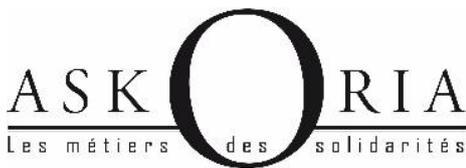




EXPERIMENTATION

**Prévenir les risques de violences,
de harcèlements et de radicalisations
par la médiation numérique**

Rapport de recherche évaluative



Septembre 2019

Expérimentation Web Walkers

Rapport de recherche évaluative

Centre de recherche d'Askoria

Septembre 2019

Par ordre alphabétique :

Valérie Janson, sociologue, chargée de recherche à Askoria.

Yvette Molina, sociologue, responsable du centre de recherche d'ASKORIA.

François Sorin, doctorant en sciences de l'éducation à l'université Rennes 2, CREAD, formateur-chercheur à ASKORIA.

Avec la participation de **Maëlle Moalic-Minnaert** Post-doctorante en Science Politique - laboratoire ARENES - Université Rennes 2.

Les auteurs tiennent à remercier les professionnels, promeneurs du net, coordinateurs départementaux et responsables de structures qui ont accepté de participer à des entretiens de recherche dans le cadre de cette démarche d'évaluation scientifique.

Nos remerciements vont également à l'équipe d'ingénierie pédagogique et aux différents intervenants au sein de sessions de formation Web Walkers, qui ont facilité la mise en œuvre de l'observation de ces séquences.

De manière générale les auteurs remercient l'ensemble des acteurs qui se sont associés à cette démarche et ont contribué à sa réalisation.

ASKORIA – Centre de recherche

2, avenue du Bois Labbé – CS 44238 – 35042 Rennes Cedex

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
AUX ORIGINES DE L'EXPERIMENTATION WEB WALKERS	3
LA PHILOSOPHIE DE LA RECHERCHE EVALUATIVE	3
METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE EVALUATIVE.....	5
<i>De l'enquête exploratoire à l'élaboration d'un cadre logique</i>	<i>5</i>
<i>Des objectifs différenciés selon les problématiques sociales localement identifiées.....</i>	<i>6</i>
<i>Des attentes formatives distinctes dans des contextes de déploiement du dispositif PDN variés</i>	<i>7</i>
DU CADRE LOGIQUE AU DISPOSITIF EVALUATIF.	10
<i>Composante n°1 : L'évaluation du processus</i>	<i>10</i>
<i>Composante n°2 : évaluation des réalisations et leur réception</i>	<i>12</i>
<i>Composante n°3 : évaluation des évolutions des pratiques professionnelles</i>	<i>12</i>
<i>Composante n°4 : impacts sur les projets et les dynamiques partenariales des structures</i>	<i>13</i>
<i>Composante n°5 : impacts sur les professionnalités</i>	<i>15</i>
<i>Composante 6 : Evaluation des résultats concernant les jeunes et leurs familles.....</i>	<i>15</i>
LA MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION WEB WALKERS.....	17
<i>La formation Web Walkers en 2018 : une première expérimentation</i>	<i>17</i>
<i>La formation WW en 2019 – adaptation et étendue.....</i>	<i>18</i>
MODALITES DE RECUEIL DE DONNEES.....	20
<i>Actions réalisées dans le cadre de la recherche évaluative en 2018 et 2019</i>	<i>21</i>
<i>Ajustements opérés et limites rencontrés au cours de la recherche évaluative.....</i>	<i>23</i>
PARTIE I : DE LA CONCEPTION DE L'OFFRE FORMATIVE A LA RECEPTION DE LA FORMATION WEB WALKERS 25	
1-1 GENESE ET EVOLUTION DES THEMES DE LA FORMATION WEB WALKERS	25
1-1-1 <i>Le recours à l'étranger pour penser les phénomènes de radicalisation</i>	<i>26</i>
1.1.2 <i>Les appréhensions partenariales de la « radicalisation ».....</i>	<i>27</i>
1.1.3 <i>L'articulation des objectifs du projet avec la réalité du dispositif Promeneurs du Net.....</i>	<i>28</i>
1.1.4 <i>Quand l'état de l'art contribue à la construction de l'offre formative</i>	<i>29</i>
1.1.5 <i>Une offre de formation attentive aux attentes des professionnels</i>	<i>30</i>
1-2 DE LA MOTIVATION A L'ENGAGEMENT DANS LA FORMATION WEB-WALKERS, UNE APPROCHE DIFFERENTIELLE	31
1.2.1 <i>Avoir besoin de se former, un sentiment pas toujours partagé.....</i>	<i>32</i>
1.2.2 <i>Pouvoir participer activement à la formation</i>	<i>41</i>
1.2.3 <i>Le vécu de la formation WW : une appréciation dépendant d'un contexte et de profils</i>	<i>47</i>
1.3 LA RECEPTION DE L'OFFRE FORMATIVE WEB WALKERS	48
1.3.1 <i>Quels apports a amené la formation Web Walkers ?.....</i>	<i>48</i>
1.3.2 <i>Focus sur des spécificités de l'offre formative : radicalisation, voyage d'étude, formation à distance.....</i>	<i>52</i>
PARTIE II : LA FORMATION WEB WALKERS FACE A UN CHAMP PROFESSIONNEL HETEROGENE	59
2.1 LES PRATIQUES NUMERIQUES, UN SUJET COMMUN AUX PROFESSIONNELS DE LA JEUNESSE	59
2.1.1 <i>Se coordonner pour agir ensemble sur des questions de société</i>	<i>59</i>
2.1.2 <i>Une tension originelle entre logiques de médiatisation et logique de médiation</i>	<i>61</i>
2.1.3 <i>S'investir dans un réseau : quand les pratiques antérieures trouvent à s'employer au sein du dispositif Promeneur du Net</i>	<i>63</i>
2.1.4 <i>Accepter d'être Promeneur du Net : quand les logiques institutionnelles conduisent à mobiliser des professionnels.....</i>	<i>65</i>
2.1.5 <i>La construction du sens de l'activité « Promeneur du Net » : entre prescriptions du réseau, idéal professionnel et dispositions personnelles</i>	<i>67</i>
2.1.6 <i>Le rôle du réseau et de la coordination dans la formation des pratiques</i>	<i>70</i>
2.2 L'ACTIVITE DES PROMENEURS DU NET.....	73
2.2.1 <i>les supports de l'activité des promeneurs du net</i>	<i>74</i>

2.2.2. Les réseaux sociaux numériques utilisés par les promeneurs du net.....	75
2.2.3 Les temporalités de l'activité d'un Promeneur du Net : moment, durée et recherche de synchronisation avec les publics visés.	76
2.2.4 Les activités des promeneurs du net : réseaux, pratiques en ligne et hors ligne	78
2.2.5 Une typologie des présences éducatives en ligne.....	87
2.3 LES EFFETS DE LA FORMATION SUR LE PROCESSUS DE PROFESSIONNALISATION	89
2.3.1 Un effet sur les pratiques, actuelles ou projetées.....	89
2.3.2 Une typologie des modes d'appropriation de la formation Web Walkers	93
2.3.3 Un effet sur l'identité pour soi : être Promeneur du Net ou Web Walkers ?	95
2.3.4 Un effet de légitimation pour autrui.....	98
2.4 LA PLACE DES COORDINATEURS DANS LA FORMATION WEB WALKERS.....	99
CONCLUSION ET PRECONISATIONS	102
QUESTIONS DE PROFESSIONNALISATION	103
<i>Hétérogénéité des profils métiers de la jeunesse : cultures et identités professionnelles.....</i>	<i>103</i>
<i>Une logique de réseau dans une dimension interinstitutionnelle et territoriale</i>	<i>104</i>
<i>Entre régulation autonome et hétéronome des métiers de la jeunesse.....</i>	<i>104</i>
LES SOUHAITS D'APPROFONDISSEMENT OU DE MODIFICATIONS EXPRIMES PAR LES ACTEURS DE L'EXPERIMENTATION	105
<i>La demandes des anciens Web Walkers d'avoir une place dans l'offre formative.....</i>	<i>106</i>
<i>Une formation qui doit constamment s'adapter.....</i>	<i>106</i>
<i>Des espaces et des temps de réflexion partagée et d'échange de pratiques</i>	<i>107</i>
ELEMENTS DE PRECONISATIONS	108
<i>Le dispositif de formation Web Walkers.....</i>	<i>108</i>
<i>La dynamique de professionnalisation des Promeneurs du Net et des coordinateurs</i>	<i>111</i>
<i>Poursuites de la recherche évaluative</i>	<i>112</i>
BIBLIOGRAPHIE	114

Introduction

Le dispositif Promeneur du Net (PDN) s'est initié sur la base d'un constat : celui d'une insuffisance d'interactions entre les éducateurs au sens large - professionnels de la jeunesse, parents, enseignants - et les jeunes sur Internet. Le dispositif vise alors à adapter les pratiques d'accompagnement des professionnels de la jeunesse aux pratiques numériques juvéniles. Pratiquement, **il s'agit, pour les professionnels de structures jeunesse de créer des profils « professionnels » sur les réseaux sociaux numériques**, pour y développer une « présence éducative sur Internet » qui doit s'inscrire dans la continuité de leurs pratiques dites « physiques »¹. La mise en réseau et la coordination de ces professionnels à un niveau départemental, ainsi que la formation et l'échange de pratiques sont les axes forts du dispositif Promeneur du Net.

La démarche est largement inspirée de l'initiative "Nätvandrarna", déployée en Suède depuis le milieu des années 2000. Elle s'inscrit en tant qu'expérimentation dans 4 départements français² à partir de 2012, et se déploie sur l'ensemble du territoire en 2016. L'initiative est soutenue par plusieurs acteurs : CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales), ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, ministères des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes, caisse centrale de Mutualité sociale agricole. Elle est formalisée à travers une logique de conventionnement, de labellisation et de Charte. En 2017, les résultats du questionnaire CNAF « *déploiement des Promeneurs du Net* » font état de 87 CAF engagées, et d'un nombre de Promeneurs supérieur à 1000.

Il est demandé aux Promeneurs du Net d'assurer une présence éducative bienveillante, à l'écoute des jeunes sur Internet et les réseaux sociaux. Pour ce faire, il est attendu du PDN qu'il effectue des permanences « en ligne » sur des réseaux sociaux. Utilisant des comptes professionnels, le PDN se rend disponible pour dialoguer avec des jeunes qui fréquentent sa structure. Au-delà de la simple fonction informationnelle, ces temps de présence « en ligne » visent au renforcement des liens de confiance entre professionnels et jeunes. Le renforcement des liens via les réseaux sociaux doit favoriser la présence – la venue, ou le retour - des jeunes dans les structures d'accueil et enrichir les projets menés en présentiel³.

Présentation du programme Promeneur du Net

- Professionnel, mandaté par son employeur, pour assurer une présence éducative auprès des jeunes, dans le cadre de ses missions et rôle habituels.
- Sur un réseau social : sa photo ou celle de la structure, sa profession, son prénom à minima
- Se mettre en contact, établir une relation de confiance avec les jeunes, « amis » sur les réseaux sociaux, pour répondre à leurs préoccupations et leur proposer des rencontres et participation à des projets du territoire.

Extrait du Guide du déploiement

« *Les Promeneurs du Net. Une présence éducative sur Internet* »

¹ Ou pratiques « IRL » (In Real Life).

² La Manche est le 1^{er} département à avoir expérimenté la démarche, suivi du Cher en 2014, du Morbihan en 2015 et de l'Ardèche en 2016.

³ On verra plus loin dans ce rapport que les modes d'appropriation du rôle de PDN sont pluriels et que les pratiques effectives de ces professionnels de la jeunesse sont hétérogènes, et peuvent s'écarter sensiblement des prescriptions du réseau.

L'évaluation du dispositif Promeneur du Net réalisé par l'agence Phare en 2019⁴ indique **que ce sont les professionnels du secteur de l'animation qui sont les plus représentés dans le dispositif Promeneurs du Net** : 60% des Promeneurs du Net sont des animateurs. Les autres professionnels sont éducateurs spécialisés, coordinateurs ou directeurs de structure. La plupart des PDN exercent au sein de centres sociaux. Les autres structures représentées sont les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH), Accueils de jeunes, les Bureaux et Points Information jeunes (BIJ, PIJ), et les Foyers de jeunes travailleurs (FJT). Le dispositif est également présent, dans une moindre mesure au sein des : Missions locales, espaces publics numériques, maisons des adolescents (MDA), points accueil écoute jeunes (PAEJ), collèges et lycées.

FIGURE 1 : LES LIEUX D'EXERCICE DES PROMENEURS DU NET (AGENCE PHARE, 2019)



La pratique de Promeneur du Net étant en bonne partie une prolongation des missions et rôles originels, **la diversité des profils professionnels entraîne une diversité des pratiques en ligne** : accompagnement aux démarches administratives, diffusion d'informations, accompagnement à l'organisation de projets, veille, partage de contenu, gestion d'évènements ou de projets de groupe, échanges privés individuels ou collectifs, développement de projets sur la thématique du numérique, etc. Néanmoins, les retours d'expérience convergent : la pratique numérique modifie les modes relationnels entre professionnel et jeune. Il amène les professionnels à avoir accès à des pans de vie des jeunes qui étaient autrefois réservés à d'autres espaces, et à devoir accompagner des situations qu'ils estiment complexes, sortant du cadre habituel de leur mission : propos discriminants, photos déplacées, situations de mal-être... C'est en partie face à ces constats, et au désarmement relatif énoncé par les professionnels, qu'a été envisagée l'expérimentation « Web-Walkers ».

⁴ Cathelineau, F., Audran, M., Réguer-Petit, M., & Jan, A. (2019). Evaluation qualitative du dispositif "Promeneurs du Net", *Dossier d'étude*, Vol.206, Paris : CNAF.

Aux origines de l'expérimentation Web Walkers

La dimension européenne est indissociable du projet Web Walkers (WW). En 2015, alors que la France connaît une nouvelle vague d'attentats et découvre le départ de jeunes pour la Syrie, la CNAF reprend contact avec la direction du centre de Fryhuset en Suède, dont les pratiques avaient largement inspiré le dispositif Promeneurs du Net⁵. La CNAF découvre alors que ses homologues suédois ont complété leur dispositif par « *une série d'outils de lutte contre la radicalisation* ». Le choix est fait de s'associer pour répondre à un appel à projets du programme ERASMUS+ en mai 2017⁶. Finalement, le projet déposé réunit une diversité d'acteurs provenant de quatre pays (la France, la Suède, la Finlande et l'Espagne) : trois autorités publiques (nationales et locales), la CNAF, trois associations et l'organisme de formation et de recherche ASKORIA-Les métiers de la solidarité. D'autres structures et pays ont rejoint le projet en tant que partenaires associés : le ministère français des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes ; la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique ; la Fédération des Centres sociaux de France ; le Centre de Liaison de l'Enseignement et des Médias d'Information (CLEMI) du ministère de l'Éducation en France ; la Fédération des Organisations chrétiennes de Service volontaire international (FOCSIV) en Italie.

Le projet ne sera finalement pas retenu dans le cadre du Programme ERASMUS +. Malgré l'absence de soutien financier de l'Union Européenne, la CNAF ne renonce pas et charge ASKORIA de **la conception et la mise en œuvre d'une formation à la prévention de la radicalisation « en ligne » à destination des Promeneurs du Net.**

Deux équipes seront mobilisées au sein d'Askoria. La première est rattachée à la direction du développement d'Askoria. Elle sera chargée d'animer l'expérimentation, d'assurer l'ingénierie de la formation et sa mise en œuvre. L'autre est composée de chercheurs du centre de recherche d'Askoria. Elle sera d'abord chargée de fournir un état de l'art pour soutenir la conception du projet et l'ingénierie de formation. Par la suite, elle se consacrera à l'évaluation scientifique de l'expérimentation, dont rend compte ce rapport⁷.

La philosophie de la recherche évaluative

L'évaluation des dispositifs expérimentaux d'action publique est assez récente en France, contrairement à d'autres pays comme les Etats Unis, qui la mettent en place dès les années 1960. L'évaluation d'une action publique expérimentale ou innovante mobilise une variété de profils d'évaluateurs et des méthodes hétérogènes. Trois types d'évaluateurs peuvent être distingués⁸ :

⁵ Entretien avec Gilles Kounowki, directeur des relations européennes internationales et de la coopération de la CNAF. Entretien mené par Gabriela-Anabella Costache, Rapport de stage à la MREIC de la CNAF : « *Le soutien apporté par l'Union européenne aux animateurs socio-éducatifs impliqués dans la prévention de la radicalisation menant à l'extrémisme violent* ».

⁶ Il s'agit de l'appel à projet EACEA/07/2017 Action clé N° 3: *soutien à la réforme des politiques - L'inclusion sociale par l'éducation, la formation et la jeunesse.*

⁷ Nous proposons de discuter la proximité entre l'équipe d'ingénierie et l'équipe chargé de l'évaluation au sein d'un même organisme dans la section « *philosophie de l'évaluation* » (voir infra).

⁸ Gadéa C. (2018) « L'espace professionnel de l'évaluation. Eléments de topographie sociologique », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les professionnels de l'évaluation. Mise en visibilité d'un groupe professionnel, mis en ligne le 13 mars 2018.

- L'évaluateur académique, porteur des normes scientifiques et des critères de légitimité pour le commanditaire et pour les praticiens. Il favorise l'application des connaissances au service de la résolution des problèmes plutôt que la production de connaissances dans le champ scientifique ;
- L'évaluateur consultant, souvent porteur d'un engagement fort dans la modernisation des politiques publiques et militant de l'efficacité de l'action publique ;
- L'évaluateur « externalisateur » qui porte le monopole de l'évaluation, le pilotage des dispositifs, l'ingénierie de l'évaluation, dans une approche pluraliste et compréhensive des processus en jeu.

In fine, il s'agit pour l'évaluation de l'action publique de conduire un avis d'expert en participant à un contrôle des dépenses publiques, dans une perspective d'essaimage, de généralisation de l'expérimentation. En somme, « *Évaluation et action politique ne sont pas sur les mêmes temporalités. La première nécessite un recul important quand la seconde exige des réponses rapides. Cependant, à l'heure des rationalisations budgétaires, l'action publique a plus que jamais le devoir de montrer son efficacité et son efficience, sur des arguments scientifiques.* »⁹

Lorsque des chercheurs sont mobilisés sur des démarches d'évaluation, se pose alors la question de la compatibilité de l'évaluation et de la recherche. En effet, le chercheur est « *associé à une posture d'observateur neutre et indépendant, voire critique* »¹⁰. Dans un rôle d'évaluateur, son indépendance peut venir se heurter aux intérêts du commanditaire. Afin de garantir l'indépendance scientifique nécessaire à la démarche évaluative, la mise en place d'un protocole d'évaluation se révèle un outil incontournable, à l'instar du protocole d'enquête qui garantit la rigueur méthodologique de la recherche. C'est pourquoi dans ce rapport seront à la fois proposés une grille de lecture par des composantes évaluatives, et une mise en regard scientifique de l'ensemble de l'expérience Web Walkers.

Si le protocole d'évaluation adopte un déroulé méthodologique rigoureux, négocié avec le commanditaire et le porteur du projet, des arrangements pratiques sont néanmoins possibles, voire incontournables. Dans la situation présente, le porteur de projet et l'évaluateur appartiennent de plus à la même institution, ce qui nécessite des espaces de « mise en mots » des positionnements de chacun. Ainsi, il s'agit pour le chercheur de conduire cette évaluation en adoptant une posture distanciée d'avec l'objet de l'évaluation. Il s'agit en d'autres termes d'endosser une posture d'objectivation¹¹ par rapport aux croyances liées au dispositif expérimental. De ce point de vue, la recherche apporte son utilité sociale. Elle implique légitimité scientifique et institutionnelle au service du projet d'expérimentation.

La démarche évaluative mobilisée par les chercheurs « évaluateurs »¹² pour l'expérimentation Web Walkers s'appuie sur les méthodes classiques de la recherche, qui recourent à l'approche qualitative par l'enquête et l'observation, en référence à l'ethnographie. Elle s'appuie sur trois activités majeures : observer ; recueillir les avis sur le terrain de l'expérimentation ; rendre des comptes auprès du commanditaire. Pour autant, il s'agit pour le chercheur évaluateur de s'inscrire dans une réelle

⁹ Rouaud P., Sulzer E. (2011, mai), « Les démarches d'évaluation en question », *Bref du Cereq*, n°281

¹⁰ Gadéa, C. (2018), *op. cit.*

¹¹ Divay, S. (2011, juin), « L'évaluation qualitative : objectiver sans compter », *Bref du Cereq*, n°286.

¹² Bureau, M-C. et al (2012), « L'évaluateur au travail », *Les Cahiers du Lise*, n°6

indépendance dans ses choix méthodologiques et les publics de ses terrains d'enquête, gage d'une mise à distance du chercheur par rapport à l'objet de l'expérimentation et de sa neutralité par rapport à l'objet étudié. Dans cette configuration, l'enquête qualitative conduite par le chercheur est considérée comme une plus-value. Elle permet d'étudier l'action publique à travers une approche ethnographique avec la préoccupation, pour le chercheur évaluateur, d'analyser les effets d'un dispositif d'action publique sur les individus qui sont soumis au dispositif d'expérimentation et d'évaluation.

L'attitude de l'évaluateur doit être la plus neutre possible dans le cadre de la démarche mise en place à la fois à travers les entretiens ou les observations menées. C'est pourquoi la position d'observation mobilisée est ici une position d'observation « non participante ». Si le statut du chercheur évaluateur est chargé d'ambiguïté parce qu'il évoque souvent une démarche d'audit, de contrôle ou d'inspection il se doit de mener un travail d'explicitation afin de clarifier son action auprès des acteurs concernés. Il se situe dans une approche compréhensive qui cherche à dégager le sens donné à l'action et les logiques qui y président. Aussi, le chercheur évaluateur propose une compréhension fine du contexte. **Il ne s'agit pas de dire si les objectifs sont atteints ou non mais bien d'analyser ce qui se joue dans les interactions de l'expérimentation et de ses effets induits.** Ainsi, l'approche est dite empirique car elle nécessite de prendre en compte les questions de départ qui sont propres au porteur, d'adresser des questions claires aux destinataires. Elle implique un raisonnement inductif afin de s'inscrire dans une démarche progressive qui consiste à recueillir et analyser les faits pour parvenir à l'énoncé de principes généraux. Les éléments recueillis lors de l'enquête sont soumis à un effet de saturation : c'est ce qui permet de déterminer la fiabilité des informations recueillies. Lorsque les réponses sont atypiques parce qu'elles sont originales ou porteuses de contradictions, elles apportent alors des informations importantes par rapport au dispositif évalué. C'est pourquoi les différentes parties de ce rapport s'appuieront sur des verbatims des principaux acteurs concernés par la démarche.

Méthodologie de la recherche évaluative

Nous présentons ci-dessous **le contexte initial de conception de l'expérimentation Web Walkers qu'une démarche exploratoire a permis de saisir**, et qui est caractérisé par l'hétérogénéité des attentes des différents acteurs engagés dans le projet. Puis, nous exposerons les différentes composantes évaluative et la manière dont s'est organisé le questionnement autour du cadre logique de l'expérimentation, les différentes phases de mise en œuvre du projet Web Walkers et la manière dont s'est décliné le recueil de données en 2018 et 2019, les ajustements opérés au cours de la démarche ainsi que les limites auxquelles s'est confrontée la recherche évaluative.

De l'enquête exploratoire à l'élaboration d'un cadre logique

Les attentes et les intentions des acteurs engagés dans la conception et le pilotage de l'expérimentation ont pu être approchées au cours d'une enquête exploratoire réalisée au cours du premier trimestre 2018, et qui a mobilisée différentes méthodes :

- Observation lors du forum de lancement de l'expérimentation en mars 2018.
- Analyse documentaire portant sur la littérature grise liée à l'expérimentation Web Walkers :

- les conventions entre la CNAF et les CAF départementales parties prenantes de l'expérimentation,
 - le programme d'action de l'expérimentation,
 - des compte-rendu de formations départementales à destination des Promeneurs du Net (hors expérimentation Web Walkers),
 - le compte rendu du diagnostic mené par l'équipe d'ingénierie pédagogique.
- Entretiens semi-directifs réalisés auprès :
 - des acteurs partie prenante du projet à la CNAF,
 - des directions des CAF engagées dans l'expérimentation,
 - des coordinateurs départementaux du réseau Promeneurs du Net,
 - des Promeneurs du Net ayant accepté de participer aux sessions de formations Web Walkers,
 - de l'équipe pédagogique en charge de la formation Web Walkers.

Le premier mouvement de la démarche d'évaluation scientifique a donc consisté à mettre en regard l'ensemble des documents de cadrage de l'expérimentation Web Walkers avec le contenu des entretiens menés avec les différents types d'acteurs partie prenantes de la démarche. La diversité des formes d'appropriation du projet Web Walkers que cette confrontation a révélée permet d'appréhender les enjeux de l'expérimentation.

Des objectifs différenciés selon les problématiques sociales localement identifiées

Le projet initialement présenté dans le cadre d'Erasmus + entendait prévenir les risques de radicalisation dans un contexte spécifique : en 2015, de nombreux cas de départs de Français pour la Syrie étaient rapportés. L'expérimentation Web Walkers se veut plus large : elle constitue un essai de réponse à l'identification socio-politique d'usages inappropriés des outils numériques, notamment par un public jeune. Le projet Web Walkers se présente comme une « *réponse possible par le biais de la médiation numérique afin de prévenir les risques de violence, de harcèlement et de radicalisations sur Internet.* ». La prévention des « *dérives sectaires et des processus de pré-radicalisation* » constituent également des objectifs énoncés¹³. Les entretiens menés avec les acteurs de la CNAF à l'initiative et/ou partie prenantes du projet Web Walkers révèlent une volonté de travailler également à la prévention de l'exposition à de la désinformation en ligne, qu'il s'agisse de fake-news, de théories complotistes ou conspirationnistes¹⁴.

Cette apparente pluralité des problématiques que l'on cherche à traiter via le dispositif Web Walkers demande à être nuancée à l'aune des entretiens exploratoires menés auprès des acteurs des CAF impliquées. Les situations varient entre appropriation globale des objectifs énoncés nationalement et focalisation sur certains aspects et notamment sur la mission de prévention de la « radicalisation ». Les problématiques sociales différenciées selon les territoires apparaissent comme des clefs d'interprétation probables des nuances d'appropriation observées.

Dans certains espaces, l'identification politique et médiatique de phénomènes de radicalisation islamiste, ou du moins de « pré-radicalisation » tend à orienter les acteurs de la CAF vers une lecture

¹³ Programme d'action Web Walkers ,13 novembre 2017.

¹⁴ Le processus qui a présidé à la distribution de ces différentes thématiques dans l'offre de formation sera présenté dans la première partie de ce rapport.

univoque de l'expérimentation Web Walkers : celle-ci est alors essentiellement perçue comme un outil destiné à prévenir ce phénomène de radicalisation religieuse.

A l'inverse, des acteurs de la CAF évoluant dans des espaces moins exposés aux risques de dérives islamistes défendent fermement le fait que l'expérimentation Web Walkers participe de la lutte contre une pluralité de dérives. Dans leurs discours et conformément aux préconisations scientifiques en la matière¹⁵, les radicalisations à prévenir sont plurielles : religieuses mais aussi politiques.

L'enquête exploratoire menée dans les trois territoires retenus pour l'expérimentation Web Walkers révèle donc **l'inégale attention portée à la prévention des problématiques sociales liées à l'usage du numérique**. L'impact des situations locales différenciées sur la manière dont les objectifs finaux du projet Web Walkers sont envisagés ouvre des perspectives réflexives sur la future appropriation de l'expérimentation dans les différents territoires.

Des attentes formatives distinctes dans des contextes de déploiement du dispositif PDN variés

Si le dispositif Web Walkers se veut un outil permettant de répondre à des problématiques sociales et sociétales contemporaines, il se doit également de venir prolonger un dispositif existant : « Les Promeneurs du Net » qui se déploie au niveau national. Ce sont ces professionnels de la jeunesse bénéficiant du label *Promeneurs du Net* qui sont appelés à être formés dans le cadre du dispositif Web Walkers. Or, le déploiement du dispositif PDN est différencié selon les départements concernés par l'expérimentation.

Dans sa mouture initiale, le projet Web Walkers prévoit de renforcer la mission de « médiatisation » jouée par les PDN en les outillant davantage pour accroître leur capacité à « détecter les situations à risque » dans l'exercice de leur mission préexistante. Outre ce renforcement de leur savoir-faire en termes de « médiatisation », l'expérimentation Web Walkers entend doter les professionnels de compétences de « médiation numérique » :

« Cette spécialisation vers la prévention primaire prend acte dans une démarche globale de médiation numérique qui vise le développement de la culture numérique et du pouvoir d'agir dans la société digitale »¹⁶

Pour construire cette articulation entre médiatisation et médiation, les auteurs du projet Web Walkers se sont appuyés sur la typologie des logiques d'activités numériques dans le champ de l'accompagnement éducatif et social proposé par François Sorin dans le cadre d'une étude commanditée par le Comité Régional du Travail Social de Bretagne¹⁷ : la logique de médiatisation renvoie aux situations professionnelles où les objets numériques constituent le moyen ou le support de l'intervention ou de l'accompagnement, la logique de médiation renvoie aux situations professionnelles où

¹⁵ Voir infra : « Genèse et évolution des thématiques Web Walkers ».

¹⁶ Programme d'action Web Walkers, 13 novembre 2017.

¹⁷ Molina, Y., Sorin, F. (2019) *Les usages des technologies numériques dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif*. Rapport de recherche pour le CRTS de Bretagne, disponible en ligne : <http://www.crtb-bretagne.fr/>

*les pratiques numériques – ou le rapport au numérique – des publics sont l’objet de l’intervention ou de l’accompagnement du professionnel*¹⁸.

*« Le projet Web Walkers doit ainsi permettre aux professionnels de développer une posture de médiateur numérique les rapprochant des plus fragilisés afin de les responsabiliser en consolidant leur pensée critique et leurs connaissances sur les médias en général et Internet en particulier. (...) Cette spécialisation vers la prévention primaire prend acte dans une démarche globale de médiation numérique qui vise le développement de la culture numérique et du pouvoir d’agir dans la société digitale. »*¹⁹

Cette dualité du projet en matière de dotation de compétences est inégalement appropriée par les acteurs rencontrés.

Il convient tout d’abord de constater des lectures plurielles du renforcement de la compétence de dépistage des situations et comportements inappropriés. Si certains acteurs du projet insistent sur la nécessité de renforcer la capacité des travailleurs sociaux à détecter des situations de mal-être, dans certains départements, les professionnels apparaissent en attente d’outils permettant le dépistage en ligne de situations de « pré-radicalisation » et de radicalisation. On retrouve ici les lignes de partage préalablement énoncées.

L’intérêt manifesté pour la dotation des promeneurs du Net en compétences de « médiation numérique » est inégal selon les territoires. Si les acteurs d’un des départements se montrent particulièrement intéressés par un tel outillage, les acteurs des autres territoires tendent à prioriser des apports formatifs en termes de « médiatisation ». A travers le dispositif Web Walkers, c’est moins une spécialisation complémentaire que l’accroissement de la capacité des PDN à assurer une présence « en ligne » qui semble parfois recherché.

Les attentes vis-à-vis de la formation oscillent donc entre **recherche d’un dispositif formatif complémentaire** d’un socle de connaissances déjà acquis et **recherche d’un dispositif de formation complet**.

Il apparaît nécessaire de mettre ces nuances en relation avec le déploiement différencié du dispositif *Promeneurs du Net* selon les territoires au moment du lancement de l’expérimentation. L’enquête exploratoire menée dans la perspective de l’évaluation du dispositif Web Walkers a permis de mettre en lumière des nuances significatives selon les territoires sur lesquels se déploie l’expérimentation Web Walkers. Si les trois territoires concernés initialement par l’expérimentation Web Walkers sont bien entrés dans la démarche « Promeneurs du Net », le déploiement local de l’accompagnement en ligne est distinct.

Le Morbihan fait partie des premiers territoires au sein desquels le dispositif Promeneurs du Net a été expérimenté. En revanche, il a fallu attendre la fin de l’année 2016 pour que la démarche soit mise en œuvre dans l’Hérault et le mois de novembre 2017 pour qu’elle soit déployée en Seine-Saint-Denis. Dans ces deux derniers départements, la fonction de coordination du dispositif Promeneurs du Net est déléguée à des prestataires extérieures : la Maison Des Adolescents (MDA) dans l’Hérault et la Ligue De l’Enseignement en Seine Saint Denis. La CAF du Morbihan n’a pas délégué cette fonction.

¹⁸ Les auteurs du projet Web Walkers ont assimilé la logique de médiation numérique proposée dans l’étude du CRTS et la pratique de la médiation numérique.

¹⁹ Programme d’action Web Walkers, 13 novembre 2017, p.4

Ces configurations différenciées ne sont pas sans expliquer des décalages de formation très nets entre les PDN et futurs PDN-WW selon leurs territoires d'intervention.

Ainsi, l'implantation précoce du dispositif dans le Morbihan a permis aux PDN d'acquérir une certaine expérience en termes d'usage des outils numérique et en termes de pratiques de médiatisation. Cette expérience se voit renforcée par des dispositifs formatifs proposés aux PDN conventionnés nettement plus conséquents que dans les deux autres départements partie-prenantes de l'expérimentation. L'offre de formation proposée aux promeneurs du Net du Morbihan est très large : outre des apports en termes de maniement des outils numérique, ce sont des modules de formation favorisant le dialogue « en ligne » avec les jeunes qui sont proposés par les associations Défis et Douar Nevez déléguées par la CAF.²⁰ La formation dont les PDN ont bénéficié est donc bien plus conséquente que celle des PDN de Seine Saint Denis par exemple. Ces derniers se sont simplement vu proposer une journée de formation fin janvier 2018 : celle-ci animée par la Cyber-base de Neuilly-Sur-Marne revenait sur les bases pratiques et déontologiques de l'usage du numérique. Jugée intéressante par les participants, elle n'a cependant pas répondu à l'ensemble des attentes des PDN préoccupés par des enjeux d'accompagnement « en ligne » proprement dits. La situation de l'Hérault semble intermédiaire.

Le socle sur lequel l'expérimentation Web Walkers est amenée à se déployer comme les attentes en termes formatifs apparaissent donc nettement différenciés selon les espaces. Cette mise en lumière des convergences et divergences en termes d'attentes à l'égard du dispositif Web Walkers a orienté la recherche évaluative vers deux grands questionnements :

- Dans quelle mesure l'expérimentation Web Walkers traduit-elle **la prise en compte conjointe** des objectifs exprimés au **niveau national** et de la variété des enjeux, des conditions, des attentes propres à **chaque territoire départemental** ?
- Le dispositif formatif Web Walkers est-il nécessairement **articulé à d'autres modules de formation** ou suffit-il à outiller les travailleurs sociaux appelés à jouer le rôle de « Web Walkers » ?
- En conséquence : l'expérimentation encourage-t-elle un déploiement simultané ou échelonné du dispositif formatif Web Walkers ?

²⁰ Document « Offre de formation des Promeneurs du Net du Morbihan- Calendrier 2018 ».

Du cadre logique au dispositif évaluatif.

Par-delà la mise en lumière de divergences et convergences, la démarche exploratoire a permis de formaliser un cadre logique prenant en compte la pluralité des attentes exprimées par les acteurs partie prenante :

A travers la mise en place d'une formation à partir du dispositif et des réseaux Promeneurs du Net, c'est une montée en compétence de ces derniers qui est recherchée. Il est attendu de l'expérimentation de formation qu'elle permette aux PDN-WW de renforcer leurs compétences de communication « en ligne » et qu'elle outille les PDN-WW pour accompagner les jeunes dans leurs usages d'Internet. La formation doit également rendre les PDN-WW aptes à prévenir des dérives liées aux numériques ou trouvant à s'exprimer « en ligne », notamment sur les réseaux sociaux. En remplissant ces fonctions, le dispositif participerait donc d'une redynamisation des structures socio-éducatives liées à la jeunesse, légitimerait les PDN dans un rôle de prévention, participerait à la lutte contre certaines « dérives » juvéniles.

**Formalisation du cadre logique de l'expérimentation
par l'équipe chargée de la recherche évaluative - 2018**

Une fois établi le cadre logique des acteurs parties-prenantes de l'expérimentation, il a été possible de décliner les différentes composantes évaluatives. La structure de l'évaluation comprend 6 grandes composantes :

- **L'évaluation du processus ;**
- **L'évaluation des réalisations et de leur réception ;**
- **L'évaluation des résultats :** concernant l'évolution des pratiques professionnelles des Promeneurs du Net formés Web Walkers (PDN-WW) ;
- **L'évaluation des impacts :**
 - Concernant l'environnement dans lequel ces opérateurs s'inscrivent au titre de **l'évolution des projets des structures et des mutations des dynamiques partenariales ;**
 - Concernant **l'évolution des « professionalités » ;**
 - Concernant **les résultats et impacts durables retirés par le public « cible »** c'est à dire les jeunes et éventuellement leur famille.

Composante n°1 : L'évaluation du processus

Cette première composante évaluative cherche à documenter un questionnement général du type : *« Comment l'expérimentation Web-Walkers envisage-t-elle de prendre en compte le dispositif Promeneur du Net existant, afin de répondre à des problématiques sociales liées à l'usage des outils numériques ? »*

La démarche doit permettre de mieux connaître le dispositif en termes de conception et de structuration stratégique, de structures impliquées et de profils professionnels mobilisés, d'organisation et de fonctionnement concret, de projet pédagogique. Au titre de cette première

composante, le questionnement évaluatif et les investigations s'organisent autour de trois dimensions principales :

1-1 Intentions politiques et objectifs stratégiques : Face à l'identification sociale, politique et médiatique d'une pluralité de pratiques inappropriées plus ou moins liées aux usages du numérique, il importe de s'interroger sur la manière dont s'opérationnalisent les intentions politiques de prévention.

1-2 Objectifs pédagogiques et contenus envisagés : L'adéquation de la surface des contenus envisagés avec les attentes des acteurs impliqués dans l'expérimentation mais aussi avec la pluralité des dérives liées à l'usage d'Internet repérés par les travaux scientifiques constitue un critère du dispositif évaluatif. Le dispositif se doit d'être opérationnalisant pour les différents professionnels concernés.

1-3 Méthodes d'animation et de formation envisagées : Le travail exploratoire mené révèle un certain nombre de contraintes et de dispositions des PDN qu'il apparaît nécessaire de connaître et de prendre en compte à l'heure d'élaborer le dispositif de formation des Web Walkers. **La prise en compte de la faible mobilité des PDN, de leurs emplois du temps chargés, de leur inégale familiarité avec les outils numériques, de leur préférence pour les formations interactives** plutôt que pour les formations de type magistral doit donc être documentée par l'évaluation.

Les acteurs du comité de pilotage de la CNAF et de la CAF que nous avons pu rencontrer expriment un certain nombre d'attentes à l'égard du dispositif Web Walkers. La dynamique du projet est étroitement liée à l'identification médiatique et politique **de différentes pratiques numériques inappropriées parmi les jeunes générations** que ce soit le cyberharcèlement, les phénomènes de radicalisation en ligne, la visualisation de contenus pornographiques, la diffusion de « fake-news », de théories complotistes. Enfin, eu égard aux attentes des acteurs et aux acquis scientifiques quant à la prévention des pratiques à risque sur Internet, il importe non seulement que les connaissances théoriques des PDN-WW se renforcent mais également que ces derniers acquièrent un certain nombre **de savoir-être et de savoir-faire**, en termes de « médiatisation » comme en termes de « médiation numérique ».

L'importance donnée à la prévention ou à la neutralisation des différents mésusages est différenciée selon les territoires. Si les responsables du projet apparaissent également intéressés par l'outillage des PDN quant à la prévention des différents mésusages, un intérêt plus spécifique s'exprime à l'égard de la prévention des phénomènes de radicalisation et de « pré-radicalisation » dans les discours des acteurs de certaines CAF. La radicalisation « en ligne » renvoie ici essentiellement à la radicalisation religieuse islamiste alors que les acteurs du projet dans un autre département pensent autant à la radicalisation religieuse qu'à la radicalisation politique. Ces nuances d'attentes exprimées sont à mettre en relation avec des **problématiques socio-éducatives différenciées** selon les territoires d'intervention : si le cyberharcèlement et les phénomènes de « désinformation en ligne » concernent l'ensemble des territoires de l'expérimentation Web Walkers, les phénomènes de radicalisation en ligne préoccupent davantage certains acteurs de l'action sociale que dans d'autres départements. L'expérimentation se doit donc **d'outiller** les PDN afin de répondre **à la diversité des mésusages** du numérique identifiés au sein des différents territoires concernés par l'expérimentation.

Enfin, si l'enquête exploratoire menée fait émerger un certain nombre d'attentes à l'égard du projet, elle met également en lumière des craintes quant à la prise en compte des contraintes spatiales et temporelles des différents acteurs concernés par l'expérimentation.

Composante n°2 : évaluation des réalisations et leur réception

L'évaluation des projets et projections des différents acteurs parties prenantes ne saurait suffire à l'évaluation du dispositif de formation. Au titre de cette deuxième composante évaluative, il importe de répondre à une question du type : « *Qu'est-ce que la mise en œuvre effective de la formation Web Walkers nous dit d'une possible appropriation des contenus par les PDN-WW ?* »

Pour documenter une réponse à ce questionnement, il nous faut resserrer la focale sur la réalisation effective du projet de formation à travers l'exploration de trois dimensions :

2-1 La formation proposée : Le critère **d'adaptabilité** du dispositif aux différentes situations locales en matière de problématiques socio-éducatives, d'appartenance professionnelle des PDN, de niveaux de compétence des professionnels, et d'offre de formation préexistantes doit être exploré.

2-2 L'implication des PDN-WW dans les modules de formation : La formation se doit également d'être **appropriable** par des PDN-WW divers, que ce soit en termes d'appartenance professionnelle des PDN ou de niveau de compétence numérique. Il est donc attendu une forte mobilisation des PDN-WW et leur participation active. Ce critère doit être couplé avec celui de la **praticité** du dispositif.

2-3 La satisfaction : Le dispositif formatif étant appelé à être généralisé, il importe qu'il apparaisse profitable aux participants et aux structures. Il est donc attendu du dispositif qu'il **soit synonyme de bénéfices plutôt que de coûts**. Il se doit de **satisfaire une curiosité intellectuelle, de susciter un sentiment d'assurance ou de réassurance, de l'enthousiasme**.

Le caractère plus ou moins étendu des attentes exprimées à l'égard du contenu de la formation WW n'est pas seulement lié aux spécificités socio-territoriales des départements de déploiement de l'expérimentation, mais aussi aux histoires plus ou moins longues de l'implantation du dispositif Promeneurs du Net. L'implantation précoce du dispositif a permis la mise en place de dispositifs de formations relativement conséquents, souvent en partenariat avec des associations. Dans ces contextes, il est attendu de l'expérimentation qu'elle soit complémentaire des modules existants. En revanche, au sein des territoires ayant mis en place plus tardivement le dispositif Promeneurs du Net, les acteurs impliqués dans l'expérimentation Web Walkers attendent de la formation proposée qu'elle couvre l'ensemble des besoins de formation des PDN-WW. **La complémentarité des différents dispositifs formatifs** apparaît comme un objectif souhaitable pour l'ensemble des acteurs rencontrés. Dans le prolongement, la diversité des profils professionnels des PDN-WW et de leurs niveaux de formation aux enjeux du numérique, l'appropriation du contenu semble requérir une grande **modulabilité** du dispositif formatif.

Composante n°3 : évaluation des évolutions des pratiques professionnelles

Au titre de cette troisième composante évaluative, il s'agit de documenter un questionnement général du type « *Quelles sont les évolutions de pratiques et positionnements professionnels engendrées par le dispositif ?* ». Il convient de prendre la mesure des modes opératoires mis en œuvre et de réfléchir à leurs incidences sur les modes d'entrée en contact et sur les formes relationnelles qui sont ainsi engendrées. Cela nécessite de réfléchir le type de compétences professionnelles que la participation

au dispositif permet d'acquérir. Au titre de cette troisième composante, nous organisons le questionnement évaluatif et les investigations autour de trois dimensions principales :

3-1 Modalités de présence éducative en ligne et « hors ligne », modes d'intervention : Il apparaît nécessaire de porter le regard sur la capacité de la formation Web Walkers à amener les PDN-WW à **modifier leurs pratiques professionnelles**.

3-2 Evolution des modes de contacts et d'intervention, nouvelles formes relationnelles engendrées : la transformation de la nature des contacts « en ligne » établis avec les jeunes accompagnés constitue un critère sur lequel il convient de se pencher. La capacité des PDN à **se montrer disponible**, à **repérer** des situations difficiles parmi les jeunes accompagnés et le passage d'une posture d'écoute à une logique discursive de **questionnement** et de **réorientation** des propos doivent être interrogés.

3-3 Inscription dans des réseaux professionnels : Il importe de porter le regard sur la **collégialité** autour des pratiques de médiatisation au sein des structures accueillant des PDN-WW, ainsi que leur environnement partenarial.

Les acteurs rencontrés ont formulé un certain nombre d'attentes à l'égard de l'expérimentation quant à son influence sur les pratiques professionnelles des PDN-WW. Rarement contradictoires, ces attentes sont néanmoins très diverses selon les territoires mais aussi selon les positions occupées.

Dans le prolongement, on note une attente forte à l'égard du dispositif afin que celui-ci transforme la nature des échanges des PDN avec les jeunes sur les réseaux sociaux. Il est attendu par certains acteurs que le PDN-WW sorte d'une position de « grand frère », d'animateur « diffusant de l'information » ou « bavardant avec les jeunes ». Dans ses échanges avec les jeunes, le PDN-WW se doit de devenir un « éducateur », un « bon accompagnant ».

Les limites de la démarche d'accompagnement sur Internet seraient liées à la solitude de l'exercice. Les PDN signalent une forme de désarroi face à certaines situations, ce qui est également repris par les coordinateurs et les responsables CAF du projet, et fait écho aux conclusions scientifiques sur le sujet. La qualité de la démarche d'accompagnement « en ligne » serait renforcée si elle était concertée, si elle découlait d'un dialogue entre pairs. L'un des objectifs du projet serait atteint si davantage **de dialogue entre pairs** était établi pour faire face à des situations difficiles.

Au-delà d'une capacité accrue à « faire équipe » autour des enjeux numériques dans les structures, c'est également la capacité à « faire réseau » avec d'autres structures et institutions qui mérite d'être explorée. Au-delà d'une transformation des pratiques professionnelles, la formation est susceptible d'avoir des impacts de trois natures : des impacts sur la place des structures dans les dynamiques politiques et partenariales locales, des impacts sur les processus de professionnalisation, des impacts concernant les jeunes et leurs familles.

Composante n°4 : impacts sur les projets et les dynamiques partenariales des structures

Au titre de cette quatrième composante évaluative, l'objectif consiste à documenter un questionnement général du type : « *Quelles évolutions partenariales suscitent l'expérimentation Web Walkers pour les structures concernées ?* »

Il s'agit de prendre la mesure des effets d'entraînement que la mise en œuvre du dispositif a pu engendrer sur les réseaux interprofessionnels, sur les dynamiques interinstitutionnelles et sur les politiques locales. Dans quelle mesure la mise en place de l'expérimentation suscite territorialement, entre acteurs et structures, adhésion et complémentarité et/ou décalage, méfiance voire remise en cause. L'expérimentation WW est-elle de nature à renforcer la capacité des structures à « faire réseau » avec d'autres institutions ?

Au titre de cette quatrième composante, nous organisons le questionnement évaluatif et les investigations autour de trois dimensions principales :

4-1 Articulations avec les réseaux d'e-éducation et d'e-inclusion locaux et nationaux :

L'expérimentation Web-Walkers se doit non seulement de former les PDN-WW au décryptage des informations sur Internet mais aussi de les mettre en relation avec des spécialistes de la question, susceptibles d'intervenir dans leurs structures auprès des jeunes.

4-2 Inscriptions au sein des communautés éducatives et interactions avec des acteurs chargés du repérage et de la prévention des comportements inadaptés.

Il importe donc de porter le regard sur la capacité des structures dans lesquelles travaillent les PDN-WW à **établir des partenariats** avec des structures éducatives ou des institutions liées à la prévention de certains comportements et dérives. Il s'agit non seulement de s'intéresser à une éventuelle multiplication des contacts établis mais également à une **transformation de la nature des relations**. Un renforcement de la confiance constitue un attendu.

4-3 Dynamisation des politiques locales de jeunesse : Le questionnement porte sur la capacité des PDN-WW et de leurs structures à engendrer **une prise de conscience** quant à la nécessité d'accompagner les jeunes dans leurs usages du numérique. Le rôle joué par les PDN-WW et leurs structures dans **la mise à l'agenda** des mésusages du numérique est ainsi exploré.

Les partenariats envisageables et envisagés se situent en amont du repérage de situations difficiles dans l'action de « prévention primaire ». Davantage d'efficacité dans l'accompagnement des jeunes dans leurs usages du numérique constitue l'un des effets attendus du dispositif. Les PDN-WW souhaiteraient pouvoir être à l'initiative d'ateliers visant à accompagner les jeunes dans leur usage d'Internet. Estimant que le rôle de « médiateur numérique » doit être réservé à des professionnels formés à cette fonction, certains acteurs estiment que c'est surtout l'établissement de partenariats avec des structures spécialisées dans la « médiation numérique » qui doit être attendu.

Les acteurs rencontrés signalent collégialement le caractère trop isolé du travail mené par les PDN et plus généralement l'absence de coordination entre les différentes structures ayant une mission d'éducation et ou de prévention. Si le dispositif PDN a permis à certains professionnels de consolider les liens avec les parents des jeunes accompagnés mais aussi leurs établissements scolaires (notamment les collègues), il est attendu de l'expérimentation WW qu'elle permette de renforcer la capacité des structures à « **faire réseau** » pour répondre, en aval, aux situations problématiques repérées.

Si les acteurs investis dans la démarche WW envisagent une transformation des pratiques et partenariats des structures dans lesquelles évoluent les PDN-WW, ils espèrent également que l'expérimentation puisse inspirer d'autres institutions concernées par l'accompagnement des jeunes.

Composante n°5 : impacts sur les professionnalités

L'évolution des pratiques professionnelles et l'évolution des projets des structures sont susceptibles d'entraîner une transformation des professionnalités entendues comme « *un système de normes et de valeurs en actes* ». Pour documenter cette possible transformation des professionnalités, nous entendons porter le regard sur quatre dimensions :

5-1 Les rapports à la déontologie : eu égard au signalement d'un certain nombre de dérives de la part des PDN, il est attendu du dispositif formatif qu'il favorise un respect des normes et valeurs morales et professionnelles promues par leur structure d'accueil et plus généralement par l'action sociale en France.

5-2 La distinction des sphères professionnelles et personnelles : il est attendu des PDN-WW qu'ils établissent une **distinction nette entre sphère personnelle et sphère privée**.

5-3 L'auto-perception des PDN-WW : Eu égard au sentiment de dévalorisation sociale vécu par certains PDN, il est attendu du dispositif WW qu'il redonne confiance et assurance aux PDN impliqués.

5-4 L'image qu'ils renvoient à l'extérieur : Il est attendu du dispositif WW qu'il réhabilite les PDN comme des professionnels de l'éducation à part entière. Quel que soit leur statut professionnel, il apparaît essentiel à nombre de nos interlocuteurs qu'ils bénéficient davantage de **reconnaissance sociale** dans les sphères professionnelles locales.

Les effets escomptés vis-à-vis de l'expérimentation en termes de professionnalités sont largement liés à la perception du travail « en ligne » actuellement mis en œuvre par les PDN. Un certain nombre d'acteurs documentent des pratiques de PDN qu'ils jugent inappropriées. L'entrée en contact avec les jeunes à leur initiative plutôt qu'à la demande des jeunes accompagnés constitue une pratique que les acteurs membres du comité de pilotage voudraient voir refluer. Certains d'entre eux expriment également la nécessité de s'assurer d'une **prise de distance** des PDN avec certaines thèses complotistes ou conspirationnistes et d'un réel effort de leur part **pour transmettre des valeurs** telles que la laïcité, le respect de l'autre. L'enquête exploratoire menée documente une tendance des professionnels de l'accompagnement des jeunes à être perçus comme des « grands frères » sans que leur soit reconnu un véritable statut professionnel et véritable rôle d'éducateur. Cette situation serait source de souffrance chez certains PDN. Ils aspiraient à davantage de reconnaissance.

Composante 6 : Evaluation des résultats concernant les jeunes et leurs familles

Au titre de cette dernière composante évaluative, il s'agit de documenter un questionnaire général du type : « *Quels sont les effets de l'expérimentation WW sur les pratiques et les représentations des jeunes accompagnés et de leurs familles ?* »

Ce questionnaire nous conduit à prendre la mesure des réactions que la mise en œuvre de ces nouvelles façons d'intervenir pourrait susciter. La démarche implique de renseigner le degré d'information et de compréhension qu'ont les jeunes des intentions contenues dans l'expérimentation WW, leur degré de satisfaction et leur regard éventuellement critique en la matière. Dans la suite, nous procédons à l'identification des impacts que la participation à ce dispositif peut avoir en matière

de prévention des comportements à risques et, plus largement, dans le domaine de la participation sociale et citoyenne. Outre une évaluation des effets du dispositif sur la relation au numérique des jeunes accompagnés et de leurs pratiques en la matière, il apparaît nécessaire d'explorer les effets du dispositif sur la perception des structures d'accueil et des PDN par les jeunes et leurs familles.

Au titre de cette quatrième composante, nous organisons le questionnement évaluatif et les investigations autour de trois dimensions principales :

6-1 Information des jeunes de la mise en place de l'expérimentation : Une **connaissance** du dispositif Web Walkers par les jeunes accompagnés ou du moins **la perception d'une transformation** des pratiques numériques des travailleurs sociaux concernés constituerait un préalable à l'identification d'effets de second niveau sur les jeunes concernés. La **reconnaissance, de la part du public, d'une compétence spécifique des WW** en matière numérique est attendue.

6-2 Représentation des structures d'accueil et des PDN par les jeunes et leurs parents : **L'articulation du lien virtuel avec un lien présentiel** constitue un objectif majeur de l'expérimentation. L'expérimentation se doit de favoriser des **relations de confiance** entre les travailleurs sociaux, les jeunes accompagnés (et leurs parents) et éventuellement l'investissement dans la structure de jeunes qui (s') en sont éloignés.

6-3 Evolutions sur les pratiques et le parcours numérique des jeunes : L'expérimentation se doit de susciter, à terme, une **transformation des pratiques numériques** des jeunes accompagnés.

Il est attendu du dispositif WW qu'il renforce la légitimité des PDN-WW et des structures d'accueil aux yeux des jeunes et de leurs familles. Il apparaît donc nécessaire de voir dans quelle mesure la transformation des pratiques des PDN suite à l'expérimentation est perçue par les jeunes et leurs familles.

Au-delà d'un rôle de prévention, il est attendu du PDN-WW qu'il apparaisse comme davantage disponible et à l'écoute des jeunes accompagnés. L'établissement de liens virtuels avec ces derniers ne constitue nullement une fin en soi. Il est attendu de l'expérimentation qu'elle permette un élargissement du public atteint par la structure, mais surtout qu'elle renforce les liens préexistants entre PDN-WW et jeunes accompagnés. Il importe donc de s'intéresser aux interactions des PDN-WW et des jeunes et à la place qu'y occupent les liens « en ligne ».

Les acteurs rencontrés attendent des PDN-WW qu'ils jouent un rôle de « prévention primaire » et /ou de « prévention secondaire » quant aux mésusages du numérique. Le regard se doit donc d'être porté sur la manière dont les jeunes concernés **utilisent Internet** et se **représentent** cet outil afin d'évaluer combien la transmission des contenus de la formation par les PDN-WW débouche sur une véritable **appropriation** de la part des jeunes.

La mise en œuvre de la formation Web Walkers

Avant de présenter plus avant la manière dont s'est déroulée la recherche évaluative, il convient d'indiquer la chronologie et les principaux mouvements de la mise en œuvre de l'expérimentation Web Walkers. Celle-ci comprend deux phases, une première expérimentation en 2018, suivie d'un prolongement et d'une extension à de nouveaux départements en 2019.

La formation Web Walkers en 2018 : une première expérimentation

Neuf mois séparent le lancement du dispositif Web Walkers (forum parisien du 20 mars 2018) du forum de clôture se déroulant dans les locaux d'ASKORIA-Rennes le 18 décembre 2018. Cette période a été ponctuée par différents temps de regroupement et de formation. On peut parler d'un « cadre spatio-temporel structuré ». Voici les étapes-clé de la formation :

- Le forum de lancement (mars 2018) à Paris,
- Le séminaire d'ingénierie pédagogique,
- Le module 1 (juin 2018) à Rennes,
- Les modules 2 et 3 sur sites (septembre / octobre 2018) à Montpellier, Lorient et Bobigny,
- Le voyage d'étude en Finlande du 6 au 8 novembre 2018,
- Le forum de clôture du 18 décembre 2018 à Rennes.

L'expérimentation a été initiée en 2018 dans trois départements : le Morbihan, la Seine-Saint-Denis et l'Hérault, articulant session collective et sessions sur site. Elle s'est décomposée en 3 modules :

- Module 1 : Les réseaux sociaux, un environnement de communication numérique à appréhender
- Module 2 : faire de l'environnement numérique un espace sécurisé, bienveillant et émancipateur
- Module 3 : le numérique : nouvel espace pédagogique, nouvel espace d'actions...

Ces modules permettaient à la fois une analyse des pratiques de Promeneur du Net, un approfondissement des connaissances liées à la jeunesse, Internet et les réseaux sociaux, la cyberviolence, le cyberharcèlement, la radicalisation, l'éducation aux médias, les supports de sensibilisation. Pour ce faire, elle prenait appui sur des réflexions individuelles, des travaux de groupes, des mises en situation, des transmissions de contenus, et la mise à disposition d'une « boîte à outil ». La formation s'étendait au-delà des temps en présentiel, requérant de la part des participants la mise en place d'un atelier, sur le terrain, et la diffusion de sa fiche projet dans un espace commun.

Les participants à la formation Web Walkers 2018

Module 1 – session collective

6 PDN inscrits

Module 2 – sur site

4 PDN – Morbihan

4 PDN – Hérault

3 PDN – Seine-Saint-Denis

Voyage d'étude

7 PDN

Bilan de la démarche, Direction du Développement, Askoria

La formation WW en 2019 – adaptation et étendue

La prolongation du projet en 2019 est décidée par le comité de pilotage WW. Les 3 sites historiques (Hérault, Morbihan et Seine-Saint-Denis), sont ainsi rejoints par l'Essonne, la Nièvre, le Bas-Rhin, le Rhône, la Charente, la Charente-Maritime et les Deux-Sèvres.

Les différents éléments d'évaluation²¹ issus de l'expérimentation menée en 2018 amènent des ajustements en termes d'ingénierie pédagogique. Les fondements de la formation sont réaffirmés à travers une mise en œuvre repensée. L'offre formative reste caractérisée par le grand nombre de notions mobilisées pour décrire les différents séquences (prévention, sensibilisation, conduites à risques, situations de dangers, vulnérabilité, réflexion critique, cyber-citoyenneté, citoyenneté active, pouvoir d'agir...) mais on constate une stabilisation des thématiques dans la structure de l'offre formative : Les cyberviolences, les radicalisations, la désinformation. Surtout, cette prolongation permet l'affirmation de l'Education aux Médias et à l'Information (EMI) comme socle de l'offre formative : « *c'est la base du travail de la prévention* » (entretien avec l'équipe d'ingénierie).

Une réarticulation des contenus est opérée de la manière suivante :

- Un module de sensibilisation, réalisé à distance, comportant 6h de formation et plusieurs travaux à déposer ;
- Un module d'approfondissement d'une journée en présentiel concernant les « vulnérabilités des jeunes sur Internet » ;
- Un module d'approfondissement d'une journée en présentiel portant sur la « conduite de projet en éducation aux médias et à l'information ».

A ces trois modules s'ajoute un module à destination des coordinateurs départementaux, sur une demi-journée.

²¹ Ces éléments comprennent les retours collectés par l'équipe d'ingénierie pédagogique par différents moyens au cours et à l'issue de la première phase de l'expérimentation, et les premiers éléments d'évaluation présentés par l'équipe de recherche lors du forum de clôture en décembre 2018.

A l'occasion de cette prolongation, l'offre formative modifie son intitulé : plutôt que formation Web Walkers, le projet s'affiche comme « les ateliers Web Walkers », cherchant ainsi à atténuer une confusion fréquente (s'agit-il de devenir Web Walkers comme on devient Promeneur du Net ?) mais également à souligner un des objectifs de l'offre formative : permettre aux PDN de concevoir et de réaliser une action en « mode projet » sur les thèmes Web Walkers.

En effet, dans cette seconde mouture de l'offre formative, le module 2 de la formation Web Walkers appelé « module d'approfondissement » vise notamment à permettre aux PDN de mettre en place des actions préventives auprès des publics appelées « Ateliers Web Walkers ». Par « ateliers Web Walkers » il faut alors entendre les interventions proactives, individuelles ou collectives, présentielles ou médiatisées mises en place par les PDN ayant suivis la formation Web Walkers et mobilisant les ressources proposées lors de la formation : apports théoriques, méthodologie de projets, supports d'intervention. Dans la 2^{ème} version du cahier des charges de la formation Web Walkers, il est indiqué que ces ateliers « web Walkers » constituent des actions préventives, basées sur l'éducation aux médias et à l'information et qui visent à : promouvoir la cyber-citoyenneté auprès des publics ; développer une réflexion critique sur leur relation aux médias et sur leurs usages du numérique.

Les participants à la formation Web Walkers 2019

Module de sensibilisation

Sur les 83 PDN inscrits à l'offre de formation Web Walkers, 59 ont rendu les travaux de la première section, et seulement 25 les travaux liés à la dernière section. 6 PDN ont effectué l'ensemble du module 1 sans participer aux sessions de formation en présentiel

Module d'approfondissement

37 participants à la formation dont 7 coordinateurs.
Parmi eux, 30 ont assisté aux deux sessions en présentiel
Et 19 ont effectué l'ensemble du module de sensibilisation

Bilan de la démarche, Direction du Développement, Askoria

L'expérimentation en 2019 a été suivie d'un Forum de Clôture permettant notamment de croiser cette expérience avec des témoignages de pratiques européennes (Finlande, Suède, Belgique).

C'est l'ensemble de cette expérimentation qui a fait l'objet de l'accompagnement scientifique de l'équipe du centre de recherche d'Askoria. La démarche évaluative s'est néanmoins centrée sur les trois départementaux initiaux (Morbihan, Seine St Denis et Hérault) en 2018, et lors de la prolongation en 2019.

Modalités de recueil de données

Différentes modalités de recueil des données de terrain ont été mis en œuvre dans le cadre de la recherche évaluative :

L'étude documentaire. L'équipe scientifique s'est penchée sur l'ensemble des documents distribués en amont des différents regroupements, lors des séances de formation et éventuellement en aval (programmes des modules, power-points mobilisés en séances, documents supports pour les exercices proposés aux PDN-WW). Les questionnaires de satisfaction distribués en aval des séances ont également été considérés comme des matériaux d'enquête. Les données récoltées dans ce cadre sont des « données secondaires » en ce sens que leur recueil n'a pas été organisé par l'équipe évaluative.

L'observation. L'équipe de chercheurs-évaluateurs s'est mobilisée pour être présente lors des différents modules de formation sur les trois départements du Morbihan, de l'Hérault, et de la Seine Saint Denis²². L'idée était de saisir les nuances synchroniques liées aux particularités locales et les différences diachroniques liées à des réajustements « chemin faisant » proposés par l'équipe d'ingénierie pédagogique. Les modalités d'observation mises en œuvre sont celles préconisées par Florence Weber et Stéphane Beaud dans leur ouvrage de référence en science sociale *Guide de l'enquête de terrain*²³ Les chercheurs-évaluateurs se sont efforcés dans la mesure du possible de rester à distance des interactions entre acteurs partie-prenantes de l'expérimentation. Cette posture d'observateur non-participant et distant permet de se préserver de biais inhérents aux interactions suscitées par la présence d'un acteur extérieur.

Les entretiens semi-directifs ont été préférés aux entretiens collectifs pour échanger avec les PDN formés Web Walkers. Ce mode d'entretien est considéré comme permettant d'accéder à des données précises, personnelles. Dans le cadre intimiste de l'entretien en tête à tête, l'enquêté se livre aisément et sa parole dépasse le sens commun et la parole institutionnelle. Ce mode d'entretien permet d'accéder à des données permettant d'objectiver les positions sociales des enquêtés. Ces face-à-face ont également permis d'explorer les pratiques numériques des PDN Web Walkers à travers l'observation des traces de leurs interactions en ligne. La quasi-totalité des PDN formés Web Walkers en 2018 a ainsi pu être rencontrée, et la majorité des PDN formés WW en 2019 (cursus complet ou partiel).

Une seconde vague d'entretiens avec les PDN formés WW visant à saisir les effets de plus long terme de l'expérimentation est organisée au printemps 2019. Le choix est fait de ne pas précipiter cette séquence afin de permettre que les actions avec les jeunes (ateliers jeunes) soient mises en place et qu'une maturation de la formation soit à l'œuvre.

Afin d'éviter une sur-sollicitation des PDN formés WW, des entretiens à distance (téléphone / visio/ Skype) ont été proposés.

La passation d'un très court questionnaire auprès de l'ensemble des PDN rencontrés (formés ou non Web Walkers) portant sur les dimensions spatiales et temporelles de l'activité PDN et sur leurs

²² Les observations de la session 2019 sur Paris ont concerné la Seine Saint Denis et l'Essonne. Des observations ont également été menées à Lyon lorsque la mise en œuvre de la formation en 2019 a nécessité un regroupement des sessions de formation 34 et 69.

²³ Beaud, S., Weber, F., *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 1997

pratiques numériques permet de solidifier d'un point de vue quantitatif les données qualitatives recueillies dans le cadre des différents types d'entretiens.

Entretiens avec des professionnels tiers. Des échanges structurés sous la forme d'entretiens semi-directifs ont été organisés avec les responsables de structures et les collègues des PDN formés WW. Il s'agit de saisir le degré et la forme d'irrigation de la structure par l'expérimentation Web Walkers.

Actions réalisées dans le cadre de la recherche évaluative en 2018 et 2019

La démarche de recherche évaluative a porté sur les trois sites expérimentaux de la démarche. Toutefois, du fait du regroupement de certains départements, les promeneurs du Net rencontrés en 2019 concernent en réalité 5 départements : Hérault, Morbihan, Seine-Saint-Denis, Essonne, Rhône. Sur les 37 participants à la formation, 21 étaient basés sur les sites liés à l'observation par l'équipe scientifique d'Askoria. Parmi eux, 12 ont répondu favorablement à la conduite d'un entretien individuel en aval de la formation

TABEAU 1 : MATERIAUX ISSUS DE LA RECHERCHE EVALUATIVE WEB WALKERS

	Modalités d'enquête de terrain	
	1 ^{ère} version de l'offre formative – WW 2018	2 ^{ème} version – WW 2019
Observation sessions formation	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Session collective • 4 sessions sur site 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse du Module 1 « à distance » • 6 journées de formation présentielle Module 2
1^{er} entretien avec des PDN formés WW	<ul style="list-style-type: none"> • 9 entretiens (sur 11 PDN ayant assistés aux formations sur site dans les départements 93, 56 et 34). 	<ul style="list-style-type: none"> • 11 entretiens (sur 21 inscrits, 16 PDN ont assistés aux deux jours de formation présentielle)
2^{ème} entretien avec des PDN formés WW (axés sur la mise en œuvre des ateliers Web Walkers)	<ul style="list-style-type: none"> • 5 entretiens réalisés • 1 entretien programmé 	
Entretiens avec des PDN non WW	<ul style="list-style-type: none"> • Focus group dans le 34 (4 PDN) et dans le 93 (8 PDN) • 2 entretiens dans le 56 	
Entretiens avec les responsables de structures	6 rencontres (entretiens individuel ou collectif – équipe de direction) <ul style="list-style-type: none"> • 3 dans le 34 • 1 dans le 93 • 2 dans le 56 	
Entretiens avec les coordinateurs départementaux	4 entretiens : <ul style="list-style-type: none"> • 2 x coordo 56 • Coordo 93 • Coordo 34 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 entretiens avec les coordinateurs des départements 34, 56 et 93. • 2 entretiens réalisés avec des coordo 69 et 79 ayant suivi la formation WW
Autres modalités	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le chargé de l'analyse des pratiques dans le 34 • Rencontres avec des parents lors de l'observation d'une action de sensibilisation menée dans le 56 	

Ajustements opérés et limites rencontrés au cours de la recherche évaluative

L'intérêt de la méthode choisie est d'avoir ouvert la possibilité de croiser différents types de données et discours d'acteurs autour de l'expérimentation. Ainsi, si l'observation des formations permettait d'appréhender la dynamique, le contenu, la posture des apprenants et de recueillir une partie de leur discours, il aurait été complexe de pouvoir interpréter l'ensemble de ces observations sans recueillir leur sens auprès des participants : « *Pour comprendre la motivation, il ne suffit pas toujours d'observer le comportement de l'individu, il est souvent nécessaire d'en comprendre l'intentionnalité* »²⁴. C'est à travers le discours des acteurs que cette intentionnalité est perceptible pour le chercheur.

Nous nous sommes alors efforcés dans l'analyse de la formation mais aussi de ses effets, de recueillir un matériau représentant la diversité des profils : profils de Promeneurs du Net (parcours, expériences, formations, lieu d'exercice, public, ancienneté dans le dispositif), coordinateurs, représentants des organisations employeur, etc.

Toutefois, il est aussi nécessaire de présenter les limites auxquelles nous avons pu être confrontés dans le recueil de ces matériaux. La première correspond au cadrage temporel de la recherche, qui n'a pas permis d'effectuer des entretiens suffisamment en aval de l'action de formation pour en évaluer ses effets réels sur les pratiques des Promeneurs du Net. Il serait nécessaire de poursuivre cette enquête à 1 an et 2 ans après la formation pour pouvoir affiner ces effets, et évaluer comment les effets projetés se sont concrétisés dans la réalité. Notons que pour les Promeneurs formés en 2018, des entretiens ont été réalisés fin 2019 pour pouvoir appréhender ces effets. L'ambition de l'équipe de recherche était de recourir à des entretiens, mais aussi de pouvoir observer en situation les expérimentations d'ateliers Web Walkers conduits par les Promeneurs du Net. Or, peu de Promeneurs avaient pu réellement mener ces actions, et pour ceux dont c'était le cas, nous avons noté une difficulté à laisser « entrer » le chercheur, avec son regard extérieur, dans ce qui s'apparente à une phase de test où certains de ces professionnels se mettaient à l'épreuve. L'équipe de recherche n'a pas pu de ce fait observer les effets de ces pratiques sur les jeunes et les familles, comme cela avait été projeté. Cet axe, ainsi qu'une analyse plus fine des effets sur les organisations, le partenariat et les réseaux serait intéressant à poursuivre ultérieurement, dans le cadre d'un prolongement de la recherche évaluative. Par ailleurs, compte-tenu de la diversité des territoires où est implanté le dispositif, il serait pertinent, lorsque la formation Web-Walkers se sera déployée, d'accentuer une analyse comparative de la réception de la formation et de ses effets selon les logiques territoriales à l'œuvre, afin d'affiner les différences perçues que nous présentons dans ce rapport. Cet échantillon plus important permettra également de préciser les effets des parcours et profils des Promeneurs du Net sur la réception, l'implication et la mise en œuvre des contenus de formation.

Enfin, la posture d'évaluateur/chercheur a nécessité une distanciation et une prise de recul constante, facilitée par le travail pluridisciplinaire de l'équipe de recherche dans chacune des phases de la recherche évaluative. En effet, il était nécessaire de se distancier d'une évaluation "experte" des contenus de la formation pour la croiser avec les retours des participants. La démarche de recherche évaluative nous semble être un gage de neutralité dans ce type d'évaluation. Toutefois, la neutralité des chercheurs pouvait être mise à l'épreuve par l'appréciation que les enquêtés se faisaient du fait

²⁴ Fenouillet, F. (2011, janvier), La place du concept de motivation en formation pour adulte, *Savoirs*, n°25, pp.9-46.

de l'appartenance de l'équipe de chercheurs évaluateurs à la même institution (Askoria) que celle qui proposait la formation. Malgré une prudence constante sur notre positionnement et un message clairement exposé lors de chaque observation ou entretien d'enquête, nous pouvions être « associés » par les acteurs en présence (Promeneurs du Net comme formateurs) à l'équipe d'ingénierie pédagogique. De ce fait, nous avons observé, dans certains retours lors de la formation, une position assignée de « transmetteur » d'informations pour les chercheurs : « *tu leur diras que c'était vraiment bien !* ». Nous avons également pu souligner une forme de « conflit de loyauté » : les Promeneurs ayant apprécié le formateur et apprécié l'espace de formation ne souhaitaient pas nécessairement formuler des critiques de l'offre formative : « *je n'ai pas envie que ça leur revienne comme un bâton* ». Nous nous sommes efforcés de tenir compte de ce biais dans l'interprétation du matériel en adoptant une certaine prudence dans la manière dont nous rendons compte des appréciations portées sur la formation par les Promeneurs du Net formés Web Walkers. Nous privilégions dans ce rapport les éléments permettant d'évaluer la manière dont les professionnels se projettent dans leur activité en ligne et leur rôle de Promeneur du Net suite à la formation Web Walkers.

Les verbatims présentés dans ces rapports sont anonymisés. On indique la catégorie de professionnels à laquelle appartient leur auteur : Promeneur du Net (PDN), Promeneur du Net ayant suivi la formation WW (PDN-WW), responsable de structure, coordinateur, etc.

Des précisions sont apportées lorsqu'elles sont nécessaires au propos : département, champ professionnel, structure d'appartenance, fonction, identification de la session WW suivie (2018 ou 2019), etc...

Dans la restitution des verbatims, nous avons retenu ou modifié les éléments permettant l'identification de leurs auteurs. Sauf indications complémentaires, les verbatims ont été recueillis dans le cadre des entretiens individuels semi directifs.

Partie I : De la conception de l'offre formative à la réception de la formation Web Walkers

Dans cette partie nous nous centrerons sur la conception, la mise en œuvre et la réception de l'offre formative telles qu'elles peuvent être saisies à travers les différentes modalités d'observation et d'entretien, mais également à travers l'analyse des documents produits dans le cadre de l'expérimentation. Nous montrerons comment la diversité des intentions et des attentes a joué sur la modélisation du projet, et comment la structure organisationnelle de l'expérimentation a autorisée la prise en compte de cette hétérogénéité, permettant notamment aux destinataires - les membres du réseau Promeneur du Net - d'être associés à la définition de l'offre de formation.

La mise en œuvre de l'expérimentation sera analysée sous l'angle de l'engagement et de la participation des Promeneurs du Net dans la formation. Les profils et les trajectoires professionnelles des PDN seront pris en compte dans l'évaluation de la réception de l'offre formative, la mesure de l'effectivité des apports et la capacité à se projeter dans une évolution des rôles et des pratiques professionnelles.

1-1 Genèse et évolution des thèmes de la formation Web Walkers²⁵

Les chercheurs ont été interpellés dès le début de l'enquête par une certaine indéfinition des pratiques juvéniles ciblées par le dispositif de formation en construction. Certains voyaient dans la prévention de « l'islamisme radical » un objectif central. D'autres se montraient davantage préoccupés par une montée en puissance de pratiques militantes « d'extrême gauche ». La volonté de ne pas seulement cibler des pratiques étiquetées comme étant « radicales » pouvait également être repérée : il s'agissait également d'outiller les Promeneurs du Net en matière de prévention du cyberharcèlement, de l'exposition aux « fake-news », aux théories complotistes et à la pornographie. La mise en œuvre effective de la formation Web Walkers conservera un certain flou en ce qui concerne le périmètre des pratiques et des situations que les « Promeneurs du Net formés Web Walkers » seront conduits à prévenir dans l'exercice de leurs missions.

Au départ, le dispositif de formation laisse entrevoir des hésitations entre une conception de la prévention de la radicalisation comme une intervention indépendante et déconnectée des autres mesures de prévention sociale et une conception où la prévention de la radicalisation s'intègre dans des dispositifs éducationnels plus larges²⁶. La formation effectivement mise en œuvre laisse transparaître un déclin progressif de la croyance des pilotes du projet dans la possibilité de « déradicaliser en ligne ». L'objectif de « déradicalisation » laisse progressivement place à un projet de

²⁵ Cette section s'inspire de la production écrite de Maelle Moalic-Minnaert, post doctorante à l'Université de Rennes 2 (ARENES) qui a été chercheuse au sein d'ASKORIA durant l'année 2018 et, à ce titre, chargée de la coordination scientifique de la démarche évaluative.

²⁶ La nuance des approches de la prévention de la radicalisation sont notamment mises en lumière par l'étude élaborée par le Centre international pour la prévention de la criminalité (CIPC) en 2017 « Prévention de la radicalisation menant à la violence : une étude internationale sur les enjeux de l'intervention et des intervenants ».

« prévention primaire » via l’usage des outils numériques. Le refus de l’expérimentation de n’être qu’un dispositif visant à limiter les processus de « radicalisation islamiste » interpelle en ce sens qu’il contredit les travaux qui tendent à montrer une focalisation politico-médiatique²⁷, scientifique²⁸ mais aussi socio-éducative²⁹ sur ce phénomène. Il importe alors de documenter la manière dont le dispositif s’est maintenu à distance d’une vision étroite de la radicalisation - et de sa prévention - et d’identifier des facteurs explicatifs.

1-1-1 Le recours à l’étranger pour penser les phénomènes de radicalisation

La dimension initialement européenne du projet et notamment les partenariats établis pour le dépôt du dossier à la Commission européenne n’ont pas été sans conséquence sur la manière dont le projet déployé en France a été envisagé et élaboré. Le comité de pilotage du projet Web Walkers constitué de l’équipe d’Askoria, de représentants de la CNAF et des trois CAF concernées par l’expérimentation s’entoure d’un « comité partenarial » lequel inclut « des représentants des pays partenaires »³⁰. Si le dialogue avec les partenaires italiens et espagnols s’estompe assez rapidement, il en va différemment des relations établies avec les acteurs finlandais et suédois. Ces derniers sont invités à témoigner des expériences mises en œuvre pour faire face à la radicalisation dans leurs pays respectifs lors du forum de lancement du 20 mars 2018 et lors du forum de restitution du 17 décembre 2018. Ils participent activement au séminaire pédagogique organisé en avril 2018 dans les locaux d’Askoria pour définir le contenu et les supports de la formation à mettre en œuvre.

Deux autres partenaires sont étroitement associés à la définition du projet de formation : l’organisme RADAR, un bureau d’étude belge spécialisé dans « la lutte contre la radicalisation des jeunes en Europe » et le Centre de liaison de l’enseignement et des médias d’information (CLEMI), un service de Réseau Canopé, opérateur public sous tutelle du ministère français de l’Éducation nationale.

Dans la phase de conception du projet, certaines dynamiques partenariales vont se renforcer, d’autres s’estomper. La Finlande et le CLEMI sont les seuls partenaires encore « en lice » lors du forum de restitution de décembre 2018. Le large spectre des partenaires présents au début de l’expérimentation apporte néanmoins des éléments explicatifs aux hésitations du dispositif entre ciblage spécifique de la radicalisation islamiste, ciblage de la radicalisation pensée au sens large ou insertion de la thématique de la radicalisation parmi une pluralité de thématiques ciblées. Le contexte partenarial apporte également des éclairages quant à la dualité des stratégies de prévention promues dans le dispositif de formation à la prévention : médiation numérique et médiatisation numérique.

²⁷ Puaud, D., (2018) *Le spectre de la radicalisation. L’administration sociale en temps de menace terroriste*, Rennes, EHESP

²⁸ Lacroix I., (2018) *Radicalisations et jeunesse. Revue de littérature*, INJEP Notes & rapports/Revue de littérature.p.21.

²⁹ Vial, S., (2017) « L’intervention socio-éducative à l’épreuve du phénomène de la radicalisation violente », *Les cahiers du travail social*, n°86, pp.63-71

³⁰ Document Programme d’action du Projet Web Walkers du 13 novembre 2017

1.1.2 Les appréhensions partenariales de la « radicalisation »

Lors du forum de lancement de l'expérimentation Web Walkers, la présentation par les partenaires des dispositifs mis en œuvre pour prévenir la radicalisation laisse entrevoir la pluralité des appréhensions du terme de « radicalisation ». Pour les consultants de RADAR Advies, membre du Réseau de sensibilisation à la radicalisation (Radicalisation Awareness Network - RAN) lancé par la Commission Européenne en 2011, le terme est essentiellement pensé dans un sens plus réducteur de « radicalisation religieuse islamiste ». Les exemples exposés pour promouvoir des méthodes socio-éducatives de lutte contre la radicalisation concernent essentiellement des jeunes radicalisés islamistes. Certains membres du comité de pilotage du projet semblent imprégnés de cette vision des choses. Tout en admettant la pluralité des phénomènes de radicalisation, ils voient dans l'islamisme radical le problème public spécifique auquel le dispositif Web Walkers doit s'attaquer en priorité. Un directeur de CAF s'exprime ainsi : « *ce n'est peut-être pas le cas partout mais on a quand même des indices qui laissent entrevoir une montée de l'extrémisme religieux islamique. Les départs pour la Syrie... ce sont des faits concrets* ». Lors de la réflexion de janvier 2019 sur l'extension du dispositif à d'autres départements que les expérimentateurs initiaux, un membre de la direction de la MREIC milite pour que le Bas-Rhin soit choisi : il s'agit de déployer le dispositif de formation sur un territoire récemment touché par un « attentat » perçu comme relevant de l'islamisme radical³¹. Cette prise de position révèle une représentation de la radicalisation univoque laquelle se voit légitimée par les discours experts de Radar Advies. **Cette position est loin d'être partagée par l'ensemble des membres du comité de pilotage de l'expérimentation** qui militent, quant à eux, pour que la radicalisation soit pensée au pluriel et qu'elle ne soit pas la seule dérive juvénile visée par le dispositif de prévention via l'usage des outils numériques. L'exposition aux « fake news » préoccupe également et des membres du comité de pilotage aimeraient que le dispositif de prévention Web Walkers outille les Promeneurs du Net pour lutter contre une pluralité de dérives juvéniles parmi lesquelles le harcèlement et notamment le cyberharcèlement.

Dans les pays du Nord de l'Europe, c'est traditionnellement l'extrémisme de droite qui retient l'attention des pouvoirs publics et des acteurs socio-éducatifs. Les attentats terroristes de 2011 en Norvège et particulièrement la tuerie de masse dans un camp de la Ligue de jeunes du parti travailliste norvégien sur l'île d'Utøya sont ainsi rapportés par les partenaires suédois et finlandais³². Cet environnement est de nature à questionner les acteurs du dispositif quant à la représentation dominante islamo-centrée de la radicalisation. Le partenariat établi avec le CLEMI pousse encore plus loin la remise en cause thématique du dispositif initial en ce sens qu'il décentre le projet du seul phénomène de « radicalisation ». Sollicité comme expert des médias, le CLEMI joue finalement un rôle dans la définition des dérives juvéniles prises en compte dans le dispositif de prévention. La prévention de la « désinformation », la lutte contre les « fake news » et les théories complotistes sont des causes prises en charge par le CLEMI que le dispositif Web Walkers s'approprie progressivement. Le compagnonnage avec le CLEMI permet aux acteurs de l'expérimentation peu à l'aise avec le concept de radicalisation de légitimer la prise en charge par le dispositif Web Walkers d'autres types de « déviances » associées aux pratiques numériques juvéniles.

La coopération d'acteurs autour du dispositif Web Walkers favorise un élargissement des approches de la « radicalisation » et contribue à englober cette thématique dans un spectre de dérives juvéniles

³¹ Il est ainsi fait référence à l'attentat du marché de Noël de Strasbourg du 11 décembre 2018.

³² Forum de lancement et forum de restitution intermédiaire.

large. Cet assemblage de thématiques qui figure dans l'intitulé de la formation Web Walkers (déviance, cyberharcèlement, radicalisation) traduit l'articulation dans la phase de conception du projet de l'hétérogénéité des intentions initiales des acteurs.

1.1.3 L'articulation des objectifs du projet avec la réalité du dispositif Promeneurs du Net

L'inscription de WW dans une logique de prévention socio-éducative de la radicalisation plutôt que dans une logique répressive constitue un élément prédéfini dans le projet. En revanche, bien que l'adossement de la formation Web Walkers au dispositif Promeneurs du Net soit acté dès les débuts du projet, un certain nombre de réticences s'expriment parmi les acteurs du comité de pilotage à l'égard d'un accompagnement socio-éducatif « en ligne ». En effet, la logique de « médiatisation numérique »³³ autrement dit « la mobilisation des technologies numériques pour agir ou communiquer en direction de l'utilisateur ou de la personne concernée » ne fait pas l'unanimité. Il est rappelé que les Promeneurs du Net ne doivent pas communiquer « en ligne » avec des jeunes avec lesquels ils n'auraient jamais parlé « dans la vie réelle »³⁴. L'un des objectifs des Promeneurs du Net doit être de ramener les jeunes dans les structures. Plutôt que de renforcer la dimension de « médiatisation numérique » du dispositif Promeneurs du Net, la formation Web Walkers se doit d'outiller les Promeneurs du Net en matière de « médiation numérique »³⁵ autrement dit, elle se doit de former les Promeneurs du Net à l'accompagnement des jeunes dans leurs usages du numérique.

Le suivi ethnographique des sessions de formation Web Walkers montrera combien c'est tant une montée en compétences des Promeneurs du Net en termes de « médiation numérique » qu'en termes de « médiatisation numérique » qui est recherchée par les formateurs. L'observation des espaces de réflexion pédagogique (séminaires pédagogiques, voyage d'étude, forums) permet de voir le large panel des méthodes de prévention via l'usage des outils numériques promues par les partenaires. Le CLEMI donne à voir des méthodes visant à aider les jeunes dans leur décryptage des médias. Il s'agit de les aider à prendre du recul vis à vis des informations disponibles dans les médias et plus spécifiquement sur les réseaux sociaux. D'autres partenaires vont proposer un approfondissement de l'usage du numérique pour favoriser le dialogue avec des jeunes perçus comme « déviants ». Radar Advies rapporte la pratique des « contre-discours en ligne et des discours alternatifs » :

« [Elle] consiste à opposer des discours alternatifs aux idées extrémistes qui circulent sur Internet. La propagande extrémiste et le recrutement interviennent souvent sur la toile et il est crucial que cet espace soit investi par les discours alternatifs »³⁶.

Les partenaires alimentent la réflexion quant à l'utilisation des outils numériques à mettre en œuvre dans le cadre d'une prévention socio-éducative des phénomènes de radicalisation juvénile. Ils donnent des arguments pour orienter le scénario de formation aux membres du comité de pilotage qui défendent l'option « médiatisation numérique » comme à ceux qui défendent un outillage approfondi en matière de « médiation numérique ».

³³ Molina, Y., Sorin, F. (2019), *op. cit.*

³⁴ Les différenciations dans l'appropriation des intentions du dispositif et dans l'endossement du rôle de Promeneur du Net qui coexistent sur les terrains de pratiques seront présentés et discutés dans la seconde partie de ce rapport.

³⁵ Pour rappel, l'expérimentation est intitulée « Prévenir les risques de violences, de harcèlement et de radicalisation par la médiation numérique ».

³⁶ Synthèse de l'intervention de Radar Advies du 20 mars 2018 (forum de lancement l'expérimentation).

La genèse européenne du projet Web Walkers engendre un contexte d'élaboration de la formation spécifique. Il met le comité de pilotage au contact d'une diversité de conceptions de la radicalisation et d'une pluralité de manières de penser la prévention de ce phénomène. La configuration organisationnelle spécifique dans laquelle évolue l'équipe d'Askoria en charge de proposer un programme de formation joue un rôle décisif quant aux choix qui sont finalement opérés.

1.1.4 Quand l'état de l'art contribue à la construction de l'offre formative

L'état de l'art établi au début de l'expérimentation³⁷ invite les concepteurs de la formation Web Walkers à questionner le concept de radicalisation et à le déconstruire. Le rôle pouvant être joué par Internet et les réseaux sociaux est largement relativisé. Dans le prolongement, il documente de manière critique les pratiques de prévention de la radicalisation « en ligne ». Il est ainsi fait référence aux logiques de « contre-discours » défendues par Peter Neumann³⁸ et Gabriel Weimann³⁹ lesquels proposent de produire et diffuser en ligne ce qu'il appelle des contre-récits (*counter-narrative*). L'état de l'art met en lumière des analyses critiques de ce mode d'intervention socio-éducative en ligne : W. Grenier Chalifoux⁴⁰ propose que cette fonction de production et de diffusion des contre-discours soit portée par des « leaders d'opinion » crédibles au sein du public ciblé. N. Schils et J. Laffineur, auteures du rapport belge sur le rôle des nouveaux médias dans la formation de l'extrémisme violent⁴¹, notent qu'« *il est peu probable que les contre-discours aient un effet.* [sur des personnes déjà radicalisées] ».

De manière générale, l'état de l'art rapporte que la littérature scientifique remet assez fortement en cause l'intérêt des stratégies de prévention tertiaire « en ligne », c'est-à-dire en direction de populations déjà enclines à des comportements « déviants » - notamment des individus déjà bien engagés dans un processus de radicalisation. L'efficacité des stratégies de prévention primaire « en ligne » ou mobilisant de la « médiation numérique » en direction de publics nullement radicalisés est en revanche rapportée.

La livraison de cet état de l'art au comité de pilotage du projet intervient un mois après le forum de lancement de l'expérimentation et peu de temps après le premier séminaire pédagogique. Ce document aide les pilotes du projet à élaborer des choix entre les différentes conceptions de la

³⁷ L'état de l'art est réalisé par l'équipe d'Askoria dédiée à la recherche évaluative. Livré au début de l'année 2018, l'état de l'art est structuré en trois parties : Intervention sociale par le biais des réseaux sociaux ; Perspectives de médiation numérique, d'éducation aux médias et de décryptage des informations et messages véhiculés ; Prévention à partir des réseaux sociaux des comportements inadaptés (intimidations, harcèlements, risques de violences, dérives sectaires et processus de pré-radicalisation).

³⁸ Neumann, P. (2013) « Options and strategies for countering online radicalization in United States », *Studies in Conflict & Terrorism*, vol. 36, n° 6, pp. 431-459.

³⁹ Weimann, G., (2010), Terror on facebook, twitter and Youtube, *The Brown Journal of World Affairs*, vol. 16, N°2, pp. 45-54. & Weimann, Gabriel et al. (2010), « The E-Marketing Strategy of Hamas », *Studies in Conflict and Terrorism*, vol. 33, n°3, pp. 211-225.

⁴⁰ Grenier-Chalifoux, W., (2017) *Radicalisation hors ligne, le rôle des réseaux sociaux dans le passage à l'acte terroriste islamiste (1990-2016)*, mémoire de maîtrise, Université de Québec, Montréal.

⁴¹ « *Comprendre et expliquer le rôle des nouveaux médias sociaux dans la formation de l'extrémisme violent.* » Ce projet a été mené à la demande de la Politique scientifique fédérale (Belspo) et du Ministère fédéral de l'Intérieur (FOD BIZA). Le projet est ancré dans la ligne de recherche « radicalisation » de l'Institut d'études pour la sécurité et la politique urbaine de l'Université de Gand.

radicalisation et les options préventives présentées par les partenaires lors du forum de lancement et lors du séminaire pédagogique.

1.1.5 Une offre de formation attentive aux attentes des professionnels

Il serait erroné de penser que la formation proposée découle uniquement du croisement des cadres d'interprétation des partenaires européens et des grilles d'analyse scientifiques. Les bénéficiaires de l'action de formation Web Walkers (les Promeneurs du Net des trois départements participant à l'expérimentation) vont jouer un rôle déterminant quant aux orientations finales du dispositif de formation. Les promeneurs du net sollicités dans la phase de conception du projet⁴² attendent de la formation Web Walkers qu'elle les outille sur une pluralité de dérives juvéniles, mais la question de la « radicalisation islamiste » ne constitue pas un phénomène auquel les Promeneurs du Net sont confrontés dans leur exercice quotidien. La directrice de l'une des CAF concernées par l'expérimentation le rappelle lors d'un comité de pilotage du dispositif et les Promeneurs du Net vont s'en faire l'écho au cours des différents événements liés à la formation. Ainsi, lors du forum de lancement de Mars 2018, un Promeneur du Net prend la parole suite à l'intervention de Radar Advies : « franchement, ça m'ennuierait que la formation porte sur des questions de radicalisation qu'on ne rencontre pas sur le terrain. Je l'ai déjà dit et je le redis, cette question de la radicalisation religieuse ne fait pas partie de notre quotidien »⁴³.

Les temps de formation sont également l'occasion pour les Promeneurs du Net de faire part de leur absence de contact avec des jeunes engagés dans une trajectoire de radicalisation. Lorsque deux thématiques de travail sont proposées, une promeneuse du Net choisit systématiquement celle qui ne traite pas de la « radicalisation » : « Moi ça ne m'intéresse pas du tout la radicalisation, je veux des outils pour dialoguer avec des jeunes en souffrance, c'est tout, même le mot de radicalisation, ça m'agace ». De manière générale, l'expertise des Promeneurs du Net ne révèle pas l'existence d'une quelconque forme de « radicalisation islamiste » parmi les jeunes accompagnés. Selon eux, la formation ne doit pas se restreindre à la seule « radicalisation islamiste ». En effet, les Promeneurs du Net sont très régulièrement témoins de la diffusion de textes, photos ou vidéos donnant à voir l'adhésion des jeunes à des thèses qu'ils identifient comme étant « d'extrême droite », « d'extrême gauche » ou « radicales ». « L'expertise d'usage » des Promeneurs du Net militerait donc en faveur d'une appréhension plurielle de la radicalisation. Ils estiment néanmoins nécessaire de distinguer l'adhésion à des idéologies radicales et le recours à des modes d'action portant atteinte à autrui : « qu'est-ce que tu veux, moi je ne vois pas le problème si un jeune vote Besancenot. S'il vote FN, ça me pose un problème d'un point de vue perso mais en fait il a droit de mettre « I love Marine » sur sa page Facebook donc non je ne réagis pas »⁴⁴. L'expertise professionnelle des Promeneurs du Net milite donc pour que **la formation se dé-focalise de la seule prévention de la radicalisation islamiste et englobe une pluralité de thématique.**

⁴² La sollicitation se réalise dans le cadre d'un « diagnostic de terrain » réalisé par l'équipe d'ingénierie pédagogique du projet Web Walkers (voir infra). Les promeneurs du net invités et présents au forum de lancement auront également l'occasion de s'exprimer publiquement ou de manière informelle sur leurs attentes, leurs besoins, et pourront réagir aux intentions exprimées par les pilotes du projet.

⁴³ Intervention d'un Promeneur du Net, forum de lancement, mars 2018.

⁴⁴ Intervention d'un Promeneur du Net, module de formation n°2, 2018.

Dans quelle mesure l'expertise de ces professionnels de l'intervention sociale « en ligne » est-elle venue enrichir la réflexion autour de l'élaboration de la formation Web Walkers ? Il convient de relever l'intérêt suscité par celle-ci par les commanditaires du projet. La directrice de l'une des CAF concernées remarque « *On a des idées, un projet mais on a aussi besoin d'entendre ce que les professionnels Promeneurs du Net ont à nous dire* ». Le recueil de la parole des Promeneurs du Net et l'identification de leurs besoins en matière de formation à la prévention « en ligne » des déviations juvéniles via l'élaboration d'un diagnostic préalable à la mise en œuvre de la formation est encouragée par l'équipe projet d'Askoria qui propose la passation d'un questionnaire aux Promeneurs du Net de trois départements, six entretiens et des séances d'observation des pratiques⁴⁵. Il est expressément indiqué que ce diagnostic est appelé à orienter les contenus et formes prises par la formation : « *Les informations recueillies feront l'objet d'une synthèse qui sera transmise aux participants et aux coordinateurs départementaux pour compléments / rétroaction. La restitution finale sera communiquée à l'équipe évaluative ainsi qu'aux partenaires pédagogiques (Radar et CLEMI), et servira de base pour la construction des kits de formation et l'alimentation de l'environnement numérique de travail.* »⁴⁶

Il apparaît que l'arbitrage entre les différentes options exposées par les partenaires est tant le fait de la prise en compte de l'expertise scientifique (cf. *supra*) que de la considération des préférences exprimées par les Promeneurs du Net, autrement dit leur « savoir d'usage » en matière de prévention en ligne.

Ouvrir la boîte noire de l'élaboration de la formation permet d'expliquer et mieux analyser sa mise en œuvre en ce qu'elle donne à comprendre la pluralité des conceptions de la prévention de la radicalisation qui sous-tendent le dispositif. C'est tant les tâtonnements du projet que la « structure organisationnelle »⁴⁷ de mise en œuvre qui apparaissent comme des facteurs explicatifs. La dimension européenne du projet et sa mise en œuvre par un organisme de formation aux métiers du social ont également eu une influence majeure sur la construction de l'offre formative.

1-2 De la motivation à l'engagement dans la formation Web-Walkers, une approche différentielle

Outre ses tractations internes aux pilotes du projet ayant conduit à en stabiliser relativement les finalités et les objectifs de l'expérimentation, et le rôle joué par le recueil et la prise en compte des attentes des bénéficiaires dans la définition de ceux-ci, la construction de l'offre formative Web Walkers a reposé sur deux séminaires d'ingénierie pédagogique, l'un « initial » et l'autre dit « de réingénierie » au moment de la prolongation du projet en 2019. Un déroulé de formation, des contenus et des modalités pédagogiques, mais également des modalités de communication et de participation ont été définies, éprouvées et parfois réajustées dans le cadre de l'expérimentation⁴⁸.

Cette section de notre rapport se centre sur la réception de l'offre formative par les Promeneurs du Net. Elle mobilise la notion de participation, comprise dans son double sens de *conditions d'accès et*

⁴⁵ Document « protocole pour un diagnostic de terrain », 24 janvier 2018.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Hassenteufel, P., (2008) *Sociologie politique : l'action publique*, Paris, Armand Colin, p.88

⁴⁸ Pour le rappel du déroulé des différentes phases de l'expérimentation, voir en introduction : « La mise en œuvre de la formation Web Walkers ».

de présence à l'offre formative et de situation effective de formation, afin d'apporter des éléments évaluatifs concernant la mise en œuvre de la formation Web-Walkers en 2018 et 2019.

Qu'est ce qui peut décider un professionnel à entrer dans un processus de formation dont il peut saisir les intentions de transformation de ses manières familières de voir le monde et d'agir ? « Qu'est ce qui peut le pousser à relever ce périlleux défi dont il mesure les coûts, ; sur les plans pratique, cognitif ou affectif ? »⁴⁹. En nous fondant sur les particularités des formations continues, adressées à des adultes en situation professionnelle, sous le modèle de l'andragogie, nous analysons dans un premier temps les motifs de l'engagement dans la formation Web Walkers, mais également les réserves initiales exprimées par les acteurs, dans la mesure où ils peuvent contribuer à identifier les conditions de réalisation des objectifs de l'expérimentation. Nous nous intéressons ensuite à la façon dont les Promeneurs du Net se sont investis dans l'espace de la formation et se sont saisis des contenus proposés, en portant une attention particulière à la manière dont les trajectoires individuelles, personnelles et professionnelles des participants contribuent à leur donner un sens.

1.2.1 Avoir besoin de se former, un sentiment pas toujours partagé

La motivation à participer à des formations tient principalement au besoin ressenti de se former ou à l'adéquation entre l'offre de formation et ses réalités professionnelles. En ce sens, l'engagement dans une formation pourrait être saisi à travers l'établissement d'un calcul coût/bénéfice par chacun des Promeneurs du net, nécessitant une connaissance préalable du contenu, des objectifs, des modalités pédagogiques et de l'investissement nécessaire. Ce sont aussi ces éléments qui lui permettront de percevoir dans quelle mesure cette formation le « concerne » dans l'exercice de ses fonctions et peut être opérationnalisable.

L'importance de la communication dans l'engagement des promeneurs du net dans la formation Web Walkers

Plusieurs Promeneurs du Net ont expliqué la difficulté à évaluer leur « degré de concernement » au regard des informations fournies en amont, fréquemment jugées « *pas très claires* », ou « *vraiment floues* ». Sans être davantage explicités, les thèmes de la formation qui figurent dans son intitulé ont d'ailleurs pu avoir un effet repoussoir ou provoquer des réticences, explicites pour certains : « *Je trouve que le titre peut faire peur. Quand tu vois ça... je trouve ça...* » C'est le cas notamment du thème de la « radicalisation », qui fait débat au sein des Promeneurs du Net, et plus largement des professionnels en charge de la jeunesse (voir supra). S'engager sur une action de formation concernant la radicalisation conduit le professionnel à prendre le risque d'une dissonance entre son modèle identitaire positif d'appartenance et celui qui sera proposé dans la formation. Ce dernier peut prendre plusieurs formes de décision pour réduire cette dissonance, dont l'abandon, considéré ici comme un non-engagement⁵⁰. Il s'agit pour les Promeneurs non seulement de percevoir dans quelle mesure la formation les concerne, mais aussi d'évaluer ce que leur participation engendrera dans leur posture et

⁴⁹ Bourgeois, E. (1998, mars). Apprentissage, motivation et engagement en formation. *Education Permanente*, n°136, p.101.

⁵⁰ Ibid.

leurs pratiques : beaucoup ne souhaitent pas s'engager dans un rôle de « flicage » qui s'éloigne de leur posture et les placerait en dissonance.

La perception de la formation est donc majeure. Elle dépend des modes de communication qui ont été mobilisés par les coordinateurs ; le contenu de leur communication dépendant lui-même des informations fournies par leur relais au sein de la CAF, ou par l'organisme de formation. Les coordinateurs n'ont pas été égaux quant à ce partage d'information, ce qui peut constituer un des indicateurs expliquant les différences de participations régionales⁵¹. Si certains coordinateurs et/ou Promeneurs ont eu le sentiment que l'accent avait été mis sur la thématique de la radicalisation, d'autres ont davantage perçu la formation comme une nouvelle offre formative dans la continuité des formations proposées aux Promeneurs du Net. L'offre formative Web Walkers peut être alors comprise comme un moyen pour que les promeneurs du Net ne « stagnent pas » (*coordinateur*), ou qu'ils puissent « passer au niveau au-dessus » (*PDN-WW*).

Bien souvent, cette difficulté à saisir les intentions de l'offre formative ou les risques de dissonance avec l'identité professionnelle ont été levées pendant la formation : les formateurs se montrant disponible pour expliciter leurs intentions et désamorcer les craintes d'un enrôlement des Promeneurs du net dans les logiques de « déradicalisation ». Mais les participants ont souvent regretté de ne pas disposer de davantage de moyens pour comprendre les tenants et les aboutissants de l'expérimentation Web Walkers, et l'inscrire dans les perspectives stratégiques de déploiement du dispositif Promeneur du Net :

« Ce qui a manqué, c'est qu'à aucun moment on nous a expliqué ce qu'est la finalité du Web Walkers ? c'est quoi le Web Walkers ? qu'est-ce qu'on vient faire là ? c'est quoi le projet ? C'est vrai que j'ai lu pas mal de doc sur le sujet, et en même temps ce n'est pas clair clair dans ma tête donc même moi je n'arrive pas trop à expliquer aux promeneurs la démarche » (coordinatrice ayant participé à la formation)

« Je me suis quand même demandé un petit peu ce que c'était, d'où venait l'initiative. C'est peut-être quelque chose qui a un peu manqué au démarrage de la formation, alors bon - après on a eu des éléments par le moodle - mais de bien reprendre au début de la formation quelle était cette démarche ? qui la portait ? le rôle d'Askoria ? pourquoi on avait deux intervenants différents ? ça, c'est des choses qui ont posé question, enfin qui n'étaient pas fondamentales parce que moi, c'était surtout sur le contenu que j'avais de l'attente, mais du coup c'était quand même des questions ... c'était pas forcément hyper clair en fait » (PDN-WW)

Notons que pour quelques Promeneurs, le calcul coût/bénéfice ne porte pas uniquement sur le contenu de la formation ou son adéquation. Certains se disent avides de formation, de ces espaces d'enrichissement et d'échange et sont, de prime abord, volontaires quelle que soit la thématique : *« j'étais partante sur le principe. Je trouve que les temps de formation, quels qu'ils soient, il y a toujours des choses à prendre, donc moi j'étais partante pour y aller même en ayant ... voilà, on avait très peu d'éléments » (PDN-WW)*. Participer à la formation peut aussi être un support de reconnaissance d'une fonction difficilement visible au sein de son institution, ou pour laquelle le temps dégagé paraît moindre. Ainsi, l'une des PDN-WW évoquera s'être débrouillée pour participer à la formation, dans la mesure où son activité PDN était mise en veille au sein de sa structure : *« je trouvais important de pouvoir au moins participer au temps de formation, donc ça, je me suis pour pouvoir y aller. »*

⁵¹ Voir en introduction : « la mise en œuvre de la formation Web Walkers ».

Il existe de grandes différences au sein des Promeneurs du Net et entre les territoires d'expérimentation : les spécificités du territoire d'intervention, la structure d'appartenance et ses missions, les fonctions occupées, le public concerné, la dynamique du réseau, etc. : La conjonction de ces différents facteurs occasionne des questionnements professionnels et des besoins de formation divers, qui peuvent ou non rencontrer la proposition de formation Web-Walkers⁵².

Au sein des réseaux Promeneurs du Net, les anciens professionnels évoquent parfois un **affaiblissement de leur motivation** à participer aux formations proposées :

« On n'est pas tous au même niveau de développement de Promeneurs Du Net. Je ne viens pas toujours au regroupement Promeneurs Du Net dans le XX car les mêmes questions se posent toujours. Il faut distinguer les niveaux d'expérience des Promeneurs Du Net. Je trouve que ça manque d'outils. A partir d'un certain niveau, ça stagne. » (PDN-WW)

Ces professionnels, qui ne se retrouvaient plus dans l'offre de formation PDN, ont une motivation plus forte face à une proposition de formation basée sur des thématiques nouvelles. Mais les thématiques Web Walkers ne sont pas considérées comme « nouvelles » sur tous les territoires. En effet, parfois, les coordinateurs ont déjà organisé des formations sur le cyberharcèlement, la prévention des « dangers d'Internet », l'éducation aux médias et à l'information. Dans ce cas, les thématiques censées être innovantes n'ont pas été reçues comme telles par les professionnels. Elles peuvent paraître redondantes et sont davantage présentées par les coordinateurs comme des rappels intéressants, ou des « approfondissement de choses qui ont été abordées, effleurées pendant la formation et qui réclament d'être étayées » (coordinateur).

Il est important de rappeler ici que la formation est une dimension centrale des réseaux départementaux Promeneurs du net. Outre l'apport de connaissances et l'échange de pratiques, les formations proposés aux Promeneurs du net par le coordinateur départemental constituent un moyen de rencontre entre professionnels et un levier de l'animation du réseau. La rencontre avec d'autres PDN s'avère être un vecteur d'intérêt et de motivation à participer à la formation qui a bénéficié à l'expérimentation Web Walkers. L'une des professionnelles explique ainsi avoir pu profiter de la formation Web-Walkers pour échanger d'une situation complexe qu'elle rencontrait sur le terrain :

« J'en ai discuté dans le réseau sur le temps de formation et ça, justement, c'est hyper important. Je trouve que dans notre position, du coup, assez isolée en tant qu'animateur, quand on se retrouve - on n'est pas mal nombreux quand même à être seuls en tant que promeneurs du net - et vivre des situations comme ça, seul, ça n'est pas favorable pour trouver des solutions. On a besoin de construire. Là-dessus c'est vraiment nécessaire, sinon je pense qu'on aura beaucoup de mal, parce qu'on est aussi humain, on réagit aussi avec nos propres craintes, notre propre fonctionnement, et si on n'a pas de personne en face pour nous dire "là, c'est bien ce que tu as fait" où "là c'est bien, mais là, fait attention, tu vas peut-être trop loin". C'est compliqué en fait d'être sûr de soi et de se

⁵² Sur la composition des réseaux départementaux Promeneurs du net, voir en introduction « aux origines de l'expérimentation Web Walkers ». Concernant les attentes et les besoins de formation voir également en introduction : « la construction de la démarche évaluative ».

dire "bon j'ai agi en tant que professionnel dans mon cadre de travail et j'ai fait ce que j'avais à faire correctement". Je pense qu'il nous faut un retour là-dessus ». (PDN-WW)

Nous verrons que cette recherche de collectif a été beaucoup mise en avant par les professionnels qui ont « *besoin de rendez-vous réguliers entre Promeneurs du Net, de dialogue* » (coordinateur PDN). Toutefois, outre l'usage commun d'outils numériques dans la pratique professionnelle, les acteurs rencontrent parfois des difficultés à se reconnaître dans les expériences des autres Promeneurs. Un souhait fréquemment exprimé est de rencontrer des acteurs ayant des publics ou missions similaires aux leurs : « *ce qui manque peut-être c'est ça, c'est l'échange de pratiques entre professionnels de même structure, où en tout cas entre professionnels qui peuvent avoir le même rôle.* » (PDN-WW).

Néanmoins, dans les départements où le réseau possède une plus grande antériorité, les Promeneurs du Net sont plus nombreux à souhaiter partager des temps d'échanges et de formation avec des acteurs d'un autre territoire pour pouvoir à nouveau rencontrer « *d'autres posture, d'autres pratiques* ». Au-delà des temps d'échanges, l'extériorité attendue peut être celle d'un « **expert** » **permettant de donner du sens** aux situations partagées : « *échanger c'est bien, mais pour avoir des temps de formation d'analyse de pratique c'est bien aussi de pas être juste sur "moi j'ai vécu ça" et "moi j'ai vécu ça", mais après derrière qu'est-ce qu'on en fait ?* » (PDN-WW).

L'ensemble de ces insatisfactions ont pu être transformées en **attentes envers l'offre de formation Web Walkers**, qui se distingue de la dynamique de réseau des Promeneurs.

L'un des facteurs majeurs permettant aux Promeneurs du Net d'évaluer l'opportunité de participer à la formation, ce sont les écueils et difficultés rencontrées sur le terrain. Cela concerne donc principalement le public auxquels ces professionnels s'adressent ou ont pour mission de s'adresser. La proximité et la typologie de ce public conditionne la réception de l'offre de formation. Ainsi, l'un des Promeneurs explique : « *Ma posture est un peu compliquée car je n'ai pas de public.* ». Un autre évoque son public issu du milieu rural, qui serait moins concerné par les thématiques de prévention : « *les jeunes que je rencontre sont des petits campagnards des jeunes actifs et dynamiques qui aiment jouer dehors. Ici il y a peu de problème. Ils restent ici, ils ont peur d'aller en ville* ». Les Promeneurs s'adressant à des adolescents, et ayant des contacts avec les établissements scolaires semblent les plus enclins et concernés par la formation, qui leur paraît pouvoir répondre à certaines de leurs préoccupations.

Le fait d'avoir un public « captif », avec lequel peuvent être plus facilement mises en place des actions est un facteur favorisant. Lorsque les relations avec le public sont ponctuelles, la logique de la prévention paraît moins opérante :

« Par exemple une personne qui travaille en mission locale, par rapport aux échanges qu'elle va avoir avec les jeunes, elle n'aura pas forcément... elle ne sera pas forcément confrontée à ce genre de situation [la radicalisation]. Une personne en éducation spécialisée sera effectivement plus confrontée à ça ». (PDN-WW)

Lorsque le public peut choisir de venir ou non sur la structure en fonction des projets et activités, la mise en place d'atelier de prévention doit s'entourer d'une communication et d'une mise en lien beaucoup plus exigeante, qui n'est pas toujours évidente à penser et à mettre en œuvre pour les Promeneurs : « *je ne sais pas comment je pourrais apporter cela pour que les jeunes aient envie de venir* ». (PDN-WW). Dans ce cas, si les thématiques de la formation peuvent intéresser les PDN et les enrichir, elles ne leur paraissent pas immédiatement transférables, praticables. C'est le cas pour les professionnels exerçant auprès de jeunes adultes, au sein des Foyers de Jeunes Travailleurs

notamment, à la fois parce que les ateliers doivent être organisés sur des temps de loisirs, après une journée de travail ou d'école, mais aussi et surtout parce que la dimension éducative présente dans la formation aux ateliers Web Walkers ne leur paraît pas correspondre à leur mission d'accompagnement de jeunes :

« Normalement le rôle des Promeneurs Du Net c'est de faire de la prévention et de la permanence éducative... Moi je bosse quand même avec jeunes qui ont entre 18 et 25 ans (...) c'est vrai qu'au tout début je me suis dit, moi de la permanence éducative sur les réseaux sociaux, étant donné que je ne fais pas d'éduc...normalement ma mission première ce n'est pas de faire de l'éducation en FJT, enfin, les jeunes ils sont relativement autonomes on les accompagne mais on ne fait pas de l'éducatif à proprement parler comme on pourrait le faire avec des jeunes, enfin des collégiens ou des lycéens quoi. Donc je me suis dit, bon, comment est-ce que je vais mettre ça en place étant donné que c'est censé être la continuité de ma prise en charge, puisque c'est ça l'idée du Promeneurs Du Net, c'est tu continues ce que tu fais au quotidien, mais via les réseaux. Donc le côté éducatif, moi, c'est compliqué. ». (PDN-WW)

C'est du fait de leur proximité avec l'objet que les professionnels se forment une représentation de ce qu'est leur identité professionnelle et du contenu de leur mission⁵³. Le processus de formation peut ainsi participer de la déconstruction des représentations sociales de la radicalisation et des « pratiques numériques déviantes », transmises par les médias notamment, pour construire – à l'aide des savoirs présentés et des expériences partagées - des représentations socio-professionnelles permettant de penser leur action au sein de ces problématiques⁵⁴. A ce titre, notons que l'affirmation selon laquelle son public n'est pas concerné a tendance à se nuancer au cours de la formation. Se révèle davantage une forme d'invisibilité des pratiques des jeunes⁵⁵, qui, de fait, s'effectuent hors du champ des adultes, notamment depuis l'avènement de réseaux permettant davantage de conversations privées. Cette dimension est d'autant plus prégnante lorsque l'accompagnement est ponctuel :

« Honnêtement, je n'ai pas été confrontée à quelque chose, un élément dans les jeunes connus ou inconnus, qui aurait été visible, qui aurait formulé ce genre de propos. Ça m'a paru un peu loin de ma pratique. (...) dans la relation que l'on a au jeune, finalement, on n'est pas assez dans la proximité pour identifier ce genre d'éléments » (PDN-WW)

Cette invisibilité pourrait aussi relever d'une volonté inconsciente de ne pas voir, d'une stratégie de résolution de la dissonance provoquée par les thématiques de la formation, sous le mode du déni : « nos jeunes ne feraient pas ces choses-là ! ». C'est ce qu'une PDN-WW – qui vient de prendre connaissance de situations de harcèlement révélées par des jeunes filles qu'elle accompagne – explique :

« Il y avait eu un premier rassemblement à Paris avec l'intervention des partenaires suédois et belge, concernant le tout début de l'expérimentation, et je m'étais dit "Oh là là ! moi j'en suis loin !" Je vivais un peu plus dans un monde de bisounours, et je me disais

⁵³ Abric, J.-C. (2001, février). L'approche structurale des représentations sociales : développements récents. *Psychologie et société*, n°4, pp. 81-104.

⁵⁴ Lac, M., Mias, C., Labbé, S., & Bataille, M. (2010). Les représentations professionnelles et l'implication professionnelle comme modèles d'intelligibilité des processus de professionnalisation. *Les Dossiers des Sciences de l'Éducation*, n°24, pp. 133-145.

⁵⁵ Une invisibilité qui n'est pas une déviance. On pourrait même proposer l'hypothèse selon laquelle cette invisibilité des pratiques numériques juvéniles effectives nourrit les représentations négatives et les appréhensions inquiètes des adultes à leur endroit.

"ils ne font pas ça chez moi les jeunes !" Et au final, j'avais appris beaucoup, donc ça avait été très intéressant, mais je me disais que ça n'allait peut-être pas m'être très utile ».

La communication autour des Promeneurs du Net peut, au fil du temps, permettre aux jeunes de considérer le professionnel comme un interlocuteur clé en cas de questionnement sur des situations qu'ils vivent ou dont ils sont témoins, et donc de rendre ces difficultés visibles aux yeux des Promeneurs :

« Je dirais que si les jeunes sont venues m'en parler, c'est parce qu'elles savent que je suis Promeneur du Net. Parce que je leur en parle régulièrement, on en discute en fait dans les échanges et tout, j'en discute beaucoup avec eux. Rien que cette affiche [grande affiche PDN dans l'enceinte du local avec des exemples de questions qu'ils peuvent poser...], elle leur parle. Ils me questionnent donc, vu que ça les interroge, je leur explique et vu que je leur ai expliqué, ils sont en mesure de savoir que s'il y a un problème je peux être l'interlocuteur...et donc moi je serais plus pour dire qu'on ne voit pas tout, loin de la ». (PDN-WW)

Une PDN-WW fait état d'un effet « *boule de neige* » : une situation « révélée » et prise en charge par les adultes a amené les langues à se délier sur d'autres situations du même type.

C'est donc la proximité avec les problématiques énoncées dans le contenu de formation Web-Walkers, et la représentation que les Promeneurs se font de leur rôle dans la prévention des violences, cyberharcèlement et radicalisation qui joue sur leur motivation à participer à la formation : à la fois pour comprendre ces problématiques, mais aussi pour penser une concrétisation dans leurs pratiques à l'issue de la formation.

Le profil des Promeneurs du Net engagés dans la formation Web Walkers

Le fait de se sentir concerné ou non par la formation tient également à des facteurs et ressentis plus individuels, à des besoins de formation très différents d'une personne à l'autre. Certains ont le sentiment de manquer d'outillage pour concevoir et animer des ateliers en mode projet, là ou pour d'autre il s'agit de leur cœur de métier. Certains se retrouvent en peine pour formaliser un projet écrit là ou pour d'autres il s'agit d'une activité quotidienne. Certains sont à l'aise et utilisent « professionnellement » les réseaux sociaux depuis plusieurs années, là ou pour d'autre il s'agit encore d'une découverte, etc.

Certains professionnels et coordinateurs analysent ces besoins hétérogènes par le diplôme et les connaissances déjà acquises. Les entretiens réalisés avec les promeneurs nous ont amenés à ne pas valider cette hypothèse. En effet, pour des profils très similaires en termes de formation, d'âge et d'expérience, les manques évoqués, liés à la formation initiale, pouvaient être totalement opposés dans les discours⁵⁶.

La manière dont la formation est vécue et appréciée peut être reliée à un niveau scolaire, qui en facilite plus ou moins l'accès. Mais il s'agit surtout pour les Promeneurs du Net d'un rapport à la formation et à l'école de façon plus globale. Nous notons ainsi le recours à des expressions typiquement scolaire : « *bonne élève* », « *correction* », « *savoir si on a bien répondu* », « *profs* ». Cette impression peut être

⁵⁶ C'est le cas notamment pour les compétences en animation d'ateliers évoquées par des professionnels formés CESF (Conseiller en Economie Sociale et Familiale)

induite par certaines modalités de formation : le module à distance (mis en place lors de l'itération de l'offre formative en 2019) comprend des travaux à remplir, des « exercices » sont demandés en présentiel... Elle est renforcée quand le professionnel doit réaliser ces travaux seul (en présentiel comme en distanciel), ou par le profil du formateur notamment lorsqu'il est issu de l'Education nationale (CLEMI) :

« Tu sens que c'est école ! mais après c'est la façon de faire... Mais il est agréable dans la façon de mener quand même, parce qu'il y a des profs qui sont Mais lui quand même, c'est appréciable parce qu'il se lève, il bouge quand même, il a quand même cette attitude là, mais c'est vrai que... dans le truc, la feuille, tu fais ci, tu refais ça ... ». (PDN-WW)

Ce que nous appellerons ici le rapport à l'école, ou « l'attitude fondamentale du sujet par rapport à l'apprentissage (ou à la formation)⁵⁷ vient jouer comme repoussoir dans l'engagement dans la formation lorsque les expériences scolaires ont été vécues difficilement. Aucun des PDN ne l'explique de cette façon. Ils disent craindre de se sentir « ignorants » : « *en formation c'est ce que t'as peur tout le temps, tu te dis, si ça se trouve, je n'ai rien compris, et tu te sens...* » (PDN-WW) ; ou évoquent que leur âge les a trop éloignés des attitudes scolaires : « *Je ne me suis pas trop investi dans la préparation et la prise de notes. A des moments je me suis senti un peu vieux par rapport aux jeunes qui ont plein d'énergie* ».

A l'inverse, ce rapport à l'école peut être attractif pour d'autres Promeneurs qui se disent avides d'apprentissage, *toujours partants*, ayant toujours envie d'*aller plus loin*. Ils sont passionnés par les questions du numérique, des nouvelles technologies, de l'éducation aux médias, de la prévention des conduites à risques... Bien souvent, ces professionnels sont ceux qui combinent les formations des Promeneurs et des formations personnelles, la participation à des d'études et colloques et l'auto-formation. La formation est alors davantage reçue comme une légitimation de savoirs préexistants, espace de partage et réflexion, que comme apprentissage :

« J'ai trouvé ça intéressant, c'était à la fois quelque chose qui rafraichissait un peu mes connaissances, et puis qui les confirmait aussi parce que des fois, c'est bien quand on utilise des outils de voir, déjà qu'on n'est pas les seuls à fonctionner comme ça, à les utiliser, et puis quelque part ça a un côté rassurant. (...) Par rapport aux connaissances que je n'avais pas, ben oui j'ai quand même appris quelques petites choses » (PDN-WW)

L'ensemble de ces différences entre les Promeneurs prête à débats sur les profils des participants les plus à-même de recevoir la formation. L'accent se porte notamment sur les critères maitrisables, à savoir l'ancienneté dans la fonction de Promeneur du Net. Certains estiment que pour participer à la formation Web Walkers, il est nécessaire d'avoir déjà « *un peu de bouteille* », c'est à dire « *une expérience de plus de deux ans...* ». Cet ancrage dans des situations et questionnements rencontrés sur le terrain qui permettent d'être *confrontés à des pratiques différenciées*, peut atténuer l'influence d'autres facteurs, plus individuels, susmentionnés. Toutefois, tous ne partagent cet avis :

« Pour moi c'est une formation qui devrait être accessible à tous Promeneurs Du Net. Car les outils du CLEMI, c'est intéressant pour tous promeneurs du net. Il faudrait raccrocher cette formation (la fusionner) avec les formations techniques proposées à tous les Promeneurs Du Net. (...) Moi ce que je cherche ce n'est pas une formation d'élite pour un petit groupe mais une formation applicable à tous les praticiens. ». (Coordinateur PDN)

⁵⁷ Bourgeois, *op.cit.*

Une PDN-WW considère que les questions de fond soulevées par la formation ateliers Web Walkers ne sont pas nécessairement reliées aux réseaux sociaux, mais aux **conduites à risques des jeunes**. Pour elle, de ce fait, *« l'expérience : à partir du moment où on est animateur jeunesse, on a l'expérience ! »*. Une autre professionnelle, coordinatrice, estime même à l'inverse que la formation bénéficierait davantage à des Promeneurs qui n'auraient pas bénéficié des formations qu'elle anime par le réseau (dont les thématiques sont quasiment identiques) : *« pour des promeneurs tout neufs que je n'aurais pas formé du coup ça aurait été plus pertinent »*.

Notons que le fait de posséder une formation ou une solide expérience au sein des thématiques abordées lors de la formation Web-Walkers n'a pas provoqué de la part des participants – que nous avons rencontrés en entretien - un désengagement. Alors que les observations que nous avons réalisées en formation pouvaient nous laisser à penser que ces professionnels évoqueraient de l'ennui ou une frustration à ne pas être allés plus loin, ils avancent au contraire un intérêt à voir conforter leurs connaissances, et mettent davantage l'accent sur ce qu'ils ont reçu en plus de ce qu'ils connaissaient ou maîtrisaient déjà :

« Tout ce que qui est prévention des conduites à risque, éducation aux médias et à l'information, ce sont des choses qu'on a vues énormément (...) surtout l'éducation aux médias (...) ils sont assez bien rodés normalement sur ces questions-là. Après, dans tous les cas, avoir encore cette piqûre de rappel et approfondir les sujets ça je trouve ça hyper bien et découvrir de nouveaux outils aussi c'est top... mais ce n'est pas un complément "plus plus" quoi » (coordinatrice PDN).

« Ce n'était pas une redite de choses qu'on avait déjà faites. Ça apportait quand même des éléments nouveaux. On avait eu une formation juridique qui nous a été proposée par une avocate. C'était une chose qui était très... pareil, un peu en décalage. Les sujets pouvaient être un peu similaires sur la question du harcèlement mais on était vraiment tournés sur les risques encourus, le rappel à la loi tout ça. C'était le même sujet mais pas du tout abordé de la même manière donc pour moi, ça n'a pas été une redite, en tout cas. » (PDN-WW)

De la motivation aux attentes de la formation

La grande diversité des contextes d'exercice, des publics accompagnés et des profils des Promeneurs a rendu la construction d'un programme de formation, et la conception de son animation complexe : *« C'est difficile car les Promeneurs du Net ont des profils très différents »* (Equipe d'ingénierie). Les attentes quant à cette formation et ses effets ont donc été eux-mêmes variés, et peuvent en partie expliquer son appréciation diversifiée, comme nous le verrons ensuite.

Les attentes peuvent être pensées de façon générale pour les Promeneurs du Net, ce notamment par les coordinateurs. Ces attentes font état des manques et difficultés qu'ils cernent dans l'exercice de la fonction de Promeneur du Net. Participer à la formation, selon eux, doit permettre *« d'avoir des professionnels plus à l'aise avec cette fonction », « d'aider les Web-Walkers à devenir de bons accompagnants capables d'aborder divers sujets, capables de garder la bonne distance »* ; de *« les pousser vers l'autonomie, leur donner des outils qui ne soient pas des outils de contrôle », « d'avoir des outils pour atteindre un public plus âgé : les 14-17 ans comme cible difficile à atteindre »*. Mais le plus souvent, les discours s'ancrent dans les thématiques spécifiques qui sont traitées lors de la formation. La formation doit permettre *« d'outiller les professionnels sur des questions spécifiques : violence et*

harcèlement » (coordinateur PDN). Elle répond à la « *nécessité que les Promeneurs du Net soient aptes à réagir face à ces problèmes* (coordinateur PDN) ». Les Promeneurs, quant à eux, évoquent des situations professionnelles encore plus précises. Ils sont davantage en attente de contenus répondant au « comment faire » :

« En tant que Promeneur du Net je suis interpellé par les post que les jeunes partagent : beaucoup de choses français de souche, FN etc... et ça me titille. Je me demande comment je peux agir. »

« Comment parler des dangers d'Internet, du harcèlement sur Internet, des partages inappropriés de vidéo ? Comment les amener à respecter le droit à l'image personnelle ? (...) J'attends des clefs, des billes qui m'aideraient à mettre en place des ateliers en direction des jeunes, qui me permettraient de leur parler des réseaux sociaux, de leur proposer des outils, des kits de formation »

« Comment tu intervies sur les réseaux sociaux numériques quand tu constates par exemple qu'un jeu a posté une vidéo ou il cassait des rétros ? Si je vois le jeune casser des rétros, j'interviens. Mais si je vois la vidéo après coup sur les réseaux sociaux numériques ? »

« Les jeunes me parlent aussi du Momo challenge⁵⁸. En fait les peu les petits ne peuvent pas en parler à leurs parents heureusement qu'ils m'en ont parlé à moi. Du coup j'aimerais préparer une intervention comment faire quand on se trouve face à des contenus de ce genre ? (...) la formation Web-Walkers tombait bien par rapport au Momo challenge »

Même lorsque les Promeneurs échangent sur des situations qu'ils ne rencontrent pas dans leur pratique professionnelle, ils restent en attente d'outils directement mobilisables :

« je n'avais pas d'attentes particulières... peut-être de repartir avec des outils, des choses ou voilà, je pouvais me dire : "maintenant que je sors de cette formation, je sais que je vais pouvoir faire ça, ou en tout cas je vais avoir l'idée de faire ça et j'ai des éléments à mettre derrière". »

Ces éléments permettent d'appréhender la diversité des motifs d'engagement et des attentes des professionnels dans la formation Web Walkers. Le processus initial de conception de l'offre formative a permis d'en appréhender certains, la mise en œuvre de la formation de 2018 a permis de s'appuyer sur les retours des participants et des évaluateurs pour les intégrer à la réingénierie de la formation en 2019, dans la limite des contraintes, notamment temporelles, auxquelles étaient confrontées l'équipe de pilotage du projet. Les entretiens réalisés après les sessions de formation 2019 permettent encore de préciser la diversité des motifs d'intéressement et d'engagement dans la formation. Nous verrons maintenant comment l'expérimentation a facilité ou limité la participation des promeneurs du net à la formation.

⁵⁸ Le Momo Challenge est un défi posté sur les réseaux sociaux. Le jeune est en relation avec un anonyme, qui lui lance des défis à réaliser sous peine de diffuser des informations personnelles. Ce défi conduit les jeunes à adopter des conduites à risques.

1.2.2 Pouvoir participer activement à la formation

La transformation d'une volonté de participer en participation effective se joue à deux niveaux. Le premier est « physique », il relève de la possibilité de se détacher de son activité professionnelle pour se rendre en formation. Le second concerne davantage un engagement personnel au sein de la formation : il tient à la fois à la disposition du Promeneur, mais aussi aux méthodes d'animation qui lui sont proposées.

Pouvoir se dégager professionnellement pour aller en formation

Le premier frein évoqué par les Promeneurs pour participer aux formations de façon générale, et à la formation ateliers Web Walkers en particulier, est la contrainte du temps. L'un des PDN-WW qui a pu parler de la formation WW aux autres PDN de son département, ne pense pas que le peu de présence (ils étaient uniquement 2) est dû à un manque d'intérêt mais que « *s'ils ne sont pas venus, c'est qu'ils n'ont pas pu venir* ». Certains professionnels ont dû renoncer totalement, reporter leur participation, ou bien y participer partiellement : « *J'aurais bien aimé [participer au voyage en Finlande] mais c'était impossible de trouver le temps dans mon planning. J'ai tourné ça dans tous les sens mais impossible de se faire remplacer.* ». Participer à la formation est ici le résultat de la confrontation entre le bénéfice pressenti à participer à cette formation, et les conséquences sur son activité professionnelle. Pour certains, la période a semblé propice, pour d'autres à l'inverse, elle semblait très mal choisie :

« Je me suis dit c'est chaud, c'est juste franchement niveau timing ! Les dates étaient justes, il y avait les vacances, je partais au parc Astérix, je dis c'est limite quoi, comme je disais, au mois de février, j'ai organisé le forum d'été, je venais de finir un truc, je me suis dit faut être dedans, quand même, faut un minimum être dedans. Ce n'est pas que je ne voulais pas, mais la période n'était pas bonne ». (PDN-WW)

A nouveau, les variétés de profil et cadres d'emplois ne permettent pas de penser une période adaptée à tous.

Le second frein est « financier ». L'ensemble des formations proposées à ce jour est gratuit, ce qui peut faciliter la participation : « *cette formation Web-Walkers est facile sur le plan institutionnel parce qu'elle est prise en charge directement et sans un cout supplémentaire pour l'institution.* ». Les employeurs peuvent donc soutenir ces participations en formation, comme l'évoquent plusieurs Promeneurs du Net. Elle permettrait par ailleurs à des professionnels, souvent peu diplômés ou formés sur ces fonctions spécifiques, de bénéficier de temps de formation :

« Il y a des employeurs qui répondent "oui effectivement, va en formation, la CAF sera contente ! va chercher le label du moment !". J'ai des directeurs qui ont ce regard là et qui ne s'en sont pas cachés. Il y a ces motivations, et puis j'ai d'autres employeurs qui voient une montée en compétences de professionnels qui ne vont pas en formation tous les quatre matins, et qui vont pouvoir bénéficier d'une formation, bah à vrai dire, pas trop longue et puis... gratuite ! Il y a ça aussi qui rentre en ligne de compte. ». (Coordinateur PDN)

Si la formation est gratuite, l'absence des professionnels n'est pour autant pas indemnisée et leurs frais doivent être avancés (transport voire hébergement, repas). C'est pourquoi les structures employeurs peuvent ne pas toujours soutenir les actions de formation et de rencontre :

« La situation des associations dans lesquelles travaillent les Promeneurs Du Net, ce sont souvent des associations de quartier pressurisées qui manquent de temps, de moyens... il est impossible pour elles de trouver du temps pour la formation des professionnels » (coordinateur PDN).

L'un des coordinateurs, prenant cas de l'expérience de ses pairs et des résultats de l'évaluation Phare a ainsi proposé un co-portage institutionnel permettant la reconnaissance de son offre de formation, Data-dockée, et pouvant donner droit à des remboursements de frais et remplacements. Son retour d'expérience permet de percevoir que c'est davantage le sérieux associé à ce label qui a été moteur que les frais en tant que tels :

« J'ai pu bétonner un peu le côté institutionnel de la chose. Je pense que les employeurs ne s'en sont pas saisis, qu'ils ne sont pas allés voir leur OPCA⁵⁹ pour demander un remboursement lié à l'absence de l'un de leurs professionnels - parce que la formation est gratuite en tant que telle, mais je pense que ça a amené un gage de qualité. C'est-à-dire que "formation", le terme n'était pas usurpé quoi ! ».

Ce processus de formation a en outre permis d'éviter l'écueil de la non-information de l'employeur sur le déroulement de la formation et sur ce contenu⁶⁰, et de ce fait donne la possibilité aux structures d'attendre un retour de leur Promeneur et de les soutenir dans la mise en œuvre de nouveaux projets/actions et dans la diffusion de leurs connaissances en interne et au niveau partenarial. Cette implication peut participer de la reconnaissance de l'expertise du Promeneur.

L'implication des employeurs est un élément facilitant nécessaire à **l'engagement** des Promeneurs dans leur formation. Les coordinateurs, bien conscients de cette situation, veillent à ne pas sur-mobiliser les salariés du réseau. C'est une des raisons qui a conduit l'un des coordinateurs à faire le choix de ne pas proposer aux Promeneurs, récemment mobilisés, de participer à l'expérimentation :

« Quand je dis prêt, c'est en termes de disponibilité en fait, tout simplement ; ce n'est pas en termes de niveau, en termes de compétences... peut-être un peu en termes de background, parce que quand je me suis inscrit dans le dispositif, concrètement, ils n'avaient pas commencé les permanences en ligne, donc effectivement, c'était aller un peu trop vite de les lancer sur un nouveau module alors qu'ils s'étaient à peine appropriés le premier. Après, il y a un jeu aussi avec les employeurs... C'est-à-dire que la formation que moi j'appelle initiale promeneurs du net, c'est 6 demi-journées, et je ne me voyais pas non plus solliciter à nouveau leurs salariés pour un nouveau module à distance et en présentiel... Oui, ça semblait prématuré ». (Coordinateur PDN)

La formation Web Walkers se distingue des formations classiques Promeneurs du Net organisées sur le territoire. L'avantage est lié à l'image et la légitimité que les Promeneurs et coordinateurs attribuent à une action réalisée par un organisme de formation extérieur, et ce d'autant plus dans un cadre expérimental qui les place comme acteurs. Elle amène selon les participants « *une autre approche du numérique que nous* », « *une autre vision* », qui enrichit leurs perspectives. Les formateurs aident à « *faire des liens intéressants* » (coordinateur). C'est le pas de côté des formateurs, conjugué à leur connaissance du secteur, qui est valorisée. L'inconvénient de cette formation est la distance géographique et les déplacements qu'elle peut occasionner : il s'agit alors non seulement des temps de transports, mais aussi parfois simplement des réticences à se rendre dans une grande ville, à utiliser les transports parisiens, etc.

⁵⁹ OPCA : "Organisme Paritaire Collecteur Agréé".

⁶⁰ Car elle nécessite l'établissement de conventions de formation.

La seconde version de l'offre de formation (2019), permettant d'effectuer le premier module à distance, a participé à lever une partie de ces freins. Elle a permis de ne pas bloquer une journée définie, mais d'avoir une marge de manœuvre au sein d'une période pour réaliser les six heures de formation prévues. Encore faut-il que la période retenue et l'organisation du travail permette au Promeneur de réaliser cette formation. Une PDN-WW explique n'avoir pas pu prendre le temps car elle n'avait qu'une semaine pour réaliser le travail et se retrouvait sur cette période seule sur son poste de travail, tandis qu'une autre a pu profiter d'une réduction d'effectif pour se mobiliser : « *si j'avais été sur une période où ils sont 30, je n'aurais peut-être pas eu le temps* » (PDN-WW).

Nous pouvons constater que la participation nécessite une forte anticipation, et donc une communication auprès des Promeneurs, des structures organisationnelles afin de penser l'organisation et les coûts qui y sont liés. Beaucoup de coordinateurs et de professionnels mentionnent la trop faible anticipation dans la communication des dates et des contenus, qui pourrait réduire ces freins : « *Le problème de Walker c'est qu'on n'est pas au courant assez tôt des dates on a des problèmes de remplacement, des problèmes de disponibilité.* » ; « *il faudrait attendre beaucoup plus avant le démarrage pour que les candidatures affluent davantage* » (Coordinateur PDN).

Être disponible pendant la formation

La possibilité de participer à la formation de façon active, de s'y impliquer, nécessite une distanciation d'avec les problématiques et urgences de terrain. L'un des coordinateurs note que le déplacement sur un autre département peut avoir cet effet positif :

« Même si c'est infaisable, je trouve drôlement intéressant de faire des rencontres interdépartementales (...) pour les sortir volontairement de leurs quotidiens professionnels qui sont très invasifs. Moi j'ai souvent des professionnels qui viennent sur un temps de regroupement de 9h à 12h et après ils s'en vont très vite parce qu'ils doivent être au collège à 12h20, et je trouve que pour réfléchir à ces questions que l'on aborde, sur la vulnérabilité ou sur l'EMI, ça oblige à prendre un peu de distance. »

Les sessions de regroupement se sont parfois déroulées sur les terrains professionnels, ce qui est fortement apprécié pour la rencontre entre les acteurs du réseau, la connaissance du lieu de travail de l'autre, mais permet plus difficilement aux professionnels qui accueillent de s'extraire des sollicitations de leurs collègues ou du public.

Des divergences apparaissent sur l'organisation la plus intéressante de ces deux journées. Certains professionnels estiment que la continuité de deux journées de suite leur permet de ne pas perdre le fil - *entre temps il s'est passé 4 jours donc ce n'est pas que j'oublie... enfin si j'oublie, je suis passée à autre chose* - tandis que d'autres apprécient le fait de pouvoir prendre du recul pour entre les deux journées. Cela souligne à nouveau l'impossibilité de déterminer un modèle type d'ingénierie.

La formation à distance vient réinterroger, sur un nouveau volet, les frontières entre temps de travail et temps personnels et montre les positions très différenciées des Promeneurs sur ces points. Un PDN-WW explique qu'il a fait la formation à distance en partie à son domicile, n'ayant pas les conditions idéales sur son terrain professionnel pour se concentrer alors qu'une autre exprime très clairement son refus de travailler en dehors du temps professionnel : elle s'était « mise en garde » : « *c'est soit j'ai le temps et dans ce cas-là je les lis, soit je n'ai pas le temps et tant pis je dirais que je n'ai pas eu le temps de les lire.* » Nous voyons là apparaître une tension entre respecter son temps personnel, et

donner l'image d'un « bon élève » : « *c'est vrai que je n'ai pas été très bonne élève, vraiment je n'ai pas été bonne élève, voilà, je ne suis pas allée jusqu'au bout* ».

Inversement, il est à noter que le développement des nouvelles technologies peut conduire les professionnels en formation à être mobilisés parallèlement par leurs collègues ou employeurs. L'un des stagiaires a dû « décrocher » sur une grande partie de sa matinée de formation : il venait de recevoir un mail de son supérieur lui demandant de toute urgence de finaliser une note. Un autre a dû remplacer un animateur absent, ce qui a occasionné un retard en formation, ainsi que des démarches pour trouver un remplaçant, etc. Et beaucoup d'entre eux ont parallèlement consulté et répondu à leurs mails, pouvant parfois se parasiter entre collègues au sein même de la formation : « *tu m'envoies toutes les patates chaudes !* ».

Participer activement à la formation : l'importance de l'ingénierie et de l'animation

Participer activement à la formation, ce n'est pas uniquement être présent et disponible, c'est aussi garantir aux participants une animation et des situations d'apprentissage qui les motivent et les impliquent. Nous avons pu constater que face à l'hétérogénéité des profils et des attentes, les contenus et l'animation des journées de formation s'avéraient être un réel défi.

Le module à distance a été réalisé de façon hétérogène et parfois incomplète par les professionnels (voir section sur la formation à distance), pour des raisons de disponibilité, mais aussi d'accessibilité des contenus ou même d'envie. On observe sur la seconde expérimentation une déperdition progressive entre le premier exercice du module à distance et les participants en présentiel. Si la disponibilité peut être une des explications, la question de l'essaimage par la difficile accessibilité reste posée, sans pour autant pouvoir être vérifiée par nos matériaux. En effet, pour s'engager dans une formation, il est nécessaire d'avoir le sentiment que l'on pourra réussir dans cette tâche (*expectancy*)⁶¹. C'est le professionnel le plus expérimenté et le plus diplômé des participants (Bac +4), qui s'autorise à mentionner la difficile accessibilité des documents scientifiques mis à disposition :

« C'est déjà un peu conséquent en termes de page, en termes de lecture, mais aussi en termes de vocabulaire utilisé, ce n'est pas... ce n'est pas forcément digeste quoi. Ce n'est pas un problème de compréhension, Mais de... beaucoup de mots, de prise de temps de réflexion etc. de beaucoup de mots qui ne sont pas, qui ne se lisent pas de manière très fluide et du coup, je trouve que le contenu, il n'est pas forcément très adapté à être lu facilement, il faut vraiment être concentré. » (PDN-WW)

Le croisement de la formation à distance et en présentiel favorise l'implication des PDN-WW et leur participation active. Les professionnels ont déjà élaboré une réflexion qu'ils viennent ensuite partager à plusieurs : « *La classe inversée en tout cas les échanges et le fait que du coup ce ne soit pas juste le formateur qui nous forme, qu'il y ait un réel échange entre tout le monde* ». La classe inversée a permis de réduire l'hétérogénéité de niveau et de pratiques professionnelles des Promeneurs. Les contenus présentés dans le module à distance offraient l'occasion pour les participants d'avoir une base et des situations communes pour ensuite échanger en formation. Pouvoir réfléchir en amont sur les situations, sur les pratiques personnelles, sur les éléments d'analyses, a permis aux Promeneurs de s'impliquer davantage dans les échanges en présentiel :

⁶¹ Bourgeois, *op.cit.*, p.102

« Derrière, quand on arrivait sur les temps présents, bah on allait dans le concret, on n'était pas sur de la réflexion, et on avait déjà eu le temps de prendre un peu de recul par rapport aux situations qu'on avait vu ou qu'on avait lu. Parce qu'autrement, à chaud, c'est compliqué d'avoir les idées qui viennent ». (PDN-WW).

Cette forme de formation permet en effet de partager ce que l'on a écrit et transmis. Elle permet à tous de « dire » ce qu'ils ont préparé en amont, quelle que soit leur aisance dans la prise de parole. Elle contourne les stratégies d'évitement qui amèneraient le dernier qui s'exprime à formuler un « *tout a déjà été dit* ». Elle permet à la fois de s'impliquer, tout en se plaçant à distance : « *J'avais noté/marqué/mis* ». Ce que l'on a écrit date d'il y a quelques jours, d'avant le début de la formation et des premiers apports : les temps utilisés lors de la formation sont de l'ordre de l'imparfait.

Cette préparation, accentuant les échanges et le partage, favorise l'implication de tous. Toutefois, certains participants n'ont pas pu être présents sur l'ensemble des journées de regroupement, ce qui a parfois mis à mal les méthodes d'animation et la dynamique de groupe. Ainsi, l'un des participants mentionne que le projet travaillé en groupe en première journée n'a pas été repris sur la seconde journée (son binôme était absent), ce qui pouvait faire perdre l'objectif ou le fil conducteur de la formation.

De manière générale, les participants saluent la proximité des professionnels d'Askoria et l'énergie qu'ils ont mobilisée pour faciliter leur apprentissage. C'est ce qui a permis notamment aux professionnels novices de s'engager dans le travail à distance, pouvant par ailleurs compter sur une présence humaine : les Promeneurs ont pu solliciter par mail et téléphone la référente de la formation pour poser leurs questions et être rassurés. Sont saluées « *la grande réactivité, la communication fluide, la bonne organisation* ».

Certains formateurs choisis pour animer cette expérimentation bénéficiaient d'une expertise, qui leur permettait d'aborder des contenus théoriques non de façon descendante mais dans le cadre des échanges venant des Promeneurs :

« Ce que j'ai préféré ce sont les échanges dans le groupe, les échanges avec les collègues et l'intervenant, et les apports qu'on avait. Le côté on échange nous sur nos données et là, on a un apport concret avec des arguments derrière, qui peuvent faire base pour nous. Ça c'était vraiment très apprécié ! ». (PDN-WW)

Les formateurs ont également des capacités d'animation de formation pour adultes, plaçant ces derniers comme de réels acteurs de leur formation en les impliquant au maximum dans son déroulé :

« C'était sympathique aussi sur le premier jour qu'on se soit auto-animés en fait, parce que ça a permis effectivement de faire cet échange, de faire connaissance les uns avec les autres et de, bah de briser la glace entre nous. ». (PDN-WW)

Le profil particulier, mais aussi la personnalité des formateurs a été estimée être un moyen efficace de permettre la participation. Une PDN-WW fait ainsi la comparaison avec d'autres formations qu'elle a vécu :

« elle nous a incendié ! mais tu vois, c'est parce que c'est une personne qui n'avait aucune connaissance de l'animation et de tout ça, et qui ne connaissaient les réunions qu'avec 70 personnes (...) ce que je veux te dire ce n'est pas les mêmes personnes franchement [le formateur d'Askoria], il a des connaissances on le voit, et nous on les avait pas les connaissances, tu le ressens un moment donné, mais tu n'as pas l'impression de te sentir

plus bas que la personne qui est en face de toi, (...) j'aime bien cet échange-là, où tu ne te sens pas abaissé. Voilà, on a chacun nos connaissances ». (PDN-WW)

C'est donc aussi le dynamisme des formateurs qui a été souligné - « *vraiment super pêchu, intéressant à fond !* » - souvent en opposition avec la représentation du professeur lisant ses notes :

A été également mentionné l'intérêt de réaliser cette formation avec **un petit groupe de participants**, qui permet des réels débats et échanges d'idées⁶², *d'avancer plus vite*, et permet aux formateurs d'adapter le déroulement à la dynamique du groupe : « *Les formateurs ont été à l'écoute des remarques, questions, retours sur les expériences de terrain* ». Enfin, ce faible nombre a favorisé une attention individuelle permettant le « raccrochage » lorsque les Promeneurs *perdaient le fil* ou ne comprenaient pas les *enjeux* d'un exercice.

Nous soulignons qu'au-delà du contenu même de la formation, la relation avec le formateur conditionne les discours et appréciations qui seront données sur la formation. Ainsi, alors que sur la première journée de formation, un des groupes sera très critique, évoquant qu'ils avaient déjà reçu ces contenus. Sur la seconde journée, alors même que les outils sont majoritairement connus, les enquêtés soulèvent ce qu'ils ont reçu de plus. Lorsque le chercheur questionne : « *donc cette journée, pour toi, elle était importante ?* », le professionnel répond : « *elle était chouette* ». C'est donc ici davantage la satisfaction d'avoir passé un « bon moment » ou un « mauvais moment » qui teinte le discours sur le contenu. Nous voyons ici apparaître la nécessité de ne pas se centrer uniquement sur des enquête de satisfaction mais bien sur des entretiens permettant d'approfondir les retours et effets de la formation.

Enfin, nous avons vu que les professionnels participant à la formation ont des degrés d'expériences variées, notamment selon la visibilité des pratiques des jeunes qu'ils côtoient. Cette expérience ne présume pas de leur participation active ou non, mais elle teinte leur écoute et ce qu'ils reçoivent de la formation – entre intérêt général et recherche d'outils notamment. Il est intéressant de relater ici l'expérience d'une PDN-WW, qui a vécu professionnellement une situation de cyberharcèlement entre les deux journées de formation, et rend compte de cette écoute différentielle :

« Je vais faire la différence juste entre les deux journées de formation en présentiel. Je ne les ai pas du tout vécues pareilles, parce qu'en fait sur la première journée, j'étais, on va dire, plus neutre de situation donc j'ai pris les infos, j'ai eu plein d'idées d'animation, mais plus sur de la prévention auprès des plus jeunes ; et tout en me disant "bah ouais, on va commencer avec eux". Et sur la deuxième journée, j'étais plus : "bon alors concrètement, qu'est-ce qu'il va falloir qu'on mette en place demain, vraiment, pour lutter contre la situation en cours et contre tous ces types de situation ».

⁶² A noter que parfois ce nombre a été estimé trop faible pour réellement offrir une pluralité d'expériences (groupes de moins de 5 personnes).

1.2.3 Le vécu de la formation WW : une appréciation dépendant d'un contexte et de profils

Nous avons pu aborder le fait que la réception de la formation dépendait de multiples facteurs propres au Promeneur du Net, à l'ingénierie et l'animation de la formation, aux dimensions affectives qui se créaient dans le groupe ou avec le formateur. Les attentes et retours ne se centrent pas toujours sur l'objectif même de la formation concrète. D'autres effets sont évoqués. Ils témoignent du fait que chaque professionnel appréhende la formation selon son public, son parcours, ses besoins. Lorsque l'on recueille les avis sur l'expérimentation, les professionnels interrogés ne parlent pas uniquement du module à distance et de la formation présentielle, ils évoquent également le forum de lancement, le forum de restitution, le séminaire pédagogique.

Il est intéressant de constater que ce qui a été relevé de positif par un Promeneur peut avoir été vécu de façon insatisfaisante par un autre. Certains éléments de contextes peuvent parfois être avancés pour comprendre ce fait. La dynamique de groupe est par exemple un élément significatif. Le premier jour, la prise de parole est moins aisée pour les professionnels que lors de la seconde journée ou une dynamique de convivialité s'est créée (parfois représentée par l'apport de croissants, etc.) : « [si je devais choisir, j'ai préféré la deuxième journée] *déjà parce qu'on a déjà fait tous connaissance un petit peu* ». Ainsi, l'intervention du CLEMI, lorsqu'elle s'effectuait en première journée, était estimée trop scolaire, alors que lorsqu'elle aboutissait en seconde journée était soulevé l'aspect dynamique et participatif. Nous avons pu aussi constater que l'énergie déployée par le formateur pouvait varier d'une journée à l'autre, et occasionner une réception et participation plus ou moins grande des professionnels. De même, la résistance d'un participant peut freiner la dynamique mise en place.

Il paraît important de souligner qu'au cours d'une même session de formation, certains participants ont estimé que les thématiques étaient particulièrement adaptées et bien amenées, tandis que d'autres ont regretté leur caractère éparpillé. Nous retrouvons alors là toute la difficulté d'offrir une formation adaptée à tous, compte tenu des profils, mais aussi des différences dans la participation : à la fois dans la façon dont les professionnels se sont emparés de la formation à distance (voir focus sur ce thème, *infra*) et dans leur possibilité de participer pleinement en présentiel. C'est pourquoi les éléments de satisfaction et d'insatisfaction recueillis ne peuvent s'interpréter que dans le croisement avec le processus personnel de professionnalisation recueilli dans les entretiens avec les Promeneurs. Ainsi un PDN-WW émet une critique sur l'opérationnalité de la formation : « *la formation ne m'a pas donné de billes pour agir là-dessous* », mais cette dimension ne peut être interprétée qu'au regard de son implication : « *mais je n'ai pas tout fait.* ».

Ce qui est également intéressant à souligner, c'est l'impact des différenciations en termes de territoire. Ainsi, dans les régions où les formations par le réseau ont été denses, les participants évoquent le sentiment d'une « *redite* », tandis que dans d'autres régions, le caractère à l'inverse novateur est souligné : « *La formation Web Walkers était bien plus poussée et cadrée que la formation Promeneurs Du Net. On est entré dans le vif du sujet, on a dépassé le stade "apprendre à paramétrer son compte"* ».

Dans le même ordre d'idée, lorsque les réseaux de Promeneurs offrent des espaces d'échanges entre coordinateurs, les Promeneurs concernés ont le sentiment que certaines journées de formation ne leurs apportent pas davantage : « *Les premières sessions, non, je n'y allais pas pour ça pour une étude de pratiques... on en fait en région* », alors que pour d'autres ce qui a été intéressant au contraire, c'est de rencontrer d'autres professionnels pour échanger : « *Sur la formation Promeneurs du Net, il n'y a pas eu le temps de travailler sur la pratique professionnelle. La formation web Walker a permis de compenser cela* ».

A la question de la différence entre la formation Promeneur du Net et l'offre de formation Web Walkers, les avis sont donc très divergents, allant de *thématiques totalement nouvelles*, à *des évidences dont il est intéressant de parler – des piquûres de rappel*, en passant par « *Une continuité dans le sens où on va plus loin et on a de nouveaux outils* », « *une surcouche formative pour opérer sur les questions de violence, de radicalisations* ».

Nous verrons dans quelle mesure la formation proposée a répondu aux attentes des Promeneurs du Net et quelle plus-value ils ont pu y trouver.

1.3 La réception de l'offre formative Web Walkers

De façon globale, l'expérience de la formation Web Walkers a été reçue et vécue positivement : « *des apports et des échanges intéressants* », « *il faut étendre et continuer*. Mais certains participants émettent des critiques : « *Je suis mitigé. J'ai eu des apports et des échanges intéressants... mais je voulais que ça aille plus loin* ». Les points d'insatisfaction et d'amélioration possibles relevés par les participants permettent d'appréhender la façon dont les critères évoqués précédemment ont une influence dans la réception de la formation, pour chaque Promeneur. Ils seront repris dans la dernière partie de ce rapport, soutenant l'établissement de préconisations.

1.3.1 Quels apports a amené la formation Web Walkers ?

Nous avons pu soulever que l'attente principale des Promeneurs du Net était reliée à l'ancrage des contenus dans leurs pratique ou à la possibilité de les convertir en pratiques de terrain. Nous verrons que le débat sur la qualité « pratique » de la formation a été l'un des axes majeurs des témoignages des Promeneurs. Nous analyserons ensuite comment la méthodologie de projet, qui n'est pas un contenu formalisé de la formation, s'est finalement constitué comme fil rouge de cette dernière, notamment lors des sessions conduites en 2019.

Une formation directement mobilisable dans la pratique ?

Tous les professionnels ne s'accordent pas sur cette question. Les divergences se situent sur un axe comprenant à ses extrémités : connaissances désincarnées de la pratique *versus* outillages concrets mobilisables sur le terrain. Ces différences d'appréciations peuvent être corrélées au type de proposition (2018, 2019), mais le plus souvent, la source est à trouver dans les situations rencontrées par les Promeneurs du Net sur leur terrain, dans leurs connaissances préalables et leur rapport à l'école et aux savoirs.

Nous avons pu observer que le programme prévisionnel de formation maillait des temps de réflexion, travail en groupe et partage de connaissances entre les Promeneurs, et des temps de diffusion descendante d'un savoir par le formateur, avec le support d'un PowerPoint. Le rapport à ce temps formel de transmission diffère selon les Promeneurs. Lorsque les critiques sur le niveau de discours sont émises, elles sont souvent reliées à une modalité d'apprentissage non participative : les participants déplorent le « *côté magistral de certains moments de la formation* ». Mais d'autres à

l'inverse estiment que ce passage par un savoir reconnu, qui deviendra commun, est nécessaire : « *en général, je n'aime pas les moments magistraux mais là, c'était juste bien. Il faut bien des apports de contenus pour avoir des débats après.* ». Les Promeneurs soulignent par ailleurs la façon dont ces contenus sont abordés et animés par les intervenants, reprenant ici l'impact des méthodes d'animation mentionnées précédemment :

« C'était interactif, ce n'était pas juste un cours magistral...j'ai un peu de mal moi avec les cours magistraux au bout d'un moment - je crois que c'est tout le monde pareil - on s'endort ! donc là c'était plutôt bien que chacun puisse s'exprimer ». (PDN-WW)

La formation proposée en 2018 ne comprenait que des temps en présentiel, nécessitant de transmettre l'ensemble des contenus, savoirs, réflexions sur les trois journées prévues. Le programme s'était alors avéré dense et concentré, favorisant moins le partage et la réflexion des participants. Les critiques sur l'aspect non pratique de la formation étaient alors plus nombreuses : « *Web Walker m'a apporté des connaissances mais pas des compétences.* ». Les connaissances transmises sont d'ailleurs parfois associées au sentiment d'un « *trop plein d'infos* », à un « *niveau poussé, peut-être trop* » : « *je regrette l'utilisation d'un vocabulaire trop sociologique, trop scientifique et pas toujours accessible* ». La formation prévue en 2019, instaurant une partie de formation à distance, permettait que les contenus soient davantage partagés, discutés et réfléchis, et moins descendant, bien que le séquençage réflexion/transmission descendante soit maintenu. L'observation des sessions de 2019, a permis de constater que les formateurs experts parvenaient à transmettre ces contenus lors des échanges de remédiation avec les apprenants, réduisant non seulement le temps pris dans la diffusion du PowerPoint mais aussi le sentiment pour les Promeneurs de recevoir un contenu théorique dans la mesure où celui-ci était mis en lien avec leurs propres analyses. Les entretiens réalisés nous ont permis de percevoir que les professionnels n'avaient pas estimé ces contenus inatteignables, bien au contraire :

« Je reste bouche bée devant [le formateur] quand il parle c'est énorme ! Non mais c'est génial, je ne te mens pas, même si des fois il te sort des trucs, des noms de...de philosophe, de choses comme ça. Même s'il y en a que tu ne connais pas, et ben la façon dont il te les sort, tu as l'impression que... comme si naturellement il est en train de t'en parler et franchement, c'est intéressant ! Je trouve ça top » (PDN-WW)

Nous soulignons ici l'importance du choix des formateurs pour ce temps de remédiation, qui ne peuvent être uniquement pensés comme des temps de partage entre les professionnels en formation. Il ressort des entretiens la nécessité que le formateur puisse participer à un enrichissement des connaissances, ancré dans les échanges entre participants. Cette « agilité » nécessite une grande expertise dans les contenus théoriques, maillée à une pratique d'animation de type « classe inversée ». Lorsque le formateur est moins à l'aise sur l'une de ces dimensions, on perçoit de la part des professionnels en formation davantage d'insatisfaction, soit parce que le contenu n'a pas été suffisamment accessible (type magistral), soit parce qu'à l'inverse, il leur semble ne pas avoir reçu de contenu :

« Sur la première journée de formation, on a quasiment repris à l'identique ce qu'on avait fait à distance. On a repris vraiment ce qu'on avait fait à distance et j'ai trouvé ça dommage. (...) c'est intéressant de faire le moodle mais à ce moment-là, pas simplement reprendre la trame, mais d'aller un petit peu plus loin que ce qui était déjà proposé sur le moodle. » (coordinatrice ayant participé à la formation WW)

On perçoit dans les retours des participants et la divergence sur la dimension concrète de la formation les rapports différents à l'école, au savoir et à l'apprentissage. Malgré ces divergences, tous les professionnels sont en attente de contenus directement en lien avec leurs pratiques et transposables. Les contenus de formation entre les deux journées étaient différents. Sur la première journée étaient abordés le cyberharcèlement et la radicalisation essentiellement, tandis que la seconde journée se concentrait davantage sur l'éducation aux médias et à l'information en guise de prévention. Si les Promeneurs ne se sentaient pas tous concernés par les problématiques, la question des informations, des médias, etc. pouvait leur permettre de faire lien avec une dynamique de prévention élargie. A ce titre, le maillage dans la formation entre réflexion sur les situations à risques et transmission d'outils de prévention de l'éducation aux médias et à l'information semble des plus pertinentes :

« En termes d'outillage. Je fais surtout référence à l'atelier du CLEMI. On repart quand même avec beaucoup d'outils différents : de la vidéo, des textes, des exercices... Donc ça c'est riche, et je sais que les professionnels qui m'entourent, les animateurs, ils sont - à leur goût - beaucoup trop invités à faire du blabla, à écouter des grandes théories, et je sais que ce qu'ils recherchent c'est de l'opérationnalité, de l'outillage, et donc je trouve que le dispositif il répond bien à ça ». (coordinateur ayant participé à la formation WW)

Les participants soulignent et apprécient le caractère directement mobilisable de la formation. Cette fonctionnalité peut être rapprochée de la pratique professionnelle. Elle permet « d'avoir de nouveaux liens Internet pour m'aider à répondre efficacement aux jeunes ». Cet outillage renvoie aux professionnels la prise en compte de leurs réalités et donc une proposition de formation adaptée, qui donne « des solutions en face et c'est ce que les professionnels ont besoin. Pour le coup, tous les outils qu'il nous a donné étaient vraiment chouette ». L'outillage est pensé à plusieurs niveaux. Il prend d'autant plus de sens lorsqu'il entre en écho avec des situations professionnelles expérimentées par les Promeneurs : « Cela m'a permis d'apporter des réponses à des questions qui me taraudent. ». Mais il peut aussi être un support permettant de se projeter dans une action professionnelle, même si elle ne s'est pas encore présentée, voire même être apprécié car il permet d'être réinvesti également dans une pratique personnelle : « J'ai eu l'impression qu'il y avait des choses que je pourrais réutiliser dans ma pratique après... individuelle, professionnelle. ». La façon dont les Promeneurs ont appréhendé la qualité de cette transposition est variable. On peut ici émettre l'hypothèse que cette transposition est moins dépendante des profils et contextes d'exercice que des situations rencontrées.

La formation comme espace de partage et de réflexivité

Au-delà des dimensions pragmatiques, des outils recherchés, la formation a aussi été vécue comme un espace de réflexion – « Ça fait du bien de se creuser la tête » - et d'échanges, qui, nous l'avons vu, font parfois défaut dans la pratique des Promeneurs : « Pour moi, la plus-value, elle est vraiment en termes : prendre le temps de la réflexion, ça, c'est tout l'intérêt des regroupements. ». Certains Promeneurs ont d'ailleurs fait part de leur regret de n'avoir pas davantage d'échanges, notamment sur la proposition de formation de 2018 : « j'ai trouvé des formateurs plutôt à l'écoute mais pris par leur timing. Il n'y avait pas assez de temps pour que nous échangions c'était un peu vertical comme formation ». Nous avons en effet noté un programme de formation très dense, avec un séquençage ne laissant que peu de place à l'imprévu. Nos observations nous ont permis de constater qu'au fur et à mesure des sessions, les formateurs ont pu se détacher d'une commande exigeante pour adapter le programme aux dynamiques de groupes et expériences des apprenants. La version de formation de

2019 permettait, par le travail à distance, de favoriser le partage d'expériences et d'analyses entre Promeneurs. Cette possibilité d'inscrire dans un programme de formation donné un temps de formation entre pairs a été fortement apprécié par les participants : « *lui [un Promeneur d'un autre département], il avait déjà beaucoup de connaissances. Pour nous, néophytes, ses connaissances étaient parfaites. Nous, le fait qu'il soit présent, avec euh...l'autre aussi (...). Les deux en fait ont été vraiment très riches, pour nous néophytes, ils ont été vraiment très riches. D'ailleurs, c'est eux qui sont quand même beaucoup intervenus* ». La proposition de formation Web Walkers offre la possibilité de se décentrer de ses expériences pour s'enrichir de celles des autres. Si les discours ne sont pas communs sur cette dimension – certains préférant que la formation se déroule sur leur propre territoire afin qu'elle facilite de façon pragmatique le travail en réseau – l'opportunité de confronter ses réalités territoriales à d'autres réalités est aussi vécu comme formateur.

Ce qui a été transmis par les formateurs et l'espace de la formation ne peut se réduire à des outils et des connaissances. C'est aussi dans **les méthodes d'animation de la formation** que les Promeneurs du net ont « reçu formation ». En effet, l'animation de la formation a été pensée pour donner des supports pratiques aux professionnels : les outils du brise-glace, les quizz, le blason, etc. l'un des professionnels note que cette congruence de posture était très adaptée. En effet, il est dans sa pratique professionnelle attaché à des *techniques de type maïeutique*, ou le professionnel ne donne pas son avis sur les propos, mais conduit les participants à débattre : *je suis l'animateur du truc, mais je ne suis pas celui qui sait et qui connaît*. Il a pu constater que les propos tenus entre jeunes ont une plus forte résonance :

« Si eux entre eux ils se disent " ça c'est mal"... Je pense que ça les touche plus. Je pense que c'est la même chose du coup sur la classe, sur la formation, le système de classe inversée marche pareil. On est plus ouvert aux propos qui viennent de nos pairs parce qu'on travaille chacun sur le terrain avec les mêmes publics... (PDN-WW)

Si pour ce promeneur la posture de formateur ne fait que renforcer ses propres convictions d'animation. Pour d'autres, il s'agit d'un réel apprentissage permettant de penser sa posture professionnelle. La formation fait ici *bouger les lignes*, amène à *interroger et remettre en cause ses positionnements et pratiques antérieurs*. Si les Promeneurs soulignent l'importance que les formateurs puissent adosser les contenus théoriques qu'ils proposent à leur réalité de terrain, il n'en reste pas moins que la possibilité de réflexion sur la posture est rattachée au regard extérieur permis par ces derniers. Il est ainsi apprécié qu'un des formateurs soit expert en sociologie, tout en connaissant le secteur dans lequel exercent les Promeneurs, et que l'autre a l'inverse soit expert des réseaux et de l'éducation aux médias dans un autre champ, celui de l'Education nationale. A ce titre, certains Promeneurs souhaiteraient que ces regards différents soient élargis et que l'on donne une place par exemple à une approche psychologique de la jeunesse et des réseaux.

La méthodologie de projet

La formation Web Walkers avait également pour objectif de favoriser le développement de projets de prévention des conduites à risques de la jeunesse, en lien avec les réseaux sociaux ; de permettre aux Promeneurs d'être suffisamment outillés pour monter ce que les ingénieurs pédagogiques ont nommé des « ateliers Web Walkers ». Si en 2018 ce projet était consécutif à la formation (les Promeneurs étaient invités à en déposer un exemplaire en ligne pour le partager), en 2019, l'élaboration d'une

"fiche-projet" était proposée dès le module de formation à distance. Ce document était repris lors des deux journées de formation, pour être progressivement complété grâce aux apports et outils. Au fur et à mesure des observations, nous avons perçu qu'il faisait en lui-même fil directeur de la formation. Des fiches projets à remplir et des exemples de fiches sont proposées aux Promeneurs du Net, mais il n'est pas prévu de temps pour les former à la méthodologie de projet. Le postulat est que les Promeneurs possèdent cette compétence. Or, les observations réalisées lors des formations et les entretiens font part d'un rapport complexe à l'élaboration de projets comprenant ce type de méthodologie explicitée. Une PDN-WW se dit en difficulté pour ce type de travail, tant en formation que sur sa pratique professionnelle. Une autre s'estime « *nulle en rédaction de fiche projet* » et a trouvé intéressant les exemples et exercices car elle estime que cette compétence est nécessaire dans son métier :

« Ça ça m'a plutôt bien servi (...) je n'aime pas mais ça fait partie des choses que je suis obligée de faire, ça nous permet de justifier des moyens financiers supplémentaires, donc on est obligés d'y passer, donc ça c'était plutôt intéressant ». (PDN-WW)

Les professionnels les plus expérimentés sont habitués à monter des projets, mais « *pour certaines étapes, ils ne formalisent pas, c'est intuitif...* ». La forme proposée a pu les mettre en difficulté. Lors des formations, on perçoit alors des résistances lorsqu'il la fiche projet individuellement, puis des demandes adressées discrètement aux autres Promeneurs, avant d'oser poser la question au formateur, une fois le constat fait que les autres professionnels ne sont pas plus avancés : « *Qu'est-ce qu'il faut écrire dans stratégie ? C'est un peu comme déroulé non ?* ». L'espace de formation a permis à certains PDN-WW d'exposer leur travail et de recevoir des retours et critiques rassurants. Mais tous n'ont pas pu bénéficier de ce retour :

« Moi qui ne suis pas à l'aise par exemple avec les fiches projets, j'aurais bien aimé qu'il y ait carrément une relecture de ma fiche projet, qu'on me dise : "non mais ça c'est pas assez détaillé, ça", parce que là du coup je suis repartie avec ma fiche projet donc je sais en gros ce que je vais mettre en place à peu près, mais je me dis : "j'ai peut-être oublié des trucs", donc j'ai pas une fiche projet validée, on va dire ça comme ça ». (PDN-WW)

Si les professionnels expriment en entretien qu'ils ne souhaitent pas que la formation comprenne une partie descendante sur la méthodologie de projet, nombre d'entre eux semble toutefois avoir besoin de davantage d'accompagnement sur les différents items que comporte une « fiche-projet ».

1.3.2 Focus sur des spécificités de l'offre formative : radicalisation, voyage d'étude, formation à distance

Trois dimensions de l'offre formative qui sont fréquemment évoqués dans les entretiens constituent des points saillants de l'expérimentation. La première est la thématique de la radicalisation, dont la définition et la trajectoire dans l'offre de formation a été décrite auparavant (voir *supra*, point 1.1). Nous revenons ici sur la réception de cette thématique par les Promeneurs du Net formés Web Walkers. La seconde dimension est le voyage d'étude en Finlande, dont la mise en œuvre constitue un point fort de la première version de l'offre formative (en 2018) et une modalité à la fois plébiscitée par les participants et structurante pour la prolongation de l'expérimentation. La troisième dimension est celle de la formation à distance qui a été expérimentée en 2019 et dont nous décrivons les effets sur les différentes dimensions de la participation des promeneurs du net.

Nous avons pu percevoir que selon la visibilité des difficultés des publics qu'accompagnent les Promeneurs du Net, ils se sentent plus ou moins concernés et ont des attentes plus ou moins fortes sur la radicalisation. Ce qui est certain, c'est que ce sujet est délicat et que les Promeneurs ont une approche beaucoup plus critique sur ce volet de la formation que sur les autres :

*« Moi, je trouve que c'est assez compliqué d'aborder les thèmes de radicalisation, et du coup ça a encore créé le débat, toujours le même un petit peu... Je pense que ça ne doit pas être évident d'être formateur et d'amener ces thématiques, je trouve qu'il s'en est bien sorti le formateur parce que ce n'est pas forcément évident de défendre ça.... Le positionnement des professionnels par rapport à cette notion est aussi pas évident et moi, c'est un terme qui me pose souvent problème dans le sens où, c'est ce que j'ai dit à la formation, on a tendance à dire, quand on parle de radicalisation, en dessous, on a un petit peu cette impression que ça cible la radicalisation religieuse et une religion en particulier, et que en fait, tout ce qui est mis autour, je ne sais pas si ça peut s'appliquer à tous de la même façon. Moi je trouve que c'est un peu marécageux comme approche »
(PDN-WW)*

Les formations proposées par les réseaux Promeneurs du Net se sont peu emparés de cette thématique, qui vient questionner leur rôle professionnel. Face à la menace de vivre des « épreuves de professionnalité »⁶³ la participation à la lutte contre la radicalisation devient une figure repoussoir :

« La question de la radicalisation est un sujet qu'on aborde quand on nous le demande, mais en l'occurrence, ce n'est pas quelque chose sur lequel on insiste plus que ça, c'est vrai ; mais aussi parce qu'on a eu au tout début, quand on s'est lancé dans le dispositif, un.... comment dire... un des écueils qu'on entendait c'est : "non mais on ne va pas aller fliquer les jeunes sur Internet" etc. Et la CNAF n'a cessé de répéter que "bah non on ne veut pas en faire un outil de lutte contre la radicalisation, ce n'est vraiment pas l'objet". Donc, du coup, ça avait vraiment rassuré les professionnels et c'est aussi pour ça qu'on n'était pas non plus à insister sur ces questions-là. (...) Je ne saurais pas dire si c'est bien [d'accentuer la formation sur la radicalisation] dans le sens où ça peut être inquiétant, et sur la perception, et sur l'âme du dispositif Promeneurs du net, mais c'est un avis très personnel pour le coup ». (coordinateur PDN)

Cette thématique est revenue lors des rencontres formatives entre coordinateurs, car elle est l'un de leur *objet de questionnement professionnel*. De façon globale, on observe que les participants à la première version de la formation disent beaucoup plus fréquemment que cette problématique prenait trop de place : « *j'ai trouvé que ça allait beaucoup vers la radicalisation* », alors que les participants à la seconde version, du fait d'une partie des contenus proposés à distance, ne font pas ce retour ou regrettent au contraire, de ne pas avoir eu assez de temps pour la traiter. Sur le fond, les appréciations sont aussi différentes. Certains attendaient une approche critique du problème, d'autres des outils. Les opinions sur la réponse par la formation à ces attentes sont contradictoires. Ainsi, une coordinatrice « *regrette la faible déconstruction du terme de radicalisation et la concentration sur la radicalisation religieuse.* », alors qu'un Promeneur se dit satisfait car « *sur la radicalisation, on ne s'est pas enfermés sur une radicalisation islamique, On a vu les radicalisations* ». Ainsi, les professionnels récusent la vision centrée sur la radicalisation religieuse et souhaiteraient voir cette thématique élargie, non seulement pour déconstruire les représentations, mais aussi pour que tous les acteurs de tous les territoires puissent se sentir concernés par cette notion. Cette volonté de se décentrer de la

⁶³ Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS* [En ligne].

radicalisation religieuse peut aussi être comprise comme une stratégie adoptée par les professionnels pour résoudre la dissonance entre leur idéal professionnel d'animateur et le modèle proposé, par une réinterprétation des éléments de ce modèle.

Les Promeneurs qui ont déjà été confrontés à ces questions, ou qui se sentent concernés professionnellement, recherchent plus particulièrement un outillage, une procédure qui leur permettrait de savoir quoi faire et comment le faire. Ces derniers regrettent que les éléments transmis n'aient pas été suffisamment précis pour être transposés dans des actes :

« Parce que moi je m'attendais, au niveau de mes attentes, davantage d'éléments sur la radicalisation. C'est vrai qu'on s'est questionnés, on en a échangé, on a vu les différents points pour se radicaliser - entre guillemets - mais c'est vrai que j'attendais peut-être un peu plus d'éléments là-dessus : "comment réagir, comment ..." (...) C'est vrai que c'est un sujet pas évident et que moi-même je n'ai jamais été confrontée avec. Si je suis confrontée, bon, j'ai un petit peu plus d'outillage avec la formation, mais je pense que j'orienterais peut-être sur les partenaires directement (...) Au niveau du repérage, je ne sais pas si je le repèrerais, si j'aurai assez de moyens pour repérer tout de suite ». (PDN-WW)

Les professionnels estiment qu'il y a une nécessité, dans cette formation, « *d'aller plus dans le concret de donner des pistes, des solutions.* » Alors que le format de cette formation a été identique pour les autres thématiques, c'est uniquement sur la question de la radicalisation que les Promeneurs se disent dépourvus, ce qui témoigne de la difficulté à penser cette lutte dans le cadre de leurs pratiques actuelles, et à la considérer comme une conduite à risque qui mobiliserait les mêmes ressorts professionnels et des compétences déjà acquises.

Le voyage d'étude

Le voyage en Finlande, organisé lors de la première expérimentation de la formation Web Walkers, a été apprécié par les participants, et ce pour diverses raisons. Pour certains, qui avaient peu de situations professionnelles sur lesquelles se raccrocher, le voyage a permis de donner un aspect concret aux apports de la formation :

« Au début je ne voyais pas où on allait ...au début je voulais voir ce que c'était par curiosité et du coup ça s'est éclairci au fur et à mesure et surtout en Finlande :le fait de voir la mise en place et ce qu'on peut y apporter [...]Au départ on était dans l'échange de pratiques et des notions de réseaux, ...on a eu des outils mais ça s'est plus éclairci en Finlande sur les méthodes ». (PDN-WW)

Pour d'autres, qui ont des expériences sur ces thématiques, le voyage a été davantage perçu comme une occasion de « *décentrement* ». Tous les professionnels ne s'accordent pas sur les possibilités d'enrichir les pratiques des Promeneurs en France par les expériences Finlandaises. Nous notons ici surtout une différence d'appréciation entre les coordinateurs et les Promeneurs du Net. Les coordinateurs vont davantage percevoir les différences contextuelles institutionnelles et financières ne permettant pas la transposition de la démarche de façon générale, là où les Promeneurs vont s'attacher aux dimensions plus micro et concrètes : « *Ce n'est pas comparable avec ce qui se met en place en France mais ça peut néanmoins donner des idées* » ; « *C'était l'occasion de piocher plein d'idées d'outils* ». Le voyage en Finlande a interrogé le financement de l'action sociale et plus particulièrement

du dispositif Promeneurs du Net, renforçant le sentiment des professionnels d'être empêchés⁶⁴ dans le déploiement de leur activité, par des contraintes matérielles et financières :

« En Finlande -on ne peut pas vraiment faire de parallèle parce que ce n'est pas le même fonctionnement- mais eux sont sur des fonds notamment privés, avec des fondations privées qui donnent aussi, et donc il n'y a pas de regard, enfin, il y a un regard qui est moins important. Il n'y a pas de copil tous les mois à se dire : "il en est où votre projet ?" et tout, ou tous les financeurs vont dire "on continue/on continue pas ?" Il n'y a pas ça. Là, il y a une fondation ou deux qui donnent 100 000€ et puis c'est tout : "allez-y sur 2 ans". Et puis, à la fin de l'année ou au bout de 2 ans, ils font un point. C'est ce qui leur permet à eux d'être très réactifs. C'est ce qu'ils nous expliquaient : "on a lancé un jeu sur Internet, on a vu que ça ne marchait pas au bout d'un mois, on s'est arrêté et on a fait autre chose" et je leur dis : "comment vous faites pour arrêter et redémarrer aussi vite ?". Ils nous disent : "justement, on n'a pas tous ces comités de pilotage, on n'a pas toutes ces choses-là en fait, nous, on a l'argent et on fait comme on veut tant que ça marche". Et c'est ça qui est dommage ; nous, on nous demande de faire, de faire, de faire, mais en même temps on a toujours ce regard, cet argent il va aller là, il doit aller là, et en tout cas en termes de matériel nous on est pas du tout je trouve équipés ! ». (PDN-WW)

Cette expérience de voyage d'étude n'a pas été remobilisée lors de la seconde version de formation, ni dans sa forme de voyage, ni même en retour d'expérience.

La formation à distance

Rappelons que la formation à distance n'a été expérimentée que dans la seconde version de Web Walkers, et concerne donc un panel plus restreint de Promeneurs. Cette modalité semble tout particulièrement adaptée au projet de mise en place d'*ateliers Web Walkers*. En effet, les formes hybrides de formation, maillant distanciel et présentiel, ont un effet accentué sur le développement professionnel⁶⁵. Nous verrons ici dans quelle mesure cette proposition a pu être investie par les Promeneurs du Net et ce qu'elle a produit.

Nous avons vu précédemment que la possibilité de réaliser pleinement cette formation à distance étant fortement reliée aux contextes de travail, permettant ou non de se dégager de 6h d'activité traditionnelle. La formation à distance fait officiellement partie du temps de travail, mais elle offre la souplesse dans sa réalisation d'être effectuée sur son lieu de travail, chez soi, etc.⁶⁶ Certains Promeneurs se sont saisis de ces différentes possibilités : *« je suis allée du coup au [siège] de L. pour m'isoler parce que je sais que si je serais restée ici ce n'était pas possible de me concentrer et de le faire correctement. »* mais tous n'y ont pas pensé. Quelques-uns expliquent avoir réalisé la formation à leur domicile. Cette possibilité est souvent expliquée par une dimension de « faute de » : faute de pouvoir se concentrer sur son lieu de travail, ou faute d'avoir le temps. Dans ces situations, comme nous l'avons déjà évoqué, les professionnels ont mobilisé leur temps personnel, à leur domicile, ou sur le trajet travail/domicile. Il semble difficile d'évaluer le temps réel que les Promeneurs ont mobilisé sur ce travail : tous ne l'ont pas effectué pleinement, et ceux qui l'ont fait de façon découpée peinent à

⁶⁴ Nous faisons ici référence à la professionnalité empêchée, in Hervé, J. (2018, avril). À l'envers du décor. *VST - Vie sociale et traitements*, n°140, pp. 88-90.

⁶⁵ Peltier, C. (2012). La dynamique de l'engagement : présentation d'un cadre d'analyse pour l'étude des effets des dispositifs de formation hybrides sur le développement professionnel des enseignants. *Actes du 27e Congrès de l'Association internationale de l'Association internationale de pédagogie universitaire (AIPU)*.

⁶⁶ Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

réellement évaluer le temps pris. Par ailleurs, ce temps dépend du rythme de travail, de lecture des promeneurs. Il semble toutefois que, si l'ensemble des tâches sont effectuées, il soit nécessaire de prendre davantage de temps que les 6h requises :

« D'avoir des documents en amont, vraiment de l'information en amont, c'était intéressant - alors, si on voulait tout lire, sur toute la documentation qui était mise en ligne, honnêtement, moi ça m'a pris plus de 6h de faire les exercices et de tout lire, c'était compliqué ! ». (PDN-WW)

Ce temps ne comprend pas par exemple la mobilisation des ressources complémentaires, nombreuses, la navigation sur les liens proposés, etc. Ces éléments sont à prendre comme un cartable pédagogique, distinct du module de sensibilisation.

Même si ce paramètre est mineur, il faut noter que certains Promeneurs, des milieux ruraux, ne sont pas encore suffisamment bien équipés pour pouvoir bénéficier pleinement des formations à distance :

« Les travaux j'ai dû tous les envoyer en même temps, parce que je n'ai pas tout le temps Internet non plus sur le lieu de travail, et quand je suis chez moi je ne capte pas très bien ». (PDN-WW)

Le second frein mentionné était celui du temps. Bien souvent, les Promeneurs ont fait état d'un délai beaucoup trop court pour organiser leur travail, l'effectuer et répondre aux questions. Les premiers formés évoquent moins d'une semaine, certains évoquent trois semaines. Le « bon délai » paraît ici difficilement évaluable. Le délai pour prévenir du temps de formation est certes à anticiper, de façon à prévoir les remplacements éventuels et anticiper la façon dont on va organiser ces heures de formation à distance, mais le délai entre l'ouverture du module et la remédiation fait débat. Certains auraient souhaité avoir davantage de temps, et d'autres qui ont fait la formation dès l'ouverture expliquent que lors de la formation en présentiel, ce qu'ils avaient vu « était déjà loin ». Ce qui est partagé est le fait que cette contrainte du temps soit nécessaire, pour contraindre le professionnel à se détacher de ses activités du quotidien et s'impliquer dans la formation.

Certains avaient déjà une expérience des formations à distance. Cela peut être considéré comme un avantage car ce type d'apprentissage ne leur était pas inconnu, mais il a pu aussi induire des incompréhensions du fait de la démarche différente de Web Walkers :

« Moi j'ai déjà fait avec le centre national de formation de la fonction publique territoriale des formations ou on a un temps à consacrer sur... En fait, on doit faire une journée -je vais dire une bêtise - une journée de formation sur un lieu, et on a aussi cette possibilité d'aller sur l'ordinateur, mais on n'a qu'une heure ou deux heures de traitement en fait, et c'est vrai que moi je m'étais habituée à ça et là il fallait 6 heures de temps, ça fait une journée, enfin c'est un peu moins d'une journée de travail » (PDN-WW)

Pour d'autres, effectuer une partie de la formation à distance était une découverte, nécessitant d'articuler un ensemble de paramètres. Ainsi, une PDN-WW explique sa première rencontre avec la formation à distance quelques temps avant la formation aux ateliers Web Walkers :

« Moi je n'étais pas à l'aise je n'étais pas encore prête à faire de la distance, c'est compliqué hein de se mettre en truc à distance quand on n'a pas l'habitude parce que l'on a des impondérables, on a des choses et dans nos métiers c'est difficile » (PDN-WW)

Le rapport de certains Promeneurs à l'école a pu rendre complexe le vécu du travail à distance. Les freins sont nombreux et évoquent le vécu scolaire : « j'ai bloqué (...) je me suis dit stop, franchement

ce n'est pas pour moi ! (...) Tu doutes de ce que tu veux mettre (...) tu as l'impression que tu es en train de passer un exam ». Les appréciations sur la conception pédagogique du module à distance sont variées. Certains apprécient d'avoir été guidés pas à pas, de devoir déposer des documents pour aller à la section suivante, etc. *le site est bien expliqué*. Tandis que pour d'autres cette guidance a été vécue comme trop « scolaire » : « *je me suis retrouvé un petit peu en mode écolier* », pouvant de ce fait freiner la réflexion : « *je ne suis pas forcément dans un état de réflexion à ce moment-là, je réponds à une commande* » (coordinateur). Les professionnels évoquent leur souhait que la formation à distance s'enrichisse d'espaces d'échanges, d'interactions entre Promeneurs permettant par exemple d'échanger sur la compréhension des consignes, afin de ne pas se retrouver seul.

L'intérêt soulevé par ce type de module est son individualisation. Elle repose sur **trois dimensions**.

La première tient à son rythme de travail et d'apprentissage. Chaque Promeneur a pu organiser son temps en fonction de sa façon d'apprendre. Certains expliquent qu'ils ont fait « *tout d'un coup* » parce que « *si je ne fais pas tout d'un coup, après je n'ai pas le temps de... je me mets sur autre chose et j'ai plus le temps de traiter en fait* ». D'autres à l'inverse ont ressenti le besoin décomposer le travail

« Je l'ai fait en 4 morceaux, le soir, le matin... en fait je ne pouvais pas tout faire d'un coup même en digestion... Ce n'était pas possible pour moi et dans tous les cas ce n'était pas conseillé non plus de tout faire d'un coup ». (PDN-WW)

D'autres ont progressé, au fil de l'eau et des temps d'opportunité dans la pratique professionnelle, répartis sur une période plus longue :

« je me suis dit tiens je vais commencer je vais faire le 1er truc, j'ai vu que ça durait je sais plus combien 1h ½ un truc comme ça, je me suis dit, bon aller, 1h ½ ouais c'est bon je vais avoir le temps ». (PDN-WW)

Chacun a un rythme de travail, une façon d'apprendre et un mode de concentration qui rend la « bonne temporalité » impossible à atteindre. L'écueil possible est ici, comme nous l'avons mentionné auparavant, la possibilité offerte par l'organisation de se dégager des activités professionnelles pour « faire sa formation ». La durée annoncée de la formation peut alors faire effet de repoussoir lorsque cette situation n'est pas suffisamment anticipée, ou que des évènements contextuels viennent bousculer les professionnels :

« Quand j'ai vu qu'il y avait encore pour 6h derrière moi, j'ai dit je ne peux pas, euh. Je n'ai pas 6h de temps à consacrer comme ça, parce que j'étais toute seule sur ma structure. On va dire que, on aurait été plusieurs, j'aurais pu très bien m'y consacrer mais là non, c'était très compliqué » (PDN-WW)

La seconde dimension tient au contenu de la formation et à la possibilité d'y accéder par la porte d'entrée qui semble la plus adaptée à la façon d'apprendre de chacun. Certains ont trouvé plus aisé de lire les documents scientifiques, d'autres de regarder les vidéos et exercices, d'autres de remplir les documents amenant à exposer sa pratique. Si des Promeneurs ont tenté de suivre le fil directeur proposé dans la formation à distance : « *je suis un peu scolaire : "il faut lire", Ah bah ok !* », d'autres ont construit eux-mêmes leur parcours, plus adapté à leur « logique » : « *pour certains, parfois, j'ai commencé par les vidéos, puis j'ai lu les questions et hop, je reviens aux lectures* ». La diversité des supports (vidéos, textes à lire, fiches thématiques, documents à remplir, etc.) permet aux apprenants de trouver le support qui leur convient le mieux : « *on a des niveaux de formation très différents aussi parmi les animateurs, donc bon, il faut donner un peu d'appétence à tout le monde quoi* »

(coordinateur). Cette diversité peut concourir à l'homogénéisation de la formation, mais elle comporte également un écueil possible : que les « apprenants » restent uniquement dans leur zone de confort. Ils ne vont pas entrer par ce qui leur semble le plus aisé mais ne faire uniquement que ce qui leur semble facile ou adapté. Ainsi, Éric explique qu'il a lu l'état de l'art, mais n'a pas fait les exercices ; alors que pour Gabrielle, c'est l'inverse.

La troisième dimension concerne l'aspect réflexif qui est permis par la formation individuelle à distance. Avant de s'exposer au groupe, elle permet de prendre connaissance des contenus, de faire le point sur ses pratiques, de se positionner dans les analyses, etc. Ainsi, Pierre explique : « *j'ai trouvé le module à distance bien. Sur le principe être seul à réfléchir face à une situation c'est intéressant* ». Notons que les délais ont parfois mis à mal cette dimension réflexive. Ainsi Tom explique qu'il a privilégié les exercices sur des supports qu'il connaissait déjà car « *ce qui était important pour moi, c'était un peu de le faire dans le temps (...) on était un peu court* ».

Cette parenthèse dans leur pratique, que les Promeneurs formés Web-Walkers se sont contraints à s'accorder, même quand la situation s'y prêtait peu, a été dans l'ensemble vécue positivement :

« Je trouve ça super bien plutôt que d'arriver comme ça, (...) tu t'imprègne, tu sais déjà de quoi ça va parler, et puis tu lis le reste des documents que tu ne peux pas avoir le temps de lire après, ou des choses comme ça, et ça je trouve ça bien. Et puis la vidéo tu peux la regarder 4 fois 5 fois tu vois toi perso tu peux la regarder et ça je trouve ça bien ».
(PDN-WW)

Cette citation témoigne de la possibilité qu'offre la formation à distance d'homogénéiser les niveaux de formation et d'expérience. Tous les participants ont une base commune de connaissance et d'exemple de situation qui leur permet d'échanger entre eux, même si certains vont ensuite pouvoir alimenter l'échange d'autres expertises. Nous avons pu apercevoir les intérêts de ce temps individuel lors des regroupements collectifs. Ces temps collectifs, de reprise des contenus avec les formateurs sont considérés comme essentiels. Si les Promeneurs apprécient la partie à distance, ils ne souhaitent pour autant pas perdre les temps collectifs, riches en échanges et permettant d'avoir le retour des formateurs.

Partie II : La formation Web Walkers face à un champ professionnel hétérogène

Dans cette partie, nous nous centrerons sur l'activité du réseau et des différents promeneurs du net, telle qu'elle peut être décrite à travers les entretiens et les observations réalisés auprès de professionnels ayant participé à la formation Web Walkers en 2018 et en 2019. A travers l'analyse des logiques du réseau Promeneur du Net, de ses modes de fonctionnements - formels et informels - et des pratiques effectives qui s'y déploient, il s'agit de dégager le contexte de la mise en œuvre et les conditions de réception de la formation Web Walkers, afin de les intégrer à l'appréhension des effets de l'expérimentation sur les différents aspects de la professionnalisation.

2.1 Les pratiques numériques, un sujet commun aux professionnels de la jeunesse

Les professionnels concernés par le dispositif Promeneur du Net ne constituent pas un ensemble homogène. Au contraire, on assiste à une forte hétérogénéité des identités et des appartenances qui se distribue selon des segments bien repérés. Il s'agit :

- Des diplômés : le niveau de diplôme au regard du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), leur nature (animation, éducation spécialisée, master, etc.)
- Des institutions employeuses : collectivités, associations, organisme de protection sociale, ministère (Education nationale), etc.
- Des espaces géographiques : sur le plan national, le rural et l'urbain, etc.
- Des secteurs d'intervention : santé, insertion, culture et loisirs, protection de l'enfance et de la jeunesse, etc.

En somme, les Promeneurs du Net sont représentatifs de la grande diversité d'intervenants du secteur de la jeunesse et des métiers ou professions qui s'y rattachent.

2.1.1 Se coordonner pour agir ensemble sur des questions de société

Cette diversité des cultures et identités professionnelles dans le champ peut être entendue à la fois comme une richesse, voire une « vertu du dispositif de mettre en lien de différents professionnels de cultures différentes pour une acculturation des équipes » (directeur d'une structure) mais aussi comme un risque d'éclatement qui conduirait à une forme de fragmentation dans l'accompagnement des publics auprès desquels ils interviennent : « Le réseau se diversifie de plus en plus. Plus de la moitié sont des animateurs mais on voit apparaître d'autres acteurs comme dans le champ de la santé, de l'addictologie, etc. » (intervention lors du forum de clôture de l'expérimentation).

Le dispositif PDN et l'expérimentation WW peuvent être perçus comme un moyen de mettre en mouvement la diversité des professions de la jeunesse dans un cadre commun. La thématique des usages numériques constitue un objet privilégié pour ce type d'initiative : l'actualité des questionnements éthiques, le manque d'expérience et de culture numérique chez les professionnels, etc... constituent autant de motifs à mise en œuvre d'une réflexion partagée. A ce titre, le dispositif

PDN a joué et joue encore un rôle d'acculturation aux questions numériques dans nombreuses structures (voir infra).

La dimension « réseau » du dispositif Promeneur du Net recouvre deux réalités étroitement imbriquées : une dimension interinstitutionnelle et territoriale. Cette double facette permet le développement d'une intervention intersectorielle. Elle contribue, de ce point de vue, d'un décloisonnement institutionnel et professionnel pour une intervention convergente et complémentaire auprès des publics jeunes : « *Les formations PDN, puis WW ont permis de favoriser la mise en réseau des professionnels de la jeunesse* » (réunion bilan).

Faire culture commune c'est aussi rompre avec la solitude du professionnel (notamment en milieu rural). La mise en place de séances d'analyses de pratiques autour des activités PDN assure cette fonction de réassurance auprès des professionnels. La conseillère jeunesse d'un département évoque que :

« Les professionnels ont besoin de travailler en réseau car ils sont nombreux en milieu rural et il y a une peur des professionnels au départ de ne pas savoir répondre à des demandes [...] construire une culture forte, partager l'analyse des pratiques, des professionnels qui ne sont pas à l'aise avec l'outil ».

Construire une culture commune « forte » par un travail réalisé ensemble à travers un réseau à la fois local et national est l'ambition du dispositif PDN. Si de nouvelles compétences sont développées au sein d'un champ professionnel protéiforme (les métiers de la jeunesse), la question de son organisation se pose. Il n'existe pas un monopole de l'activité, du secteur d'intervention, du type de structure, du mode de financement, etc. Aussi les responsabilités sont-elles diluées dans ce champ hétérogène. On peut entendre le questionnement posé en ces termes lors d'une journée de bilan : « *Comment faire en sorte que ce débat de société soit confié à des acteurs de la jeunesse avec des profils extrêmement différents en termes de formation, d'institutions ?* » (intervention lors du forum de clôture de l'expérimentation).

Au-delà des questions de culture ou d'identité, les évolutions qui jalonnent les processus de professionnalisation se caractérisent aussi par la question des régulations qui organisent les rapports sociaux. Cette question est posée de façon plus restrictive dans le dispositif à travers celle de la « coordination ». La question de la coordination est posée tant dans sa dimension nationale que locale. Ce qui se joue à ce niveau de réflexion est l'échelle mais aussi le degré d'autonomie des acteurs.

Des initiatives locales se développent selon les histoires spécifiques des territoires. L'harmonisation des pratiques renvoie à la volonté de mettre en place des régulations de l'activité professionnelle des acteurs de la jeunesse afin de mieux contrôler les effets de leurs actions notamment au regard des évolutions sociétales. La question financière n'est pas explicitement abordée par les acteurs mais elle peut aussi être un des leviers implicites de cette régulation souhaitée. Le portage du projet par la CNAF trouve ses limites en ce qu'elle n'a pas compétences sur toutes les dimensions de la jeunesse et de la parentalité. Par ailleurs, on assiste, pour les structures, à un effet d'aubaine avec un dispositif qui offre des moyens supplémentaires en termes de financement de formation et de moyens dédiés :

« Ça a permis de solliciter des outils numériques [...] Par exemple il y a eu la possibilité de demander plus de tablettes et d'être plus présent sur le net en somme il s'agit d'obtenir des outils plus adaptés » (Responsable de structure)

2.1.2 Une tension originelle entre logiques de médiatisation et logique de médiation

Selon les professionnels rencontrés dans le cadre de cette recherche évaluative, le développement du dispositif Promeneur du Net est motivé par un triple constat : la massification⁶⁷ des pratiques numériques juvéniles, la désaffectation relative des espaces d'accueil consacrée à la jeunesse, la nécessaire adaptation des pratiques professionnelles pour se saisir de l'évolution des questions éducatives et sociales dans une société numérique⁶⁸. Le déploiement du dispositif rencontre en outre le « moment numérique »⁶⁹ dans le champ de l'action éducative et sociale, caractérisé par le renouvellement des questions professionnelles concernant l'environnement socio technique.

Les technologies connectées jouent bien un rôle central dans les pratiques médiatiques et de loisirs des jeunes⁷⁰, les pratiques numériques sont aussi le support privilégié de la sociabilité juvénile. Les pratiques numériques des jeunes se caractérisent notamment par leur capacité à distribuer leurs pratiques communicationnelles sur différents supports en fonction de la nature du message ou du lien avec le correspondant⁷¹. Mais si les jeunes constituent bien des utilisateurs assidus des technologies de l'information et de la communication, l'utilisation n'est pas synonyme de compétence⁷² et les pratiques numériques des adolescents ne sont pas uniformes. Il existe une très grande variété des pratiques qui se différencient en fonction du genre, de la classe sociale des parents, de la place dans la fratrie et en fonction des territoires dans lequel vit l'adolescent : « [Les pratiques numériques] des adolescents de milieux défavorisés s'orientent davantage vers des activités de loisirs et d'expression de soi alors que celles des adolescents issus de milieux favorisés sont plus proches de l'éducation et du scolaire (recherches, courriel) »⁷³.

La distribution sociale des pratiques numériques est rarement perçue par les pilotes du dispositif Promeneur du Net. Ce sont plutôt les craintes des usages inappropriés, voire des dangers supposés inhérents à Internet qui sont convoqués pour agir professionnellement sur le réseau. « Telle la langue d'Ésope, les réseaux sociaux sont à la fois la pire et la meilleure des choses » mais la toile ayant horreur du vide, c'est le pire qui la remplit, le meilleur étant souvent en retard ou tout simplement absent. Résultat, sur les réseaux sociaux, « la mauvaise monnaie chasse la bonne » et ce d'autant plus qu'il y a peu de « bonne monnaie » émise. »⁷⁴.

Les pratiques numériques, et notamment celles des jeunes sont fréquemment l'objet de paniques morale⁷⁵, nourries par un déterminisme technique largement partagé qui amène parfois à focaliser sur

⁶⁷ Plantard, P. (2015). *Les imaginaires numériques en éducation*, Paris : Manucius

⁶⁸ Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*, Auxerre, Editions Sciences Humaines

⁶⁹ Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre savoir faire et devoir faire. *Vie sociale*. (A paraître).

⁷⁰ Octobre, S. Détrez, C. Mercklé, P. Berthomier, N. (2010). *L'enfance des loisirs – Trajectoires communes et parcours individuels de la fin de l'enfance à la grande adolescence*, Paris : La Découverte.

⁷¹ Fluckiger, C. (2008). L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves. *Revue Française de Pédagogie*, n°163, pp.51-61.

⁷² Ibid.

⁷³ Le Mentec, M., Plantard, P. (2014). INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires. *Netcom*, n°28

⁷⁴ Lenoir, D. (2015, février). La branche famille et les jeunes : vers une redéfinition de la doctrine. *Regards*, n°48, pp.111-117.

⁷⁵ Wibrin, A-L. (2012, janvier), « La construction sociale de médias dangereux pour la jeunesse. Des paniques morales aux quasi-théories », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, n°43, pp.79-96.

les effets des technologies sur les individus (ce que les technologies nous font) au détriment d'une approche centrée sur les pratiques et les contextes d'usages (ce que nous faisons des technologies).

Les différents éléments de communication du réseau PDN – qui deviendront des leitmotivs pour les professionnels engagés dans le dispositif – tentent d'en résumer la philosophie mais par certains aspects divergents en autorisent des lectures différentes. Ainsi le slogan « aller dans la rue numérique »⁷⁶ comporte l'idée d'aller à la rencontre des jeunes là où ils se trouvent. La « présence éducative sur Internet » prolonge cette idée en s'ouvrant à des modes d'intervention plus diversifiés, n'impliquant pas nécessairement une démarche pro active pour aller à la rencontre des publics. Enfin, l'idée de « prolonger en ligne l'activité ordinaire » est un élément de langage fréquemment évoqué par les professionnels et qui soutient plutôt l'idée d'une diversification des modalités relationnelles, étendues aux possibilités synchrones et asynchrones, individuelles et collectives de la communication médiatisée et des interactions en ligne.

Pour penser la variété des approches possible du rôle de Promeneur du Net, et formuler les évolutions recherchées par l'expérimentation, les auteurs du projet Web Walkers se sont appuyés sur la typologie des logiques d'activités numériques dans le champ de l'accompagnement social et éducatif⁷⁷ : La logique de médiatisation renvoie aux situations professionnelles où les objets numériques constituent le moyen ou le support de l'intervention ou de l'accompagnement. La logique de médiation renvoie, quant à elle, aux situations professionnelles où les pratiques numériques – ou le rapport au numérique – des publics sont l'objet de l'intervention ou de l'accompagnement du professionnel.

Dans le cadre du dispositif Promeneur du Net apparaît une opposition entre ces deux logiques. Certains situent strictement l'activité d'un PDN dans une logique de médiatisation : il s'agit d'augmenter ses possibilités communicationnelles, et de s'en servir pour agir aux cotés des jeunes déjà connus, dans l'idée de les faire revenir dans les structures. Dans ce cadre, la mise en relation sur Internet se limite aux jeunes déjà connus, afin d'enrichir le lien, voire de permettre la poursuite ou la reprise de celui-ci. Mais en même temps, le dispositif embarque initialement une logique de médiation, qui est pour certains l'essence du dispositif : la présence éducative devait permettre d'agir sur les pratiques numériques juvéniles dans un contexte traversé par les inquiétudes adultes. La présence éducative en ligne devient alors l'espace privilégié de certains types d'observations et d'interactions auprès des jeunes.

Cette tension originelle dans les objectifs du dispositif explique en partie la diversité des modes de présence en ligne au sein du réseau. Elle a également été au cœur de la définition de l'offre formative WW. Sans véritablement avoir été tranchée, cette tension intervient, nous l'avons vu, dans les différentes manières qu'ont les professionnels de s'approprier la formation WW.

⁷⁶ Cet élément de langage comporte un fort pouvoir d'illustration des intentions contenues dans le dispositif Promeneur du Net, sans compter qu'il trace une forme de filiation avec les pratiques des éducateurs de rue des clubs de prévention. Néanmoins cette expression est trompeuse et peut être à l'origine de malentendus entre les différents acteurs engagés dans le réseau : les réseaux sociaux s'apparentent plus à des espaces électifs qu'à des espaces publics.

⁷⁷ Molina Y, Sorin F, (2019) *op. cit.*

2.1.3 S'investir dans un réseau : quand les pratiques antérieures trouvent à s'employer au sein du dispositif Promeneur du Net

Pour analyser la façon dont les Promeneurs du Net se définissent en tant que professionnels et déterminer quels sont les supports qui jouent dans cette définition, nous prendrons appui sur la typologie de la professionnalisation proposée par Richard Wittorski⁷⁸. Il distingue trois voies de professionnalisation : la mise en mouvement des individus dans des contextes de travail flexibles et l'institutionnalisation de l'activité, la fabrication d'un professionnel par la formation, et la constitution des professions⁷⁹. Nous verrons comment les parcours et l'expérience acquises des Promeneurs du Net constituent une ressource en termes de compétences qui peut rencontrer les intérêts des institutions dans lesquelles ils travaillent, autour du numérique et du rôle plus spécifique de Promeneur du Net. Elisabeth Dugué rapproche ce point de vue du concept de professionnalité qui comporte deux facettes : « centrée davantage que la qualification sur les compétences des individus même s'ils travaillent au sein de collectifs, elle est à double tranchant : elle peut être à la fois l'occasion d'une revalorisation de leurs tâches et de leur image d'eux-mêmes (leur identité professionnelle se développant dans l'espace du travail et du métier) et un moyen de plus grande mobilisation au service de l'entreprise, leurs compétences se développant autour de l'entreprise et de sa culture »⁸⁰. Pour analyser cette combinaison, nous aborderons dans un premier temps la façon dont les Promeneurs expliquent leur-professionnalité par leurs parcours et leurs expériences, pour ensuite analyser le rôle des organisations dans la reconnaissance ou les difficultés de mise en œuvre de celle-ci.

La façon la plus intuitive de penser la professionnalisation est la « fabrication » d'un professionnel par la formation. L'évolution des pratiques de formation amène aujourd'hui à penser de manière moins clivée le temps de l'apprentissage et le temps de la pratique. Il s'agit « d'intégrer dans un même mouvement l'action au travail, l'analyse de la pratique professionnelle et l'expérimentation de nouvelles façons de travailler »⁸¹. Nous verrons que l'expérimentation des Promeneurs du Net se situe dans cette logique, avec un accompagnement formatif pensé au plus près de la pratique, par l'intermédiaire des coordinateurs locaux. Mais ces derniers n'ont pas uniquement un rôle de formation et de réflexion sur les pratiques, ils ont également une action de mise en réseau des différents Promeneurs, qui peut concourir à la construction ou l'amorce de construction d'une identité ou d'une communauté de pratique. Nous verrons dans quelle mesure cette identification peut ou non être le signe d'une professionnalisation en tant que constitution d'une profession.

Si la trajectoire conduisant au métier initial (animateur, travailleur social, etc...) comprend généralement des bifurcations et des événements biographiques hétérogènes, il en est cependant autrement pour expliquer le choix de devenir Promeneur du Net : dans les récits d'expériences, une grande partie des professionnels rencontrés font appel à des éléments replaçant l'endossement de ce rôle dans une continuité logique, mêlant dispositions personnelles pour les questions numériques et développement de pratiques adaptées aux besoins des publics. Certains parcours sont assez

⁷⁸ Wittorski, R. (2007). *Professionnalisation et développement professionnel*. Paris : L'Harmattan.

⁷⁹ Wittorski, in Demazière, D., Wittorski, R., & Roquet, P. (2012). *La professionnalisation mise en objet*. Paris : L'Harmattan.

⁸⁰ Dugué, in Mathey-Pierre, C., & Bourdoncle, R. (1995). Autour du mot « Professionnalité ». *Recherche & Formation*, n°19, pp. 137-148

⁸¹ Wittorski, R. (2008, Février). La professionnalisation. *Savoirs*, n°17, p.14.

significatifs de cette hybridation entre culture numérique et culture professionnelle qui trouve à s'employer au sein du réseau Promeneur du Net :

« Après le bac, j'ai travaillé dans les écoles primaires (...). Je recevais les groupes en demi-classe et m'occupais de tout l'aspect informatique pour faire passer le B2I⁸² et puis j'accompagnais aussi les enfants en situation de handicap dans la classe. Ensuite, j'ai été éduc spé pendant un petit temps, enfin « faisant fonction » parce que je n'ai pas le diplôme. Après, je suis allé dans l'informatique à proprement parler, j'ai été technicien micro-réseau pendant 6 ans. Ensuite, j'ai été animateur multimédia pendant 6 ans aussi. Et je suis arrivé dans un BIJ (Bureau Information Jeunesse), comme Animateur multimédia, et là ici je suis informateur jeunesse. (...) Dès 2012, j'avais mis en place une espèce d'outil, un jeu de l'oie que j'avais créé sur les pratiques autour du numérique. Et puis après [avec les jeunes] j'ai utilisé le jeu "le vrai du faux", et j'ai fait une formation, un DESU, Diplôme d'études supérieures universitaires, c'est l'équivalent d'un niveau bac + 4, en prévention des conduites à risques. (...) Je ne savais pas si j'avais envie de le mettre en place [de devenir Promeneur du Net] parce que je n'avais pas regardé plus que ça ce que c'était, mais effectivement, c'est des thématiques que moi je pratiquais déjà. Je suis intervenu dans les classes sur (...) : addiction, harcèlement, vie privée, légalité des usages, (...) véracité des informations avec le vrai du faux. Donc voilà, tout ça, c'est des choses que j'ai animé. » (PDN-WW)

Pour les Promeneurs du Net ayant travaillé à l'intégration dans le réseau, le sens d'une présence éducative en ligne s'ancre dans l'appréhension des besoins d'accompagnement au numérique sur les terrains de pratique⁸³. L'évolution des demandes et des besoins des publics jouent un rôle important dans le développement des pratiques numériques des professionnels. Une animatrice explique ainsi que ce sont les demandes de contact répétées des jeunes sur son compte Facebook personnel qui l'ont conduit à penser la création d'un compte professionnel, qui s'est ensuite intégré à l'activité de Promeneur du Net :

« Du coup plutôt que de leur répondre positivement, ce qui pour nous n'était pas cohérent, on a créé le compte Facebook loisirs jeunes. Ce qui nous a permis en plus de communiquer avec eux là-dessus. Là c'était vraiment un outil aussi pour viser le développement, toucher un maximum de jeunesse, faire connaître [notre activité] parce qu'en 2012 ce n'était pas non plus encore tellement connu. Ensuite on a eu la CAF qui a lancé un appel à projet autour des réseaux sociaux, ce n'était pas intitulé Promeneurs du Net à la base c'était beaucoup plus vague. On y a répondu parce qu'on s'est dit qu'on était qu'on allait le faire valoir ensuite. Et il y a eu justement toute cette dynamique de promeneurs du net qui a évolué aussi en fait et qui nous a ouvert aussi nous sur d'autres pratiques » (PDN-WW)

La volonté d'entrée dans le dispositif des professionnels ou des équipes se confronte parfois aux résistances des acteurs institutionnels. Un professionnel de la jeunesse relate ainsi le long chemin à parcourir avant de pouvoir être Promeneur du Net, devant convaincre dans un premier temps son responsable direct, puis les acteurs administratifs et les élus :

⁸² Le brevet informatique et Internet (B2i) est une attestation des compétences acquises par un élève dans la maîtrise des outils multimédia et de l'Internet. Il est remplacé en 2019 par le référentiel des compétences numériques, déclinaison française du référentiel européen DIGCOMP (Décret n° 2019-919 du 30 août 2019 relatif au développement des compétences numériques dans l'enseignement scolaire, dans l'enseignement supérieur et par la formation continue, et au cadre de référence des compétences numériques).

⁸³ Les opportunités liées au numérique dans le cadre de la relation au public ne sont généralement pas nommés dans les motivations que donnent les professionnels à participer au dispositif. Elles apparaissent davantage dans la description qu'ils font de leurs pratiques numériques effectives, comme savoirs empiriques liés à la mise en œuvre de la communication médiatisée (voir infra).

« A la création des promeneurs du net, je sais plus quelle année, dans un amphithéâtre, ils expliquaient ce que c'était, avec la CAF... Et moi dès le départ je voulais y participer parce que je suis dans le truc jeunesse. On m'a mis un peu un stop, on m'a dit « stop pas maintenant » il faut encore attendre que la hiérarchie souhaite, elle, te donner cette opportunité-là. Et là il y a eu l'année dernière, fin 2017 début 2018, on a rencontré la CAF, [la coordinatrice réseau] Et là l'idée, c'était que j'entame la formation Promeneur du Net tout ça. Donc j'ai demandé la rencontre avec [la coordinatrice] et mon responsable pour qu'elle lui explique bien ce que c'est, parce que moi, je vais lui expliquer, ce n'est pas la même chose. Donc là, c'est l'institution qui a expliqué comment ça se passe. ... et après fallait que je le vende aux élus. Donc ce n'est même pas moi qui suis allée à la rencontre [avec les élus], c'est lui [le responsable] qui est allé à la rencontre et on a écrit le projet. (...) » (PDN-WW)

Ainsi, pour ces professionnels, l'entrée dans le réseau vient sanctionner ou renforcer une pratique menée antérieurement. L'intégration au dispositif Promeneurs du Net est souvent postérieure à leur entrée dans leur institution d'appartenance. Les trajectoires expliquent davantage la façon dont les situations de terrains les ont conduits à développer des pratiques numériques, avant que celles-ci s'intègrent et s'assimilent à des pratiques de Promeneur du Net à partir de leur entrée dans le réseau.

La participation au dispositif apparaît comme une résultante, presque évidente, de leur parcours et des compétences qu'ils ont mobilisées, comme des besoins qu'ils repèrent et des pratiques qu'ils ont développées⁸⁴. Néanmoins, cette perspective doit être relativisée : les Promeneurs du Net ayant suivi la formation WW font majoritairement partie des professionnels qui ont une forte antériorité des pratiques numériques dans leur trajectoire professionnelle. Ces « pionniers motivés » sont également ceux qui investissent le plus la dimension de médiation que comporte le rôle de Promeneur du Net, et qui sont donc davantage susceptibles d'être intéressés par les intentions de l'expérimentation Web Walkers, telles qu'elles étaient énoncées dans les documents de présentation de la formation. La participation relativement faible aux différentes sessions de formation (voir infra) a conduit à une surreprésentation de ces professionnels au sein de notre échantillon.

2.1.4 Accepter d'être Promeneur du Net : quand les logiques institutionnelles conduisent à mobiliser des professionnels

Tous les Promeneurs du Net n'ont pas joué ce rôle actif dans leur intégration dans le réseau. Pour certains professionnels, l'entrée dans le dispositif n'a pas nécessité d'emporter la conviction de leur encadrement ou de leurs élus. Ils se sont vu proposer d'occuper cette fonction par leur institution :

« Promeneurs Du Net c'est venu d'une demande de mon élu délégué à la jeunesse. C'est un professionnel qui travaille dans un autre département, et donc comme ça se développait dans son département et bien il nous a transmis l'information », (PDN-WW)

Pour certains de ces professionnels, les réseaux sociaux numériques sont une découverte, pour d'autres, ce qui est une nouveauté, c'est de penser l'utilisation de ces réseaux dans la pratique : « Être Promeneurs du Net c'était se lancer dans l'inconnu, ce n'était pas évident au début », (PDN-WW). L'extériorité de l'entrée dans le dispositif est souvent corrélée à une entrée dans le poste. Pour les Promeneurs les plus récents, le rôle de Promeneur du Net était ainsi intégré à l'offre d'emploi :

⁸⁴ Le choix d'entrer dans le dispositif est également lié aux contreparties ou aux bénéfices qu'on en attend, en termes d'équipements, de formation et d'échange de pratiques (voir infra).

« Promeneur du Net, quand je suis arrivée, c'était une demande de ma directrice de remettre un Promeneur du Net donc effectivement, voilà, au début je ne savais pas exactement ce que c'était (...) Effectivement, ça faisait partie dans un premier temps du poste, et après c'était une envie de ma part puisque bon C'était quand même une obligation, mais j'aurais pu dire "bah non ça ne m'intéresse pas" et puis un autre collègue aurait peut-être pris le relais sur l'institution » (PDN-WW)

Pour ces derniers, si la pratique de Promeneurs du Net n'est pas reliée à leur trajectoire, ils évaluent toutefois leurs compétences ou leur aisance avec les outils informatiques ou les réseaux sociaux avant d'accepter de s'y inscrire :

« On me l'a proposé quand je suis arrivée parce qu'il y a déjà d'autres Promeneurs Du Net à [l'association] et comme ça se développe dans le département, ils me l'ont proposé à moi qui venait d'arriver en septembre. J'ai dit pourquoi pas, moi l'informatique ça me plait bien et je suis plutôt à l'aise donc ce n'était pas quelque chose qui me rebutait ou je me suis dit "Oulala je ne maîtrise pas du tout je ne vais pas savoir faire", au contraire. ». (PDN-WW)

Cette généralisation de la pratique à « tout professionnel » en relation avec les jeunes, et non uniquement aux pionniers engagés, questionne autant les coordinateurs que les Promeneurs du Net sur son développement et son appropriation :

« Ça n'a aucun intérêt de prendre quelqu'un qui n'a pas une appétence pour les usages numériques non plus et qu'il n'a pas compris l'intérêt de faire évoluer ses pratiques aujourd'hui » (coordinatrice)

« Je pense que dans l'autre sens, si ça avait été une injonction : "tu dois être Promeneur du Net", je pense que - bon en même temps on fait notre travail - mais si on ne voit pas de sens, ça risque d'être compliqué. Si on m'avait imposé Promeneur du Net sans que je comprenne le sens, ni rien, ça aurait été peut-être plus compliqué de s'y mettre. Je pense qu'il y a vraiment une part de... volontariat [le terme de volontaire avait été amené par le chercheur dans l'échange précédent] de l'animateur pour que ça fonctionne » (PDN-WW)

La généralisation du dispositif pourrait amener à intégrer des Promeneurs du Net considérant davantage ce rôle professionnel comme une obligation parmi d'autres de leurs fonctions et non comme une activité résultant d'une trajectoire professionnelle. C'est déjà ce qui s'observe dans l'un des départements concernés par notre étude où le déploiement du dispositif est le plus ancien. Des professionnels héritent d'une fonction de Promeneur du Net au moment de leur prise de poste (mouvement de personnel, remplacement). La construction du sens de la fonction pour ces promeneurs du net de « seconde génération » est alors différente de celle de professionnels ayant intégré positivement le réseau, ce qui pourrait nécessiter des ajustements dans l'accompagnement des professionnels et les besoins en formation⁸⁵. En effet, l'un des critères de l'engagement en formation est lié à « l'autodétermination, c'est-à-dire l'autonomie dont dispose l'individu pour effectuer une activité ». Deci et Ryan (2000)⁸⁶ expliquent ainsi que les motivations autodéterminées peuvent « être clairement prédictives du niveau d'apprentissage ou de la persistance ». L'absence

⁸⁵ Aujourd'hui, le fait que des professionnels puissent être Promeneur du Net sans être « personnellement » motivés apparaît comme un impensé. Une coordinatrice affirme lors d'un entretien : « c'est tous des professionnels qui sont volontaires à la base dans leur structure, donc c'est vrai que ça facilite le travail quand ce n'est pas un professionnel qui est forcé par la structure de prendre cette mission-là ».

⁸⁶ In Fenouillet, F. op.cit.

d'autodétermination dans le rôle de Promeneur du Net pourrait donc avoir un fort impact sur la motivation à se former⁸⁷.

L'intégration au dispositif Promeneur du Net se situe donc sur un axe composé à l'un de ses extrêmes d'une initiative du professionnel, et à l'autre d'une demande de la structure. Nous verrons que le déploiement de l'activité du Promeneur est lui aussi à penser dans son environnement organisationnel.

2.1.5 La construction du sens de l'activité « Promeneur du Net » : entre prescriptions du réseau, idéal professionnel et dispositions personnelles

L'évaluation Phare⁸⁸ nous livre une représentation nationale des structures qui ont intégré des Promeneurs au dispositif Promeneur du Net. Au sein des formations, nous avons pu constater que les configurations des organisations employeur des Promeneurs variaient fortement d'une région à une autre, ce qui a souvent été expliqué dans les entretiens par les liens forts existant précédemment entre les structures CAF et d'autres réseaux. Les organisations au sein desquelles exercent les Promeneurs du Net rencontrés s'avèrent variées, tant dans leur statut, taille, fonctionnement que dans leur rapport au numérique. Les raisons de la mise en place de Promeneurs Du Net, le soutien de leur activité, l'intégration de celle-ci dans une dynamique générale, sont de fait eux aussi très diversifiés. Nous pourrions constater que ces dimensions influent sur la professionnalisation des Promeneurs.

La pratique de Promeneur est intégrée à un métier initial. Parfois, nous le verrons, elle rencontre des pratiques institutionnelles qui la soutiennent, mais bien souvent les Promeneurs font état d'une tension ou d'une scission. Le soutien institutionnel n'est pas toujours perçu :

« Comment je voyais les choses... au début c'était un petit peu effectivement "il y avait promeneurs du net, il fallait mettre quelqu'un" [rire], (...) j'avais ce sentiment là quand je suis arrivée : "Ah, il faut que tu signes ton papier promeneurs du net !" – "Promeneurs du Net ? oui, d'accord, pas de problème..." Mais voilà, je n'en voyais pas forcément l'intérêt (...) Au début, je l'ai ressenti comme ça, mais après en échangeant avec la directrice, elle est quand même dans le réseau inclusion numérique, elle m'a quand même mis dans le Promeneur du Net et c'est vraiment... voilà, enfin, mettre en place des choses aussi avec les jeunes » (PDN-WW)

Régulièrement, l'activité de Promeneur du Net nous est présentée comme une pratique atypique d'un professionnel, qui vit alors de façon complexe son activité : son supérieur hiérarchique peut n'avoir que peu de visibilité de son activité, son référent Promeneur du Net n'a pas de rôle dans l'organisation de son travail. La frontière entre autonomie et isolement des Promeneurs du Net est complexe : « *je suis un peu un électron libre sur cette question-là dans la structure* ». L'éloignement des équipes de direction renforce souvent ce sentiment.

La place du numérique dans les structures est un élément qui semble déterminant dans la pratique des Promeneurs. Dans certaines structures, c'est la mise en place des Promeneurs Du Net qui a conduit à penser de façon plus large les questions des pratiques numériques, ou tout du moins à légitimer des pratiques qui étaient exercées dans l'ombre ou remises en question : « *Avant tu cachais* », « le

⁸⁷ Ibid

⁸⁸ Op.cit.

dispositif a permis d'intégrer, de légitimer les pratiques numériques ». D'autres structures à l'inverse s'étaient déjà intéressées à ces questions, ce qui a permis au Promeneur du Net d'intégrer une dynamique plus large de pratiques concernant le numérique. Ces structures sont qualifiées de « *pro-actives* », « *à fond numérique* », souhaitant être « *dans l'air du temps* ». On peut citer l'utilisation de Facebook, la mise en place d'ateliers sur le numérique, des réunions institutionnelles, la création d'un mini Fab lab', l'administration d'un site d'aide à l'accès aux droits (la Boussole des Jeunes), des groupes de travail institutionnels, digitalisation de l'offre de service, des groupes de travail en réseau inclusion numérique (lutte contre illectronisme), un comité numérique national, etc. Ces dimensions institutionnelles nécessitent de faire se croiser les attentes et le fonctionnement de la structure, avec celles des outils spécifiques liés aux Promeneurs du Net. Si souvent cette adaptation est aisée, avec l'implication des Promeneurs dans les instances clés du numérique, elle peut parfois aussi poser question. C'est par exemple le cas pour des services de prévention spécialisée qui dans leur fonctionnement n'accompagnent jamais seuls des jeunes, mais en équipe : la création d'une page nominative entre alors en contradiction avec ces principes. Les outils sont de ce fait aménagés : « *il y a une charte interne pour l'usage du numérique. Tirée de la charte nationale des Promeneurs Du Net, mais adaptée.* » (PDN).

Le rôle des organisations est prépondérant dans le déploiement de l'activité des professionnels. En effet, les réseaux sociaux et les pratiques juvéniles évoluent très rapidement, nécessitant une adaptation des professionnels pour parvenir à maintenir le lien, avec les outils adéquats, et sur le « bon réseau ». Par exemple, nombre d'entre eux expliquent avoir développé un compte Facebook, qui n'est aujourd'hui plus utilisé par les jeunes mais par leurs parents, les jeunes utilisant de préférence Instagram. Si certains systèmes organisationnels et décisionnels permettent une réactivité, d'autres nécessitent des procédures de validation et de décision qui rendent l'adaptation compliquée et laissent le sentiment aux Promeneurs d'avoir toujours « un train de retard » sur les pratiques réelles des jeunes et ne pas pouvoir réellement déployer leur pratique en ligne :

« C'est un peu compliqué. En fait j'avais lancé le profil Promeneurs Du Net, le service communication a refusé, donc m'a fait une demande de supprimer mon profil parce qu'il fallait avant que ça passe au conseil municipal, voilà, et qu'il y ait la convention signée. Or la convention nous ne l'avons toujours pas reçue malgré avoir sollicité plusieurs fois de la CAF qui nous dit l'avoir envoyée (...). C'est toujours un petit problème administratif », (PDN-WW)

« C'est des décisions politiques, financières, budgétaires qui sont un peu terribles (...) », (PDN-WW)

Sont souvent mis en comparaisons dans cette réactivité le secteur public - rattaché aux collectivités territoriales - et le secteur privé associatif. Ce dernier permettrait plus de souplesse, « *donne beaucoup plus d'ouverture et de possibilités. Ça permet de faire des tests* ». Les professionnels disent avoir « *la chance d'être sur une association* ». Toutefois, lorsqu'on analyse les expériences des différents Promeneurs, on constate que ce soutien plus ou moins fort est davantage lié aux projets et personnalités des décideurs. Ainsi, au sein du secteur associatif, c'est la proximité avec la problématique qui peut être un élément déterminant de l'implication :

« Mon CA ⁸⁹, ce sont les parents, qui sont sensibles et donc c'est peut-être différent lorsqu'on est dans une collectivité, c'est peut-être moins facile d'avoir les accords et

⁸⁹ Conseil d'Administration

d'avoir tout cela, parce que peut-être moins la conscience familiale du rôle et de l'appui de la structure bénévole d'une association ». PDN-WW

Mais cette implication se retrouve également dans certaines collectivités :

« l' élu enfance-jeunesse est convaincu » ; « C'est une volonté [de la mairie], et puis de manière globale, tous les outils pour faire le travail m'ont été donnés aussi tu vois, j'ai un téléphone portable avec le forfait pour aller sur Internet etc., j'ai un ordinateur portable, j'ai une tablette...enfin j'ai ce qu'il faut. La mairie de X., pas de soucis à ce niveau-là. ». PDN-WW

Les freins sont souvent reliés à des représentations sur les outils numériques et les pratiques des jeunes, mais aussi sur les pratiques des professionnels : travaille-t-on lorsque l'on est sur un téléphone ? La formation Web-Walkers peut aider à mettre du sens sur ces nouvelles pratiques :

« Ça met aussi en avant le côté : "non, on n'est pas en train de jouer sur nos ordinateurs lorsqu'on est sur les réseaux sociaux, qu'on est sur nos téléphones, on n'est pas en train de jouer, en fait, on est en train de travailler. On utilise les réseaux pour travailler, même si en effet, si on n'a pas de situation problématique à régler, bah tant mieux, mais en même temps, s'il y en a une et bien on est là". Donc voilà, c'est important aussi pour les élus de l'entendre », « Si je suis sur Facebook, je suis aussi au travail ». PDN-WW

Déconstruire ces représentations nécessite un travail de la part des Promeneurs, qui peuvent endosser un rôle d'ambassadeur et de négociateur : *« On n'avait pas de smartphone pro, et grâce à E. [Promeneur formée Web-Walkers], qui pousse les élus, on va en avoir »*. La médiatisation des conduites à risques des jeunes, des problématiques de cyberharcèlement et de radicalisation permet à tous les acteurs d'être sensibilisés à la question. Elle peut faciliter l'argumentation, la reconnaissance et le développement des pratiques en tant que Promeneur du Net :

« Je me dis que Web Walkers est sur une dimension tellement actuelle que je pense qu'elle parle aussi aux élus. Quand on dit aux élus "là je vais faire une formation parce qu'on n'est pas à l'abri d'avoir des jeunes en situation de fragilité qui vont se laisser tenter par des réseaux radicaux ou des choses comme ça", même sur nos territoires ruraux, ce sont des choses qui peuvent leur parler, parce qu'on est sur des thématiques de l'actualité qu'il y a des choses qui se passent un peu partout et qu'il y a des craintes, et des élus et des jeunes ». PDN-WW

Le soutien des organisations peut aussi consister à offrir aux Promeneurs ou à l'ensemble des salariés des espaces de formation internes, en mobilisant des experts internes ou extérieurs, par exemple sur *les questions numériques autour de l'éducation aux médias et à l'information*.

Les échanges lors des formations et les rencontres avec les Promeneurs ont permis de constater l'impact important du soutien des organisations sur le déploiement de l'activité des Promeneurs du Net, notamment en termes de soutien matériel, mais aussi de ressenti d'isolement et de reconnaissance. L'iniquité des moyens mis en œuvre pour accomplir son rôle de Promeneur au sein des institutions est un des éléments qui questionne les professionnels et provoque parfois un sentiment d'injustice. Par ailleurs, la dimension expérimentale des Promeneurs du Net peut inquiéter les professionnels pour la suite de leur action et le soutien qu'ils pourront recevoir de la part de leur organisation :

« La première année d'expérimentation on avait je crois 2000€ par Promeneur donc les structures étaient partantes tout azimut - Il y avait 80 personnes sur [le département] qui voulaient être PDN. La deuxième année, c'est toujours une expérimentation, mais on

met un petit peu moins, la troisième année on met encore moins et donc, on l'a vu, en termes de structures participantes, il y en avait beaucoup moins car il y avait beaucoup moins d'argent à mettre dedans. Et une fois qu'on arrive au bilan et de se dire : "C'est une expérimentation qui a fait ses fruits et maintenant on lance le dispositif. On y va ce n'est plus une expérimentation on y va, mais il n'y a plus de budget puisque le budget était alloué à l'expérimentation, ce qui vous a permis peut-être de vous doter d'un ordinateur où d'autres choses". Et bien les gens se disaient "ben non, si on a plus d'argent on n'y va plus", et c'est ça que je trouve dommage aussi. » PDN-WW

Nous avons pu voir que l'implication dans le dispositif et la possibilité de déployer son activité résultait d'une rencontre entre les compétences et motivations des Promeneurs et les possibilités et soutien offerts par son organisation. C'est dans ce contexte que se joue la réception de la formation Web-Walker, mais aussi que cette dernière pourra – ou non – porter ses effets. Il est en effet primordial, si l'on évalue les effets concrets de la formation sur les pratiques, de ne pas occulter l'environnement professionnel du Promeneur, qui peut être facilitant ou contraignant. Toutefois, l'activité de Promeneur n'est pas constituée d'une dyade : professionnel-structure employeur, mais d'une triade, puisque l'activité est coordonnée par un professionnel, chargé de faire réseau.

2.1.6 Le rôle du réseau et de la coordination dans la formation des pratiques

On peut percevoir dans le discours des Promeneurs une difficulté à faire reconnaître la spécificité de leurs pratiques sur les réseaux sociaux, corrélée au « label » Promeneur du Net. C'est ici qu'intervient l'activité des coordinateurs. Les Promeneurs évoquent leur rôle dans deux dimensions primordiales, souvent reliées : l'animation d'un réseau de Promeneur, et la proposition d'action de formation. Nous constatons dans les discours que la formation continue de jouer un rôle primordial dans la reconnaissance des pratiques spécifiques. Ainsi, à la question « *Quelle différence entre un Promeneurs du Net et un professionnel connecté ?* », les professionnels évoquent la place de la formation : « *un Promeneurs du Net est formé, on sait des choses, on sait quoi leur répondre* ». La formation constitue donc une reconnaissance de son activité, qui peut constituer un élément de négociation auprès de l'employeur. Elle participe à légitimer et soutenir sa pratique sur les réseaux : « *Le conseiller CAF m'a parlé de promeneurs du net j'étais intéressé car ça me permettait d'y consacrer du temps et puis d'accéder à des formations* ».

Les formations mises en œuvre sur les différents territoires se révèlent, dans les propos des Promeneurs du Net et des coordinateurs, être très disparates. Cela peut tenir à de nombreux critères : ce que le Promeneur considère comme étant de la formation, les temps de formations auxquels il a pu participer, la période à laquelle il a intégré le dispositif - les formations ne pouvant être répétées sous forme collective pour chaque nouvel arrivant. Ainsi, une PDN-WW dit n'avoir pas réalisé d'action de formation : elle a rencontré la coordinatrice du réseau, qui lui a expliqué quelques éléments, et se tient à sa disposition pour toute question.

Le contenu des formations est lui aussi très diversifié. Il semble être conçu selon les orientations des coordinateurs et leur conception de ce qui est central dans l'exercice de la fonction de Promeneur du Net. Ainsi, si certains accentuent l'aspect pragmatique de l'utilisation des réseaux sociaux, d'autres vont davantage « *l'orienter sur les postures professionnelles et sur la relation éducative, parce que les Promeneurs du Net, c'est, de mon point de vue, c'est d'abord une relation éducative* » (coordinateur). Nous retrouvons alors des formations dites : « *de base ; création de son profil, adaptation de son profil*

sur les réseaux sociaux - notamment Facebook ». Nous retrouvons également des temps de formations sur des thématiques spécifiques : jeux vidéo, construction identitaire (identité numérique), psychologie, dédramatisation des réseaux sociaux... Et enfin, des programmes de formation plus étayés, pensés en module complets sur plusieurs journées. A titre d'exemple, nous présentons un exemple d'un programme de formation élaboré par l'un des coordinateurs, sur 6 temps :

- Présentation du dispositif et de son fonctionnement
- Notions juridiques et cas pratiques du droit numérique : droit à l'image, discrimination....
- La relation éducative
- La culture des réseaux : vocabulaire, présentation succincte des différents réseaux
- Psychologie de l'adolescence et du numérique : quels liens ? quelle construction personnelle dans les réseaux sociaux ?
- Education populaire et numérique : retour sur l'étude portant sur les usages numériques des jeunes du département.

Pour mettre en place ces formations, les coordinateurs s'entourent d'associations du territoire, qui développent des expertises particulières. Plusieurs sont mentionnées et permettent aux Promeneurs du Net d'identifier des ressources possibles sur leur territoire pour pouvoir ensuite les solliciter dans le cadre de construction de projets ou de demande de conseils.

Le rythme de 3 sessions de formation par an est souvent évoqué, mais nous il n'est pas toujours simple pour les Promeneurs de pouvoir concrètement en bénéficier.

Enfin, les formations proposées par le réseau font sens différemment selon les Promeneurs. Elles peuvent être proches de leurs pratiques de terrain et mobilisables de suite, ou davantage éloignées. Dans ce cas, si elles sont estimées intéressantes, les Promeneurs peinent à en dire le contenu réel et restent très évasifs. Ainsi, lors de l'entretien, l'un des PDN-WW ira rechercher sa pochette de formation, redécouvrant les contenus abordés à son arrivée dans le dispositif :

« Ah oui ! au tout début on a fait des réunions du coup pour se présenter parce qu'on s'est rendu compte qu'on ne se connaissait pas forcément tous (...) On a travaillé sur une communication commune au département, on s'était dit il faudrait un flyer commun à tous avec toutes nos têtes et nos noms (...) On a eu l'info avec la Charte des Promeneurs Du Net (...) On a eu une petite fiche "premiers pas en tant que Promeneurs Du Net". Alors là, c'était plus pour nous aider à créer notre profil Facebook : qu'est-ce qu'il fallait mettre, qu'est-ce qui était important, qu'est-ce qui n'était pas important, le fait de sécuriser son profil...voilà... Ah si ! On a fait une formation, ça y est je m'en rappelle, avec une chargée de marketing et une Community manager (...) Ils nous ont réexpliqué comment on créait un compte, euh, on a parlé un peu d'Instagram aussi et de Snapchat mais alors moi je me suis dit c'est le début, donc je me lance sur un réseau et après on verra pour développer sur d'autres ». PDN-WW

La mise en place de formations est parfois investie davantage pour les échanges que pour la pratique Promeneur du Net en tant que telle.

Les Promeneurs ne distinguent pas toujours les temps de formation "formalisés" avec des contenus prédéfinis et/ou des intervenants, des temps de rencontre pour l'échange et le partage sur les pratiques professionnelles : « chacun fait le point sur ses pratiques les difficultés qu'il rencontre on se donne des conseils on réfléchit aux outils qu'on peut améliorer, notamment en termes d'évaluation, voilà ce genre de chose ». Beaucoup estiment ces temps intéressants et formateurs : « Je crois

beaucoup dans la formation par les pairs ». Parfois, des temps formels de formation entre pairs sont spécifiquement prévus. Ainsi, un PDN-WW a été invité par sa coordinatrice pour former ses collègues sur la véracité des informations avec le support de jeu "le vrai du faux". Il a de même partagé l'ensemble de sa « boîte à outils » de ressources numériques sur la prévention et l'éducation aux médias avec ses collègues pour les outiller au mieux. Ces temps de partage participent de la reconnaissance des savoirs expérientiels des Promeneurs. Ainsi, l'un des coordinateurs souligne :

« Moi j'ai compris qu'il fallait qu'ils expérimentent davantage, que eux manipulent, et plus largement m'appuyer sur leurs ressources et leurs compétences, parce que voilà, j'ai fait venir plein d'intervenants plutôt très compétents dans leur domaine, mais ce dont ils ont besoin, c'est aussi... c'est de faire réseau je crois, et qu'on ne les considère pas comme des réceptacles vides de connaissances et donc, en 2019, moi je vais m'appuyer davantage sur le groupe, avec des temps où il n'y a pas de intervenants, où on est juste ensemble en fait. » (Coordinateur PDN-WW)

Les temps d'échange entre pairs sont parfois l'unique support mentionné pour expliquer le processus de formation de Promeneurs du Net : *« Sa formation Promeneurs du Net s'est déroulée en 2017 pendant 8 mois. Il s'agissait de se rencontrer entre Promeneurs du Net pour échanger sur leurs pratiques professionnelles. »*. L'une des coordinatrices soulève que ce besoin de formation entre pairs est très important dans le début du dispositif,

« Parce qu'on a des professionnels qui ont des métiers très différents de gestion très différentes et des compétences très différente et ça permet bah en fait de répondre eux-mêmes aux questions qu'ils se posent entre eux. A la limite, quand je fais ce genre de pratique, moi j'anime les échanges, mais je n'échange quasiment pas, ils font tout le contenu tout seul c'est assez riche ». (Coordinatrice PDN)

Lorsque les professionnels sont stables, et que des sessions de formation leur permettent de se regrouper, le besoin de ces échanges organisés par le coordinateur semblent moins prégnants : *« Les Promeneurs sont complètement autonomes »*. Les Promeneurs évoquent en effet un relai par les réseaux virtuels des Promeneurs, leur permettant de partager leurs compétences et questionnements en temps réel, selon les besoins. Ainsi, un PDN évoque la situation d'un jeune qui l'a recontacté après sa majorité, lui évoquant être à la rue. Il a mobilisé le réseau Promeneurs du Net pour avoir des informations permettant de mieux cerner les démarches et contacts qu'il pouvait conseiller à ce jeune. La diversité des profils des Promeneurs est ici pensée non pas comme un frein au travail ensemble mais au contraire comme une richesse d'expériences et d'expertises : *« Dans son réseau [de Promeneur], on sait telle personne qui travaille à tel endroit avec tel public, et du coup on sait qu'on peut la solliciter. »*.

La coordination du réseau Promeneur du Net est considérée comme étant *« un regroupement d'idées, des réunions, du partage, de la formation autour des technologies »*. C'est un espace de reconnaissance qui semble essentiel pour les Promeneurs. Toutefois, participer à une formation ou aux rencontres par le réseau nécessite une disponibilité qui n'est pas toujours facilitée. Prendre de son temps personnel pour participer à un regroupement est pour les professionnels le résultat d'un calcul bénéfices/coût, ou la communication sur ce qui peut s'avérer être avantageux pour eux est primordial :

« On a parfois du mal à maintenir. Il y a eu des annulations de cession locale sur de l'échange de pratiques. Parfois c'est annulé parce qu'on a des emplois du temps, et puis on a ces difficultés financières, de se dire que partir une journée - même si on est conscient que ça nous apportera pour notre travail, ça fait 7h de moins sur d'autres choses, ou de moins avec les jeunes en direct, et donc parfois c'est compliqué (...)

Justement, je pense que les interventions avec intervenant où il y a un apport sur un thème et ensuite on fait de l'échange de pratiques, ça nous parle peut-être plus parce qu'on se dit que dans tous les cas - alors que même en général dans tous les échanges de pratique on a un apport - mais là on peut se dire aussi au pire des cas, si l'échange de pratiques au final j'apprends rien - ça peut parfois arriver - si ça ne m'apportera rien, il y aura quand même une intervention qui m'aura donné des billes. ». PDN-WW

Enfin, soulignons qu'au-delà du réseau des Promeneurs du Net, c'est aussi le recours aux partenaires et réseau déjà constitué qui peut s'avérer une ressource formative : « *ça nous permet de voir aussi les partenaires qui travaillent avec le même public que nous, ou en tout cas un public semblable, et qui du coup peuvent nous fournir d'autres outils* ». De façon générale, les Promeneurs évoquent ce besoin de travailler en réseau. Pour certains, c'est même ce qui est recherché prioritairement dans le dispositif Promeneur du Net. Une PDN-WW regrette que la dynamique de réseau ne parvienne pas à se maintenir en dehors des financements et organisations instituées. Elle explique avoir retrouvé par le biais des Promeneurs du Net des professionnels du territoire qu'elle avait côtoyés dans une autre forme de regroupement, menée par la DDCS⁹⁰, en 2009 :

« On le dit souvent : "c'était quand même chouette nos échanges qu'on avait". On avait des temps de formation qui étaient en plus pertinents. Et puis d'un jour à l'autre, plus rien ! Et là, le fait que les Promeneurs du Net relancent cette dynamique... Parce que, autant il y a l'intérêt de l'outil, du dispositif, mais aussi tout ce que ça crée ! » (PDN-WW)

Enfin, nous pouvons noter que certains Promeneurs Du Net évoquent un processus plus large de formation enrichissant leur activité et leurs pratiques, et qui ne se déroulent pas uniquement par l'intermédiaire de la coordination des Promeneurs Du Net. Sont mentionnés : les réseaux sociaux, les pratiques numérique, la prévention des radicalisations, le cyberharcèlement, la formation « Valeurs de la République et Laïcité », le colloque « rencontres cultures numériques ». Certains des Promeneurs, passionnés par ces pratiques, poursuivent une démarche personnelle de formation, adossée à celles « *proposées dans le cadre des PDN* ». Un professionnel explique être allé sur « *les trucs d'information en général autour de toutes ces thématiques* ». Un autre mentionne :

« Je ne m'empêche pas côté d'aller chercher à droite à gauche d'en savoir un peu plus sur ces choses-là, la fonction de prévention et de conseil. (...) ça permettra d'aller former tout type de personnes (...) Ça amènera des actions imprégnées de Web-Walkers même si ce n'est pas la porte d'entrée Web-Walkers, il y aura toujours une transversalité et un lien qu'on fera. ». PDN-WW

La formation aux ateliers Web-Walkers s'intègre ainsi dans un processus plus large de professionnalisation par le réseau. Comme nous l'avons vu, sa réception est donc fortement conditionnée par ce que les Promeneurs ont pu vivre dans le parcours proposé par la formation, et par la dynamique du réseau local.

2.2 L'activité des promeneurs du net

Dans cette section, nous nous intéressons à l'activité numérique effective des promeneurs du net. Nous verrons que cette activité numérique professionnelle s'installe, en fonction des professionnels, plus ou moins fortement dans les **logiques de médiatisation et de médiation**, mais s'articule toujours

⁹⁰ Direction Départementale de la Cohésion Sociale

avec les autres aspects de **l'activité numérique professionnelle**, qu'elle contribue en partie à définir et à faire évoluer. Nous verrons également que les usages numériques sur les terrains de pratique ne se limitent pas aux pratiques des promeneurs du net, que ces derniers partagent avec des collègues qui n'appartiennent pas au réseau des pratiques communes. La singularité de l'activité numérique d'un Promeneur du Net par rapport à d'autres professionnels ne réside pas seulement dans l'utilisation des technologies et des services en ligne. Cette singularité peut être perçue - et recherchée par les promeneurs du net - à travers le type d'activité déployée en ligne, mais également à travers les formes de présentation de soi⁹¹ et d'identité numérique⁹² qu'il adopte. Un Promeneur du Net peut également situer la manière dont il se distingue des autres « professionnels connectés » dans son engagement dans les formations proposés par le réseau, l'exigence de réflexivité que cet engagement comporte, les savoirs et les ressources qu'il y acquiert et met en circulation dans son environnement professionnel.

Pour aborder l'activité numérique des promeneurs du net, nous mobilisons la distinction introduite par Pascal Plantard entre pratiques et usages numériques : si la pratique correspond à l'activité effective des individus dans et avec leur environnement sociotechnique (ce qu'ils font avec les technologies), les usages désignent des ensembles de pratiques socialisées au sein des groupes sociaux (ce qu'il convient de faire avec les technologies)⁹³. Cette définition des usages comme norme sociale permet de considérer les processus par lesquels l'activité numérique des groupes sociaux se définit et se sédimente, instituant des attentes et des repères relativement stables qui contribuent à cadrer les pratiques individuelles. Dans le cadre de la recherche évaluative, nous montrons comment l'homogénéité de certaines pratiques numériques construites ou acceptées par les membres actifs du réseau ; renvoie à un cadre commun, et inversement, comment les différenciations qui s'observent dans les pratiques signalent l'existence de différents cadres d'usages en partie fondés sur les différents groupes professionnels qui participent au réseau.

Notre description de l'activité numérique des promeneurs du net s'appuie sur la prise en compte des conditions de la pratique (matériel, espaces, temps). Nous nous attachons à exposer la pluralité des sens donnés à leurs pratiques par les différents Promeneurs du Net, et à leur perception située des usages numériques au sein du réseau. Nous proposons enfin de rendre compte de l'hétérogénéité de l'activité numérique des promeneurs du net à travers une typologie des formes de présence éducative sur Internet.

2.2.1 les supports de l'activité des promeneurs du net

L'activité d'un Promeneur du Net comprend une matérialité qui s'efface parfois derrière le slogan qui définit l'activité du réseau : la présence éducative sur Internet. Mais lorsqu'il est en ligne, le professionnel est bien situé, dans des temps et dans des lieux dont la variété révèle tout autant la diversité des conditions d'exercice que les différenciations dans les manières d'appréhender la fonction de Promeneur du Net.

⁹¹ Goffman, E. (1973). *La présentation de soi. La mise en scène de la vie quotidienne*, volume 1. Paris : Les éditions de Minuit.

⁹² Georges, F. (2009, février). Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0. *Réseaux*, n°154, pp.165-193.

⁹³ Plantard, P. (2015) *op. cit.*

L'activité professionnelle sur Internet comporte une exigence de connectivité qui comprend l'accès à des équipements informatiques fixes ou mobiles et l'accès aux réseaux Internet et/ou de la téléphonie. Les conditions d'accessibilité déterminent en partie la pratique des promeneurs du net : les équipements portables (ordinateurs, tablettes ou téléphone) autorisent des usages en mobilité, dans différents contextes, quand les équipements fixes supposent la présence dans des lieux précis. Certaines applications, comme Snapchat, ne sont disponibles que sur portable ou tablette. L'emploi des équipements personnels (c'est-à-dire non financés par l'employeur) est courant en ce qui concerne les téléphones mobiles, dont les professionnels ne sont pas toujours équipés.

La distribution de leur activité sur les différents supports informatique et mobiles, professionnels et personnels renvoie autant à des contraintes professionnelles (l'absence d'équipements malgré des demandes répétées) qu'à des stratégies délibérées de la part des professionnels : certains choisissent de se connecter en tant que Promeneur du Net uniquement à partir de leur ordinateur fixe, ce qui permet notamment de cadrer efficacement le temps qu'ils consacrent à cette activité ; quand d'autres privilégient le portable pour la flexibilité d'usage qu'il permet, même si cette disposition se solde par un empiètement possible de l'activité professionnelle sur le temps personnel (voir infra).

Aucun des professionnels rencontrés n'est Promeneur du Net à plein temps, et ils disposent rarement d'équipements dédiés à cette fonction. Cette activité spécifique s'inscrit généralement sur les mêmes supports informatiques ou téléphoniques qui leur permet d'accomplir la variété de leurs activités numériques, dont la médiatisation ne constitue qu'un des aspects.

2.2.2. Les réseaux sociaux numériques utilisés par les promeneurs du net

La présence éducative sur Internet se limite aux principaux réseaux sociaux numériques (RSN) que sont Facebook, Instagram et Snapchat, plus rarement Twitter. Les PDN utilisent également des services de messagerie instantanée comme Messenger (intégré à Facebook) et WhatsApp. Les promeneurs du net ne sont pas actifs sur des forums ou sur des sites collaboratifs ou contributif.

Prescrit par le réseau, Facebook est le RSN le plus couramment utilisé par les PDN. Les professionnels sont nombreux à observer une désaffection de Facebook par la jeunesse, dont les pratiques se seraient déplacées vers d'autres réseaux sociaux numériques, et notamment Instagram et Snapchat. Les plus jeunes ne se seraient jamais créé de compte Facebook :

« En fait les jeunes ne sont plus sur Facebook. Les plus jeunes ne s'ouvrent pas de compte et les plus anciens ne les utilisent plus. Donc en tant que Promeneur du Net j'utilise Snapchat et Instagram. C'était plus facile sur Facebook on voyait plus de choses. Sur Snapchat, c'est plus des groupes privés. » (PDN-WW)

Mais les PDN sont aussi nombreux à constater que certains jeunes conservent des comptes Facebook, même faiblement actifs et peuvent s'en servir pour certains usages dédiés :

« Après, globalement, même les plus jeunes en fait, ils ont presque tous un compte Facebook (...) même s'ils ne sont pas trop dessus. J'en ai contacté par ce biais-là. Leur page Facebook est quasiment inactive, et pourtant ils venaient me contacter par ce biais-là, donc je ne pense pas que ce soit le plus adapté, mais malgré tout, c'est quand même un réseau où il peut y avoir des profils. » (PDN-WW)

Le principal motif du choix - et de la diversification - des RSN utilisés par les PDN est le « lieu » majoritaire des pratiques numériques juvéniles : il s'agit de se créer un compte sur un réseau massivement fréquenté par les jeunes, afin de créer les conditions optimales de la mise en relation avec le public cible. Les considérations sur les fonctionnalités que proposent ces différents RSN sont rarement évoqués, et les PDN se livrent rarement à une comparaison des contraintes ou des avantages que comporte tel ou tel RSN pour la présence éducative en ligne⁹⁴. Autre point aveugle des entretiens, la question des modèles économiques qui sous-tendent les RSN, la marchandisation des données personnelles et plus globalement les enjeux liés aux libertés numériques⁹⁵, qui ne seront quasiment jamais évoqués lors des entretiens.

Des PDN formés WW, favorablement impressionnés par d'autres types de supports découverts notamment lors des forums et du voyage d'étude, évoquent leur souhait de faire évoluer les supports de leurs pratiques : certains évoquent la nécessité d'utiliser davantage les supports vidéo ludiques (consoles et jeux vidéo en ligne, *serious game*) comme supports à des pratiques de médiation. La plateforme Twitch (service de streaming en ligne) est également évoquée comme une évolution possible des formes de présence éducative en ligne.

De manière générale, les promeneurs du net importent dans leurs pratiques - et notamment dans le choix des RSN qu'ils utilisent - leurs dispositions personnelles, et seront d'autant plus enclins à utiliser une plateforme qu'ils connaissent. Ce faisant, ils importent également leurs usages des réseaux sociaux, et interrogent rarement les différents types de pratiques qui peuvent se déployer sur une plateforme donnée (voir infra : les activités en ligne des PDN). La notion de présence sur Internet correspond d'abord à la création et à la possession d'un profil sur des réseaux fréquentés par la jeunesse, indiquant l'appartenance institutionnelle et dédiée aux usages professionnels, ce qui signe l'importance première de la part déclarative de l'identité numérique pour les PDN⁹⁶.

2.2.3 Les temporalités de l'activité d'un Promeneur du Net : moment, durée et recherche de synchronisation avec les publics visés.

A quel moment de sa journée ou de sa semaine un professionnel est-il un Promeneur du Net ? Quand s'effectue cette activité ? Cette question en apparence anodine révèle en grande partie l'hétérogénéité des pratiques et du sens attribué à cette fonction.

Le moment de l'activité d'un Promeneur du Net peut être compris comme une *période* (un intervalle de temps) et comme *une occasion* (un moment opportun). La mise en place de permanence en ligne

⁹⁴ Sur la manière dont les réseaux sociaux peuvent être le support de différents types de présentation de soi et de différents types d'interactions sociales, voir notamment Cardon, D. (2008, juin), « Le design de la visibilité : Un essai de cartographie du web » 2.0. *Réseaux*, n°152, pp.93-137.

⁹⁵ Fayon, D. (2011), « Les réseaux sociaux menacent-ils nos libertés individuelles ? », *Terminal*, n°108-109, pp.61-63.

⁹⁶ Fanny Georges décline l'identité numérique selon trois dimensions : l'identité déclarative correspond aux informations que l'on indique sur son profil utilisateur (nom ou avatar, activités, goûts, etc.) ; l'identité agissante correspond à la manière dont nos actions (ce qu'on fait, la manière ou la fréquence des actions, etc...) contribuent également à nous définir ; l'identité calculée renvoie à la manière dont les diverses fonctionnalités et algorithmes contribuent à déterminer l'audience et la visibilité des individus sur Internet (nombre de vue, de partage, etc.).

par les PDN est une modalité fréquente, qui peut être exclusive ou articulée avec des interventions continues, au fil de l'eau :

« L'accompagnement se fait en individuel dans mon quotidien, et du coup, c'est un peu ce qui se passe dans le relationnel Promeneur du Net. J'avais mis en place un système de permanence. (...) J'avais calé mon activité Promeneur du Net un peu sur ce format-là, en bloquant le mercredi après-midi comme une plage sans rendez-vous mais dématérialisée sur les réseaux. (...) J'ai eu des contacts avec des personnes que je ne connaissais pas, mais à chaque fois ça a été très rapide, un ou deux échanges et je les réorientais sur d'autres professionnels. Et sinon, ça a bien accroché avec certains jeunes que je connaissais déjà et qui du coup ont investi cette modalité de contact presque comme la modalité principale. Après, ça n'a pas touché non plus énormément de jeunes, je dirais...un petit noyau dur peut-être, quatre-cinq » (PDN-WW)

L'activité peut également consister à prendre le temps d'alimenter sa page, dans une logique de passage d'information et de maintien de son audience :

« Sur mon mur Facebook, je basculais des informations : ça pouvait être des choses soit très liées au quartier dans lequel je travaille, et du coup pas forcément lié à l'emploi, mais voilà, indiquer qu'il y avait tel évènement sur le quartier ; ça pouvait être justement des choses très liées à l'emploi, type job dating etc., des rencontres métier, des choses que l'on propose aussi en interne. Et puis globalement, le jour J, de mettre un petit mot au moment où je préparais ma permanence pour dire que j'étais disponible toute l'après-midi ou de telle à telle heure pour répondre à leurs questions. Donc voilà, c'est ce qui me permettait d'alimenter un petit peu, sans en faire trop non plus. Il y a beaucoup de choses que je rebasculai parce qu'on a déjà on est déjà présents en tant que mission locale de Lyon sur les réseaux sociaux, mais bon, c'est des profils qui sont plus institutionnels, c'est un peu des profils vitrine. Je rebasculai un peu d'infos, de repartages de ça. Mais j'essayais aussi de ne pas en mettre trop pour ne pas polluer et juste montrer que j'étais la quoi. » (PDN-WW)

Lorsque la communication médiatisée s'intègre fortement à l'activité professionnelle et à la relation au public⁹⁷, l'articulation entre le temps PDN et le reste du temps professionnel devient difficile à établir :

« Ça c'est le plus dur à dire [le temps passé par semaine]. C'est comment différencier ce qui est notre mission PDN de ce qui est notre mission... ben en fait ça devient... je vais marquer entre 3 et 4h parce qu'il y a bien au moins une heure par... en fait on y est tout le temps, ça devient un outil tellement indispensable dans notre échange avec les jeunes. » (PDN-WW)

Il est alors fréquent que les professionnels instaurent des limites à leur présence en ligne en se donnant un cadre ou en négociant ce cadre avec leur public :

« Par exemple je ne travaille pas vendredi dernier je faisais le pont j'ai envoyé un message avec certains groupes de jeunes avec lesquels je suis en cours de projet le lundi pour les prévenir que s'ils avaient des choses à me demander pensez-y avant mercredi midi parce qu'à partir de 17 h mercredi soir je coupe complètement jusqu'à lundi bon Il n'empêche que j'ai eu des message jeudi le jour férié auquel je n'ai pas. là aujourd'hui je suis obligée parce qu'autrement parfois j'ai des messages mais t'as pas répondu. ça c'est quelque chose qu'il faut travailler avec eux sur le non on ne peut pas exiger de quelqu'un une réponse immédiate on doit laisser un temps comme on vous laisse un temps .et je

⁹⁷ Comme c'est souvent le cas pour les collègues des Promeneurs du Net (qui ne sont pas toujours les seuls à utiliser les RSN dans leurs structures d'appartenance).

*pense que ça pour le coup c'est quelque chose qu'il faut que nous on travaille aussi ».
(PDN-WW)*

Les professionnels peuvent aussi chercher, à travers la présence éducative en ligne, à synchroniser leur temporalité institutionnelle avec celle de leur public⁹⁸. Il s'agit par exemple de dépasser les difficultés liées aux horaires d'ouverture des structures, ou de s'affranchir des contraintes liées à la mobilité ou à la distance :

« La page Facebook, (...) les jeunes ne l'utilisent pas pour aller s'exprimer en fait, on a très très peu de commentaires en fait, on a 2-3 jeunes, enfin voilà ce n'est pas.... Enfin, l'objectif c'est de permettre un échange sur un temps ou les jeunes ne peuvent pas venir. (...) voilà ça c'est, parce qu'eux ils sont peut-être...je ne sais pas ils sont en pause déjeuner ou ils sont en intercour et ils ont besoin d'envoyer une information : « oui jusqu'à quand je peux venir pour faire ça ? » enfin voilà, ça peut être, ça peut être, voilà d'avoir effectivement, l'objectif c'était effectivement d'avoir aussi le PIJ euh, une structure virtuelle quoi. » (PDN-WW)

De ce point de vue, plusieurs témoignages signalent un point intéressant : celui de jeunes adultes, anciennement suivis par les professionnels (et parfois dans un autre cadre professionnel que l'actuel) qui reprennent contact via les RSN. Souvent porteurs de demandes d'information, à la recherche d'un soutien ou d'une aide, ces jeunes adultes réactivent le lien avec un professionnel connu, et à travers lui, avec les institutions.

Le temps de l'activité d'un Promeneur du Net peut être appréhendé à travers les moments (les périodes et les occasions) qu'un professionnel consacre à cette fonction dans le cours de son activité professionnelle. Il peut également être caractérisé par la part que la fonction occupe dans l'ensemble de l'activité professionnelle. Bien qu'une durée soit fixée par la convention entre la CAF et la structure d'appartenance, la durée réelle de l'activité d'un PDN est largement redéfinie par les publics, à travers le tempo (quand) et le rythme (combien) de leurs sollicitations et de leurs disponibilités ; la durée de l'activité s'établit également en fonction du type d'activité du Promeneur du Net, elle-même déterminée par le sens que le professionnel donne à sa fonction.

2.2.4 Les activités des promeneurs du net : réseaux, pratiques en ligne et hors ligne

La recherche évaluative permet de préciser les actions effectuées par les promeneurs du Net et le sens qu'ils donnent à leur activité en ligne. Une limite de ce recueil de données réalisé dans le cadre d'entretiens est que les déclarations n'ont pas toujours pu être confirmées par des observations.⁹⁹ Il n'est par exemple pas possible de connaître la distribution de leur activité sur Facebook entre leur

⁹⁸ Gardella, É. (2016). Accompagner sans fin. Épreuves temporelles dans les hébergements sociaux de longue durée. *SociologieS*, Dossiers, Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité, mis en ligne le 16 juin 2016

⁹⁹ Lorsque que les conditions de l'entretien le permettaient, nous avons invité les Promeneurs du Net à nous montrer à l'écran les traces de leurs pratiques numériques : composition du réseau, publications, échanges...

propre mur¹⁰⁰ et le mur des jeunes. Cette information peut pourtant s'avérer utile dans l'analyse de l'activité sur le réseau social Facebook¹⁰¹.

La dynamique des réseaux numériques des PDN

Les PDN décrivent des réseaux de contacts en ligne assez homogènes : ils se composent de jeunes déjà connus IRL ou rencontrés en ligne, mais également d'un certain nombre de professionnels, et parmi eux d'autres promeneurs du net. Dans certains cas, et notamment quand les PDN sont des animateurs, les réseaux comprennent un nombre important de parents.

On constate différentes stratégies pour composer ce réseau : il peut s'agir de limiter le nombre de contacts au suivi effectif, ce qui amène à solliciter en direct les jeunes que les PDN souhaitent ajouter à leur réseau :

« Avec les PDN, j'ai créé un compte Facebook pour la résidence donc comme c'est le début, j'ai commencé en janvier, je n'ai pas tous les résidents en amis mais l'objectif c'est je me dis à partir de septembre en fait il faudrait que je me crée un petit flyer, un petit truc à remettre à chaque résident en même temps que le livret d'accueil tout ça pour que spontanément ils aillent m'ajouter sur Facebook parce que là c'est vrai je l'ai un peu fait au compte-goutte. » (PDN-WW)

Au contraire, certains PDN peuvent chercher à acquérir des contacts, ce qui les amène à publiciser leur présence en ligne :

« Moi j'essaye de cibler plus les choses autour de la prévention. ce qui est compliqué, c'est un peu d'avoir du monde qui suit sur ça. moi j'ai des cartes de visite donc à chaque fois qu'il y a des jeunes qui viennent je leur dis tiens tu peux me contacter avec ça il y a tous les réseaux sociaux qui sont dessus mais il n'y a pas forcément plus de monde qui adhère dessus. Ce qui marche le mieux c'est Instagram, du coup généralement quand je poste, il y a des gens qui suivent ou qui aiment mais ce n'est pas forcément des gens de la structure, ça peut être des gens de la ville ce n'est pas forcément des gens de la structure. » (PDN-WW)

Ces différentes stratégies illustrent une des tensions qui traverse le réseau : **l'activité d'un Promeneur du Net s'appréhende-t-elle à travers la constitution d'un réseau**, qui marque la proactivité du professionnel dans l'établissement de liens numériques effectifs (aller dans la « rue numérique », là où sont les jeunes), **ou à travers sa présence en ligne, qui signale la disponibilité du professionnel** pour l'établissement de liens potentiels avec les jeunes qui le souhaitent ? Pour un certain nombre de professionnels, la logique quantitative (le nombre de contacts) n'est pas forcément le seul critère à observer pour rendre compte de l'activité des PDN. Mais dans les différentes approches, la question de la communication est centrale. Il s'agit de permettre au public visé d'accéder au sens de sa présence en ligne :

¹⁰⁰ « Le mur Facebook est une des deux pages principales d'un compte Facebook avec le fil d'actualité. Sur le mur Facebook sont affichés les notifications et événements publiés par le titulaire du compte ou profil Facebook, ainsi que les commentaires et messages des fans et amis. C'est normalement la page qui apparaît par défaut quand on consulte le compte d'un individu ou entreprise. » Citation extraite du site « définitions marketing » <https://www.definitions-marketing.com/definition/mur-facebook/>

¹⁰¹ Bastard, I. et al. (2017), « Facebook, pour quoi faire ? », *Sociologie [En ligne]*, n° 1, vol. 8, mis en ligne le 07 mai 2017.

« Moi je ne cherche pas forcément du monde. C'est plus une mise à disposition. C'est ça. S'il y a besoin je suis là. Du coup l'objectif c'est de le faire comprendre [Question : et tu n'as pas d'injonction à des résultats ?] Non... Non bah heureusement sinon ça serait un peu compliqué, ce serait du coup aller chercher les jeunes juste pour parler, alors qu'ils n'ont pas forcément ce besoin, ce serait un peu bizarre. » (PDN-WW)

Les PDN expliquent qu'ils ont rapidement appréhendé que la création d'un compte sur un RSN était une condition nécessaire mais pas suffisante de la présence éducative en ligne. Les demandes d'amis, qu'ils réalisent IRL ou en ligne vont permettre de composer un réseau de contact qui ne constitue pas nécessairement une audience, ni ne garantit des interactions ou des échanges avec les jeunes ou les parents. C'est alors l'activité des PDN sur les réseaux, leur identité numérique agissante¹⁰², qui va compléter la définition de leur mode de présence éducative en ligne.

Les différents types d'actions réalisés sur les réseaux sociaux par les Promeneurs du Net.

L'activité des Promeneurs du Net est en partie conditionnée par les réseaux sociaux numériques qu'ils utilisent. En se centrant sur les fonctionnalités transversales aux différents réseaux – observer-lire, publier, partager, commenter, dialoguer, Liker-aimer – nous avons interrogé le type d'actions que les Promeneurs du Net déclarent réaliser : les activités déclarées par le plus grand nombre de répondants sont « dialoguer », « Observer-lire », « Publier » et « Partager ». Une part significative des promeneurs du Net ne déclare pas utiliser les fonctionnalités « Liker » et « commenter ».

Ces résultats renvoient aux analyses de la distribution générationnelle de l'activité sur Facebook : Irene Bastard et ses co-auteurs ont ainsi montré que les plus âgés des utilisateurs de Facebook se préoccupent davantage de leur profil et de leur e-réputation, publient le plus de liens, de statuts et, même de photos sur leur mur¹⁰³. Les plus jeunes parmi les utilisateurs interagissent davantage sur les murs de leurs différents contacts et pratiquent bien plus fréquemment Facebook comme un système de mise en contact pour toute sorte de conversations et de coordinations¹⁰⁴. Cette distribution selon l'âge spécifie un rapport différent à l'espace public informationnel : « si les plus âgés accrochent leur pratique de Facebook à des sujets alimentés dans les médias (...) la discussion vivante des plus jeunes s'appuie moins sur l'extérieur que sur sa communauté circonscrite, à un âge où l'entre-soi constitue le principal espace d'expérience. »¹⁰⁵ A l'entre-soi de la conversation juvénile, qui s'appuie sur les fonctionnalités du « like » et des commentaires, s'oppose l'affirmation expressive et publique de leur identité à laquelle se livrent les plus âgés, notamment à travers la publication et le partage de contenus signifiants. C'est une logique de fermeture (« discuter à l'intérieur de l'espace des proches ») qui s'oppose à une logique d'ouverture (« chercher à s'extérioriser à travers des publications qui suscitent des commentaires plus hétérogènes et distants »).

La communication médiatisée

La forme d'activité dominante des promeneurs du net est la communication médiatisée. Celle-ci ne prend pas seulement appui que sur les réseaux sociaux mais peut s'articuler avec l'échange de mail, et

¹⁰² Fanny Georges, 2008, *op. cit.*

¹⁰³ Bastard, I. et al. (2017), *op. cit.*

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ *Ibid.*

plus fréquemment de SMS ou des versions mobiles des systèmes de messagerie (Messenger, WhatsApp). Les pratiques de communication médiatisée révèlent des logiques d'élargissement ou d'augmentation des possibilités communicationnelles. Ce sont ces pratiques qui se confondent le plus facilement avec les pratiques numériques des professionnels qui ne sont pas des PDN, en fonction du degré d'intégration des pratiques numériques au sein des institutions :

« Alors en fait en termes de numérique, on a aussi les mails des jeunes en fait. Il y a des jeunes qui sont inscrits sur des dispositifs très spécifiques donc on leur envoie des mails. Depuis l'année dernière, on a également un smartphone avec lequel on peut envoyer des sms aussi, donc voilà on utilise aussi ces deux supports donc ordinateur pour l'envoi de mails euh, le smartphone pour les envois de sms euh. Bon le mail, voilà, [rire] ça ne fonctionne pas très très bien, ils ne regardent pas vraiment leurs mails [rire] euh, ou alors ils re..enfin on est aussi parfois quand on envoie des mails groupés on est considérés comme des spammeurs, on a appris ça en fait au fur et à mesure donc si le jeune n'a pas le réflexe de nous débloquent en tant que spammer il ne verra jamais nos mails ! donc voilà et puis effectivement la page Facebook jeunesse, mais en termes numérique nous avons également la page Facebook de la commune qui relaie nos informations ou alors la page Facebook de la commune qui met une information et nous on la relaie sur la page Facebook de la jeunesse. » (PDN-WW)

La communication médiatisée ne prend pas la même forme selon que les professionnels ont affaire à des groupes constitués ou selon qu'ils exercent des suivis individuels, plus ou moins limités dans le temps :

« Sur des groupes constitués en tout cas, c'est quelque chose qui marche bien. Et je crois que c'est un peu aussi le retour- alors pas forcément sur Facebook du coup, par d'autres réseaux sociaux - mais mes collègues lyonnais qui sont plutôt dans l'animation, du coup, quand ils sont sur des groupes constitués pour tel projet, bah je ne sais plus. Snapchat à priori ou Instagram je ne sais plus lequel des 2, mais fonctionne bien pour pouvoir les capter et cetera donc. Mais voilà, c'est du groupe constitué, donc c'est vrai que c'est plus simple, alors que là moi, comme dans ma pratique on est vraiment plus sûr de la relation individuelle, là ça dépend vraiment de chaque personne en fait. » (PDN-WW)

La communication médiatisée permet une forme de disponibilité pour l'échange avec les jeunes, dans une optique d'entretien et de maintien du lien, voire de reprise du lien. Elle permet en outre de s'organiser dans le cadre de projet commun.

Nombre de professionnels évoquent les spécificités de la communication médiatisée, et ses effets sur les échanges et la relation. Ils évoquent fréquemment une forme d'insécurité dans la communication, liée à l'effacement du contrôle visuel de l'état émotionnel des personnes avec lesquelles ils échangent. Ils peuvent également rencontrer des doutes sur l'identité de leur interlocuteur. Cette configuration relationnelle réclame des pratiques prudentes :

« Des questionnements oui, en fait j'en ai quasiment à chaque échange. Dans le sens où il n'y a pas d'émotion qui transparaissent comme quand on échange comme ça [en face à face], et du coup à chaque échange, c'est le choix des mots. Je sais que je prends toujours un temps pour relire ce que je viens d'écrire pour être sûr qu'il n'y a pas quelque chose qui peut porter à confusion, être mal interprété... ». (PDN-WW)

De manière récurrente au cours des entretiens, les professionnels expliquent que les échanges médiatisés sur Internet peuvent faciliter la communication et l'entrée en lien, pour un certain type de situations et pour certaines personnes :

« Une fois, j'ai une jeune fille qui m'a prévenue qu'elle ne viendrait pas à son rendez-vous. Donc, déjà, c'était notable pour cette jeune fille parce que sinon, juste, elle ne venait pas et elle ne prévenait pas. Elle m'a prévenue par ce biais-là [par Facebook] et puis elle a apporté juste une petite précision que je pense que je n'aurais jamais eu si ce n'était pas par ce biais-là, en me disant qu'en fait, elle ne pouvait pas venir parce qu'elle devait aller au planning familial. Chose qu'elle n'aurait jamais dit si elle avait appelé l'accueil, mais de toute façon elle n'aurait jamais appelé l'accueil pour dire qu'elle n'allait pas venir, elle n'aurait jamais envoyé par mail parce qu'elle n'utilise pas les mails, donc ça été juste le petit truc, qui a été un élément que j'ai pu reprendre avec elle après en entretien individuel. Je l'ai vue physiquement. Et je dirais qu'il y a eu deux-trois petits éléments comme ça, je pense que le dématérialisé a permis juste d'apporter un élément de plus, qui est venu naturellement, parce que c'est derrière l'ordinateur ou derrière un téléphone, qui ne seraient pas forcément venus en face-à-face. » (PDN-WW)

Les Promeneurs du Net font régulièrement état de leurs questionnements quant au caractère facilitant ou non des outils numériques pour la communication et la relation. Est également très présente la question de la hiérarchisation des formes de communication, sous tendue par l'idée que l'échange en face à face « vaut mieux » qu'un échange médiatisé par un dispositif numérique.

Néanmoins, dans leurs récits d'expérience, il apparaît que ce n'est pas tant le numérique qui s'avère « être » facilitant ou empêchant en soi. Plus que les propriétés des dispositifs, ils décrivent des situations, dans lesquelles le numérique s'est révélé facilitant ou empêchant pour les acteurs, au regard de leurs objectifs du moment. Il existe une forme de déterminisme technique qui oriente fortement la formulation des problématiques professionnelles en ce qui concerne les pratiques numériques. Pour reprendre la terminologie des chercheurs de l'ANR Capacity¹⁰⁶, il conviendrait plutôt de rechercher les configurations selon lesquelles les potentialités capacitantes du numérique peuvent s'activer, et d'identifier, pour les désamorcer, les configurations selon lesquelles le numérique s'avère empêchant.

Une des limites des pratiques de communication médiatisée rencontrée par les professionnels rejoint la thématique de l'exclusion numérique : une partie des publics, même parmi les jeunes, ne sont pas connectés :

« la difficulté que, bon, il y en a quand même 80 % qui ont un téléphone mais il y en a quand même 20 % qui du coup ne pouvaient pas faire partie de ce groupe parce que tout simplement ils n'avaient pas accès, soit matériellement, soit parce que pas de réseau ou pas de connexion Internet etc. pour accéder au réseau. Ouais, il y a quand même une partie des publics de mission locale qui ne sont pas en mesure non plus d'être touché en tout cas par la présence sur les réseaux sociaux, c'est sûr... » (PDN-WW)

Ces observations mettent à mal la représentation d'une jeunesse nécessairement connectée et qui présente des pratiques homogènes. La mobilisation des technologies dans un cadre professionnel ne doit pas se faire à l'aveugle, sur la base de représentations non questionnées. L'observation des pratiques numériques effectives de la jeunesse, et des conditions de cette pratique devrait demeurer un sujet d'observation et d'interrogation pour les professionnels.

¹⁰⁶ Le projet Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir : <https://www.marsouin.org/+ANR-Capacity-.html>

Donner de l'information

La diffusion de l'information sur les réseaux sociaux par les promeneurs du net peut être décrite selon trois grandes catégories de contenus : les informations concernant l'activité de la structure, les informations que le professionnel juge susceptible d'intéresser les jeunes, et les informations que les professionnels croient utile d'adresser aux jeunes. La définition de ces contenus s'articule avec l'idée que le professionnel se fait de sa fonction de PDN, et la manière dont il se représente les centres d'intérêt et les besoins des jeunes. Cette activité de publication ou de partage de contenu s'articule souvent avec l'activité des comptes institutionnels (non-Promeneur du Net, généralement la page Facebook ou Instagram de la structure Promeneur du Net) ; ce qui peut parfois les mettre en concurrence, lorsque l'activité d'un PDN est essentiellement perçue au sein de l'institution comme une activité de communication (au sens de relation publique) :

« On est en train de faire un projet pour être sur les autres réseaux sociaux, mais le service communication euh... freine ce projet là car ils souhaitent eux-mêmes faire le projet d'être sur les réseaux sociaux pour pouvoir être le communicant principal en fait. » (PDN-WW)

Les Promeneurs du Net ne disposent pas toujours d'éléments pour mesurer la portée ou l'audience des informations qu'ils partagent. De manière très fréquente, ils signalent des nombres de Like, de partage ou de commentaires sur leurs publications très faibles. Certains promeneurs du net cherchent à adapter leurs publications aux usages des réseaux qu'ils utilisent, comme l'usage du *Hashtag* sur Instagram :

« Donc Insta c'est ce qui marche. Après voilà, il y a de plus en plus de monde qui me suit, mais le problème c'est que je ne peux pas savoir si c'est des gens de la ville, ou si c'est des gens d'ailleurs. Alors moi à chaque fois que je lance un truc sur Instagram je mets des #. Du coup ça permet que ce soit repéré. Donc je mets #cannabis #prévention santé et je cible #[nom de la ville où il exerce] Donc ça voilà j'en mets à chaque fois, j'en mets 1 ou 2 par semaine. Donc voilà ça c'est sur la chicha [me montre] Donc voilà c'est juste des petits trucs en 15s et après « on peut en parler ». [Question : Et tu as déjà des jeunes qui sont venus faire écho à ça ?] « Non Du coup il y a juste des j'aime où des followers mais il n'y a pas d'échange sur ça. » (PDN-WW)

Certains promeneurs du net cherchent à tirer profit des possibilités d'interaction des réseaux sociaux, à en faire un espace privilégié de l'expression des jeunes, ouvert au regard des adultes. Leurs publications cherchent à faire réagir, à susciter des interactions. Ce sont également les Promeneurs du Net les plus susceptibles de réagir et commenter les publications des jeunes :

« Du coup ce n'est que des trucs de prévention, je te montre les types de formats que je fais, des trucs qui « accrochent » [cherche et me montre des petites vidéos] c'est des types de formats qui existent déjà et que nous on utilise ». (PDN-WW)

Ces pratiques de publication ne sont pas toujours lisibles ni suivies dans le temps¹⁰⁷. Un aspect frappant réside dans la faible fréquence des considérations de design de la présence sur les réseaux et de la stratégie communicationnelle en ligne, alors que c'est une thématique extrêmement étudiée par les sciences du marketing, et que de nombreuses ressources sont disponibles sur Internet. Ce rare

¹⁰⁷ Le coordinateur d'un département pionnier du dispositif Promeneur du Net, non inclus dans le déploiement de Web Walkers, nous explique l'importance selon lui d'amener les professionnels à adopter un « projet éditorial pour leur présence en ligne. »

témoignage dessine en creux cet enjeu de l'apport de savoirs et de compétences dans la construction d'une audience :

« Après dans nos partenaires on a une community manager et elle formatrice en même temps et du coup elle est déjà venue me voir une fois là pour montrer comment bien tenir mon profil Facebook, voir comment je l'utilisais, qu'est-ce que je mettais en place, comment... du coup elle m'a donné quelques conseils pour qu'il soit attractif, que les jeunes aient envie de le lire. A priori je me débrouillais pas trop mal hein ! j'avais quand même quelques trucs à corriger parce que je ne suis pas community manager de base, y'a quand même quelques codes à respecter pour que ça marche. Et effectivement je me suis aperçue que juste après qu'elle m'ait fait la formation j'ai mis des choses en ligne et tout de suite il y a des réactions et je me suis dit « WAAAAA trop bien !!! », (PDN-WW)

Toutes les formes de présence éducative en ligne ne nécessitent pas des apports de ce type. Ils pourraient cependant concerner, même de manière critique, les professionnels qui cherchent à diffuser de l'information ou susciter des interactions à travers leurs publications. Mais, même parmi eux, la thématique de la présence masque la définition des formes de présence sur Internet, qui constitue globalement un impensé de ces pratiques professionnelles. Dans le même registre, le rôle des algorithmes dans la diffusion de leurs contenus n'est quasiment jamais évoqué. Si les promeneurs du net sont attentifs au nombre d'interactions (généralement faible) que suscite leur activité, nos entretiens ne comportent pas d'évocation de la manière dont les différents algorithmes des services utilisés peuvent jouer sur la visibilité de leurs publications : par exemple comment l'algorithme de Facebook peut faire plonger leur publication dans le fond de la *time line* ou du fil d'actualité de leurs amis ou *followers*.

Observer

L'activité d'observation des jeunes - ou des pratiques numériques des jeunes- qui semble pourtant attendue d'une présence éducative en ligne, se révèle un point complexe : s'agit-il d'avoir les jeunes à l'œil ? Et si ce n'est pas le cas, comment négocier une présence qui ne soit pas intrusive ?

Certains Promeneurs du Net adoptent des pratiques de confidentialité, négociées avec les jeunes, à qui ils promettent de ne pas « tout » regarder : *« moi ma posture c'est de ne pas regarder les Story des jeunes sur Instagram et sur Snapchat. je m'y suis engagé auprès d'eux. C'est une question qui fait débat dans le réseau promeneurs du net. »* Ce PDN-WW est dans une situation particulière, animateur dans une structure accueillant des jeunes, il fonde une grande partie de son observation compréhensive des usages numériques juvéniles dans une coprésence physique : *« en fait les jeunes pratiquent en ma présence. C'est comme ça que j'aborde ces questions avec eux. »*

Une autre question est celle du sens de l'observation. Que faire des informations que je reçois ? Pour les promeneurs du net dont la fonction éducative n'est pas affirmée, cette thématique est récurrente :

« Normalement le rôle des PDN c'est de faire de la prévention et de la permanence éducative... Moi je bosse quand même avec jeunes qui ont entre 18 et 25 ans donc y'en a qui ont besoin effectivement qu'on leur apprenne des choses, enfin, d'éducatif, y'en a d'autres pour qui y'a moins besoin donc je ne fais pas tellement d'éducatif via les réseaux (...). J'essaye de voir un peu leur profil quand j'arrive sur mon mur, je regarde ce qui... bon je n'ai rien vu d'ultra choquant qu'il faudrait que je reprenne avec eux en leur disant « hola » » (PDN-WW)

Il existe pour les Promeneurs du Net un risque de dégradation de la relation si les pratiques numériques se révèlent trop intrusives :

« Si je veux je vois en fait. Après je ne vais pas fouiller du coup ils sont majeurs. Enfin, ils sont majeurs, mine de rien donc ils font ce qu'ils veulent. Après je regarde le fil de l'actualité parce qu'il y en a qui partagent des trucs plutôt intéressant des fois donc ça m'est arrivé d'aimer certains posts ou de repartager ou de commenter parce que... genre y'en a une la dernière fois qui avait mis la recette d'un gâteau...qui avait l'air super bon, du coup j'ai commenté en disant « on pourrait le faire sur [la résidence], on fait une après-midi gâteau et on fait ce gâteau-là quoi ». mais voilà après je me dis ils sont majeurs ce n'est pas mon rôle de surveiller ce qu'ils font et puis après ça risque de léser la relation de confiance qu'on a s'ils se disent elle épie tout ce qu'on fait... pas trop le but quoi ! » (PDN-WW)

Les Promeneurs du net sont parfois les témoins en ligne de ce qui leur apparaît être des comportements inadaptés. Dans les récits d'expérience, leur intervention ne semble pas poser de difficultés pratique ou éthique. Quand ils l'estiment utile, ils entrent en relation en message privé avec le jeune concerné pour signaler le caractère inadapté de ce qu'ils ont vu. Ce qui se solde généralement par le retrait de la publication ou du commentaire qui a interpellé le Promeneur du Net. Sans pouvoir juger des changements de comportement qu'elle peut produire chez les jeunes, ce type de démarche agit certainement sur la manière dont les jeunes gèrent leur réputation numérique.

Globalement les PDN-WW font très peu état de situations de « déviances » repérées sur Internet. Ils évoquent plus souvent des cas de cyberharcèlement. Concernant les opinions radicales, les Promeneurs du Net évoquent plus souvent leur embarras envers l'affichage que font les parents sur les réseaux sociaux de leurs convictions politiques, que la nécessité de réagir sur des contenus choquants partagés par les jeunes.

Les pratiques hors ligne : ateliers, formations, partenariats

La description de l'activité des promeneurs du net ne serait pas complète sans évoquer les activités hors ligne qu'ils accomplissent au titre de ce rôle professionnel. Nombre des PDN-WW rencontrés réalisaient, avant la formation WW, des ateliers en présentiel sur la question numérique¹⁰⁸, tant au titre de leur activité usuelle (d'animateur, d'éducateur, etc.) que de leur appartenance au réseau. Ce sont généralement des professionnels appétants sur les questions numériques. Ils trouveront dans la formation Web Walkers des éléments venant compléter et renouveler leurs supports et leurs approches :

« (Dans la formation) il y avait pas mal de choses (que) j'ai repris et que j'ai réutilisé quasiment aussitôt. Parce que je crois que la formation c'était le jeudi et le vendredi, et le mardi qui suivait je donnais moi une formation aux promeneurs du net (de mon département), sur à peu près la même thématique. » (PDN-WW)

Les promeneurs du net qui développent des actions de prévention dans leur structure ou dans les établissements scolaires cherchent parfois à reproduire leurs modèles d'intervention sur Internet :

¹⁰⁸ Entendue au sens large : formation technique, culture numérique, etc. Mais également sur les diverses préoccupations éducatives et sociales qui comportent une dimension numérique : prévention des fake news, du harcèlement scolaire, etc.

« Ça marche très bien quand on va au lycée et qu'on propose sur le temps du Midi d'échanger sur des sujets de prévention. Il y a du monde qui vient donc, alcool, cannabis, chicha, ça marche très bien. Quand on a fait l'intervention avec le parcours avec les lunettes ou des choses comme ça qui simulent les taux d'alcoolémie, voilà pareil, ça marche bien. Mais sur le truc de promeneurs du net c'est plus compliqué. Il y a l'accroche mais il n'y a pas l'échange en tout cas. En tout cas je pense que ça crée la réflexion je ne sais pas mais je pense que ça crée la réflexion. [Question : Donc tu n'as pas pour l'instant d'échange individuel ou de groupes particuliers ?] Non pas via les réseaux en tout cas et ça c'est quelque chose qui marche mieux en face à face ». (PDN-WW)

Les PDN sont parfois repérés comme des personnes ressources sur les questions numériques par les élus et leur réseau professionnel :

« J'espère avoir été repéré comme personne-ressource sur ces questions notamment par les plus jeunes mais je ne suis pas sûr. Je pense qu'ils me font confiance (...) Le maire le maire voudrait que je fasse une formation dans les écoles autour des réseaux sociaux ». (PDN-WW)

Le travail avec les parents et singulièrement l'accompagnement des parents sur les questions numériques occupe une part importante dans les projets des PDN que nous avons rencontrés. Les adultes leur semblent porter des discours très négatif à l'encontre des réseaux sociaux, que les PDN estiment contreproductif en termes d'éducation au numérique :

« Ils disent les réseaux sociaux c'est hyper dangereux, c'est ceci, c'est cela, les gens ils font n'importe quoi... Ça c'est qu'on peut avoir comme discours avec certains parents. [Pour nous il faut] leur dire oui mais non Internet ce n'est pas que ça. La preuve : regardez comment vous vous l'utilisez. Dites-vous que vos jeunes l'utilisent aussi correctement. » (PDN-WW)

Faire « bouger les représentations » des parents sur le numérique constitue un projet partagé par de nombreux promeneurs du net. Néanmoins, la mise en œuvre de démarches de soutien à la parentalité ne va pas de soi sur tous les territoires d'intervention, et notamment dans les petites communes :

« Les questions que je me pose c'est de faire attention à ne pas me substituer aux parents. En fait je ne bosse pas assez avec les parents. Dans ma commune il y a un discours très prudent sur l'éducation à la parentalité : on dit que les parents n'ont pas besoin d'être éduqué ! Moi je pense que ce sera nécessaire sur ces questions [les questions numériques] » (PDN-WW)

Les promeneurs du net se différencient de leurs collègues qui peuvent également développer des pratiques de communication médiatisée par leur intégration dans le réseau. A travers lui, ils participent à des formations, et confrontent leurs savoirs d'action dans le cadre de groupes d'échanges et d'analyse des pratiques. Le réseau Promeneur du Net leur permet de développer leur réflexion sur les pratiques numériques dans un cadre professionnel, au service de leurs missions et au bénéfice des publics. Ces espaces de réflexion dédiée à la pratique numérique sont plutôt rares dans le champ éducatif et social, qui a faiblement intégré les questions numériques comme des sujets légitimes de délibérations et de réflexivité¹⁰⁹. Cet engagement dans les espaces de réflexion commune explique en partie le rôle que jouent les Promeneurs du Net dans la diffusion et la formation des usages numériques au sein de leurs structures. Et notamment à travers la manière dont l'activité spécifique

¹⁰⁹ Ravon, B., Vidal-Naquet, op.cit.

des promeneurs du Net croise différents enjeux professionnels, qu'ils contribuent à actualiser ou à éclairer d'un jour nouveau :

« Non, là vraiment, l'idée en interne c'est de pouvoir - et finalement c'est bien, parce que c'est aussi une des idées principales de promeneurs du net - de pouvoir l'intégrer dans les pratiques des structures. Donc, en interne, ça se réfléchit sur une manière de pouvoir tendre vers ça dans les pratiques de la structure, mais pas de prendre d'autres promeneurs du net au sein de la structure. Nous, il y a une grosse problématique - enfin problématique qui pour moi n'est pas une, mais qui en est une pour les structures - de l'anonymisation de nos échanges, c'est qu'on ne peut pas les valoriser, nous, sur notre logiciel de suivi. Donc ça, c'est aussi un questionnement de ma structure, parce que baser sur l'anonymat oui, mais du coup, nous dans la valorisation de cette pratique dans notre logiciel de suivi, et bien ce n'est pas possible ! C'est aussi une des choses je pense - pas qui freine - mais qui pousse ma structure à penser autre chose. » (PDN-WW)

De ce point de vue, la présence d'un Promeneur du Net au sein d'une institution peut être fortement valorisée dans la communication interne et externe des structures. Son activité peut constituer une forme de vitrine du dynamisme de l'institution sur les questions numérique :

« Pas plus tard qu'hier, on a eu une assemblée générale. J'ai eu le droit à un article dans un magazine local, donc ils ont remis l'article dans le rapport d'activité de l'année, ils en parlent régulièrement, quand il y a des grandes représentations. Quand il y a l'occasion de parler de l'offre de service, de ce qu'on propose, de ce qui se fait [dans la structure] le Promeneur du Net est souvent évoqué. » (PDN-WW)

Cette valorisation contraste parfois avec la faiblesse des moyens réellement alloués à l'activité :

« Alors, en termes d'outils, ça va. J'ai eu un téléphone pro du coup, bon, il n'est pas arrivé tout de suite mais techniquement j'étais sur Messenger et Facebook donc l'ordinateur me suffisait. Mais après, c'était plus le manque de temps, parce que j'ai changé de mission, et du coup c'est un peu passé à la trappe. (...) Voilà, je n'avais pas de temps spécifique dégagé pour promeneurs du net et c'est vrai que ça a été compliqué. Faire comprendre que je ne peux pas juste être sur les réseaux pendant que je suis en train de faire un atelier, par exemple. Bah non, je ne peux pas en fait, je ne peux pas faire 12 choses en même temps : soit je suis en atelier, soit je suis sur promeneurs du net. Je ne parle pas pour l'ensemble de ma direction, mais en tout cas, au plus local, c'était peut-être difficile de percevoir le fait qu'il fallait vraiment un temps dédié pour être sur cette activité-là. » (PDN-WW)

2.2.5 Une typologie des présences éducatives en ligne

En nous fondant sur les différents types de supports, de services et de pratiques numériques des Promeneurs du Net rencontrés dans le cadre de l'enquête, la recherche évaluative permet de proposer une typologie des modes de présence éducative en ligne qui coexistent au sein du réseau.

Comme toute typologie, celle-ci n'entend pas distribuer les professionnels dans des cases : ils n'appartiennent pas strictement à l'un ou l'autre de ces types. Elle permet de rendre compte des traductions les plus courantes du dispositif, de ses intentions et de ses objectifs dans la pratique professionnelle.

TABEAU 2 : TYPOLOGIE DES MODES DE PRESENCES EDUCATIVES EN LIGNE

Ligne directrice de la pratique du PDN	Élément de l'identité mis en avant	La temporalité dominante de présence en ligne	Le paradigme dominant de l'activité du PDN	La forme d'échange dominante
La présence	Le réseau PDN	Le moment prévu	Être disponible	Le message privé
L'articulation	La structure d'appartenance	Le moment voulu	Prolonger l'activité « ordinaire »	Le message de groupe
La participation	Le statut professionnel	Le bon moment	Susciter les interactions	Le message public

La présence : Cette première ligne directrice nécessite d'assumer la tautologie : la présence éducative en ligne est avant tout une « présence », dont la motivation première est d'être disponible pour les publics, qui pour différentes raisons souhaiteraient privilégier cette modalité de communication ou d'entrée en relation. Dans ce paradigme, l'activité d'un Promeneur du Net consiste à permettre l'interaction à distance, synchrone ou asynchrone avec des jeunes porteurs de questions, rencontrant une difficulté ou un besoin. Elle porte l'idée d'un service offert par un réseau de professionnels en direction de la jeunesse. La structure d'appartenance des différents PDN qui composent ce réseau est moins mis en avant que leur appartenance au collectif PDN. Cette ligne s'appuie plutôt sur une pratique des permanences en ligne, et le Promeneur du Net est rarement à l'initiative des interactions, publie peu en message public ou de groupe mais plutôt en message privé, dans le cadre d'échanges qui se tiennent généralement à l'initiative des jeunes.

L'articulation : Cette seconde ligne directrice s'appuie sur le leitmotiv du réseau Promeneur du Net : il s'agit de prolonger et d'outiller la pratique professionnelle ordinaire. Dans ce cadre, le PDN tire parti des possibilités informationnelles et communicationnelles des réseaux sociaux. Il publie des informations concernant l'activité de la structure ou les sujets qu'il partage avec les jeunes dans le cadre de celle-ci. L'activité sur les réseaux est faite de publications, de partage de publications faites par des tiers. Les interactions s'établissent autour de ces objets communs, à l'initiative du jeune ou du professionnel.

La participation : Cette dernière ligne directrice vise à susciter et/ou à participer aux interactions en ligne des jeunes. Dans ce cadre, le PDN cherche à créer les conditions de ces interactions en réagissant aux publications des jeunes (de manière privée ou publique), en publiant lui-même ou en étant à l'initiative de groupes de discussion. Les motivations des professionnels sont plurielles et peuvent viser l'étayage informationnel, critique ou culturel des jeunes de leur réseau, la diffusion de messages de prévention ou de bonnes pratiques. Ces motivations se rapportent aux missions professionnelles du

PDN mais les réseaux sociaux peuvent être l'espace exclusif ou privilégié d'une certaine forme de pratique professionnelle (je fais en ligne ce que je ne peux pas faire IRL).

Ces différentes lignes de la pratique ne sont pas exclusives l'une de l'autre et peuvent se conjuguer dans l'intervention spécifique d'un Promeneur du Net. Il apparaît toutefois que la description individuelle des pratiques par les promeneurs du net fait apparaître l'une ou l'autre de ces lignes comme dominante. Et que cette dominante est liée à la définition qu'un Promeneur du Net peut donner des objectifs du dispositif ; elle apparaît également liée aux conditions de travail qui sont les siennes.

2.3 Les effets de la formation sur le processus de professionnalisation

Cette partie se décentre de l'activité « ordinaire » des promeneurs du net et du vécu de la formation Web Walkers pour investiguer les effets de l'expérimentation sur les processus de professionnalisation. Cet aspect sera abordé sous trois angles : le premier concernera une vision restreinte de la professionnalisation comme mise en œuvre de pratiques professionnelles ; le second se concentrera sur l'effet de la formation sur l'identité professionnelle intégrée par les Promeneurs Du Net. Le troisième concerne l'identité pour autrui, soit la façon dont la formation Web-Walkers participe à la légitimation des pratiques des Promeneurs Du Net dans une dimension élargie.

2.3.1 Un effet sur les pratiques, actuelles ou projetées

Il est complexe d'évaluer les effets de la formation Web Walkers sur les pratiques et ce, à plusieurs titres. Nous avons présenté la variété des profils et des contextes d'emploi des Promeneurs, et il semble impossible d'extraire la variable « offre de formation Web Walkers » des autres éléments mentionnés. Les entretiens avec les Promeneurs ou les coordinateurs peuvent à ce titre permettre une approche, mais bien souvent eux-mêmes évoquent un processus plus élargi que les 2-3 jours de formation concernés : « *Il y a de nombreux projets qui émergent : sont-ils à mettre en lien avec Web-Walkers ?* (Coordinateur PDN).

La seconde difficulté tient à la temporalité de la recherche, eu égard à celle de la mise en pratique des contenus de formation Web Walkers. Quelques Promeneurs de la session 2018 ont pu être interrogés près d'un an après les sessions, de façon à rendre compte de l'évolution de leur pratique, et notamment de l'attendu concret de mise en place d'ateliers Web Walkers. Pour les Promeneurs de la session 2019, les entretiens n'ont pu se dérouler que quelques jours ou semaines après la formation, ne rendant cette mise en place que projetée. C'est pourquoi nous tenterons ici de distinguer les effets directs ou à court terme de la formation, des effets supposés ou projetés.

L'un des effets directs est le changement de regard sur les conduites à risques des adolescents et jeunes accompagnés. Si nombreux étaient les professionnels à se dire qu'ils n'étaient pas réellement concernés avant la formation du fait de leur public, ce temps de formation les amène à penser les choses autrement et à réfléchir non pas en termes de non-existence mais de non-visibilité de ces difficultés : « *ça me permet avec la formation d'être un peu plus outillée de voir un un petit peu plus de m'alerter : " hop Gwenaëlle, attention !" Parce que je suis peut-être passée sur des situations où je n'ai*

pas jugé le risque que la situation pouvait amener quoi, mais au moins voilà, le repérage, ça donne des pistes pour repérer » (PDN-WW).

Lorsque les pratiques des professionnels étaient en grande convergence avec les contenus de formation, ces derniers évoquent avoir pu mobiliser très rapidement les apports ou certains outils de la formation :

« On a pu monter effectivement un projet avec ma collègue et ça tombe bien parce que dans le cadre de l'information jeunesse on a une formation sur le cyberharcèlement qui aura lieu le 20 juin donc en fait on sera dans la continuité de ce projet c'est pas mal. Du coup on, on, on ne s'arrête pas que à la formation, on va effectivement développer un projet sur le cyberharcèlement pour le mettre en place sur l'année scolaire prochaine avec nos établissements scolaires partenaires en fait (...) y'a quand même une continuité à cette formation, parce qu'on a commencé à monter un projet et on va aller jusqu'au bout. » (PDN-WW)

Pour certains PDN-WW, la formation a servi à enrichir des pratiques déjà développées :

« Il y en a pas mal aussi [connaissances et outils issus de la formation] que j'ai repris et que j'ai réutilisé quasiment aussitôt. Parce que je crois que la formation c'était le jeudi et le vendredi et le mardi qui suivait je donnais moi une formation aux promeneurs du net du département, sur à peu près la même thématique. (...) il y a un des trucs d'Askoria que j'ai repris, que j'ai trouvé super aussi, c'était la boîte à outils numériques (...) que j'ai repris et que j'ai remis à jour en croisant avec ce que moi j'avais déjà commencé à répertorier du coup ça c'est chouette... non mais oui euh plein de petits trucs mais je ne peux plus te dire exactement les quel il faudrait que je relise mes notes pour te dire ce que c'était». (PDN-WW)

La diffusion des connaissances est également directement mobilisée envers les publics, professionnels de sa structure, partenaires ou Promeneurs qui n'ont pas pu participer à la formation. Un PDN-WW mentionne le fait qu'il diffuse les supports transmis pour amorcer un travail avec le public :

« La famille tout écran j'en ai fait tirer plein et mis à disposition des parents, des vidéos du CLEMI que je mets plus à disposition de parents. En fait, je ne fais pas que mettre à disposition, je le donne aux gens. » (PDN-WW)

Une autre explique qu'elle souhaite faire bénéficier à ses collègues des contenus de la formation :

« [les documents écrits] je les ai imprimés. J'ai un dossier là-dedans [l'armoire dans son bureau] comme ça euh promeneurs du net euh Web Walker et je le prends et je le lis ; et tu sais ce que je veux, ce qui est important pour moi aussi, c'est mes collègues qui sont sur la jeunesse aient aussi cette connaissance là sans forcément avoir suivi la formation mais lire ces documents en fait c'est important. » (PDN-WW)

Nous voyons comment, au sein même du réseau de Promeneur, les membres ayant effectué la formation se voient dotés d'un savoir spécifique, qu'ils souhaitent partager. La formation vient ici les responsabiliser dans cette dimension de partage et de formation par les pairs, pouvant étayer l'action du coordinateur :

« Je m'appuie aussi sur notre coordinatrice promeneurs du net du département qui a une vue d'ensemble sur ce qui existe sur le département, et qui a une vue d'ensemble aussi sur les situations : peut-être que ce que je vis sur le département, il y en a aussi 3-4 qui l'ont déjà vécu, et que plutôt d'envoyer un mail à tout le monde, de faire référence à une personne... En fait, c'est aussi ça que je me dis, là, ce qui est important c'est que moi je sois en mesure juste de prévenir par exemple [la coordinatrice] en lui disant "au fait j'ai

eu une situation si jamais ...je peux être contactée". Parce que je me dis que si nous on n'alimente pas en fait, elle ne peut pas faire son taf de mettre en relation, donc ça j'y pense en même temps, c'est bien, ça me fait réfléchir » (PDN-WW)

Cette professionnelle mentionne également son intention de partager les contenus de la formation au sein de son réseau professionnel spécifique :

« Je fais partie d'un réseau aussi (...) on est pas mal au réseau, et derrière, moi ça me permet aussi d'en parler avec mes collègues animateurs jeunesse, et je sais que si moi je suis confrontée, mon collègue qui est à Brest où ma collègue qui est dans la campagne rennaise, elle peut être confrontée aussi ; et de savoir qu'on a d'autres personnes qui ont peut-être des infos, et bien en fait, on fonctionne vraiment sur le réseau, donc je leur mets aussi, j'essaye de valoriser aussi l'intérêt du dispositif, pour que, quand il arrivera dans leur département, ils puissent aussi s'y intéresser en direct, qu'ils n'attendent pas pour se former et tout. » (PDN-WW)

Elle explique également la façon dont elle pense mobiliser les partenaires de son territoire de façon à créer un maillage d'adultes responsabilisés autour de cette question, pour favoriser un discours commun, gage d'efficacité auprès des jeunes : *« on sera plus forts »* : établissements scolaires, centre culturel, animatrice bibliothèque-médiathèque, parents, radio locale liée à l'économie sociale et solidaire, association créée par une jeune qui a vécu une situation de harcèlement, associations de prévention, mission locale, lycées, réseau Information Jeunesse, espace Santé Jeunes, etc. sont identifiés comme des partenaires ressources. La volonté de faire réseau est ainsi réaffirmée au service de l'action de prévention :

« Plus on a de liens avec les autres, et plus on porte aussi des projets ensemble, et on est d'autant plus cohérent lorsqu'on est plusieurs aussi à dire la même chose aux jeunes parce que moi mes jeunes qui sont au collège à P. ils vont partir au lycée à M. ils vont peut-être aller à l'espace jeunes de M. après les cours et si l'animatrice à M. et moi, on a le même discours, ça leur fera d'autant plus d'écho. Et si on se connaît, c'est plus facile aussi pour détecter parfois des trucs compliqués, voilà, et aussi pour les projets fun, parce qu'on en fait plein. Moi je dis, quand même, merci d'avoir développé ce projet-là ! » (PDN-WW)

Tout de suite après la formation, une PDN-WW a pu mobiliser les contenus (outils et méthodologie) dans la gestion d'une situation de harcèlement. Dans ce cas, les supports transmis composent la « boîte à outils » du professionnel, mobilisable en cas de besoin. La majorité des Promeneurs évoque la façon dont il a conservé les éléments transmis pour construire cette « boîte à outils » : *« j'ai tout lu, j'ai fait un classeur »*. La formation à distance et les formations en présentiels regorgeaient en effet d'outils, d'écrits et de liens que les Promeneurs prévoient de remobiliser par la suite. L'une des inquiétudes était la fermeture de l'accès à l'espace en ligne. Il témoigne de la nécessité d'avoir un « réseau » distanciel pour ces professionnels. C'est cet accompagnement possible dans l'après qui est souligné par les formés de 2018 :

« La formation était très riche, elle a toujours été bien menée. Je fais le parallèle un petit peu avec les promeneurs du net : je trouve que les promeneurs du net c'est beaucoup plus fragile, c'est un peu "bah voilà on a vu ça, essayez de faire et puis on voit", alors que là, Web Walkers, il y a un réel accompagnement : on nous a donné des outils, des liens numériques pour aller chercher des réponses, on a beaucoup de retours. (...) » (PDN-WW)

Ce qui intervient dans la non mise en place d'ateliers de prévention tient parfois à une peur de « se lancer ». Certains professionnels se sentent assez outillés, estimant qu'animer des groupes est leur cœur de métier : *« Après de l'animation je sais faire, j'ai été formée à faire de l'animation dans ma*

formation donc animer, je pourrais animer n'importe quoi après il faut que j'ai les bons outils ». D'autres ont besoin d'être confortés dans cette position : « ce n'est pas là où je me sens le plus à l'aise donc des fois pour monter des projets même si j'ai envie des fois je me dis est-ce que je suis capable ? est-ce que j'ai tous les outils ? des fois je ne me sens pas prête à me lancer quoi. ».

Cela ne tient donc pas uniquement à la formation initiale, mais aussi à des postures professionnelles : certains « acceptent » de faire des erreurs, estimant que celles-ci ne seront pas graves et seront formatrices :

« Moi j'ai tendance à me dire j'y vais et si je me casse la figure c'est pas grave, au moins je repèrerai ou est-ce que je me suis plantée pour améliorer par la suite, mais j'ai pas trop peur de me lancer, je me dis à un moment donné si je me lance pas, ça marchera pas donc autant y aller (...) et puis quitte le jour J s'il y a des questions auxquelles je sais pas répondre ben dire « ah, ben là tu me poses une colle bah c'est pas grave je vais me renseigner je reviendrai pour te donner la réponse. Non ça ne me fait pas peur ». (PDN-WW)

Alors que d'autres veulent être surs de maîtriser l'ensemble des éléments avant de mettre en place des ateliers. L'expérience et les connaissances préalables dans la thématique peuvent aussi entrer en ligne de compte :

« Les projets que je maîtrise voilà j'ai une préparation différente mais les nouveaux projets comme ça, ou je n'ai pas forcément toutes les billes, effectivement je fais la préparation en faisant un maximum, en développant un maximum de compétences, en ayant un maximum d'outils et en ayant tous les supports nécessaires pour ensuite mettre en place ce projet. C'est ma manière de fonctionner » (PDN-WW)

Il semble que la temporalité joue dans le sentiment de compétence à animer des ateliers. Ainsi, un PDN-WW formé en 2018 explique qu'il a fait d'abord appel à des partenaires pour monter des projets, mais qu'il souhaite maintenant être davantage central dans ces actions :

« Bah juste faire appel à des partenaires c'est déjà très bien, parce qu'il y en a qui sont plus compétents que nous, mais à un moment donné, je me dis qu'il faut aussi passer le cap et s'essayer parce que si on ne s'essaye pas, on ne mettra pas de réelles choses en place. (...) donc là, tout ce que j'ai vu avec Web Walkers ça me passionne et j'ai beaucoup appris, mais je me dis que pour pouvoir le mettre en application et bien il faut se lancer quoi » (PDN-WW)

La dimension d'atelier interne (ou le seul risque concerne sa relation avec le public) et d'ateliers en partenariat (ou il s'agit du regard d'autres professionnels) joue également dans cette prise de risque. L'isolement dans son institution peut aussi être un facteur freinant, ce qui laisse à penser l'opportunité pour le coordinateur de réunir des volontés de projets pour constituer des binômes ou trinômes de professionnels, se soutenant et s'entraînant pour le mettre en place : « En réunissant 2 ou 3 professionnels qui aurait un centre d'intérêt commun, mais pas tout à fait les mêmes compétences, qui pourraient se compléter les uns les autres. Et là, on fait vivre des projets sur des territoires, ça devient intéressant » (PDN-WW).

La formation avait pour finalité de faire prendre conscience aux professionnels qu'ils ne pouvaient avoir l'expertise de l'ensemble des contenus concernant les ateliers de prévention, et qu'il était plus efficient de s'entourer d'experts. Elle peut donc aussi permettre aux professionnels d'activer ou de réactiver un réseau autour de leurs projets. Lorsque les projets sont pensés dans une dynamique de

co-construction, les Promeneurs semblent davantage se rapprocher de leur réseau préexistant, qui sécurise les premières expériences :

« On cherche [des partenaires] en termes de compétences ou de valeur ajoutée, voilà [ces associations] amènent une plus-value certaine sur ce genre de projets mais après, il y a aussi l'affect qui rentre et la collègue qui est en charge de l'association sur le quartier, c'est quelqu'un avec qui je m'entends très bien, et je sais que je vais travailler facilement avec elle, donc c'est aussi ce côté-là qui permet d'avancer sur certains ...(...) c'est plus facile de travailler avec des gens avec qui on s'entend que de tout le temps être un petit peu - pas en conflit - mais dans un consensus permanent » (PDN-WW)

Pour les professionnels n'ayant pas encore été confrontés à ces problématiques, et/ou n'effectuant pas encore d'ateliers de prévention, la formation peut avoir pour effet de découvrir un champ des possibles et de susciter des projets, de soutenir l'envie d'expérimenter dans son cadre professionnel. Les professionnels qui ont de plus une mission d'encadrement d'équipe inscrivent cette dynamique projet dans leurs façons de travailler : « *j'ai déjà en tête un rétro planning sur 2020 ...qu'est-ce qu'on pourrait faire qu'est-ce qu'on pourrait développer, quelles actions avec l'équipe ?* ».

Si la temporalité de la recherche ne nous a pas permis de cerner les effets sur les pratiques réelles à moyen terme, la majorité des PDN-WW semblent avoir intégré une logique de projet. Mais la mise en œuvre d'actions sur les territoires ne peut pas toujours se réaliser « rapidement » : nouer des liens, repérer les acteurs en présence, mais également mobiliser des publics, qui doivent être associés à la conception de l'action pour lui donner du sens.

Si notre matériau ne permet pas de rendre visibles de grands projets, construits sur la logique des ateliers Web-Walkers, il a pour autant l'intérêt de rendre compte de l'ensemble des effets sur les pratiques et postures, sur ce qui pourrait paraître constituer des détails et est pourtant révélateur d'un processus de professionnalisation effectivement à l'œuvre. Il semble nécessaire, lors d'une évaluation de ce type, de prêter aussi attention parfois à ces « presque-rien »¹¹⁰ qui ont souvent, nous avons pu le constater, ont une signification forte.

Néanmoins, le type de mobilisation dans la pratique des contenus de la formation Web Walkers apparaît encore lié aux différentes manières « d'être » Promeneur du Net. Nous proposons de rendre compte des différents modes d'appropriation de la formation en prolongeant la typologie des modes de présence éducative en ligne présenté plus haut (point 2.2.5).

2.3.2 Une typologie des modes d'appropriation de la formation Web Walkers

La typologie des modes de présence en ligne permet de saisir les modes d'appropriation de la formation Web Walkers, qui se fondent en partie sur l'hétérogénéité des façons de se représenter la fonction et d'incarner le rôle de Promeneur du Net.

¹¹⁰ Thievenaz, J. (2019, Septembre-Décembre). Pour une approche micrologique de l'expérience en formation d'adultes. *Education Permanente*, n°220-221, pp. 233-244.

TABEAU 3 : TYPOLOGIE DES MODES DE PRESENCES EDUCATIVES EN LIGNE ET D'APPROPRIATION DE LA FORMATION WEB WALKERS

Ligne directrice de la pratique du PDN	Elément de l'identité mis en avant	La temporalité dominante de présence en ligne	Le paradigme dominant de l'activité du PDN	La forme d'échange dominante	Quelle appropriation des ateliers WW ?
La présence	Le réseau PDN	Le moment prévu	Être disponible	Le message privé	Pouvoir repérer et pouvoir réagir le cas échéant
L'articulation	La structure d'appartenance	Le moment voulu	Prolonger l'activité « ordinaire »	Le message de groupe	Monter des actions spécifiques autour des pratiques numériques, de l'EMI, etc.
La participation	Le statut professionnel	Le bon moment	Susciter les interactions	Le message public	Adapter et faire évoluer la manière d'intervenir en ligne

Pouvoir repérer et pouvoir réagir : Les professionnels qui s'inscrivent dans le paradigme de la présence (caractérisé par la volonté d'être disponible en ligne pour répondre aux sollicitations des publics, et dont la permanence sur Internet constitue la forme dominante d'activité) vont surtout s'approprier dans la formation WW les savoirs, les ressources et éventuellement les méthodes et les outils susceptibles d'augmenter leur possibilité de réagir face à une éventuelle situation de « déviance », de harcèlement ou de « radicalisation ». Les apports de la formation WW seront activés en situation, dans l'hypothèse où les promeneurs du net seront confrontés à des situations de ce type. L'effectivité des apports formatifs oriente néanmoins les observations et le questionnement des professionnels, mis en vigilance et en capacité de repérer dans les interactions en ligne les signes des situations problèmes (on ne voit que ce que l'on s'attend à voir). En revanche, la mise en place d'ateliers Web Walkers, comprise comme des actions spécifiques de prévention en mode projet, en ligne ou hors-ligne, cadre difficilement avec cette manière d'incarner le rôle de PDN qu'est la présence.

Travailler en mode projet : les promeneurs du net qui s'inscrivent dans le paradigme de l'articulation (caractérisé par le prolongement en ligne de leur activité professionnelle usuelle) vont surtout s'approprier dans la formation WW les contenus formatifs leur permettant de réaliser des actions de prévention autour des questions numériques. En ce sens ils vont être renforcés dans leurs compétences et augmentés dans leurs ressources pour prendre un rôle actif dans les perspectives de l'Education aux médias et à l'information. Ceux parmi les Promeneurs du net qui réalisent déjà des actions de ce type vont être de plus légitimés à intervenir sur ces sujets, en interne mais aussi dans le cadre de l'environnement partenarial. Ce sont les promeneurs du net qui s'inscrivent dans ce paradigme de l'articulation qui sont les plus susceptibles d'adhérer à la perspective des ateliers Web Walkers, comme actions spécifiques de prévention en mode projet.

Enrichir les interactions : Les promeneurs du net qui s'inscrivent dans le paradigme de la participation (caractérisé par une volonté de susciter des interactions en ligne avec le public autour de thèmes proposés par eux ou autour de l'activité de leurs réseau) vont surtout s'approprier la formation Web Walkers comme un ensemble de savoirs et de ressources susceptibles de renforcer leur compréhension des pratiques en ligne : communication, publications, socialisation, etc. Ils vont chercher, en s'appuyant sur les apports formatifs, à adapter la manière dont ils utilisent eux-mêmes le réseau afin de mieux négocier leur place et leurs liens avec le public. Dans la perspective de la prévention et de la médiation, c'est surtout la recherche empirique d'une « efficacité » de la posture professionnelle en ligne, traduite par les différentes dimensions de l'identité numérique¹¹¹, qui les occupe. C'est l'échange de pratiques entre professionnels engagés dans ce type de paradigme, en France et à l'étranger, qui apparaît comme un point fort de la formation WW.

2.3.3 Un effet sur l'identité pour soi : être Promeneur du Net ou Web Walkers ?

« Les Promeneurs Du Net formés Web Walkers ne sont pas des super Promeneurs Du Net mais des personnes ressources avec des postures différentes. Ils doivent être capables de proposer des ateliers pour les autres. » (Coordinateur PDN). La question de l'identité des formés Web Walkers s'est posée, notamment lors de la première session de formation. En effet, l'identité de « Web Walkers » a été abordée dans les contenus de formation. Chaque Promeneur du Net autoévaluait sa pratique selon plusieurs axes : Comprendre les outils / Maîtriser la technique / Communiquer / Collaborer / Devenir créatif / Prévenir les risques.

La conjugaison de cette auto-évaluation donnait lieu à la détermination de profils, parmi lesquels était nommé « l'idéal type du Web Walker ». Cette nouvelle appellation de Web Walkers a pu amener une confusion sur le lien entre Promeneur du Net et la pratique de Web Walkers. Dans le discours des premiers formés, elle a toutefois également soutenu une analyse de ses pratiques, et constitué un repère pour la construction de son identité de Promeneur, un référentiel permettant d'analyser son évolution :

« Je me rappelle d'un premier outil qu'il nous avait envoyé ou ça décrivait un peu le portrait-robot d'un Web Walkers ou certaines personnes étaient plus centrées sur la communication, d'autres plus sur les techniques numériques, d'autres plus sur l'outillage etc. On avait tous répondu, on avait tout un petit portrait différent et quand moi je me replonge sur ce portrait-robot, je trouve que j'ai pu affiner davantage certains items. La communication, j'ai envie de dire je savais plus ou moins faire et ce n'est pas forcément...même si j'ai toujours un peu plus appris mais ce n'est pas là-dessus que j'ai le plus appris ; par contre sur la recherche numérique ou les techniques numériques, ça m'a permis d'approfondir un peu mes connaissances, mon savoir-faire, c'est sûr. » (PDN-WW)

Certains responsables ont alerté sur cette distinction. Ils ne souhaitent pas que soit créées « deux niveaux de Promeneurs du Net. Il ne faut pas introduire de hiérarchie ». Les formés Web Walkers ne devaient pas devenir des « super Promeneurs Du Net ». Afin de pallier ces questionnements, incompréhensions et nécessité de prudence, l'équipe d'ingénierie a revu les documents supports afin de ne plus parler de formation pour « être Web Walkers » mais pour « animer des ateliers Web Walkers », soulignant par là-même la continuité de la posture et l'enrichissement des pratiques pour

¹¹¹ Déclarative, agissante, calculée. Georges, F. (2009, février). Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0. *Réseaux*, n°154, pp.165-193.

les Promeneurs du Net. L'objectif était donc bien réaffirmé de ne pas créer une nouvelle fonction professionnelle. Certains flous sont toutefois restés face à ce double vocabulaire : « *je continue à me demander quel est l'objectif de Web-Walkers : est-ce que quand tu as fait la formation tu deviens un Web Walker ?* ». Le fait de ne plus avoir fait de distinction entre Promeneur du Net et Web Walkers a parfois amené de la confusion, ou des réflexions. Mais elle a aussi permis d'intégrer la dimension de la pratique de Web-Walker à l'intérieur de l'identité de Promeneur, de façon plus ou moins confuse selon les Promeneurs :

« Chercheur : et quelle différence tu fais avec promeneurs du net ?

PDN-WW : Eh ben je me suis posé la question justement je me suis dit c'est quoi la différence entre un web Walker et un Promeneur du Net. Ben je n'en vois pas, pour moi, c'est la même chose sauf que c'est un autre nom. Enfin non, en fait web Walker, c'est marcheurs du net donc quand j'ai fait la traduction je me suis dit peut-être c'est la même chose mais juste...oui, du coup peut-être le Promeneur du Net bah non parce qu'il fait quand même de la sensibilisation même s'il poursuit son action éducative sur les réseaux sociaux, il fait de la sensibilisation quand même puisque de toute façon tous les gens qui travaillent avec les jeunes font de la sensibilisation de la prévention donc ouais non pour moi c'est la même chose enfin je n'ai pas trop vu la différence »

Les thématiques de la formation sont conçues comme des cibles spécifiques de l'activité de Promeneur : « *pour moi c'est du Promeneur du Net, quoi ! Juste peut-être avec un ciblage sur des thématiques spécifiques mais du coup, pour moi, on est sur la même chose en fait.* ». Nous voyons ici à nouveau l'impact des formations et expériences précédentes des Promeneurs, qui les amènent à construire un discours spécifique sur les différences entre les deux formations :

« C'est vraiment pour moi une suite logique. En fait, promeneurs du net, maintenant, pour moi dans mon esprit logique, c'est se former sur les réseaux, savoir protéger son compte... En fait c'est la formation de base qui permet aux promeneurs, déjà, de maîtriser les outils et de maîtriser les moyens qui derrière seront à communiquer au public : voilà, on protège son espace, sur quoi on peut communiquer, quelles sont les réserves, notre posture de professionnel tout ça... Et Web Walker, c'est vraiment plus creusé justement sur des questions plus éducatives [cite le cyberharcèlement et la radicalisation]. (...) donc pour moi c'est vraiment plus d'un côté le cadre et ensuite on creuse. Donc très complémentaire, mais les deux je pense qu'il faut en effet maîtriser quand même un minimum les outils pour pouvoir ... profiter de la formation » (PDN-WW)

Quoiqu'il en soit, la formation Web Walker a eu pour effet de renforcer, soutenir l'identité de Promeneur du Net : « *la formation m'a affirmé encore plus comme Promeneurs Du Net* », notamment en termes de prévention : « *si je n'avais pas fait la formation Web-Walkers je serais moins outillé, moins sur de moi.* » mais aussi dans l'affirmation de sa posture : « *En fait ça m'a conforté dans ma position : je n'ai pas avoir un devoir de neutralité, je me sens autorisé à aller titiller les jeunes sur les questions politiques* » (PDN-WW).

La dimension d'assurance dans ses pratiques, ses projets, est réellement un des éléments majeurs de la formation, qui peut en creux souligner l'isolement de ces deniers. Elle permet aux Promeneurs de rendre leurs propres pratiques – et leurs propres pensées parfois - légitimes et réalisables : « *Je suis sortie de là en me disant "bah non je ne me suis pas plantée, c'est bien, tu as bien compris" Tu vois ce que je veux dire ? Ça m'a rassurée en fait, c'est tout con, mais on a besoin de ça* » (PDN-WW).

La formation soutient les Promeneurs dans leur légitimité à intervenir envers les autres professions – plus reconnues. Ainsi, une PDN explique qu'elle est intervenue auprès d'une directrice de collège, se sentant forte de ses connaissances issues de la formation :

« Ben voilà en fait, là, j'avais les billes, j'avais les outils et en fait je me suis sentie plus légitime de le faire qu'il y a un an ou même six mois en fait. Là je me dis "Ah bah si, c'est de notre devoir aussi de dire à d'autres adultes - comme j'aimerais qu'on me le fasse à moi - c'est : on assume notre rôle d'adulte éducateur auprès des jeunes. ». (PDN-WW)

Derrière ce sentiment de légitimité, que l'on peut associer à la possession d'un savoir, source d'autonomie dans les relations professionnelles¹¹², se lit également un sentiment de responsabilité. Maintenant que les professionnels de l'animation ont les outils pour détecter et intervenir, ils se sentent la responsabilité d'agir et peuvent d'ailleurs remettre en question leurs pratiques antérieures. Les professionnels ne peuvent plus penser que ces situations ne concernent pas « leurs jeunes », comme nous l'avons vu précédemment. La formation a l'intérêt de les responsabiliser sans les culpabiliser, en leur donnant les moyens d'être acteurs :

« La première chose que je me suis dit quand j'ai vu la vidéo [de harcèlement] c'est "qu'est-ce qu'on a loupé ?". Je me suis dit qu'on avait loupé quelque chose. A un moment, j'ai du mal à me dire que ça peut se produire en fait avec ce qui est mis en place aujourd'hui. Je me dis "nous et moi... qu'est-ce que je n'ai pas fait ? ou qu'est-ce que je pourrais faire pour éviter ce genre de situation ?". Après je sais pertinemment aussi qu'on n'est pas dans un monde de bisounours et que malheureusement on peut pas être sur tous les fronts, et la connerie malheureusement fait partie de notre monde - la méchanceté aussi, mais ça reste quand même quelque chose qui est difficile je trouve à gérer, de ne pas non plus être dans la culpabilité "c'est de notre faute !" et là, la formation je pense m'a aussi beaucoup aidée à prendre un peu de recul sur le côté – oui, on réagit là après coup parce que malheureusement la situation a eu lieu, mais on réagit. (...) Cette situation-là me tient particulièrement...je veux vraiment que ce soit réglé correctement, je veux que les choses soient faites correctement pour les jeunes, en fait, donc je pense que je vais mettre le temps qui sera nécessaire pour, parce que... C'est peut-être aussi parce que c'est la première situation réellement aussi complexe (...) je me dis que si aujourd'hui je laisse couler - entre guillemets - auprès de ce collègue, comment demain si ça se reproduit et si je suis au courant de situation... Comment demain je peux travailler avec eux ? ». (PDN-WW)

Il est à noter que le déroulement de la recherche, par le biais des entretiens, a lui aussi contribué à faire reconnaître cette identité : le Promeneur construit, dans l'instant de la rencontre avec le chercheur, un fil directeur dans un « récit professionnel » qui permet de faire se rencontrer les différentes temporalités (passé-présent-avenir) :

« Merci beaucoup pour cet échange aussi. Voilà, je trouve que c'est intéressant de pouvoir échanger aussi après ces temps de formation. C'est utile à la fois pour moi, pour vous, et pour nous, enfin dans tout ça, pour pouvoir avancer aussi, et puis même, voilà, de pouvoir - j'allais dire - poser un peu les choses, tu vois, de reprendre avec toi un petit peu - j'allais dire - le fil continu de ma pratique de Promeneur du Net, et cette formation, et ce qui en ressort, je trouve que c'est toujours bien de pouvoir prendre le temps de reposer un petit peu aussi nos pratiques, parce que forcément, en prenant ce temps avec toi, ça m'oblige à prendre du recul sur ma pratique pour pouvoir te la re basculer, et pouvoir me requestionner aussi, donc enfin voilà, je trouve que c'est vraiment un temps important à prendre ». (PDN-WW)

¹¹² Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). L'acteur et le système. Paris : Seuil.

2.3.4 Un effet de légitimation pour autrui

Avoir le regard d'un chercheur, participer de façon expérimentale à une formation, donne la « possibilité pour les Promeneurs Du Net de voir leur action valorisée ». C'est une reconnaissance de leur investissement, qui, comme le démontre l'évaluation de l'agence Phare et les entretiens menés, est souvent personnelle : « ça me paraît important que ce genre d'initiative soit faite en tout cas ! Carrément ! C'est important même pour nous, ça met en valeur aussi notre travail et ça donne de la visibilité ». Mais c'est aussi l'expertise amenée par la formation qui contribue à leur reconnaissance par d'autres professions plus reconnues.

Les professions les plus citées sont celles de l'Education Nationale, avec laquelle se montent des projets de prévention. C'est une profession reconnue par l'Etat, bénéficiant d'une position haute dans l'échelle sociale. Ces derniers ont un regard sur les animateurs qui leur semble réducteur, considérant les activités avec les jeunes comme uniquement occupationnelles. La possibilité de travailler en proximité, et la maîtrise des conduites à risques et des méthodes de prévention peut contribuer à changer ce regard, plaçant les professeurs en demande d'expertise de la part des animateurs :

« Il faut aussi dire qu'on est animateur, et pour les collègues, les établissements scolaires, au final, ils ont l'impression que nous on est là... voilà on fait de l'animation, on fait jouer les enfants, mais on n'a pas conscience des compétences à éduquer et ils sont pas mal bloqué là-dessus donc après il faut leur apporter mais ça, je pense que c'est une question de changer de travail avec eux au fur et à mesure. Là, moi ça fait 10 ans que j'interviens sur le territoire, et au fur et à mesure, je vois l'évolution dans nos relations. On peut être interpellé aujourd'hui, il y a 5 ans on n'existait pas pour eux. Aujourd'hui, on peut nous interpellé, que ce soit dans les écoles primaires... il y a aussi les TAP¹¹³ qui sont passés par là, qui nous ont amené à travailler ensemble. Ils ont nous ont vu dans notre fonctionnement avec les enfants et ils ont vu qu'ils avaient aussi affaire à des professionnels qui connaissait les enfants et qui avait des formations aussi sur la connaissance des publics, qui parfois étaient peut-être plus poussées que celle vécue à l'IUFM. Je leur dis qu'on a vraiment des compétences complémentaires... Y'a du boulot ».
(PDN-WW)

Les collègues et partenaires des Promeneurs du Net font état de leur changement de positionnement suite à la formation et témoignent d'un gain de légitimité. La formation « a un véritable impact » (coordinateur PDN) sur certains PDN : « Quand ils se réunissent ils mettent en place des outils, ils identifient des besoins. K. revient de là-bas on arrive à changer les choses : par exemple les jeux vidéo, on va essayer ça avec une PlayStation ». On perçoit un réel étayage qui donne aux professionnels concerné un pouvoir d'agir qu'ils ne pensaient pas pouvoir mobiliser. Une PDN-WW explique qu'elle se sent désormais légitime pour intervenir auprès des collègues, Une autre se rend compte qu'elle parvient « à faire bouger les pratiques mais aussi les représentations des élus. ».

La formation peut aider les Promeneurs à trouver une place spécifique dans leur organisation, liée à une expertise qu'eux seuls maîtrisent et qu'ils peuvent monnayer contre d'autres expertises qu'ils ne possèdent pas :

« J'ai fait des ateliers sur l'emploi. Ce n'est pas moi qui ai animé les ateliers, j'ai fait appel à ma collègue qui travaille sur une autre résidence mais qui est CIP [Conseillère en Insertion Professionnelle]. Bon ben voilà, c'est ses compétences. A un moment donné, il

¹¹³ Temps d'Activité Périscolaires : temps d'activités organisés et pris en charge par la commune en prolongement de la journée de classe. Ces activités visent à favoriser l'accès de tous les enfants aux pratiques culturelles, artistiques, sportives, etc.

ne faut pas vouloir être sur tout, parce que ce n'est pas possible, on ne peut pas avoir les connaissances sur tout et être opérationnel sur tout ; et donc, je me dis si moi demain il faut que ma force, entre guillemets, ce soit le numérique et la prévention numérique (...) je me vois bien animer des ateliers de prévention numérique dans les autres résidences, parce que j'ai été formée (...) dans ces cas-là je peux être là personne-ressource pour les collègues sur ce thème-là, comme mes collègues CIP sont moi mes ressources (...) On ne peut pas vouloir être sur tous les fronts, ce n'est pas possible, à un moment donné, il faut faire des choix, donc oui, moi, je veux bien prendre cette casquette» (PDN-WW)

Se sentir légitime à intervenir autrement permet aux autres acteurs de percevoir autrement les Promeneurs, notamment ceux qui exercent dans le champ de l'animation. On perçoit une *transformation de leur professionnalité* : ils deviennent des éducateurs au sens large, pas des prestataires d'activités. Ces nouvelles relations soutiennent le travail en réseau, nécessaire aux enjeux professionnels de l'activité de Promeneur et de son corollaire la Prévention. « C'est l'idée que le Promeneur formé Web Walker puisse être un vrai plus sur le terrain, être un professionnel reconnu ». Certains effets sur le travail au sein des territoires ont pu être évoqués, mais il faudrait une recherche plus centrée sur cette question et sur une échelle temporelle plus large pour pouvoir réellement affiner la perception de ces effets.

2.4 La place des coordinateurs dans la formation Web Walkers

Cette dernière section porte sur le rôle spécifique des coordinateurs dans la formation Web Walkers. Nous pouvons distinguer trois niveaux de rôle des coordinateurs dans la formation. Le premier niveau concerne l'évaluation de la pertinence et de la forme de la mise en place de la formation Web-Walkers sur leur territoire. Le second concerne leur travail auprès des Promeneurs dans la communication et la sensibilisation à la participation à la formation. Le dernier niveau concerne leur propre formation.

Nous avons fait état, tout comme l'évaluation Phare, de la disparité des profils de Promeneurs, des publics, organisations et territoires au sein desquels ils exerçaient, et de la dynamique du réseau territorial animé par le coordinateur. Nous avons pu percevoir les effets de ces critères sur la participation et la réception de la formation Web-Walkers. Parfois, les Promeneurs se disaient trop peu outillés sur la pratique des réseaux ou sur des expériences de Promeneur pour pouvoir s'approprier réellement la formation, et dans d'autres réseaux au contraire, la formation avait déjà été intense sur certaines thématiques proposées par Web Walkers. Il semble donc nécessaire, pour pouvoir adapter à la formation aux situations spécifiques des Promeneurs et des territoires, de pouvoir travailler en étroite collaboration avec les coordinateurs en charge de cette animation territoriale :

« Il faudrait que la formation Web-Walkers propose des groupes de niveau, que la réflexion soit plus appuyée, qu'il y ait davantage de projection dans la pratique et que la diversité des territoires soit davantage prise en compte » (coordinateur PDN)

Cela peut permettre d'adapter le contenu et/ou la dynamique de la formation, et/ou le discours sur cette dernière. Toutefois, au-delà des contenus de formation déjà réalisés, il serait intéressant de proposer aux coordinateurs un outil permettant d'analyser les pré-requis des Promeneurs, car pour certains, ces dimensions ne reposent que sur des impressions :

« J'ai appris pas mal de choses à travers ce que vous appelez les extraits de l'art, mais j'ai quand même le sentiment que les promeneurs du net qui m'entourent, c'est des bases sur le plan théorique qu'ils ont déjà. Après, j'espère me tromper pour certains d'entre eux... » (coordinateur PDN).

Nous avons pu souligner que la fonction verticale des Promeneurs rendait complexe l'animation du réseau et la mobilisation des acteurs (voir point 2.1.6). La participation à la formation Web-Walker a pu mettre en exergue ces difficultés, et notamment celle de relais entre les instances qui organisaient la réunion et la mobilisation des Promeneurs : la communication sur la formation, la temporalité afin que les Promeneurs puissent anticiper leur participation ont été les deux points d'insatisfaction partagés par les acteurs. Si certains coordinateurs ont pu participer à la construction de la formation et à son organisation, d'autres en ont été davantage éloignés. Ils évoquent alors leurs difficultés à mobiliser les professionnels quand ils n'ont que très peu de contenu :

« Ça a été hyper tardif les annonces de la formation je n'ai pas eu je n'ai même pas eu d'explication pourquoi nous en faisons partie en fait. Ça a été, pour le coup, une injonction de : "il faut vous inscrire". Bon, très bien, pas de soucis, on va essayer... Et j'ai réussi au final à avoir pas mal de monde donc...mais euh du coup en termes de timing, organisation » (coordinateur PDN).

Cette mobilisation est par ailleurs l'un des axes sensibles de l'animation de réseau. Nous avons pu évoquer en effet le calcul cout/bénéfices qu'effectuaient les Promeneurs pour se rendre ou non aux formations et échanges de pratique organisés. Leur sentiment de satisfaction dans les actions menées est donc primordial, et pour cela, il est nécessaire que le coordinateur puisse lui-même participer ou avoir ces éléments d'évaluation, ce qui n'a pas toujours été possible :

« J'imagine bien qu'il y a des disparités au niveau national entre les différents promeneurs, mais c'est vrai que du coup, moi, je n'ai pas été questionnée à la base sur les savoir et les compétences, tout ce qui avait déjà été fait chez nous. Et je me suis dit que ça aurait été quand même plus pertinent de nous demander avant si on avait déjà fait ou pas, parce que ce qui est difficile après pour moi aussi, c'est que quand je sur... quand on surmobilise les promeneurs pour leur faire faire des choses qu'ils connaissent déjà, moi, derrière, ça me met en difficulté pour devoir les remobiliser pour d'autres trucs ». Est ici non seulement en jeu les relations avec le Promeneur, mais aussi avec son organisation, car permettre à son salarié de participer à la formation, « c'est de l'argent quoi en fait pour les structures ». (Coordinateur PDN).

Lors de la première expérimentation, les coordinateurs ont eu des doutes sur leur place : sont-ils ou non des participants à la formation aux ateliers Web-Walkers :

« Je pense que le coordinateur est oublié dans le dispositif. Je ne savais pas si je devais assister aux formations aux formations. J'aurais aimé un temps de formation pour les coordinateurs ». (coordinateur PDN).

Certains viennent assister à une partie ou tout de la formation. C'est parfois pour eux une possibilité d'avoir connaissance de ce qui se transmet pour pouvoir ensuite le porter, relayer ces dimensions auprès des Promeneurs, ou « avoir un pas d'avance ». La participation à cette formation les questionne sur leur rôle spécifique de coordinateur, notamment dans les mises en situation et les projets à monter.

La seconde version de l'offre formative en 2019 leur offrira une plus grande place. Il s'agit de pouvoir les associer au processus de formation pour les impliquer dans la démarche. Un temps de formation spécifique au coordinateur est alors proposé. Toutefois, ce dernier se met en place après la session de formation des Promeneurs, et donc trop tardivement selon les coordinateurs pour pouvoir être porteuse d'animation régionale auprès de leurs professionnels. Cette proposition de formation entre en congruence avec les résultats de l'évaluation Phare qui préconise :

- de renforcer la formation des coordinateurs pour mieux transférer les « bonnes pratiques », par capitalisation d'expériences – animation de réseau, organisation des formations, postures à adopter vis-à-vis des professionnels,
- de développer des outils mutualisés à l'échelle nationale – guides, supports de formation types, plateforme d'échanges...
- de développer des temps d'échanges entre coordinateur à un échelon régional pour notamment mieux articuler le dispositif avec les politiques jeunesse.

Les retours sur cette formation sont mitigés, et notamment sur la dénomination de formation. L'un des coordinateurs explique qu'il n'a pas le sentiment de s'être formé à travers ce module, ni d'avoir pu partager ses questionnements et pratiques avec ses pairs :

« Moi je n'ai pas compris le module coordo, sa place - il est venu en dernier, donc en termes d'engagement, d'investissement, moi je l'ai un peu traité à la marge. (...) Mais ça avait déjà été dit qu'il faut que ça vienne en numéro un ce module, donc je confirme, de ma place ... euh, alors, est-ce que je me mélange ?. Parce que pour moi le module coordo, pour moi, il y a eu la visioconférence qu'à organisé la CNAF, en partenariat avec Askoria puisque H.G était aussi en ligne. J'en suis ressorti assez frustré. C'est-à-dire que (...). On nous parlait à ce moment-là plutôt du déploiement du dispositif, donc on s'adresse plutôt à des professionnels et pas tellement - comment je peux dire ça - et pas en termes de formation, vous voyez ce que je veux dire ? [il consulte son cahier] ouais c'est ça, donc en fait ils ont fait un retour sur l'évaluation de Phare, information que moi j'avais déjà. Euh... donc en fait voilà, c'est ça, on s'adressait à nous en qualité de professionnels, et ce n'était pas une formation. Pour moi, c'était un temps de travail en ligne quoi, où j'ai la CNAF qui donne un peu les orientations des mois et des années à venir quoi. Et donc du coup, pour moi, il y avait confusion un peu sur l'objet de cette visio.(...) On doit participer à une forme de cartographie des ressources sur notre territoire en terme d'éducation aux médias et à l'information, en termes de vulnérabilité des jeunes, donc en fait pour moi c'est pareil, c'était un peu à côté, c'est-à-dire que le dispositif national s'appuie sur notre connaissance du territoire pour faire remonter des acteurs, mais moi en attendant je n'ai pas l'impression de bénéficier de formations. De contribuer à la structuration d'un réseau national, je pense que c'est aussi mon rôle de coordinateur. Moi je n'ai pas reçu, j'avais l'impression de ne pas avoir reçu des contenus de formation. Moi j'aurais aimé peut-être qu'on réfléchisse si on parlait de l'amélioration c'est : comment présenter le module Web Walkers aux promeneurs du net ? quelle stratégie de volontariat ? oui ? non ? doit-on parler de radicalisation ? comment en parler ? Voilà je fais comme mes promeneurs je suis dans une attente un peu opérationnelle des choses. » (Coordinateur PDN).

Cette attente opérationnelle est partagée par les autres coordinateurs. On perçoit un sentiment « d'incompétence » tant leur faisceau d'activité est large, qui pourrait, du fait de leurs profils très différents, être réduit avec un partage de compétences entre pairs. Ce que les coordinateurs attendent de ces rencontres, ce sont :

« Des outils, des partages de bonnes pratiques entre coordinateur pour quand un promeneur est en difficulté sur une thématique que je puisse savoir vers où l'orienter ou comment l'aider parce que forcément je ne suis pas experte sur toutes les thématiques » (Coordinateur PDN).

Conclusion et préconisations

L'expérimentation de formation aux ateliers Web Walkers s'est inscrite dans une logique plus large de déploiement du dispositif des Promeneurs du Net. Il vise à permettre à ces professionnels de la jeunesse non seulement de poursuivre en ligne leur pratique professionnelle en l'adaptant aux pratiques numériques des jeunes, mais aussi de mobiliser ces supports pour incarner un rôle d'acteur de prévention des risques de violences, harcèlement et radicalisation, par la médiation numérique.

Les résultats de la recherche évaluative se fondent sur l'analyse du matériau empirique issu du terrain d'investigation délimité par l'expérimentation. Elle permet d'inscrire l'expérience de la formation Web Walkers dans un contexte sociétal et politique, et dans un parcours de professionnalisation des Promeneurs du Net. Nous avons pu souligner que ces deux éléments pouvaient être en tension, cristallisés notamment sur la problématique de la radicalisation, qui à la fois est un enjeu sociétal majeur, mais peut placer les acteurs de la jeunesse dans une épreuve de professionnalité et constituer de fait un effet « repoussoir » à l'engagement en formation.

L'hétérogénéité des postures et des pratiques des professionnelles des Promeneurs du Net peut rendre complexe l'élaboration d'une offre de formation correspondant à chacun. Les diplômes, institutions employeuses, territoires, publics accompagnés, rapports à la formation, expérience de Promeneur du Net, formations reçues, dynamiques du réseau, activité effective numérique, perception de son rôle professionnel, etc. sont autant de facteurs qui vont agir sur l'engagement du Promeneur à assister à la formation, sur son implication dans la formation, et sur ses possibilités de la traduire ensuite dans ses pratiques professionnelles. Penser l'évaluation du dispositif en prenant en considération cette hétérogénéité permet de produire des résultats et des pistes de préconisations qui s'inscrivent dans une logique plus large de professionnalisation des Promeneurs du Net.

L'ingénierie de la formation et les propositions de son animation semblent avoir permis la prise en compte de cette hétérogénéité et sa réduction, dans le cadre de la seconde proposition de formation. L'existence d'un module distanciel préalable permet un support commun entre Promeneurs, quel que soit leur parcours, expériences et connaissances antérieures. Il permet également de débiter un processus de réflexivité et de travail sur sa professionnalité qui laisse une large place aux échanges entre Promeneurs lors de la formation en présentiel. Celle-ci, basée, sur une logique de classe inversée et de remédiation, a permis non seulement de s'enrichir des pratiques des autres Promeneurs, mais aussi des connaissances théoriques, propositions d'analyses, et outils transmis par les formateurs. L'inscription d'une logique de construction d'un projet d'atelier Web Walkers a ancré l'ensemble de ces contenus dans une visée pratique sur le terrain, favorisant l'opérationnalisation de la formation vécue.

Si la temporalité de la recherche évaluative, corrélée à la programmation de la formation, n'a pas permis à l'équipe de recherche-évaluation d'observer les pratiques d'ateliers mis en œuvre et leurs effets sur les publics (jeunes et familles), elle permet de percevoir les effets plus larges de la formation sur les pratiques professionnelles des Promeneurs, leur identité professionnelle et leur reconnaissance dans le champ de la jeunesse. Les Promeneurs du Net peuvent renforcer leurs pratiques de médiation et non plus uniquement des pratiques de médiatisation dans leur accompagnement de la jeunesse. Nous avons pu constater que la formation par les ateliers Web-Walkers contribuait à faire reconnaître

et légitimer les pratiques numériques des Promeneurs du Net, à responsabiliser les Promeneurs sur leur rôle de prévention en rendant visibles les pratiques à risques des jeunes et les outillant par le biais de l'éducation au média. La prévention a ainsi été intégrée dans les pratiques des Promeneurs et constitue même une expertise qu'ils peuvent mobiliser au sein de leur organisation et dans leurs réseaux professionnels.

Questions de professionnalisation

Hétérogénéité des profils métiers de la jeunesse : cultures et identités professionnelles

Les professionnels concernés par le dispositif Web Walkers ne constituent pas un ensemble homogène : ils sont représentatifs de la grande diversité d'intervention du secteur de la jeunesse et des métiers ou professions qui s'y rattachent, à l'instar du secteur de l'action sociale plus généralement. Cette diversité des cultures et identités professionnelles dans le champ, peut être entendue, à la fois comme une richesse, mais aussi comme un risque d'un éclatement qui conduirait à une forme de fragmentation dans l'accompagnement des publics auprès desquels ils interviennent. Néanmoins, ce qui est mis en avant par les acteurs eux-mêmes c'est la prédominance de leur propre culture de métier¹¹⁴ avant même leur rôle de Promeneur du Net. Cette identité de métier est le socle de leur professionnalité¹¹⁵. En d'autres termes, la culture professionnelle forte reste celle de leur profession initiale (animateur, éducateur, etc.). Cette dominante pourrait constituer un frein au développement de la fonction de Promeneur du Net et aux intentions de la formation Web Walkers.

Malgré l'hétérogénéité des profils, la formation Web Walkers permettrait d'éprouver un référentiel commun, qui offre une forme d'unité à ces nouveaux rôles et à ces nouvelles pratiques. Cette unité se construit autour de la dimension « *faire réseau* ». Si les métiers évoluent, une problématique centrale se dégage et confère un socle commun d'intérêts et de compétences à travers la formation proposée. Il s'agit de faire culture commune à partir des préoccupations différenciées qui émergent dans les contextes locaux singuliers. La fabrication de ce socle partagé passe par l'unité que propose la formation continue dans la complémentarité des initiatives locales et les dynamiques qui y sont déployées dans le temps.

Faire culture commune c'est aussi rompre avec la solitude du professionnel (notamment en milieu rural). La mise en place de séances d'analyses de pratiques autour des activités Promeneur du Net assure cette fonction de réassurance auprès des professionnels. Une dynamique semblable semble indispensable au maintien dans le temps des ambitions de l'expérimentation Web Walkers en matière d'engagement des professionnels dans les pratiques de médiation, de prévention ou d'éducation aux médias.

¹¹⁴ Dubar C (2010), *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 4^e édition.

¹¹⁵ Demazière D. (2009), « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, n°108, p. 83-90 ; Ravon B. (2010), « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », *Actes éducatifs et de soins*, mis en ligne le 01 octobre 2010 ; Wittorski R. (2008), « Professionnaliser la formation : enjeux, modalités, difficultés », *Formation emploi*, numéro 101, janvier-mars, p. 105-117.

Une logique de réseau dans une dimension interinstitutionnelle et territoriale

La dimension « réseau » dans le cadre du dispositif Promeneur du Net et de l'expérimentation Web Walkers recouvre deux réalités étroitement imbriquées : une dimension interinstitutionnelle et une dimension territoriale. Cette double facette permet le développement d'une intervention intersectorielle. Elle contribue, de ce point de vue, au décloisonnement institutionnel et professionnel pour une intervention convergente et complémentaire auprès des publics jeunes. Cette logique interinstitutionnelle est repérée, par les acteurs concernés, comme tributaire d'un portage institutionnel fort. La formation des promeneurs du net devient alors un vecteur d'évolution pour les équipes au sein des institutions mais aussi dans le cadre du partenariat inter institutionnel.

Les professionnels (de terrain, directions, ou coordinateurs) défendent l'idée selon laquelle « *Ces journées de formation renforcent la cohésion du réseau* ». Si cette dynamique de réseau participe de la lutte contre l'isolement professionnel, elle permet également des interventions rendues plus cohérentes et complémentaires auprès des publics. D'une certaine façon pourrait-on avancer que la formation Web Walkers participe de la cohésion de la réponse publique aux problématiques contemporaines de la jeunesse et des familles dans un contexte numérique.

La réponse publique s'organise autour de l'intervention de professionnels de la jeunesse aux profils hétérogènes mais pour lesquels le dispositif Promeneur du Net et la formation Web Walkers offre l'opportunité d'harmoniser les pratiques. Celles-ci sont d'ailleurs dénommées par les acteurs directement concernés et surtout par les pouvoirs publics comme un ensemble de « bonnes pratiques ». Les référentiels, qu'ils soient élaborés « par le haut » c'est-à-dire à partir d'orientations fortes des organismes de tutelle ou financeurs ou « par le bas » dans une démarche endogène des groupes professionnels eux-mêmes, constituent des « normes de professionnalité ». Ces normes participent de la professionnalisation des groupes professionnels sur le plan collectif mais contribuent aussi à la fabrication d'une culture de métier à laquelle les intervenants peuvent se rattacher ou à l'inverse se désolidariser.

Entre régulation autonome et hétéronome des métiers de la jeunesse

Si de nouvelles compétences sont développées au sein d'un champ professionnel protéiforme (les métiers de la jeunesse), la question de son organisation se pose. Il n'existe pas un monopole de l'activité, du secteur d'intervention, du type de structure, du mode de financement, etc. Aussi les responsabilités sont -elles diluées dans ce champ hétérogène. On peut entendre le questionnement posé en ces termes lors de la journée de clôture de l'expérimentation : « *Comment faire en sorte que ce débat de société soit confié à des acteurs de la jeunesse avec des profils extrêmement différents en termes de formation, d'institutions ?* ».

Au-delà des questions de culture ou d'identité, les évolutions qui jalonnent les processus de professionnalisation se caractérisent aussi par la question des régulations qui organisent les rapports sociaux. Cette question est posée de façon plus restrictive dans le dispositif Promeneur du Net à travers la thématique récurrente des modes de « coordination » : « *comment coordonner l'ensemble ?* » La question de la coordination est posée tant dans sa dimension nationale que locale. Ce qui se joue à ce niveau de réflexion est l'échelle mais aussi le degré d'autonomie des acteurs eu égard aux évolutions

des pratiques résultant du déploiement du dispositif Promeneur du Net et de la formation Web Walkers.

La tension entre la reconnaissance d'un métier déjà existant par un diplôme (animateur, éducateur, etc.) et la reconnaissance d'une expertise spécifique (comme une spécialité) est palpable : « *Est-ce que je suis là pour devenir un spécialiste, ou est ce qu'on m'amène à adopter une nouvelle posture ? Il s'agit plus d'une nouvelle pratique du numérique dans un métier déjà existant* » (PDN formé WW).

A travers la réception et l'appropriation de la formation Web Walkers se joue un enjeu de reconnaissance statutaire mais aussi symbolique. En effet, si les professionnels de la jeunesse s'interrogent sur un statut particulier, ils tirent profit d'une forme de légitimité, en ce qu'ils sont reconnus comme référents PDN au sein de leurs propres institutions, voire aux yeux de leurs partenaires sur le plan local.

La formation Web Walkers se présente comme adaptative aux différents **profils professionnels** et aux **offres de service** des structures et les outils et supports pédagogiques sont suffisamment génériques pour trouver écho auprès de cette communauté professionnelle composite. Le principe de cette formation est bien celui d'apporter une expertise nouvelle qui s'articule avec les acquis de la formation initiale et ce, quel que soit le métier concerné, afin de s'adapter aux réalités des évolutions des problématiques des jeunes à l'ère numérique.

La recherche évaluative met au jour différentes facettes de la professionnalisation d'un champ professionnel qui se présente comme segmenté du fait de ses appartenances institutionnelles et de métiers. Pour autant, le dispositif expérimental Web Walkers montre comment, à travers une offre de formation inédite et, en partie, coconstruite avec les bénéficiaires, ce champ professionnel tend à s'inscrire dans un processus de déssegmentation¹¹⁶ qui encourage une identité commune en construction : celle de la fonction de PDN.

Nous avons pu évoquer les limites rencontrées dans cette expérimentation : limites contextuelles liées au dispositif expérimental, limites temporelles liées à la recherche, et limites rencontrées du fait de l'hétérogénéité du « champ professionnel » des Promeneurs du net. Nous nous proposons d'y revenir en faisant dans un premier temps état des souhaits d'approfondissement ou de modifications qui ont été exprimés par les acteurs de l'expérimentation, pour ensuite proposer des pistes de préconisations pour la poursuite du projet Web Walkers (voir infra).

Les souhaits d'approfondissement ou de modifications exprimés par les acteurs de l'expérimentation

Nous souhaitons présenter les souhaits d'approfondissement ou de modifications telles qu'ils ont pu être exprimés lors des entretiens auprès des acteurs de l'expérimentation. Nous reviendrons sur trois points saillants des propositions des Promeneurs du net et des coordinateurs : mettre en place des ambassadeurs de la formation, l'adaptation constante de la formation et la formation continue. Il ne s'agit pas ici de penser l'ensemble de ces compléments au sein de la formation Web Walkers, mais de donner des pistes de réflexion susceptible de soutenir la recherche d'une articulation entre la

¹¹⁶ Molina Y. (2017) « Recompositions des professions sociales », in *Travail et Apprentissages*, n°19, pp. 29- 44.

formation Web Walkers et les formations mises en œuvre par le réseau Promeneur du Net, mais aussi par les terrains employeurs.

La demandes des anciens Web Walkers d'avoir une place dans l'offre formative

Participer à une expérimentation permet aux professionnels concernés de se sentir acteurs de la construction d'un dispositif. Certains, à l'issue de la première session, ont souhaité voir leur place davantage reconnue :

« Je pensais qu'on mobiliserait notre expérience pour faire cette formation. Que les anciens puissent alimenter la réflexion, qu'on s'appuierait sur nous. Alors que non, je n'ai pas eu ce ressenti, la programmation était déjà faite. ».(PDN-WW)

Ce sont ces retours d'expériences qui ont permis de penser autrement la seconde version de la formation, s'appuyant en effet sur les expériences des Promeneurs, par l'intermédiaire de la formation à distance, pour davantage les mobiliser et faciliter le lien « théorie-pratique » : *le côté pratique je me dis qu'il pourrait être amené justement par ces ambassadeurs.* ». Les Promeneurs proposent d'aller plus loin dans ce lien. Ils proposent un statut « d'ambassadeurs » de la formation, qui permettrait de lever certains freins en amont de la formation et de sensibiliser aux ateliers Web-Walkers. *« ce serait intéressant de pouvoir s'appuyer sur des personnes qui ont déjà vécu un peu l'expérimentation, qui ont de l'expérience sur le PDN numérique plus plus, et de pouvoir en parler à d'autres nouveaux ».* Ils pourraient déconstruire le fait que les thématiques et notamment la radicalisation ne concernent pas les Promeneurs. :

« Vous allez peut-être vous dire ohlala, la radicalisation qu'est-ce que c'est ? Moi aussi c'est ce que je me suis dit au départ, c'était ça, ohlala la radicalisation ça va être chaud ! Mais en fait non, il ne faut pas s'en faire toute une montagne, parce que ça reste un truc vraiment infime, minime et voilà il n'y a pas d'inquiétude à avoir. Par contre, c'est peut-être se dire si on a des faisceaux de signal sur ça [on sait comment agir] » (PDN-WW)

Une formation qui doit constamment s'adapter

Une formation proposée doit toujours se réévaluer et s'actualiser au fil de l'avancée des connaissances et de la science. La particularité de la formation ateliers Web Walkers, c'est qu'au-delà des contenus théoriques qui peuvent évoluer, notamment du fait de la nouveauté de certaines thématiques, il s'agit aussi de faire un lien avec les pratiques des jeunes sur les réseaux sociaux. Nous pourrions estimer que les supports, les réseaux sociaux, sont anodins et que l'accent doit être mis sur les processus. Or, il n'en est rien. D'une part, chaque réseau possède ses spécificités de fonctionnement, d'audience, etc. qu'il est nécessaire de prendre en compte. Par exemple, alors que sur Facebook les publications postés par les jeunes étaient visibles des Promeneurs, sur Snapchat ; les jeunes créent davantage des échanges privés. D'autre part, il est important pour les Promeneurs de se former sur des supports qu'ils pratiquent afin de permettre une transposition aisée et d'éviter des résistances liées au fait que les formations seraient désuètes. Ainsi, au sein du module distanciel Web Walkers, l'un des supports concernait un blog. Il a été estimé dépassé par les Promeneurs :

« Certains des supports qui étaient proposés qui était un petit peu dépassés... je ne sais plus comment il s'appelait Mehdi, Dailymotion, Myspace et compagnie... je suis presque

sûre qu'il y a des choses plus récentes qui existent, et du coup c'est peut-être dommage à ce niveau-là, parce que pareil, ça a créé un espèce de décalage ... ». (PDN-WW)

Notons que les critiques ici évoquées dépassent souvent la formation Web Walkers, pour s'adresser de manière plus globale à la formation des Promeneurs Du Net. Les Promeneurs souhaitent que l'évocation des réseaux sociaux ne s'arrêtent pas à « *Facebook ; comment on travaille avec Snapchat ? Comment faire un message privé sur Insta ?* ». L'enjeu de la formation et de son actualisation est aussi de réduire l'écart générationnel qui ne manque pas de se creuser entre les professionnels et les jeunes en termes de pratiques numériques. Une responsable enfance souligne à ce titre qu'« *il est important de s'intéresser aux centres d'intérêt des jeunes sur les réseaux sociaux. (...) de se mettre à la page des nouvelles pratiques comme Instagram. En tant que responsable du service jeunesse je suis vigilante pour que les équipes s'ajustent en fonction des évolutions.* »

Des espaces et des temps de réflexion partagée et d'échange de pratiques

La nouveauté de l'expérience à distance provoque des volontés de poursuite. Les Promeneurs souhaitent pouvoir bénéficier de temps réguliers de mise en abîme de leur activité, leur permettant réflexion et enrichissement par des apports. La volonté est ici celle d'une formation continue, accompagnant leur pratique professionnelle à plus long terme :

« J'en demanderais un peu plus de temps en temps, qu'on en ait plus régulièrement (...) tous les trimestres tu vois qu'on ait un cas pratique à balancer et que tu aies une écriture comme ça à faire. Et bien ça peut te faire du bien de faire ça, je pense que ça peut être sympa parce que si ça te remet dedans, ça te remet à l'école on va dire, essayer des choses que tu ne ferais pas par toi-même ». (PDN-WW)

Une PDN-WW aborde le même souhait, mais dans la logique de classe inversée. C'est la jonction du travail à distance et du regroupement en présentiel qui lui paraît être la formule la plus adaptée :

« (...) en fait ce serait de continuer (...) d'avoir des temps ne serait-ce qu'une journée tous les ans de rencontre, avec un apport comme ça pratique, et être sur de l'échange, et être sur de la situation comme on a pu être. J'ai trouvé très pertinent de bosser en amont sur les situations. Alors, certes, en termes de timing, ça a été un peu complexe, mais je ne regrette vraiment pas du tout d'avoir pris du temps pour le faire [parce que ça permet de réfléchir en amont et de profiter pleinement des temps d'échanges entre nous] ». (PDN-WW)

Un autre souhait de poursuite concernant l'expérience de formation concerne les échanges de pratiques entre Promeneurs. La question des limites de l'intervention, d'une éthique de la pratique de Promeneur est souvent évoquée dans leur discours. Par exemple, faut-il ou non regarder les fils d'actualité ? quel risque à ne pas le faire ? Faut-il interagir avec un public qui n'est pas le nôtre, et notamment avec les parents ? A partir de quel moment faut-il signaler un comportement inquiétant ? etc. La question peut se globaliser sous la forme suivante : « *j'aimerais pouvoir avoir comme échange sur le côté : jusqu'à où on peut et jusqu'à où on ne peut pas...* ». Reviens ici la question de l'analyse de pratique qui dépasse le partage d'expérience pour permettre la formation, et nécessite de ce fait une intervention extérieure. (PDN-WW)

Éléments de préconisations

Les pistes de préconisations présentées ci-dessous font suite aux résultats de la recherche évaluative présentés dans ce rapport. Elles nécessiteraient d'être travaillées avec les acteurs professionnels concernés pour pouvoir être traduites en préconisations opérationnelles empreints de leur propre culture de métier. (PDN-WW)

Les pistes de préconisations concernent trois aspects :

- Des pistes pour prolonger et améliorer le dispositif de formation Web Walkers ;
- Des pistes plus élargies concernant la dynamique de professionnalisation des Promeneurs du Net et des coordinateurs ;
- Des pistes concernant les poursuites de la recherche évaluative afin d'affiner les résultats.

Le dispositif de formation Web Walkers

Pour favoriser la disponibilité des Promeneurs dans la formation, il est nécessaire d'avoir une communication anticipée et précise sur les modalités de la formation, son objectif et ses contenus. Un travail étroit avec les coordinateurs – véritables vecteurs de motivation et d'engagement – mais aussi avec les employeurs est à favoriser. La logique de conventionnement avec ces derniers, ou l'inscription de la formation en data-dock peut faciliter leur implication dans le processus de façon globale.

La logique hybride de formation à distance avec une remédiation en présentiel a fait ses preuves dans la participation active des Promeneurs du Net, l'homogénéisation des niveaux mais aussi le lien avec la pratique professionnelle. Penser la logique formative par une compréhension des problématiques, puis une mobilisation des outils d'éducation aux médias et à l'information avec pour fil rouge la construction d'un atelier de prévention à concrétiser sur son terrain renforce la dimension professionnelle et opérationnalisable de la formation. Le profil des formateurs est ici essentiel à cette réussite : leur profil devrait articuler expertise des contenus, approche des réalités de terrain, maîtrise des modalités pédagogiques en formation hybride et capacités d'animation pour des groupes d'adultes professionnels hétérogènes.

La diversité des supports de formation a permis de s'adapter aux différentes attentes des professionnels. La densité des thématiques traitées dans le cadre de la formation Web Walkers impose une veille scientifique et technique, tant sur l'évolution des savoirs que sur l'évolution des usages numériques et leurs supports.

Les retours d'expériences européennes constituent un point fort de la première version, et se sont avérés inspirants pour nombre de promeneurs du net formés Web Walkers. Il conviendrait de rendre possible ces échanges de pratiques internationales en maîtrisant les coûts, par exemple en mobilisant des systèmes de vidéo conférence.

La mobilisation des « anciens » Promeneurs du net formés Web Walkers contribuerait à favoriser la participation dans la formation (formation par les pairs) sans compter qu'une telle participation pourrait soutenir l'échange de pratique et la circulation des expériences autour de cette forme spécifique de pratique que sont les « ateliers web Walker ».

TABEAU 4 : ELEMENTS DE PRECONISATIONS CONCERNANT LE DISPOSITIF DE FORMATION WEB WALKERS

L'engagement dans la formation : communication et organisation	
1	Organisation : Prévenir très en amont de la formation de façon à permettre l'organisation des Promeneurs du Net avec leur terrain employeur. Aider les Promeneurs à organiser le déroulement de leur formation, notamment concernant la formation à distance et ses spécificités.
2	Temporalité . Il n'y a pas consensus sur le rythme idéal de la formation, mais des marges peuvent être perçues : Un maximum de 15 jours entre les deux journées de regroupement (pas de minimum, les deux jours consécutifs ont pu être estimés intéressants) ; Un maximum de 3 semaines entre le module distanciel et le premier regroupement.
3	Nombre de participants. Les petits groupes sont à privilégier mais les Promeneurs doivent être suffisamment nombreux pour que les échanges soient riches : 4 a été considéré comme trop peu, 8 semble idéal, 12 un maximum pour une dynamique de remédiation-classe inversée.
4	La logique de territoire n'est pas nécessairement à systématiser. Elle peut favoriser la participation des Web Walkers (proximité), et l'émergence de projets communs, mais le croisement des expériences départementales peut être aussi une richesse.
5	Analyser l'opportunité de formaliser la formation par data-dock : considéré comme un gage de sérieux, et facilitant l'implication des employeurs.
6	Impliquer les employeurs par une logique de conventionnement qui permette que ce ne soit pas le Promeneur du Net qui porte seul ce projet, que l'employeur soit au courant du contenu et des objectifs, et donc qu'il soit soutenant dans la participation du Promeneur mais aussi dans l'opérationnalisation de la formation : communication, partage, mise en réseau, développement d'ateliers, etc.
L'ingénierie de formation	
7	Conserver la logique Hybride de la formation , avec des contenus à distance et des remédiations et approfondissement en présentiel. Elle a favorisé l'implication dans la formation, le lien avec la pratique et a permis d'homogénéiser les « niveaux » (scolaires, expérimentiels, etc.) des Promeneurs.
8	Conserver une logique pédagogique qui permette dans un premier temps d'approfondir la compréhension des problématiques, puis dans un second temps d'aborder les outils d'éducation aux médias et à l'information. Cela permet aux Promeneurs de donner sens et de s'impliquer davantage dans l'opérationnalisation professionnelle des contenus.
9	Alléger le contenu prévisionnel des journées en présentiel de façon à conserver du temps pour les échanges et l'adaptation de la formation aux niveaux et problématiques amenées par les groupes. Fixer des objectifs et des repères, mais pas un déroulé difficilement réalisable.

	Un travail en amont avec des formateurs experts pourra permettre une délégation de ce déroulé pédagogique.
10	<p>La logique du projet d'atelier Web-Walkers à élaborer au cours de la formation est à conserver : il permet un réel « fil rouge » dans la formation, donne sens aux différents apports et établit le lien avec les pratiques de terrain. Nous proposons les points d'amélioration suivants :</p> <p>a) Prendre davantage de temps en première journée pour expliciter rapidement la méthodologie de projet, et ce qui est attendu par chaque « item » à remplir (possibilité d'anticiper ce travail dans le module à distance) ;</p> <p>b) Les observations ont permis de constater qu'un cadrage temporel du remplissage de la fiche projet permettait d'éviter les dynamiques de freinage, de peur de mal faire etc. Il permet de se « lancer » puis de revenir à son projet pour l'affiner ;</p> <p>c) Il est nécessaire de laisser les professionnels libres de construire les projets à 1, 2 ou plusieurs pour qu'ils soient adaptés à leurs réalités et donc opérationnalisables.</p>
11	<p>Pour faciliter la mise en œuvre du projet, les Promeneurs ont besoin d'une forme de validation de ce dernier. Deux dimensions sont ici possibles :</p> <p>a) Prendre un temps en fin de formation pour que chacun présente son projet de façon à ce qu'ils aient un feed-back à la fois du formateur mais aussi des participants et pour conserver la logique de l'intelligence collective en formation ;</p> <p>b) Proposer un temps à distance pour un retour personnalisé sur le projet (2h post formation) de façon à les sécuriser et inclure l'opérationnalité dans la formation.</p>
Le module à distance	
12	Conserver la pluralité des types de documents : vidéos, fiches synthèses, outils à remplir du fait de son expérience / des documents consultés, articles mais aussi dossiers de type revue de littérature. La diversité permet de répondre à l'homogénéité des profils des Promeneurs, à leur appétence et leur façon d'apprendre. Elle doit toutefois être conçue comme un choix et non comme un parcours obligatoire dans tous ces éléments.
13	Attention à ne pas sous-estimer le temps réel de réalisation du module , d'appropriation des contenus, de réflexions sur ses expériences. Il est nécessaire de laisser aux Promeneurs des temps pour consulter les liens, s'enrichir, faire des recherches un peu plus larges et ne pas les placer en opérateurs, devant remplir des documents.
14	Conserver le principe de la « hotline » pour rassurer les professionnels qui expérimentent la formation à distance, pouvoir les conseiller et créer un lien "humain" si nécessaire avant les modules en présentiel.
15	Faire vivre un forum de partage et questionnement des professionnels entre eux de façon à laisser une possibilité de construire la dynamique de groupe en amont de la formation ; mais aussi pour que ces derniers puissent échanger sur la compréhension de la consigne et se soutenir dans la réalisation de la formation à distance.

L'animation de la formation	
16	Dès le début de la formation (communication, module à distance), et à lors du regroupement en présentiel : bien présenter le pourquoi de la formation, ses objectifs , et le « fil rouge » qui est la construction d'un projet de prévention sur une des thématiques abordées.
17	Dans le cadre du module d'approfondissements des problématiques, Le profil du formateur est primordial pour aider les Promeneurs à faire des liens entre les contenus proposés et leur pratique professionnelle et dépasser les résistances aux formes de formation trop scolaires. Nous soulignons la nécessité d'une grande expertise pour pouvoir amener les apports théoriques au fil des échanges et ne pas « plaquer des contenus » dans une forme magistrale ; et à l'autre extrémité pour ne pas être uniquement dans une mise en commun qui ferait redite par rapport au travail en distance.
18	Module éducation aux médias : L'acteur CLEMI a une expertise qui répond parfaitement aux besoins des professionnels. Les contenus et outils sont non seulement connus mais aussi expérimentés et permettent un réel ancrage sur le terrain. L'acteur permet également de faire le lien milieu scolaire/animation-prévention-accompagnement qui est central dans la pratique partenariale des professionnels de la jeunesse.
Les contenus de formation	
19	Dans le module à distance. Intégrer une section sur les expériences européennes , comprenant des témoignages de coordinateurs et Promeneurs (verbatim, vidéos) qui rendent compte avec finesse des différences et des pratiques qui peuvent être inspirantes. Un focus d'analyse plus sociologique sur les différences de conception de l'action sociale pourrait permettre de bien situer son action et d'avoir des clés de lecture du contexte permettant son déploiement.
20	Organiser une veille scientifique et technique permettant l' actualisation continue des supports et des contenus formatifs.

La dynamique de professionnalisation des Promeneurs du Net et des coordinateurs

L'hétérogénéité des professionnels Promeneurs du Net nécessite de penser leur professionnalisation en prenant en compte ses différents supports et acteurs (Promeneur lui-même, coordinateur, employeur, réseau). Il semble nécessaire de reconnaître et renforcer la place du coordinateur dans ce projet, tant pour dresser un état des lieux des savoirs et mobiliser les Promeneurs et leurs employeurs dans le processus de professionnalisation, qu'en aval de la formation pour soutenir la mise en œuvre de projets et le partage de compétences.

La mise en place d'une plateforme à destination des Promeneurs du Net formés Web Walker pourrait soutenir leur professionnalité en leur offrant des espaces de partage (connaissances, ressources, réseaux) et d'échange tant sur des situations à risque que sur la mise en place d'ateliers de prévention.

TABEAU 5 : ELEMENTS DE PRECONISATIONS CONCERNANT LA PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS

1	<p>La place du coordinateur dans le projet : l’impliquer de façon majeure, reconnaître son expertise et son rôle central dans la professionnalisation des Promeneurs du net.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En amont de la formation, proposer aux coordinateurs de faire un état des lieux des savoirs des Promeneurs : compétences en méthodologie de projet, en animation de groupe, confrontation à des situations problématiques, animation d’ateliers de prévention (ou autres ateliers), formation déjà réalisées (par le réseau, mais aussi en dehors et en auto-formation), outils mobilisées, pratiques numériques mobilisées. b) Impliquer les coordinateurs afin d’ajuster l’animation de la formation aux profils spécifiques des Promeneurs engagés et des logiques de territoire c) Soutenir les coordinateurs dans leur rôle de sensibilisation et de communication sur la formation Web-Walkers, à la fois envers les Promeneurs mais aussi envers les employeurs, de façon à être un relais, un agent de motivation efficace. d) En aval : Replacer les coordinateurs en soutien des Promeneurs dans la réalisation d’un projet ateliers Web-Walkers, par la mise en réseau, le conseil, la co-construction, la mise en place de formations complémentaires, etc.
2	<p>Inclure les employeurs dans cette logique de professionnalisation : à la fois en amont sur les formations et le recueil des besoins, et en aval sur les possibilités de traduire de façon opérationnelle les contenus de la formation.</p>
3	<p>Construire une plateforme qui aide les Promeneurs du Net formés WW à « se lancer » dans la mise en place des ateliers Web-Walkers. Cette plateforme pourrait comprendre plusieurs sections : Partage de connaissances : ressources, sites, formations, outils, etc. ; Partage de réseau : les liens utiles aux actions de prévention et lutte ; Echanges sur les situations problématiques rencontrées ; Partage des expériences d’animation d’ateliers WW.</p>
4	<p>Au-delà des outils permettant d’animer une communauté en ligne autour des ateliers Web Walkers, soutenir les modalités d’échange de pratique en présentiel.</p>

Poursuites de la recherche évaluative

Penser la recherche évaluative dans une perspective plus large, tant sur le territoire que dans le temps, permettrait d’affiner à la fois la perception des profils et pratiques des Promeneurs du Net, mais aussi les effets réels de la formation Web Walkers sur les pratiques et postures des Promeneurs, sur les organisations et les réseaux, mais aussi pour le public cible (jeunes et familles).

Il semble par ailleurs pertinent d’approfondir la perception du dispositif par une meilleure appréhension de l’acteur central qu’est le coordinateur en conduisant une recherche à un niveau national sur les parcours, les formes d’emploi, la conception du rôle propre et du rôle de Promeneurs, les pratiques mobilisées et les besoins en termes de formation de façon à affiner et ajuster la proposition de formation à leurs besoins.

TABEAU 6 : ELEMENTS DE PRECONISATIONS CONCERNANT LA POURSUITE DE LA RECHERCHE EVALUATIVE

1	<p>Penser la recherche évaluative concernant la formation Web Walkers dans une temporalité qui permette d'affiner ses effets réels :</p> <p>a) Peu de temps après la formation : appréciation, premiers effets et projections des Promeneurs dans leur pratique ;</p> <p>b) 1 an après la formation : changements dans les pratiques et postures (Promeneurs, coordinateurs, employeurs)</p> <p>c) 2 ans après la formation : intégration des logiques d'ateliers de prévention dans le rôle des Promeneurs et effet de ces derniers (Promeneurs, coordinateurs, employeurs, jeunes et familles).</p>
2	<p>Les acteurs de la recherche peuvent être un soutien en ce qui concerne n'actualisation des contenus scientifiques mobilisés dans le cadre de la formation Web Walkers. La mise en place d'un comité scientifique permettrait en outre d'éclairer le comité de pilotage et l'équipe d'ingénierie pédagogique dans la définition de ces contenus.</p>
3	<p>Il serait pertinent d'approfondir la connaissance du dispositif par une plus grande attention portée au rôle de coordinateur. Une démarche de recherche concernant spécifiquement ce professionnel, par entretiens semi-directif, pourrait permettre de cerner les liens entre parcours, environnement institutionnel, conception de son rôle et du rôle de Promeneur du Net, activités réalisées et projetées, et besoins en formation.</p>

Bibliographie

- Abric, J.-C. (2001, avril). L'approche structurale des représentations sociales : développements récents. *Psychologie et société*, n°2, pp.81-104.
- Bastard, I. et al. (2017), « Facebook, pour quoi faire ? », *Sociologie* [En ligne], n°1, vol. 8.
- Beaud, S., Weber, F., (1997), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris : La Découverte.
- Bourgeois, E. (1998, mars). Apprentissage, motivation et engagement en formation. *Education Permanente*, n°136, pp.101-109.
- Bureau, M.-C. et al (2012), « L'évaluateur au travail », *Les Cahiers du Lise*, n°6
- Cardon, D. (2008, juin). Le design de la visibilité : Un essai de cartographie du web 2.0. *Réseaux*, n°152, pp.93-137.
- Cathelineau, F., Audran, M., Réguer-Petit, M., & Jan, A. (2019). Evaluation qualitative du dispositif "Promeneurs du Net" *Dossier d'étude*, Vol.206, Paris : CNAF.
- Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*, Auxerre : Sciences Humaines.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil.
- Demazière D. (2009), « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, n°108, pp. 83-90.
- Demazière, D., Wittorski, R., & Roquet, P. (2012). *La professionnalisation mise en objet*. Paris : L'Harmattan.
- Divay, S. (2011, mai), « L'évaluation qualitative : objectiver sans compter », *Bref du Cereq*, n° 286.
- Dubar C., Tripier P. (1998), *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin
- Fayon, D. (2011), « Les réseaux sociaux menacent-ils nos libertés individuelles ? », *Terminal*, n°108-109, pp.61-63.
- Fenouillet, F. (2011, janvier). La place du concept de motivation en formation pour adulte. *Savoirs*, n°25, pp. 9-46.
- Fluckiger, C. (2008). L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves. *Revue Française de Pédagogie*, n°163, pp.51-61
- Gadéa C. (2018) « L'espace professionnel de l'évaluation. Eléments de topographie sociologique », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les professionnels de l'évaluation. Mise en visibilité d'un groupe professionnel, mis en ligne le 13 mars 2018.
- Gardella, É. (2016). *Accompagner sans fin. Épreuves temporelles dans les hébergements sociaux de longue durée*. *SociologieS* [En ligne], mis en ligne le 16 juin 2016

Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0. *Réseaux*, n°154, 2, pp.165-193.

Goffman, E. (1973). *La présentation de soi. La mise en scène de la vie quotidienne*, volume 1. Paris : Les éditions de Minuit.

Grenier-Chalifoux, W., (2017) *Radicalisation hors ligne, le rôle des réseaux sociaux dans le passage à l'acte terroriste islamiste (1990-2016)*, mémoire de maitrise, Université de Québec, Montréal.

Hassenteufel, P. (2008) *Sociologie politique : l'action publique*, Paris, Armand Colin

Hervé, J. (2018, avril). À l'envers du décor. *VST - Vie sociale et traitements*, n°140, pp. 88-90.

Lac, M., Mias, C., Labbé, S., & Bataille, M. (2010). Les représentations professionnelles et l'implication professionnelle comme modèles d'intelligibilité des processus de professionnalisation. *Les Dossiers des Sciences de l'Éducation*, n°24, pp. 133-145.

Lacroix I., (2018) Radicalisations et jeunesse. *Revue de littérature, INJEP Notes & rapports/Revue de littérature*.

Le Mentec, M., Plantard, P. (2014). INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires. *Netcom*, n°28, 3/4.

Lenoir, D. (2015, février). La branche famille et les jeunes : vers une redéfinition de la doctrine. *Regards*, n°48, pp.111-117.

Mathey-Pierre, C., & Bourdoncle, R. (1995). Autour du mot « Professionnalité ». *Recherche & Formation*, n°19, pp. 137-148

Molina, Y., Sorin, F., (2019) *Les usages des technologies numériques dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif*. Rapport de recherche pour le CRTS de Bretagne, disponible en ligne : <http://www.crts-bretagne.fr>

Molina Y. (2017), « Recompositions des professions sociales », *Travail et Apprentissages*, n°19, pp. 29-44.

Neumann, P. (2013) «Options and strategies for countering online radicalization in United States», *Studies in Conflict & Terrorism*, vol. 36, n°6, pp. 431-459.

Octobre, S. Détrez, C. Mercklé, P. Berthomier, N. (2010). *L'enfance des loisirs – Trajectoires communes et parcours individuels de la fin de l'enfance à la grande adolescence*, Paris : La Découverte.

Peltier, C. (2012). « La dynamique de l'engagement : présentation d'un cadre d'analyse pour l'étude des effets des dispositifs de formation hybrides sur le développement professionnel des enseignants ». *Actes du 27e Congrès de l'Association internationale de l'Association internationale de pédagogie universitaire (AIPU)*.

Plantard, P. (2015). *Les imaginaires numériques en éducation*. Paris : Manucius.

Puaud, D., (2018) *Le spectre de la radicalisation. L'administration sociale en temps de menace terroriste*, Rennes, EHESP

Ravon B. (2010), « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », *Actes éducatifs et de soins*, mis en ligne le 01 octobre 2010.

Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016, juin). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS [En ligne]*,. Consulté le 23 janvier 2019, sur <http://journals.openedition.org/sociologies/5363>

Rouaud P., Sulzer E. (2011, mai), « Les démarches d'évaluation en question », *Bref du Cereq*, n°281

Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre savoir faire et devoir faire. *Vie sociale*. (A paraître).

Thievenaz, J. (2019, Septembre-Décembre). Pour une approche micrologique de l'expérience en formation d'adultes. *Education Permanente*, n°220-221, pp. 233-244.

Vial, S., (2017) « L'intervention socio-éducative à l'épreuve du phénomène de la radicalisation violente », *Les cahiers du travail social* n°86, pp.63-71

Wibrin, A-L. (2012, janvier), « La construction sociale de médias dangereux pour la jeunesse. Des paniques morales aux quasi-théories », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, n°43, pp.79-96

Weimann, G., (2010), Terror on facebook, twitter and Youtube *The Brown Journal of World Affairs* Vol. 16, No. 2 pp. 45-54. & Weimann, Gabriel et al. (2010), « The E-Marketing Strategy of Hamas », *Studies in Conflict and Terrorism*, vol. 33, n°3, pp. 211-225.

Wittorski, R. (2007). *Professionnalisation et développement professionnel*. Paris : L'Harmattan.

Wittorski R. (2008, janvier-mars), « Professionnaliser la formation : enjeux, modalités, difficultés », *Formation emploi*, n°101, pp.105-117.

Wittorski, R. (2008, Février). La professionnalisation. *Savoirs*, n°17, pp.9-36.