

RAPPEL DES ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES ATTENDUES

ACTIVITÉS PRINCIPALES

RÉPONDRE

INFORMER

ACCOMPAGNER

MAINTENIR LE LIEN

ORIENTER

REPÉRER

VEILLER

Pas de compétences numériques préalables mais un intérêt concernant l'utilisation des réseaux sociaux par les publics-cibles est nécessaire.

Un intérêt pour les questions et actualités numériques est vivement souhaité.

Des compétences en relations humaines, liens sociaux et accompagnement des publics jeunes et/ou familles sont indispensables

Savoir-faire :

- **Écouter et analyser les situations**
 - Comprendre les besoins, repérer les enjeux et reformuler les demandes.
- **Informé de manière claire et adaptée**
 - Transmettre des informations fiables, compréhensibles et accessibles.
- **Accompagner vers l'autonomie**
 - Soutenir et valoriser les ressources des personnes.
- **Créer et maintenir une relation de confiance**
 - Assurer une présence professionnelle dans la durée et maintenir le lien.
- **Orienter et travailler en réseau**
 - Mobiliser les partenaires et dispositifs adaptés, faciliter les relais.
- **Repérer et prévenir les situations de vulnérabilité**
 - Observer, alerter et agir dans une logique de protection et de prévention.
- **Contribuer au suivi et à l'évaluation de votre activité de Promeneur du Net**
 - Remplir un questionnaire Sphinx annuel transmis par votre coordinateur

Savoir-être :

- Bienveillance et non-jugement
- Écoute et empathie
- Discrétion professionnelle
- Adaptabilité et ouverture d'esprit
- Curiosité pour les questions et actualités numériques
- Respect de l'éthique professionnelle et des responsabilités liées à sa fonction professionnelle et sa mission PdN

TABLE DES MATIÈRES

1. LE PROMENEUR DU NET DANS LE DISPOSITIF ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	3
1.1. Introduction	3
1.2. Les acteurs du dispositif Promeneurs du Net	3
1.3. Périmètre d'action du PdN et enjeux de la mission	3
2. PRÉPARER SA MISSION DE PROMENEUR DU NET	4
2.1. S'approprier la posture professionnelle.....	4
2.1.1. <i>Prendre le temps</i>	4
2.1.2. <i>Donner à voir et laisser regarder</i>	4
2.1.3. <i>Se former</i>	4
2.1.4. <i>Ne pas changer de métier</i>	4
2.2. Construire son identité numérique et sa ligne éditoriale	5
2.2.1. <i>Identité numérique</i>	5
2.2.2. <i>Ligne éditoriale</i>	5
2.2.3. <i>Compléter son profil Facebook</i>	6
2.2.4. <i>Photo et Bannière</i>	6
2.3. Inscrire sa mission PdN dans son activité préexistante.....	7
2.3.1. <i>La présence en ligne et hors ligne</i>	7
2.3.2. <i>La « permanence » en ligne</i>	7
2.3.3. <i>Les activités hors ligne</i>	8
3. METTRE EN PRATIQUE SA MISSION DE PROMENEUR DU NET	9
3.1. Synthèse des missions du Promeneur du Net	9
3.2. Concrétiser ses missions de Promeneur du Net.....	10
3.2.1. <i>Interagir avec son public</i>	10
3.2.2. <i>Sélectionner les outils disponibles</i>	12
3.2.3. <i>Prendre en main les outils numériques</i>	12
4. ABSENCE OU FIN DE MISSION DE PROMENEUR DU NET	14
4.1. Remplacements	14
4.2. Clôture de la mission	15
4.3. Recrutement d'une nouvelle personne sur un poste occupé précédemment par un Promeneur du Net	15

1. LE PROMENEUR DU NET DANS LE DISPOSITIF ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

1.1. Introduction

Un Promeneur du Net est un professionnel de la jeunesse ou de la parentalité, qui exerce des missions en présentiel au sein d'une structure, auprès d'un public identifié.

Il **décline et transpose ses missions** sur Internet et les réseaux sociaux. Il entre en contact, maintient le lien avec son public par le biais des outils numériques les plus adaptés aux pratiques de ce même public (messagerie privée, téléphone, SMS, réseau social...).

Il peut également **communiquer sur ses actions**, valoriser celles-ci ou des réussites de son public. Le contact dématérialisé sert parfois à organiser et gérer les activités (informations, réservations, inscriptions...).

Par conséquent, un Promeneur du Net ne change pas de métier ni de missions en utilisant des outils numériques. Si les sollicitations des jeunes ou des parents sortent de son cadre d'intervention, il doit écouter, rendre compte et éventuellement orienter vers un tiers qualifié.

1.2. Les acteurs du dispositif Promeneurs du Net

Pour exercer la mission de Promeneur du Net, le professionnel trouvera dans les acteurs impliqués :

- Les autres Promeneurs (de sa structure, de son territoire, de son département), pourvoyeurs de ressources et d'opportunités de projets en commun,
- Son responsable en tant que garant de la continuité du projet de présence en ligne intégré au projet global de la structure ;
- Le/la coordonnateur/trice départemental(e) qui l'accueille, le conseille, le forme, lui fournit des ressources, lui procure des lieux et des temps de vie du réseau ;
- Le/la référent(e) de la Caf qui garantit la conformité du dispositif au regard des indications nationales, se charge des éléments budgétaires et administratifs entre autres sujets.

1.3. Périmètre d'action du PdN et enjeux de la mission

L'action du Promeneur du Net se situe dans le cadre strict des missions décrites dans sa fiche de poste, et dans les heures de travail habituelles d'activité.

Le Promeneur du Net cherche à maintenir le lien en priorité avec le public habituel qui fréquente sa structure et ses activités. Il réalise notamment une démarche « d'aller vers » ses contacts quand le lien s'affaiblit ou que des messages importants doivent parvenir au public. Il convient de ne pas oublier les personnes ne disposant pas des outils numériques utilisés par le PdN et donc d'offrir plusieurs canaux pour ces démarches (présentiel, affichage et flyers, SMS...).

Le Promeneur du Net propose des contenus confortant les activités au sein de la structure, et incitant son public à fréquenter celle-ci. La production de ces contenus et leur diffusion se construisent en amont par une préparation réfléchie, concertée avec son équipe, et organisée dans le temps.

Au-delà des missions de la fiche de poste, le professionnel se doit d'être vigilant de manière générale aux problématiques rencontrées par son public : santé mentale, prises de risque, mises en danger, dérives radicales, propos inappropriés... La ou les méthode(s) de prise en compte de ces situations dépendent des missions de chacun, mais doivent faire l'objet d'une organisation interne (au sein de l'équipe, du projet de structure) permettant d'être réactif et de proposer des mesures adaptées.

2. PRÉPARER SA MISSION DE PROMENEUR DU NET

2.1. S'approprier la posture professionnelle

2.1.1. Prendre le temps

Il n'est pas attendu du Promeneur du Net une disponibilité permanente et des réponses instantanées, même si c'est la représentation que certains peuvent avoir du fonctionnement des réseaux sociaux.

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

2.1.2. Donner à voir et laisser regarder

Le Promeneur du Net travaille en équipe avec les membres de sa structure et en réseau avec les autres Promeneurs. Une situation qui suscite des difficultés ou des interrogations devra être partagée avec son équipe, pour l'informer et pour recevoir les avis, décider ensemble. En anonymisant le cas, vous pouvez demander conseil aux autres professionnels du réseau, ou au coordonnateur. Ne gardez pas non plus pour vous des émotions liées aux situations, elles doivent être prises en compte par votre équipe et votre hiérarchie.

2.1.3. Se former

Les réseaux de Promeneurs du Net proposent des formations pour vous aider à pratiquer. Profitez-en, exprimez vos besoins de formation. Vous pouvez également bénéficier du plan de formation mis en place par votre employeur, pour lequel vous pouvez formuler des demandes de formation en adaptation à vos nouveaux besoins.

2.1.4. Ne pas changer de métier

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

Recueillir la parole de votre interlocuteur, vérifier avec lui que vous avez bien compris ce dont il/elle vous parle sont des postures professionnelles attendues. Il vous revient de décider, seul ou en équipe, si vous devez effectuer une « passation » vers un tiers ou continuer l'accompagnement.

Les Promeneurs du Net diffusent de l'information, mais ils ne sont pas Community Manager. Ils peuvent recevoir des confidences de la part de leur public, sans être pour autant psychologue. Dans la pratique sur Internet, les Promeneurs du Net peuvent également être confrontés à des contenus illégaux, auquel cas des procédures de signalement doivent être engagées par la structure (police, gendarmerie, procureur, plateforme Pharos...).

2.2. Construire son identité numérique et sa ligne éditoriale

2.2.1. Identité numérique

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

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

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

2.2.2. Ligne éditoriale

Définir la ligne éditoriale donnée à votre mission de Promeneur du Net implique **de définir en équipe la ligne directrice des contenus, méthodes et outils** que vous allez utiliser le plus fréquemment dans le cadre de votre mission. La définition de la ligne éditoriale constitue une étape essentielle pour plusieurs raisons :

- Le choix des thématiques et outils principaux constitue un socle préalable à la réalisation ou réutilisation de contenus.
 - Définir une ligne éditoriale permet de veiller à l'équilibre et la distribution des rôles entre tous les outils de communication existants au sein de votre structure. Elle permet de limiter les risques de répétition ou de dispersion de l'activité Promeneurs du Net.
 - La ligne éditoriale permet également de structurer ses contenus et propositions afin de rendre son profil actif et attractif sur les réseaux sociaux.
- *Exemple : réaliser occasionnellement des « pas de côté » avec des partages ou créations de contenus ludiques, artistiques, culturels permet au public-cible d'identifier le profil du Promeneur du Net comme une source de découvertes potentielles qui peut également engendrer des interactions.*

Point de vigilance :

Les profils des Promeneurs du Net ne sont pas et n'ont pas pour objectif de devenir les outils de communication de la structure. Le profil du Promeneur du Net est avant tout un moyen d'entrer en contact avec son public-cible, de maintenir le lien, d'organiser les activités, de réaliser un accompagnement personnalisé via les échanges par messages privés. Le relai d'informations concernant les activités et événements de la structure est possible lorsqu'elles s'inscrivent dans la continuité de l'activité du professionnel et de ses missions de Promeneur du Net.

Dans les cas où vous êtes Promeneur du Net et également chargé de la communication générale de la structure, les deux missions doivent être clairement distinguées (plages horaires différentes, distinction dans les contenus produits et/ou les plateformes de diffusion etc).

2.2.3. Compléter son profil Facebook

Tout nouveau Promeneur du Net est accompagné pour sa prise de fonction, notamment au moment de la création de son profil Facebook, qui est son « bureau numérique ». Associé à l'application de messagerie instantanée « Messenger », c'est un outil de travail polyvalent qui permet de « faire réseau » au niveau départemental et national. Il constitue un moyen général de savoir où trouver les Promeneurs du Net.

Cela ne présume pas des outils et des autres réseaux sociaux que vous utiliserez afin d'entrer en contact avec votre public. Ces outils et réseaux seront déterminés en vérifiant auprès de votre public ce qu'il utilise le plus communément. Bien souvent, il en existera plusieurs (Instagram, Snapchat, WhatsApp, mails, SMS...).

La constitution de votre « bureau numérique » du Promeneur du Net via un profil Facebook constitue un prérequis obligatoire à l'entrée dans le réseau.

2.2.4. Photo et bannière

Une photo est obligatoire. Il s'agit d'une photo de votre visage, qui permet de vous reconnaître sans douter. Elle sera utilisée également pour l'annuaire national des Promeneurs du Net.

Vous pouvez en changer. Ponctuellement, pour une occasion particulière, ou pour longtemps. Dans ce dernier cas de figure, il est nécessaire de fournir la nouvelle photo à la Caf afin de modifier l'annuaire national.

La bannière permet de faire le lien entre l'identité numérique du Promeneur du Net, et sa présence physique au sein de sa structure. Il est donc préférable d'y mettre une photo de la structure, ou éventuellement une photo d'activité.¹ L'insertion de la bannière « Promeneurs du Net » n'est pas obligatoire, c'est la mission professionnelle qui doit d'abord être mise en avant.

L'image doit comporter les différents logos utiles : a minima celui de la structure et celui des Promeneurs du Net. Les jours et horaires de permanence peuvent également y être intégrés.

¹ Ces photos doivent être libres de droit ou disposer des autorisations nécessaires de droit à l'image pour être utilisées comme bannières.

2.3. Inscrire sa mission PdN dans son activité préexistante

2.3.1. La présence en ligne et hors ligne

Le fonctionnement du dispositif des promeneurs du Net préconise d'y consacrer 3 heures par semaine.

Cette durée est souvent confondue avec celle de la « permanence », à savoir le temps formalisé dans l'agenda pour se focaliser sur les tâches indispensables.

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

2.3.2. La « permanence » en ligne

La permanence est un temps incontournable. Elle constitue vos « horaires d'ouverture » de Promeneur du Net à destination de votre public. Ne pas annoncer d'horaires de permanence reviendrait à ne pas afficher d'horaires d'ouverture sur la porte d'une structure. L'ouverture peut évoluer en fonction de vos contraintes individuelles ou de votre disponibilité.

La permanence en ligne permet de s'engager auprès de votre public en ce qui concerne la réponse aux questions qui sont posées. Ne pas le faire engendre un risque d'échec de la mission, et c'est d'autant plus important que cela évite le sentiment d'obligation de répondre à toute question au moment où elle arrive. L'engagement est de répondre pendant la permanence, et plus rapidement uniquement si cela est possible.

Les permanences peuvent être utilisées pour :

- Avoir des échanges en messages privés avec son public (jeunes ou parents)
- Préparer les documents à diffuser dans le cadre du dispositif Promeneurs du Net
- Réfléchir aux propositions d'activités à destination de son public (nature de l'activité, périodicité, début du projet)
- Echanger avec les partenaires et les autres Promeneurs du Net
- Rédiger les projets et bilans liés au dispositif

Les conditions de mise en place de la permanence sont à discuter en équipe, en cohérence avec l'accueil en face-à-face, l'un ne devant pas nuire à l'autre. Dans l'idéal, le Promeneur du Net ne devrait pas avoir à recevoir de public ou réaliser des tâches d'accueil téléphonique durant le temps de permanence.

LA PERMANENCE EN PRATIQUE

Quelle durée de la permanence en ligne ?

Pas moins d'une heure, étant donné les tâches à accomplir.

Une permanence trop courte entraîne le risque pour le public de vous « rater » en tant que Promeneur du Net en n'ayant pas le temps de s'apercevoir de votre disponibilité en ligne.

Annoncez-vous en début, et dites au revoir à la fin. Pensez à prendre contact, à aller vers les personnes dont vous n'avez pas eu de nouvelles depuis un moment, relancer une discussion en pause...

Sur quels horaires réaliser la permanence ?

Les horaires de permanence sont à déterminer en équipe et en cohérence avec l'ensemble des activités de la structure.

Ces horaires peuvent être évolutifs en fonction des périodes ou des événements : vacances, réorganisation, absence ou départ d'un professionnel...

L'horaire choisi doit avoir du sens par rapport aux missions et projets. Il ne faut pas chercher à être là « tout le temps » : les jeunes ou les parents ne le souhaitent pas forcément, ils vous laisseront un message que vous traiterez à votre retour. Les structures ne sont pas ouvertes jour et nuit, il n'y a donc aucune raison que les Promeneurs du Net soient disponibles à tout moment.

Faut-il privilégier une permanence fixe ou des passages réguliers sur les réseaux sociaux ?

Les deux sont possibles et autorisés. Si la permanence est incontournable, passer voir ce qui se passe sur ses réseaux sociaux est également un comportement répandu chez les Promeneurs du Net. Le temps consacré dépend de vos disponibilités. Attention à ne pas vous laisser déborder : si vous vous connectez au fil de l'eau, votre public s'habitue aussi à vous solliciter de la même façon.

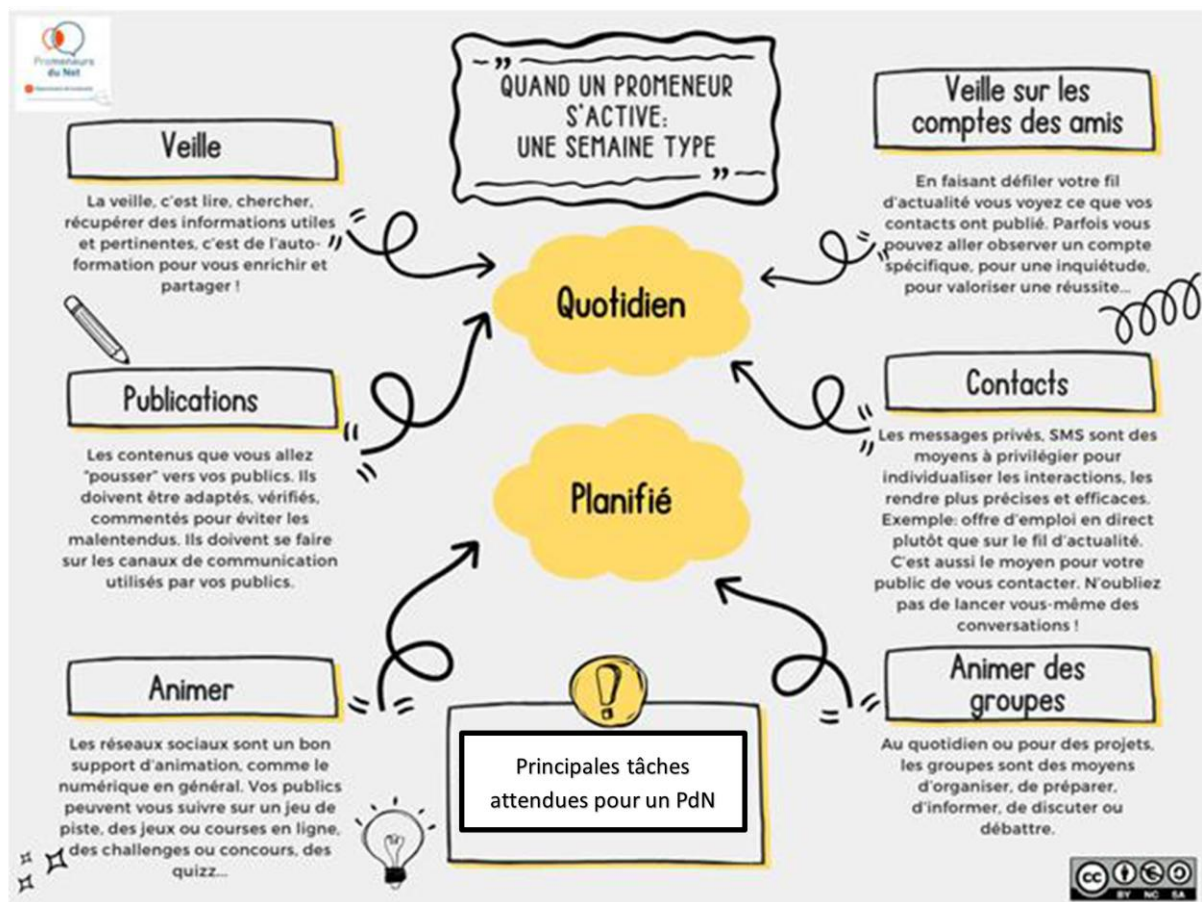
2.3.3. Les activités hors ligne

Elles représentent tout ce que vous faites et qui n'est pas « connecté » : réunions, formations, travail administratif comme les tableaux de bord, les bilans... On peut également y inclure les rencontres en face-à-face qui découlent de la mission (poursuite d'une discussion, accompagnement dans une structure pour une orientation vers un tiers...).

Ces activités ont un impact sur votre temps de travail et votre organisation, il faut donc en tenir compte.

3. METTRE EN PRATIQUE SA MISSION DE PROMENEUR DU NET

3.1. Synthèse des missions du Promeneur du Net



Les missions du Promeneur du Net se décomposent en trois grandes catégories :

• **Communiquer, informer, valoriser**

- **Répondre** : apporter une réponse claire aux demandes
- **Informer** : transmettre des informations utiles, fiables et vérifiées
- **Sensibiliser** : organiser, en fonction de la demande, des ateliers de sensibilisation, formation, information sur des thématiques croisées avec les questions numériques

• **Accompagner et orienter**

- **Accompagner** : son public aussi longtemps que nécessaire et dans la limite de ses missions
- **Orienter** : lorsque l'accompagnement ou l'interrogation dépasse les missions du PdN, diriger vers les bons interlocuteurs ou services

• **Veiller et maintenir le lien**

- **Maintenir le lien** : assurer une continuité relationnelle avec le public accompagné par le PdN
- **Repérer** : identifier et rendre compte des besoins ou situations nécessitant un accompagnement spécifique
- **Veiller** : réaliser une veille informationnelle au niveau local sur les thématiques liées à la mission de Promeneur du Net

3.2. Concrétiser ses missions de Promeneur du Net

3.2.1. Interagir avec son public

→ Faut-il commenter les publications des jeunes ?

Oui et non.

Oui, s'il s'agit de **valoriser une réussite**, ou donner un écho à une réalisation.

- *Exemples* : « liker » la réussite au bac ou l'obtention d'un permis, une compétition gagnée...

Non, lorsque le degré d'intimité de la publication peut créer un sentiment d'intrusion ou de malaise auprès de son public.

- *Exemple* : Si vous commentez dans un « post » public, vous parlez à un jeune ou un parent devant tous ses amis, il peut mal le prendre surtout si votre remarque est perçue comme une critique par son destinataire.
- *Exemple* : Liker une photo de vacances postée par un parent sur ses réseaux sociaux privés

→ Dois-je inviter les jeunes, les parents, accepter toutes les demandes d'amis ?

Il est préférable de se faire inviter que l'inverse. Le professionnel se rend disponible et n'a pas à « forcer la main ». Pour l'analyse de l'activité, il est également plus significatif que les contacts soient basés sur l'envie du public.

Le public que vous côtoyez au quotidien ou qui vous a identifié au cours d'une intervention constitue la base de votre liste d'amis. Le temps fera émerger d'autres demandes. Il faut avoir réfléchi, par rapport au projet de votre structure et aux missions qui vous sont confiées, le périmètre que vous acceptez. Gardez à l'esprit que si vous ouvrez votre profil vous avez des chances de faire venir dans votre structure des personnes qui ne le faisaient pas auparavant. Si vous recevez des invitations de jeunes ou de parents dont vous pensez que vous n'aurez pas la possibilité de les rencontrer en face-à-face, il est préférable d'orienter ces demandes vers un professionnel plus proche et dont les missions correspondent au profil de la personne qui vous a contacté.

Pour les professionnels de la jeunesse, vous pouvez choisir – ou non – d'accepter les parents des jeunes qui composent votre public. L'expérience des Promeneurs du Net permet de relever que cette pratique ne constitue pas une difficulté pour communiquer avec les jeunes et que la relation avec les parents reste peu suivie.

Enfin, suivant vos besoins, vous pouvez élargir votre liste d'amis au suivi de pages aux contenus qui vous concernent, ajouter les Promeneurs de votre réseau, suivre des personnalités qui publient du contenu utile pour vous. Dans ce cas, au-delà des interactions avec les jeunes, vous vous dotez d'un outil professionnel de veille d'actualité (nationales, locales et du réseau PdN) qui démultipliera l'intérêt de faire partie du dispositif des Promeneurs du Net. **Cette extension qui peut devenir chronophage doit être réalisée dans la limite de vos disponibilités.**

→ La pérennité de la liste d'amis

Les contacts ajoutés en amis peuvent vieillir et dépasser la limite d'âge pour le dispositif jeunesse, déménager, cesser de venir à la structure etc.

La décision de maintenir ces contacts dans la liste d'amis revient au professionnel. Certains éléments peuvent être pris en compte dans ce choix :

- Les interactions vont se réduire au cours du temps et deviendront donc peu chronophages ;
- Certaines personnes peuvent souhaiter revenir vers les professionnels les ayant accompagnées pour les remercier.

→ *Les messages privés*

Les réseaux sociaux incluent quasi-systématiquement une messagerie privée, qui constitue un moyen de contact du Promeneur du Net avec son public.

Les professionnels peuvent choisir d'attendre d'être interpellés ou, dans le prolongement de leur posture « en présentiel », envoyer un message spontanément, pour demander des nouvelles et saluer son interlocuteur.

Vous restez un professionnel y compris dans la poursuite de vos missions en tant que Promeneur du Net. Le ton et la posture sont ceux adaptés à votre fonction professionnelle et la dimension numérique n'y fait pas exception.

Les échanges peuvent être conservés par votre interlocuteur ou par les plateformes de communication. En fonction des informations que vous recevez dans le cadre de votre exercice de Promeneur du Net, vous pouvez proposer à votre interlocuteur de basculer sur un autre mode de contact ou en face à face.

→ *Les autres moyens d'interactions*

Au-delà des moyens les plus habituels, certains Promeneurs du Net s'approprient, du fait de leurs pratiques au quotidien, d'autres outils avec lesquels ils entrent en contact avec les jeunes : téléphone, forums, SMS, jeux vidéo, mondes persistants...

Cette appropriation peut amener à s'interroger sur ce qui relève du fait d'être Promeneur du Net et ce qui s'apparente à la mission habituelle. C'est particulièrement vrai pour les animateurs multimédia et les médiateurs numériques. La réponse est définie par le professionnel au vu de ses activités et de l'intégration de la modalité numérique dans sa pratique quotidienne.

○ *Exemple : Une rencontre physique peut être reliée à l'activité réalisée dans le cadre des Promeneurs du Net s'il s'agit de la poursuite d'une conversation entamée sur les réseaux sociaux.*

La difficulté à identifier la différence entre votre pratique de Promeneur du Net et vos fonctions professionnelles est une bonne nouvelle : cela signifie que vous avez intégré cette nouvelle manière d'agir avec votre public dans votre posture professionnelle habituelle.

→ *Dois-je répondre à des jeunes ou des parents ne résidant pas dans mon territoire d'intervention ?*

Le Promeneur du Net intervient auprès des usagers de son territoire d'intervention. S'il est contacté par un usager en dehors du champ d'intervention de sa structure ou issu d'un autre territoire, il le réoriente vers une autre structure, éventuellement grâce à l'annuaire des Promeneurs du Net.

3.2.2. Sélectionner les outils disponibles

En 2012, année de lancement de la Présence Educative sur Internet, les jeunes utilisaient quasi exclusivement Facebook. C'est aujourd'hui beaucoup moins vrai. **Si le profil Facebook reste le bureau numérique incontournable du Promeneur du Net**, les moyens d'interactions sont nombreux.

Plusieurs éléments peuvent vous aider à déterminer les plateformes et outils numériques les plus adaptés pour votre pratique de Promeneur du Net :

- Les échanges avec le public-cible sur les moyens de contacts qu'ils souhaiteraient vous voir utiliser ;
- Les possibilités et outils du réseau social choisi, mais aussi ses limites, en fonction du format de communication que vous souhaitez adopter pour capter l'attention de votre public-cible ;
 - Exemple : TikTok est un réseau social approprié si vous choisissez d'expliquer votre mission de Promeneur du Net en format vidéo courtes ou posts photos avec peu de texte. D'autres réseaux sociaux seront plus adaptés pour des posts « long format ».
- L'intérêt ou le désintérêt pour certaines plateformes dans le cadre de votre activité professionnelle habituelle et des orientations données par votre structure.

Le saviez-vous ?

En 2023, les Promeneurs du Net interviennent sur des plateformes très diversifiées : Facebook, Instagram et Snapchat sont les plus utilisées côté jeunesse. Côté parentalité, les réseaux sociaux les plus employés sont Facebook, Instagram et WhatsApp, suivi de près par Messenger. Les Promeneurs du Net sont également présents sur des plateformes plus récentes : TikTok, Discord, Twitch...

3.2.3. Prendre en main les outils numériques

→ Les principes de base : connaître, préparer, compléter

La prise en main de votre mission de Promeneur du Net nécessite de vous familiariser avec le fonctionnement des outils numériques, et en particulier **connaître le fonctionnement des algorithmes** des plateformes qui conditionnent la visibilité du profil à son degré d'activité. Multiplier les actions en ligne (like, commentaire, partage, mais également stories, livres, réels...) permet d'assurer une meilleure visibilité des publications.

Cet enjeu d'être visible en ligne par votre public-cible nécessite de **préparer** et **organiser** votre mission de Promeneur du Net sur les outils numériques : thématique abordée, format choisi, date ou heure de publication déterminée, plateforme utilisée...

Ce temps de préparation, qui peut intervenir lors du temps de permanence, permet d'anticiper les tâches à faire dans le cadre de votre mission Promeneur du Net et de la faire vivre distinctement par rapport à vos autres missions professionnelles.

La présence numérique dans le cadre des Promeneurs du Net permet de venir **compléter** et **consolider** les thématiques et activités proposées au sein de votre structure en présentiel sans en vider le sens. Ainsi, une thématique abordée lors d'un atelier en présentiel peut être explorée sur les réseaux sociaux en la croisant avec des enjeux numériques. *Exemple : pour un événement physique autour du sport, des compléments numériques peuvent être pensés autour de l'e-sport et de ses compétitions.*

→ *Interagir avec son public avec les réseaux sociaux privés*

Les publications et autres actions « tout public » menées sur les réseaux sociaux ne permettent pas de connaître l'impact réel pour le public-cible, ni le nombre de personnes effectivement touchées (ayant lu la publication et retenu l'information).

Dans le cadre de projets ou thématiques ciblées, vous pouvez réunir les personnes concernées au sein d'un groupe de conversation privé, sur le réseau le plus adéquat. Plusieurs éléments sont à prendre en compte :

- Vous devez demander l'accord des personnes avant de les intégrer au groupe ;
- Vous devez prendre en compte les personnes qui souhaitent participer au travail de groupe ou suivre la thématique, mais qui ne disposent pas des outils pour rejoindre le groupe de conversation privé. Une solution alternative doit être réfléchie pour leur permettre la participation ;
- Dès la création du groupe, il vous incombe d'en clarifier les objectifs, les thématiques abordées et les règles de vie. Cette clarification peut faire l'objet d'un premier message qui sera ensuite épinglé ou déplacé dans un endroit accessible à tous les membres de la conversation.

Ces principes sont également à prendre en compte lors de l'inscription en tant que Promeneur du Net sur un réseau social privé, tel que Discord.

→ *Animer son réseau social public : les stories et les réels*

Cette forme de contenu est basée sur la vidéo, et est devenue commune à la quasi-totalité des réseaux sociaux. Il relève de votre choix d'utiliser ou non ces outils dans le cadre de votre mission Promeneur du Net. Plusieurs éléments sont à prendre en compte dans cette décision :

- Votre public est habitué à vous voir en personne : apparaître en vidéo peut constituer auprès de vos interlocuteurs un prolongement naturel de votre présence en physique ;
- La présence de vidéos ou stories (notamment stories épinglées) permet d'alimenter votre profil et de contribuer à sa visibilité ;
- Des alternatives existent pour produire une vidéo sans vous montrer en personne : solliciter un collègue ou un membre de votre public ² pour apparaître sur votre vidéo, utiliser des avatars.

→ *L'hébergement de vidéos : pour informer, former, valoriser*

Dans le cadre de vos missions de Promeneur du Net, vous pouvez mobiliser une plateforme d'hébergement de vidéos pour les contenus qui vous semblent pertinents et utiles à conserver et à retrouver facilement.

Ces vidéos peuvent vous servir à :

- **Informer** : réaliser une présentation de votre structure, d'un projet ;
- **Former** : selon vos fonctions professionnelles, vous pouvez avoir à réaliser des « tutos » pour montrer à votre public comment faire quelque chose : démarche administrative, création artistique... ;
- **Valoriser** : vous serez probablement amené à vouloir mettre en avant des réussites, soit de vos activités, soit de personnes de votre public, individuellement ou en groupe. Dans ce cas vous pouvez également les héberger pour en permettre l'accès au plus grand nombre ou à une audience précise.

² Avec les autorisations de droit à l'image nécessaires.

→ Animations numériques

Au-delà de rendre vos publications attractives, interactives, dynamiques, de qualité, vous pouvez développer des propositions d'activités en ligne, ou utilisant des outils numériques.

○ Exemple : activités de géocaching, création de chasses aux trésors ou jeux de pistes interactifs, escapes games et jeux de société en ligne.

Les thématiques autour du jeu vidéo constituent un sujet essentiel pour la jeunesse et la parentalité. Avec les jeunes, vous pouvez jouer et discuter avec eux de ce qu'ils font, d'éventuels problèmes rencontrés. Avec les parents, vous pouvez discuter des problématiques rencontrées à ce sujet, ainsi que des solutions mises en place et des évolutions constatées.

→ Portée des propos mis en ligne, droit à l'image et à la vie privée

Dans toutes vos publications, vous devrez faire très attention, particulièrement pour les mineurs mais aussi les adultes, aux images diffusées.

Plusieurs textes de références sont à respecter en ce qui concerne les propos et contenus mis en ligne dans le cadre de votre activité dans le cadre de Promeneur du Net.

- La Convention des Droits de l'Enfant de l'ONU (1989), cosignée par la France, et qui indique le droit à la vie privée
- L'atteinte à la vie privée, régie par l'article 226-1 du code pénal qui, reliée au droit à l'image, fait encourir à la personne portant atteinte des risques d'emprisonnement et/ou d'amendes.
- Le droit à la non-discrimination, qui indique par essence de ne pas diffuser de contenus de propos ou supports dégradants

Il convient donc d'être particulièrement prudent avant de diffuser des images, et de vérifier que votre organisation au sein de la structure est au point sur ces sujets, que vous êtes correctement formé et outillé pour respecter les droits de chacun.

Les autorisations de droit à l'image doivent être transmises et signées par les personnes concernées³ avant toute publication.

4. ABSENCE OU FIN DE MISSION DE PROMENEUR DU NET

4.1. Remplacements

Lors d'une absence, qu'elle soit anticipée ou non, **votre profil de Promeneur du Net est nominatif et ne peut pas être utilisé par quelqu'un d'autre**. Donner accès à des propos personnels à une autre personne contrevient aux règles de respect de la confidentialité et devient un abus concernant la protection des données personnelles.

³ Dans le cadre de la captation image ou vidéo d'un(e) mineur(e), le ou les signataires de l'autorisation de droit à l'image doivent être le ou les titulaires de l'autorité parentale.

Il est possible de mettre en place des solutions :

- Orienter vers un collègue disposant d'un profil (Facebook ou autre) en annonçant le changement lorsque cela est possible ;
- Si le remplacement est long, un profil provisoire peut être créé pour le remplaçant, qui ne devra pas être forcément labellisé Promeneur du Net s'il s'agit d'une mission limitée dans le temps ;
- Utiliser les autres outils numériques de la structure pour annoncer l'absence du professionnel Promeneur du Net et le cas échéant son remplaçant.

4.2. Clôture de la mission

Le départ définitif de la mission de Promeneur du Net entraîne l'obligation de clôturer tous les comptes liés à cette mission.

Une information à votre public est réalisée en amont de cette clôture, avec un temps suffisant pour qu'il puisse en prendre connaissance.

Si nécessaire, ces comptes peuvent être conservés, en retirant toute mention faite au réseau dans les contenus postés et les supports diffusés (publications, commentaires, photos et vidéos, liens mais également flyers, cartes de visite et affiches numériques)

Par ailleurs, ces comptes existent uniquement à titre professionnel, et sont donc des outils autorisés dans le cadre de vos missions. Votre employeur doit être en mesure d'y accéder à tout moment, en votre présence ou pas. Votre mission de Promeneur du Net implique de donner un accès autonome à votre employeur à tous les identifiants et mots de passe de l'ensemble de vos comptes professionnels. Ces identifiants ne doivent être transmis qu'aux personnes autorisées.

4.3. Recrutement d'une nouvelle personne sur un poste occupé précédemment par un Promeneur du Net

Dans le cadre où les comptes du précédent Promeneur du Net ont été clôturés, le recrutement entame le renouvellement de la démarche de labellisation.



**Cofinancé par
l'Union européenne**