internet est complémentaire de votre activité habituelle, n'a pas pour vocation à la remplacer. Donc prenez en compte l'intérêt pour votre projet, votre structure, vos publics d'aller vers telle plateforme ou pas. Le temps à y consacrer est cumulatif, soyez vigilant à ce sujet.

Concernant les jeunes, rappelez-vous également qu'ils ont besoin d'espaces sans adultes, votre disponibilité dans un autre espace est probablement suffisante s'ils ont besoin de vous interpeller et qu'ils sont bien informés de cette possibilité.

Enfin, le nombre d'applications de réseau social augmentant et changeant sans cesse, est-il judicieux de vouloir toujours y aller, donc de se former, d'en gérer toujours plus ?



CHAPITRE 8

PRISE EN COMPTE DE LA PEI DANS LA STRUCTURE

Le Promeneur du Net exerce son activité dans le cadre d'un projet, d'une mission, les objectifs en sont décrits dans sa fiche de poste. Cela permet de donner toute sa place à la PEI, qui doit ensuite s'inscrire dans le quotidien, être organisé avec ses collègues, discuté dans les réunions d'équipe.

DU SUIVI AU BILAN, DU BILAN À L'ÉVALUATION

Une des difficultés quand on met en place une Présence Educative sur Internet est de mesurer ce que ça change.

Les motivations des employeurs pour cette mise en place sont variables, les conditions de démarrage pas toujours parfaites, les outils fournis pas toujours les plus adaptés. Quoi qu'il en soit, comme toute activité éducative, la PEI doit être une action pensée et finalisée, intégrée au projet et aux missions du professionnel et de son équipe, et qui doit donc faire l'objet de la même attention que toutes les autres activités.

Autrement dit, avant de se lancer, il faudra se demander à quoi va servir cette nouvelle proposition, comment elle va se mettre en oeuvre au service du projet en général, ce que seront ses objectifs spécifiques, les aménagements nécessaires du fonctionnement quotidien, et les productions du Promeneur sur ses plateformes (ligne éditoriale, gestion des demandes de contacts, modalités de prises de contact, limites de la pratique..).

Définir tout ceci permet également de lister les critères et indicateurs liés aux objectifs, donc de pouvoir mesurer à la fois l'activité, mais aussi son impact sur le projet et les publics. Si ce qu'on doit observer au fil de l'eau n'est pas choisi et validé dès le départ, on ne peut pas savoir en fin de période (bilan) ce qui aura été porteur de sens ou inutile. Si ce n'est pas fait, on ne peut se baser que sur des impressions ou des événements marquants pour se faire un avis, et c'est le pire mode d'observation du changement, car il est subjectif et basé sur une période dont on risque d'oublier des aspects.

Afin de réaliser un suivi et une valorisation de l'activité des Promeneurs du Net, la Caf de la Manche a développé un outil en ligne nommé Propei. Il permet de collecter des données objectives communes à l'ensemble des professionnels et de réaliser des statistiques instantanées et directement exploitables.

LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

Au quotidien, il arrive à des Promeneurs d'être interpellés sur des sujets hors de leur champ de compétences ou de leur champ professionnel, ils peuvent avoir connaissance de situations problématiques. Parfois perdus dans la réponse à apporter, il leur est souvent répondu de réfléchir à ce qu'ils feraient si cela se produisait dans la structure, dans le quotidien « habituel ». C'est tout à fait juste mais la modalité d'intervention (à distance, par écran interposé) crée parfois des situations nouvelles. Il est préférable de se tourner vers son équipe et sa hiérarchie, pour mettre en oeuvre des solutions concertées et validées, plutôt que prendre le risque d'une initiative mal venue. Penser également au Promeneur qui peut se retrouver sur des horaires atypiques ou un peu décalés, afin de ne pas le laisser seul en cas d'urgence. Exemple : permanence le vendredi soir de 18h à 19h, demande d'un contact pour un hébergement d'urgence: le Promeneur dispose-t-il des moyens de

répondre à cette sollicitation ? Sa mission n'a peut-être rien à voir, il n'a donc pas à mettre en place cet hébergement. Par contre, il semble impératif de prendre en compte la demande et savoir comment la traiter, alors que parfois, sur certains territoires, la réponse à ce type de situation est en soi problématique. Derrière cet exemple, l'idée est de réfléchir au sein de sa structure à la question de la prise en compte des situations : mobile de l' élu d'astreinte, annuaire des structures avec leurs fonctions précises et les contacts...

Enfin, en étant précis sur les questions posées par cette pratique, on peut dégager des pistes pour l'avenir : plusieurs Promeneurs dans la même équipe, identification de besoins en formation, choix d'investissement en matériel, développement de nouvelles activités et propositions d'animations.



LE TRAVAIL EN ÉQUIPE, LA RICHESSE SUR LAQUELLE S'APPUYER

Le Promeneur du Net doit se tourner vers son équipe et sa hiérarchie pour la mise en oeuvre de son activité. Il doit également penser « équipe élargie » avec le réseau des Promeneurs du Net en général, et les contacts professionnels dont il dispose également sur ses réseaux sociaux.

Les Promeneurs du Net sont organisés en **réseaux départementaux**, avec une coordination portée par la Caf ou confiée à un partenaire. Cet échelon départemental permet de s'adapter aux réalités locales, d'**inscrire les professionnels dans un réseau** au sein duquel ils vont retrouver des personnes qu'ils connaissent et avec qui ils auront des opportunités de **travailler au quotidien**.

Toutefois, la Présence Educative sur Internet a pour ambition de **faire évoluer des pratiques professionnelles** sur l'ensemble du territoire national. Des points de convergence existent entre les réseaux départementaux, des **besoins d'entraide** sont apparus entre Caf et coordonnateurs. Des travaux concernant le pays entier sont donc à envisager, et la quantité de départements (101 à ce jour) rend cette ambition compliquée à organiser.

La Caf de la Manche a donc pris l'initiative de proposer aux 4 autres Caf de Normandie la signature d'une **convention** ayant pour objet de **créer une coordination régionale** des coordonnateurs départementaux de Promeneurs du Net (et de leurs référents dans les Caf).

Aujourd'hui, ce groupe échange sur les pratiques de chaque réseau, **partage** son carnet d'adresses de ressources mobilisables pour les PdN, **réfléchit** aux relations entre départements limitrophes, **s'entraide**, envisage des convergences d'outils, des temps de rencontres...

Nous espérons que cet échelon régional pourra se formaliser partout, pour que les 18 régions (métropole et outre-mer) puissent **travailler ensemble** de façon efficace pour progresser nationalement.

RÉPARTITION DES PROMENEURS DU NET EN NORMANDIE



Ce document est soumis à une licence Creative Commons, merci de la respecter !

