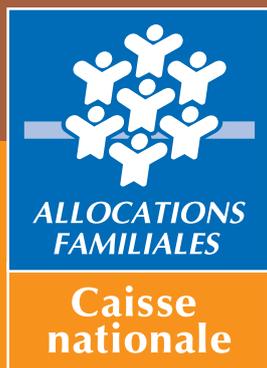


Conversations

autour

de la famille



Comment accompagner les jeunes sur Internet ?

L'exemple des Promeneurs du Net

avec

Sophie Jehel

maître de conférences en sciences de l'information et de la communication
(Université Paris 8)

Béatrice Martellière,

directrice de la Caf du Morbihan

Karine Le Guern,

conseillère technique « animation de la vie sociale et jeunesse »
(Caf de la Manche)

Débat animé par Olivier de Lagarde (France Info)

Mardi 4 juin 2013 à 19 h - Cap 15 - 3 quai de Grenelle - 75015 Paris

Conversations

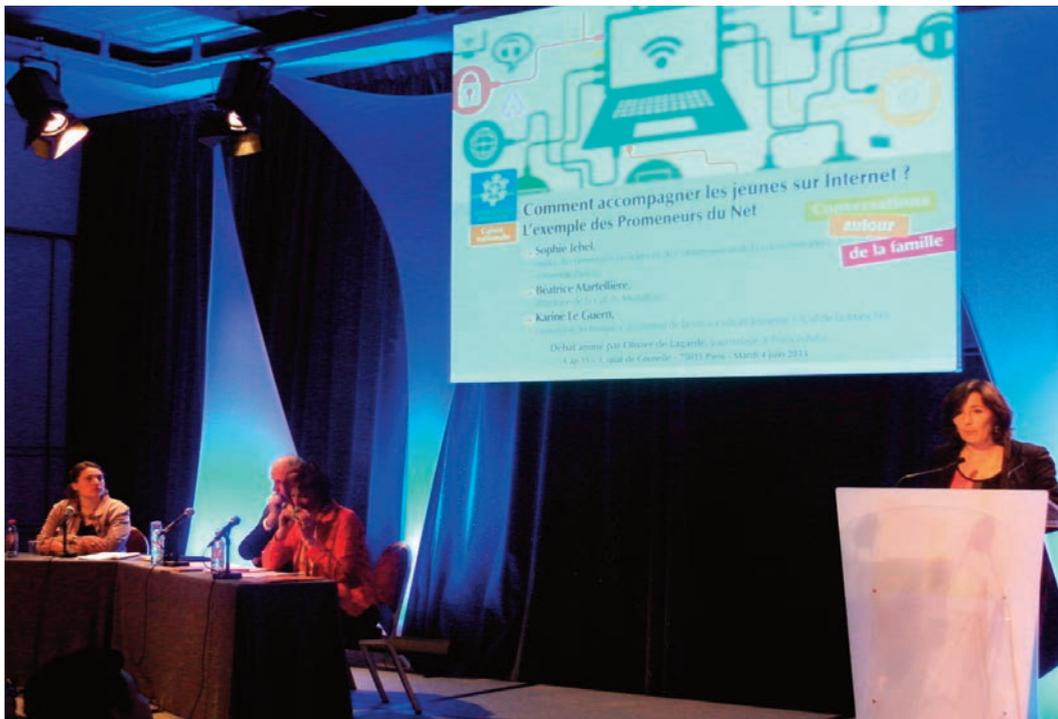
autour

de la famille

Comment accompagner les jeunes sur Internet ?

L'exemple des Promeneurs du Net

Mardi 4 juin 2013



(La séance est ouverte à 19 heures 15, sous la présidence de M. de Lagarde.)

M. de Lagarde ouvre la séance et remercie l'assemblée de sa présence. Il est journaliste et anime une émission tous les soirs sur France Info. Il explique ensuite que le sujet de la Conversation organisée par la Cnaf concerne à la fois les parents et les enfants, puisqu'il s'agit de l'accompagnement des jeunes sur Internet.

Il présente le déroulement de la soirée : d'abord une première partie un peu magistrale avec l'intervention de trois interlocutrices, puis une partie débat qui fera appel à la participation de l'assemblée.

Il cède la parole à M. Deroussen, président de la Cnaf.



M. Deroussen, au nom du conseil d'administration de la Cnaf, souhaite la bienvenue à tous à la huitième édition des Conversations autour de la famille.

Il informe la salle que l'idée remonte à 2007, à l'époque du quarantième anniversaire de la Caisse nationale des Allocations familiales, et que les Conversations avaient été imaginées pour éviter les grands colloques et les conférences. Les moments d'échange ont ainsi été préférés pour progresser ensemble parce que le thème appréhendé est un sujet de société et une problématique familiale.

Il s'agissait de savoir comment croiser les réflexions et les points de vue, mais aussi comment se poser de réelles interrogations sur de grands sujets de société, en priorité ceux qui traitent de la politique familiale et ce qu'incarne aujourd'hui la branche Famille de la Sécurité sociale. Pour ce faire, la Cnaf a souhaité être accompagnée dès le début par des intervenants d'horizons divers qui pourraient apporter des éclairages.

M. Deroussen rappelle que sept conférences ont déjà eu lieu, qui traitaient de différents thèmes : les relations intergénérationnelles, la médiation familiale, la contribution des entreprises pour mieux aider la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, le développement du lien social, ou encore les questions des familles monoparentales, un sujet fortement d'actualité.

Il explique que le thème de la soirée est peut-être moins lié à l'image que peuvent donner les caisses d'Allocations familiales, davantage centrée sur la petite enfance, mais c'est une demande forte des conseils d'administration locaux : la jeunesse fait aussi partie de la famille, même si ce n'est pas le cœur de métier de la Cnaf. Cependant, il indique que la Cnaf est en train de renégocier sa convention de gestion avec l'État, que les caisses d'Allocations familiales consacrent 980 millions d'euros aux questions enfance et jeunesse et que 35 millions d'euros ont été attribués aux projets récemment élaborés pour les adolescents.

Il évoque le fait que la vie des familles a été transformée par l'outil Internet qui fait partie de la vie quotidienne, plus particulièrement chez les jeunes et qu'Internet est désormais le monde des jeunes, notamment les réseaux sociaux, dont les adultes sont absents. Il est donc important que la branche Famille prenne en compte cette évolution majeure afin de conserver l'impact fort que la Cnaf doit avoir sur les relations entre les jeunes et les adultes au sein de la famille, et plus largement de la société.

M. Deroussen note que le titre « les Promeneurs du Net » est délibérément accrocheur et qu'il fait écho à une démarche inédite en France, inspirée de l'expérience suédoise qui remonte à une dizaine d'années. Il décrit le rôle du Promeneur du Net comme une personne qui va entrer en relation avec les jeunes sur Internet pour les accompagner dans leurs projets et prévenir d'éventuels risques.

Il signale qu'ils ont souhaité lancer le débat en diffusant un extrait de film réalisé par la caisse d'Allocations familiales de la Manche, inspiré de l'initiative suédoise et adapté au contexte du département.

(Un extrait du film est projeté avec des témoignages de jeunes sur leur utilisation d'internet.)

M. de Lagarde présente les intervenantes : Mme Jehel est maître de conférence en sciences de l'information et de la communication à l'université Paris 8, sociologue des médias et l'auteur de *Parents ou médias, qui éduque les préadolescents ?* aux éditions Érès ; Mme Martellière est l'ancienne directrice de la caisse d'Allocations familiales de la Manche où elle a mis en place l'initiative des Promeneurs du Net ; Mme Le Guern est conseillère technique « animation de la vie sociale et jeunesse » dans la caisse d'Allocations familiales de la Manche.

Mme Jehel explique qu'elle est chercheuse sur les questions d'éducation aux médias, de risques médiatiques et de socialisation par les médias. Elle a découvert le thème de la régulation des médias au Conseil supérieur de l'audiovisuel, mais elle y a aussi compris qu'il n'était pas l'apanage des juristes ou des spécialistes de l'enfance, et que c'était une question de société. Elle a donc décidé depuis 2006 de poursuivre ses recherches dans un cadre universitaire indépendant.



Elle collabore depuis une dizaine d'années avec des associations engagées dans la réflexion sur le rôle des médias dans la société, notamment des associations d'éducation populaire telles que les Ceméa (Centres d'entraînement aux méthodes d'éducation active), la Ligue de l'enseignement et la Fcpe (Fédération des conseils des parents d'élèves). Celles-ci viennent de constituer une association, Enjeux e-médias, qui intervient dans le champ de l'éducation aux médias, mais aussi de la régulation des médias et de la qualité de l'information, puisque ces trois questions sont liées.

Elle estime que la société civile est un acteur essentiel dans la construction d'une régulation multipolaire des médias, mais que si elle doit agir sur le terrain, elle doit aussi se faire entendre des acteurs économiques – les groupes médiatiques – et des pouvoirs publics car l'éducation ne pourra pas tout faire.

La relation entre Internet et les adolescents suscite une grande inquiétude. D'ailleurs, il ressortait d'une enquête réalisée par Mme Jehel qu'Internet est le média qui inquiète le plus les parents et les préadolescents, mais aussi les adolescents. Avec le développement du web, nous vivons une triple mutation qui engage les adultes autant que les adolescents.

La première, la mutation technologique, est introduite dans nos vies par les outils numériques (téléphones mobiles, smartphones, courrier électronique, réseaux sociaux, etc.), et c'est la phase la plus visible. Ce changement technique oblige à repenser bien des aspects de la vie sociale, et notre rapport au savoir, du fait que l'information est devenue accessible très rapidement.

La seconde mutation est industrielle : le développement des technologies de l'information et de la communication – Internet – est corrélé à une nouvelle forme de management, appelé parfois « nouveau capitalisme » ou « nouvel esprit du capitalisme », qui repose sur des principes de gestion spécifiques, plus individualisés,

dans lesquels l'individu est censé agir sur des projets dont il est responsable. C'est un management qui se caractérise par un accroissement de la responsabilité individuelle, l'effacement des hiérarchies et la flexibilité des normes. Cette dernière favorise aussi la sensation de perte des repères, c'est-à-dire le sentiment que les savoirs se périment plus vite qu'avant. Ce nouveau fonctionnement concerne d'abord les entreprises, mais aussi les pouvoirs publics.

La troisième mutation est la mutation politique, c'est le choix de la mondialisation et de la dérégulation. Dans le contexte de la mondialisation, les technologies jouent un rôle considérable, mais en réalité, moins pour des raisons techniques que pour des raisons politiques et juridiques. Les Etats, particulièrement les Etats occidentaux, ont décidé d'abaisser les frontières et de faciliter les échanges, et l'Union européenne attend de cet effacement des frontières une nouvelle source de croissance.

Mme Jehel explique que dans ce contexte de fortes mutations, il faut reconsidérer le rôle des adultes, en particulier le rôle des éducateurs, par rapport aux jeunes générations, puisque malgré les évolutions, c'est un élément qui perdure dans toute société.

Elle constate que les adolescents adorent les écrans : selon une enquête Ifop de janvier 2013, 77 % des 11-17 ans en France déclarent aller sur Internet au moins une fois par jour pour y mener des activités variées, mais la première raison donnée par les jeunes est le travail scolaire. Elle ajoute qu'ils regardent des clips, téléchargent des films ou des séries, qui sont souvent déjà diffusés à la télévision, regardent des émissions de télé-réalité, twittent des commentaires, écoutent de la musique, jouent. Depuis dix ans, ils entretiennent leur sociabilité en construisant une identité sociale numérique, sur les blogs comme aujourd'hui sur Facebook.

Elle fait remarquer qu'en se promenant sur Internet, les jeunes se retrouvent sur des espaces mondialisés, principalement commerciaux, structurés par les logiques de profit d'entreprises qui cherchent avant tout à les maintenir sur leur plateforme. Elle cite l'exemple de Facebook qui adresse régulièrement des mails pour inciter à se connecter (à chaque « notification »). En effet, l'objectif des entreprises est de capter les données personnelles des utilisateurs pour revendre leur profil ciblé aux annonceurs et de les faire participer directement à la promotion des entreprises dont ils consomment les services : c'est le bouton « like » de Facebook.

Mme Jehel signale ensuite qu'en s'inscrivant sur ces plateformes, les adolescents sont soumis à un double régime juridique, le droit français mais aussi le régime juridique fixé par l'entreprise, basé notamment sur le droit de l'entreprise mère, par exemple le droit américain lorsque le siège est situé en Californie. Ainsi, des plateformes telles que Facebook imposent des clauses stipulant que les données personnelles qui y sont placées leur appartiennent, en contradiction avec le droit européen.

Ces espaces étant peu régulés, les utilisateurs se trouvent face à de nombreux risques qui augmentent lorsque les jeunes passent davantage de temps sur Internet et grandissent. Les risques qu'ils encourent sont aussi variés que leurs activités. Ils sont exposés à des risques qu'ils peuvent rencontrer sur les médias traditionnels non interactifs, tels que la banalisation de contenu violent ou d'incitation à la haine, l'usage excessif ou l'hyperconsommation, notamment via le marketing et la publicité, mais le niveau des risques est plus élevé sur Internet. Ils peuvent rencontrer des

contenus ultra-violents, pornographiques, racistes, ou des sites qui prônent l'anorexie, le suicide ou la propagation de rumeurs complotistes. La régulation de ces sites étant plus faible, le risque de rencontrer ce genre de contenu est relativement fréquent.

Mme Jehel note que les activités de sociabilité et d'expression de soi génèrent aussi de nouveaux risques, notamment la facilitation des rencontres avec des inconnus, qui n'est pas négligeable, et le cyberharcèlement qui peut être lié au propre comportement des utilisateurs. Elle précise que les risques nouveaux sont induits par la méconnaissance des règles du droit ou l'impression que tout est permis sur Internet, alors que les jeunes sont soumis à des règles beaucoup plus strictes que dans la vie courante, dès lors qu'ils publient : le droit de la presse s'applique à eux (diffamation, injure), mais aussi le droit d'auteur, le droit à l'image, etc.

Depuis une dizaine d'années, les jeunes se retrouvent sur des espaces situés hors du domicile parental, qui sont faiblement et inégalement régulés par la puissance publique, ce qui constitue une rupture historique pour les Européens. Cette rupture est paradoxale car tous les pays européens reconnaissent, à travers de nombreuses chartes – la Charte des droits fondamentaux, la Convention internationale des droits de l'enfant, les nombreuses directives relatives aux services médias audiovisuels –, le droit des enfants à l'expression et à la protection dans les médias jusqu'à 18 ans.

L'Union européenne a choisi de diminuer sur Internet les mesures de protection qui existaient sur les médias audiovisuels traditionnels, choix politique motivé par la volonté de doper l'économie numérique, mais aussi par la volonté de confier aux acteurs économiques le soin de s'autoréguler. En contrepartie, plusieurs institutions sociétales sont fortement sollicitées, notamment les parents et les éducateurs. La plupart des parents ne sont pas démissionnaires, mais ils sont inquiets et souvent mal formés. Ils se préoccupent à un haut niveau de ce que leurs enfants peuvent faire sur Internet, de la même façon qu'ils se préoccupent de ce que leurs enfants font dans la rue.

Mme Jehel a mené une enquête dans son ouvrage *Parents ou médias, qui éduque les préadolescents ?* auprès de 1 000 préadolescents et 800 parents, grâce à laquelle elle a pu mesurer le très haut niveau d'implication et d'inquiétude. Elle constate toutefois que les parents sont très inégalement dotés de ressources sur Internet et que lorsqu'ils ne savent pas quoi faire, ils ont tendance à renvoyer la responsabilité sur les adolescents (voire les préadolescents) qui construisent alors des repères relevant de la pensée magique : à titre d'exemple, il faudrait respecter l'orthographe pour ne pas visiter de « mauvais » sites, alors même que l'orthographe n'est pas le point fort des jeunes.

Elle ajoute que certains éducateurs se préoccupent de les guider mais que les formations sont encore rares, et que les réponses éducatives sont essentiellement ponctuelles, notamment à l'école, même si le projet de refondation de l'école place la culture du numérique et la formation des enseignants au cœur d'une nouvelle politique. Elle pense que l'initiative des Promeneurs du Net est excellente parce qu'elle s'inscrit dans la durée, et c'est justement dans la durée et la répétition que s'acquièrent les repères.

Elle évoque deux éléments qui aggravent les risques : l'isolement favorisé par les écrans et les idéologies qui animent les plateformes sur lesquelles les jeunes se rendent

sans adulte et sans repère. Elle distingue d'un côté la télévision pour laquelle les parents mettent des repères même s'ils ne sont pas présents, et de l'autre côté Internet, pour lequel les adolescents n'ont pas de consigne claire.

Le trouble des repères est également aggravé par les plateformes qui diffusent des modèles de socialisation très individualistes qui tendent à favoriser le narcissisme et l'indifférence à autrui. S'y développe une sociabilité qui se caractérise essentiellement par une grande extension des liens faibles. Or ce type de lien ne crée pas d'empathie et de solidarité, ce qui explique que certains adolescents puissent se trouver en difficulté et le dire sur Internet sans que personne ne les aide.

La faible transparence du fonctionnement des espaces numériques et la faible compréhension des adolescents des mécanismes, notamment du traçage, contribuent aussi à l'accentuation des risques.

Mme Jehel pense que la présence d'adultes qui ont à charge de créer un lien de confiance à travers Internet et d'aider les jeunes en difficulté ou en manque d'information sur ces espaces est une voie de remédiation particulièrement pertinente. Elle rapporte les résultats des études diligentées par Eu Kids Online qui constatent que les jeunes sont éprouvés par les risques selon la qualité des relations avec les parents et selon l'âge, puisqu'il faut distinguer le fait de rencontrer des risques et la façon de réagir face à ces risques. Les plus vulnérables seront davantage fragilisés par la rencontre des risques que ceux qui sont plus accompagnés, plus écoutés et qui disposent de ressources personnelles cognitives parentales plus importantes.

Il est donc très important qu'ils puissent se tourner vers des adultes bienveillants et informés si ceux de leur entourage ne peuvent pas répondre à ces demandes. La prévention ne doit pas être axée uniquement sur la connaissance des risques, car il n'est pas évident que ce soit la connaissance des risques qui suscite les bons comportements. Une prévention efficace devrait surtout inciter à des démarches réflexives, même si c'est difficile parce qu'Internet incite davantage à la réaction instinctive qu'à la réflexivité, et c'est précisément le rôle des adultes d'essayer d'introduire cette notion indispensable pour comprendre les enjeux liés à la construction identitaire sur Internet, mais aussi pour comprendre que ce qu'on fait sur Internet doit être articulé aux valeurs que l'on a, celles transmises par les parents, par l'école, etc.

Mme Jehel indique ce que doivent faire les adultes pour aider les jeunes : conseiller des sites de confiance, pousser à faire des choix individuels raisonnés et prudents permettant de préserver l'avenir, aider à résister à la pression du groupe autour du cyberharcèlement, aider à résister à des injonctions commerciales extrêmement efficaces sur Internet. Elle explique que cet accompagnement peut se faire en ligne, mais qu'il doit aussi se poursuivre en dehors.

Elle souligne que la médiation humaine est indispensable pour accompagner la médiation technique et que les Promeneurs du Net, parmi d'autres initiatives, en tant qu'éducateurs formés responsables et consacrés à ce sujet, sont des vigies précieuses des défaillances des systèmes de modération de ces plateformes. Ils pourraient aussi activer à bon escient les capacités de réaction de la régulation publique, alors que le système d'autorégulation prôné sur ces plateformes commerciales repose

essentiellement sur la dénonciation des pratiques illégales. Il est en effet souvent possible de cliquer sur un bouton, mais peu de gens le font. Cependant, il existe un certain nombre d'instances qui peuvent être sollicitées.

Mme Jehel est enthousiaste quant à cette démarche parce qu'il est essentiel de favoriser les explorations sur le Web de tous les adolescents, y compris ceux dont l'entourage n'est pas compétent en ce domaine. Selon elle, les technologies de l'information et de la communication ne laissent pas le choix d'y aller ou non : ce n'est pas un gadget technologique, mais l'élément d'un projet politique. Elle déclare que les jeunes ont besoin de développer leurs compétences sur ces espaces et que si on ne les accompagne pas et qu'on ne développe pas des formes de médiation pertinente, les inégalités se creuseront entre ceux à qui les parents transmettent des principes et les autres. Elle ajoute que chaque nouveau média a tendance à creuser les inégalités sociales entre ceux qui possèdent les compétences cognitives et ceux qui ne les ont pas.

Elle détaille les compétences indispensables aux adolescents pour développer leurs capacités personnelles et construire leur avenir : la capacité de traiter de façon pertinente l'information disponible sur le Web, le repérage des sites fiables, l'usage raisonné des réseaux sociaux qui permettent de développer son identité sociale numérique et de construire sa sociabilité numérique, la capacité à s'exprimer et à se comporter sur le Web de façon responsable.

Elle conclut en déclarant que la fracture numérique entre les adolescents se joue moins dans l'équipement que dans la capacité à accéder à une diversité d'activités et à une compréhension des enjeux du Web.

(Applaudissements.)

M. de Lagarde remercie Mme Jehel de son intervention et lui demande à quel âge on peut accéder à un réseau social et à quel âge un enfant peut avoir un ordinateur dans sa chambre. Elle répond que Facebook requiert l'âge de 13 ans, ce qui lui semble judicieux. Concernant la première question, elle signale que les parents n'ont pas tous la même réponse mais qu'ils doivent intégrer les outils dans leur démarche éducative.

Devant l'insistance de **M. de Lagarde**, **Mme Jehel** développe son propos, en soulignant qu'elle n'est pas magicienne, donc elle renvoie les parents à leur réflexivité. Elle juge cependant que laisser un enfant de huit ans seul sur Internet est une folie. Elle explique que les enfants et les préadolescents sont curieux et veulent connaître les secrets des adultes, donc ils effectuent des recherches dont les résultats peuvent être choquants et perturbants pour eux.

Elle conseille donc d'utiliser le contrôle parental et de créer des sessions selon les âges et les personnes, mais aussi de construire chez l'enfant et l'adolescent une réflexivité sur ce qu'il fait sur Internet et la façon dont il se comporte pour lui faire comprendre que ce qui se passe sur Internet a le même statut que ce qui se passe dans la rue.

M. de Lagarde se demande si ce n'est pas plus difficile à réaliser pour Internet puisque les ordinateurs ou les smartphones sont de plus en plus considérés comme des objets personnels.

Mme Jehel a constaté que les enfants de milieu populaire étaient beaucoup plus précoces dans l'équipement (télévision et téléphone portable) que les enfants des classes moyennes ou supérieures, ce qui peut s'expliquer par le fait que pour les premiers, l'accès aux médias est une forme de modernité, tandis que lorsque les parents ont un niveau intellectuel plus important et fréquentent Internet, l'accès précoce n'est pas synonyme de réussite.

Un intervenant pense au contraire que les catégories socioprofessionnelles supérieures et les surdiplômés sont suréquipés tandis que les classes populaires sont plutôt défavorisées.

Mme Jehel partage son avis concernant Internet, mais elle a pu constater que les pratiques du téléphone portable sont identiques à celles du téléviseur. Elle ajoute que quand il y a Internet dans les milieux populaires, l'accès est plus précoce parce qu'il se situe dans la chambre des enfants.

M. de Lagarde introduit **Mme Martellière** qui présente le sujet qui préoccupe les caisses d'Allocations familiales, à savoir comment accompagner les jeunes sur Internet, notamment avec l'initiative des Promeneurs du Net. Elle raconte qu'en 2008 elle a eu l'occasion de participer, avec la Fédération bretonne des caisses d'Allocations familiales, à un voyage d'étude en Suède, dont l'objectif était de repérer ce qui se faisait en matière de politique sociale et familiale concernant la petite enfance, la jeunesse et la vie sociale.



Parmi les nombreux témoignages qu'elle a recueillis, elle a retenu plus particulièrement celui d'un animateur qui travaille dans la banlieue de Stockholm, pour Fryshuset « atelier frigorifique », une fondation qui s'occupe des jeunes et dont les programmes d'éducation sont très larges, sport ou culture, mais sont toujours centrés sur la motivation du jeune. Les projets sociaux sont développés en phase avec la réalité de ces adolescents. Par exemple, un travail a été réalisé avec des jeunes qui ont participé à des mouvements néonazis et qui éprouvent des difficultés à en sortir et à réintégrer la société.

Le projet de « la rue calme » a également été mené par la fondation avec la présence d'éducateurs qui circulent dans la banlieue de Stockholm et dans le métro, surtout la nuit, généralement un homme et une femme. Leur logique est d'aller vers les jeunes et éventuellement d'échanger avec eux, pour montrer qu'ils sont présents et accessibles.

Dans le même ordre d'idée, mais en rapport étroit avec le thème de la conférence, Mme Martellière évoque l'expérience des « Veilleurs du Net », qui part du constat que les adultes professionnels de la jeunesse, c'est-à-dire les éducateurs, les animateurs, tous ceux qui sont proches des jeunes et qui travaillent avec eux, sont présents là où se trouvent les jeunes – à l'école, dans les centres sociaux, dans la rue –, mais qu'ils ne sont pas sur Internet.

L'idée des « Veilleurs du Net » est que l'éducateur, l'animateur, le professeur, doit tisser des relations avec le jeune, individuellement ou collectivement, sur Internet. Pour ce faire, des règles sont à respecter : il faut être là en même temps que les jeunes, donc plutôt en fin de journée et même tard dans la nuit, se positionner comme un professionnel. Pour cela il doit s'identifier en tant qu'adulte avec son nom, sa photo, ne pas être dans l'anonymat. Il s'identifie par une icône, une personne avec un sac à dos, à un professionnel d'Internet.

L'objectif est d'installer de la confiance et faire du travail social sur le Net au sens large, c'est-à-dire ne pas uniquement voir le jeune comme un problème, mais plutôt l'aider à développer son potentiel, faire en sorte qu'il s'épanouisse, et prévenir des risques quand c'est nécessaire.

Mme Martellière relate l'exemple donné par l'animateur qui avait dû gérer la situation d'un jeune qui était inquiet parce que sa mère menaçait de se suicider et qui avait envoyé l'information à ses amis. Elle explique que le travail de l'animateur a été de rentrer en contact avec ce jeune en lui proposant d'échanger avec lui, s'il le souhaitait, puis il s'est adressé aux autres jeunes qui avaient reçu l'information et qui devaient être perturbés par cette confiance.

Elle continue son intervention avec la deuxième étape, en 2009, lorsqu'elle a pris la direction de la caisse d'Allocations familiales de la Manche. Elle précise que le travail des salariés des Caf est d'être à l'écoute et au service des familles, des parents et des partenaires qui travaillent sur le terrain avec les jeunes. Elle ajoute qu'en tant que professionnelle, citoyenne et mère de famille, elle était déterminée à agir sur le thème de la présence éducative sur le Net.

Elle souligne le contexte favorable dans lequel elle est arrivée dans la Manche puisque le conseil général avait manifesté à plusieurs reprises sa volonté de développer la

politique jeunesse, que la Maison des adolescents venait d'être créée, et qu'il y avait un partenariat fort entre l'État, la caisse d'Allocations familiales et la Msa (Mutualité sociale agricole), autour des projets éducatifs locaux. Elle a donc proposé au conseil général de travailler avec lui sur l'expérimentation des « Veilleurs du Net ».

Elle indique qu'ils ont repris contact en février 2011 avec la Suède qui organisait un colloque en présence d'enseignants, d'éducateurs, d'animateurs, de chercheurs, d'associations de bénévoles et de jeunes. L'expérimentation des Veilleurs du Net était devenue un vrai projet en collaboration avec une commune, un ancrage territorial. Le thème du colloque était « Pourquoi et comment utiliser Internet dans le travail avec les jeunes ? ».

Mme Martellière note que les technologies de l'information et de la communication ont transformé la vie des jeunes et qu'elles sont désormais partout. À titre d'exemple, elle rapporte qu'en 2013, selon l'observatoire information jeunesse breton, 52 % des jeunes possèdent un smartphone, un phénomène culturel qui modifie la façon de penser et de communiquer. Elle estime qu'il faut prendre en compte l'aspect structurant de ces nouvelles technologies.

Elle explique que les adultes dont le métier est d'accompagner les jeunes doivent être présents dans « la rue numérique », expression de Yann Leroux, psychologue et psychanalyste qui travaille sur les nouvelles technologies de la communication et les jeunes.

Elle informe l'assemblée que les Suédois ont édité un petit guide, *Les Promeneurs du Net*, dont la première partie examine les habitudes des jeunes, et la seconde propose des modalités concrètes de la présence des adultes, professionnels de la jeunesse et de leur travail sur le Net.

Elle expose les enseignements à tirer :

- considérer que le monde virtuel est le monde réel des jeunes, avec son langage, ses codes et ses usages ;
- les dangers du Net qui sont mis en avant par des études, articles et reportages, sont nombreux : le grooming (mise en confiance des jeunes à des fins sexuelles) le piratage, le harcèlement, les forces commerciales, les mafias et réseaux criminels ;
- les forces commerciales ;
- les mafias et réseaux criminels.

Elle demande à l'assemblée quel est le lieu le plus dangereux pour un enfant.

(Réponses inaudibles.)

Elle répond que c'est la rue qui présente le plus de dangers (on peut être renversé, on peut faire de mauvaises rencontres, c'est pollué, etc.), mais qu'aucun parent n'aurait l'idée de garder son enfant enfermé. Elle poursuit son propos : le parent donne la main à l'enfant quand il est petit, il lui montre les dangers, lui apprend les règles et l'accompagne, mais un beau jour, il lui lâche la main.

Elle reconnaît que les risques existent, mais il faut savoir les identifier, les regarder en

face et trouver les bonnes parades. Selon elle, il faut avoir la même attitude par rapport à la rue numérique, même si elle admet que ce n'est pas simple.

Par ailleurs, concernant les abus sexuels, le lieu le plus dangereux pour les enfants est le cercle familial. Les jeunes dans ces situations doivent pouvoir, en allant sur Internet, trouver des professionnels, d'autres adultes que ceux qu'ils fréquentent et qui les brutalisent ou les conduisent à des situations d'inceste.

Mme Martellière cite le psychanalyste Serge Tisseron qui déclare que le risque essentiel d'Internet n'est pas la pédopornographie mais le clivage intergénérationnel.

Elle évoque ensuite ce que font les jeunes sur Internet : ils s'expriment et ils produisent – Internet est un espace de créativité. Cela peut donc être l'occasion pour les travailleurs sociaux et les éducateurs d'entrer en contact avec les jeunes et d'être dans une logique de prévention.

Aujourd'hui, les jeunes restent ensemble sur les réseaux et se forment entre eux. Ils s'adressent à leurs pairs pour les apprentissages mais ils attendent que leurs parents leur fixent des objectifs, sous réserve que ces derniers soient dans la capacité de le faire.

Les besoins des jeunes n'ont pas changé : ils ont besoin de socialisation, de découvrir par eux-mêmes, de tester les choses, de créer, de consommer – y compris du culturel –, de communiquer et de dialoguer.

Selon Yann Leroux, l'absence des parents sur Internet est une forme de maltraitance, car cela signifie qu'ils ne peuvent pas soutenir leurs enfants, les accompagner ou les aider, alors que tout le monde connaît les risques.

D'après le programme des Suédois, les adultes qui sont sur Internet doivent écouter et parler comme un ami, mais agir comme un adulte, c'est-à-dire que l'adulte est visible et accessible mais aussi fiable et sensible.

Mme Martellière explique qu'aller sur Internet ne requiert pas de compétences informatiques importantes. Les professionnels doivent se familiariser avec la culture d'Internet et ce qu'on y fait, mais aussi avec la communication (méthodologie, discussion, orientation). Ce n'est pas un nouveau métier, c'est simplement une adaptation.

Ensuite, il faut être visible et s'identifier comme un professionnel appartenant à telle ou telle structure, car les jeunes sont méfiants quand ils ne savent pas à qui ils ont affaire.

La présence sur Internet est aussi un moyen complémentaire de la présence sur le terrain, comme l'a démontré l'expérimentation en Suède : il faut avoir un ancrage et retrouver les mêmes éducateurs que l'on côtoie au centre social, à la maison des jeunes ou au Fjt (foyer des jeunes travailleurs). En général, les jeunes fréquentent sur le réseau les amis qu'ils ont quittés quelques minutes auparavant.

Il faut créer un réseau de professionnels pour une bonne orientation. Mme Martellière explique qu'en Suède un maillage a été fait : 290 communes ont été associées et se sont appuyées sur les maisons de quartier, les centres pour les jeunes et les

associations. Selon elle, il faut que les élus en charge de la politique jeunesse portent ces sujets.

Elle indique que les outils évoluent de plus en plus vite et que pour éviter les difficultés, il faut s'y mettre rapidement. Quant aux parents, ils se sentent souvent démunis, donc ils doivent s'intéresser à ce que font leurs enfants, entrer en dialogue avec eux et poser des limites. Cependant, les Suédois considèrent qu'il est anormal de faire peser toute la responsabilité sur les parents, puisque cela relève aussi de la société, des professionnels, des enseignants et des bénévoles qui doivent tous collaborer en la matière.

Mme Martellière conclut en disant que tout le monde doit se mobiliser pour que les choses soient possibles.

(Applaudissements.)

M. de Lagarde demande à Mme Martellière s'il a été facile de convaincre la direction de la caisse des Allocations familiales et les équipes sur le terrain qu'il fallait être présent sur Internet. Elle répond que ce n'est pas difficile de convaincre les gens si l'on est concret : un colloque a été organisé en mars 2012 sur Les Promeneurs du Net dans la Manche, avec les élus, les professionnels et les Suédois, pour montrer la réalité que beaucoup côtoient mais qui leur échappe.

Elle pense que la Caf peut inclure cette initiative dans ses projets puisque c'est un travail sur la parentalité en collaboration avec les jeunes, l'animation de la vie sociale et les centres sociaux. Pour preuve, le projet de la Manche a été accepté immédiatement.

Mme Le Guern se présente : elle est conseillère technique à la Caf de la Manche depuis dix ans, après avoir été assistante de service social. Elle décrit ensuite la Manche comme une terre d'innovation et d'expérimentation, très attachée aux notions de concertation, de partenariat et des projets de territoire.



Elle indique qu'en 2011, après le voyage d'étude en Suède, on lui a demandé de réaliser une étude sur le terrain pour évaluer les pratiques numériques des professionnels de l'animation jeunesse dans le département de la Manche.

Elle s'est rendue compte que beaucoup d'actions de prévention étaient en place sur le cyberharcèlement et les dangers d'Internet, mais aussi des actions d'éducation aux médias qui étaient ponctuelles mais très nombreuses. Cela s'explique par le fait que dans la Manche, la Mutualité sociale agricole (Msa) est très attachée à ce sujet et finance ce type de projets, mais aussi qu'un cyber-gendarme est très actif et se rend dans les établissements scolaires, et que le conseil général de Basse-Normandie finance une action dans les lycées, portée par les Ceméa, qui touche tous les lycéens, sur la prévention des risques liés à Internet.

Ce type d'action est très demandé par les élus et les enseignants mais les animateurs n'y sont jamais associés. De plus, ces projets ne sont pas inscrits sur le long terme.

Par ailleurs, beaucoup d'animateurs jeunesse étaient déjà présents sur Facebook, souvent de façon non officielle et sur leur temps personnel : ils avaient pris cette initiative afin de mobiliser les jeunes sur plusieurs projets. Toutefois, ils communiquaient sur les activités de leur structure, mais sans consigne de leur employeur, ils ne s'autorisaient pas à répondre à des jeunes susceptibles de rentrer en contact avec eux. En outre, l'absence de cadre officiel et de légitimation de cette action ne leur permettait pas de communiquer sur leur présence sur Internet.

Mme Le Guern signale que les animateurs qu'elle a rencontrés lui ont tous dit qu'Internet fonctionnait mieux que les autres médias pour toucher les jeunes, mais que les élus locaux étaient réticents à voir leurs fonctionnaires sur Internet. De même, les animateurs s'interrogeaient sur leur positionnement professionnel, la mission et leurs responsabilités par rapport à cette présence.

Suite à cette étude, comme indiqué par Mme Martellière, une grande conférence-débat a eu lieu en mars 2012 sur l'expérience suédoise, à laquelle étaient conviés les élus locaux, les institutions et les professionnels de terrain. La participation a été très forte. Cette conférence a permis à chacun de prendre conscience de l'enjeu de la présence éducative sur Internet et cela a légitimé l'appel à projets porté par la Caf de la Manche.

Au premier semestre 2012, deux appels à projet ont été lancés, l'un concernant le développement d'un volet jeunesse dans les projets des centres sociaux, dans lequel la Caf de la Manche investit 130 000 € par an sur trois ans, et l'autre pour développer la présence éducative sur Internet, avec un investissement de 90 000 € par an pendant trois ans.

Il était demandé aux projets de :

- prendre en compte la vie numérique des jeunes ;
- d'utiliser Internet comme un nouveau territoire de projet et non pas comme un outil ;
- d'expérimenter une nouvelle posture éducative des animateurs, de développer des modes de communication dématérialisée ;

- et d'intégrer une dimension parentalité aux politiques de jeunesse, puisque les dimensions parentalité sont présentes dans les politiques petite enfance, commencent à être relativement présentes sur les politiques de l'enfance, mais sur la jeunesse, du moins dans la Manche, les acteurs étaient encore un peu frileux sur la question.

Les projets devaient également répondre à certains critères : ils devaient s'intégrer dans le projet éducatif local du territoire, bénéficier d'une coordination au niveau local, les animateurs devaient être présents virtuellement et physiquement – ils ne pouvaient pas financer des animateurs qui ne seraient présents qu'en ligne –, et les temps de présence devaient être bien adaptés aux jeunes, donc principalement en soirées et les week-ends.

Actuellement, 51 animateurs font de la présence éducative sur Internet dans la Manche, ce qui représente 15 territoires de projets et 28 structures différentes. Pour le moment, la présence éducative en ligne représente 600 heures par mois, soit 12 heures par mois et par animateur.

Les personnes qui sont présentes en ligne sont :

- des animateurs socioculturels intervenants dans les locaux de jeunes, maison des jeunes ou centre social ;
- des animateurs des espaces publics numériques (16%) ;
- des animateurs qui interviennent en foyer de jeunes travailleurs (15 %) ;
- puis dans une plus faible proportion, des animateurs de rue, des travailleurs sociaux, des informateurs jeunesse et quelques accueillants écoutants de la Maison des adolescents, un des principaux partenaires de ce projet.

Mme Le Guern indique que d'après les premiers bilans, Les Promeneurs du Net n'utilisent que le support Facebook. Chacune des 28 structures a créé une page Facebook qui présente le projet de la structure et ses missions, et chaque animateur a créé son profil professionnel qui comprend sa photo, son nom, son métier, et la structure pour laquelle il travaille.

Elle explique que Les Promeneurs du Net qui ont un profil professionnel deviennent amis avec des jeunes qu'ils voient dans le cadre de leurs activités. Elle précise que, le plus souvent, ce sont les jeunes qui demandent à l'animateur de devenir amis.

La première action pour un Promeneur du Net est de publier du contenu, ce qui est très important pour développer la diffusion de contenu sérieux, c'est-à-dire des éléments qui relèvent de la prévention ou d'un contenu éducatif. Ensuite, les animateurs proposent des permanences sur Facebook afin que les jeunes puissent discuter avec eux en messagerie instantanée. Ces permanences ont lieu principalement en soirée, ainsi que le samedi matin et le mercredi midi.

Les Promeneurs du Net commentent des publications faites par des jeunes et communiquent par messagerie (messages privés Facebook ou e-mails). Quelques Promeneurs du Net sont présents dans les jeux en ligne. En outre, le mur d'expression

est un outil qui se développe, principalement sur Facebook, et dont l'idée est de permettre aux jeunes de partager et valoriser leur création (musique, manga, bande dessinée, etc.).

Mme Le Guern explique que, l'action ayant commencé en septembre 2012, les acteurs du projet n'ont pas beaucoup de recul, mais ils ont pu faire ressortir quelques problématiques. Elle indique que la première chose que veulent les jeunes est bavarder, c'est pourquoi les acteurs du projet veulent développer des lieux d'expression dans lesquels ces jeunes pourront trouver un confident avec lequel discuter des petits soucis mais aussi des grands.

Elle poursuit sur le fait qu'il faut répondre aux demandes des jeunes, et pour ce faire, le Promeneur du Net devient un conseiller : 20 % des demandes concernent des conseils sur la scolarité, la vie sociale, la famille, la santé, la sexualité. Les jeunes demandent des conseils qu'ils n'auraient pas demandés en face-à-face.

Il s'agit aussi de porter un regard d'adulte sur la vie numérique des jeunes, c'est-à-dire que, dans la mesure où un jeune demande à être ami avec un Promeneur du Net, il a conscience que l'animateur est susceptible de voir ce qu'il publie sur son profil. Dès lors, si, par exemple, un jeune publie une photo de lui en train de fumer du cannabis, l'idée est de faire en sorte que Les Promeneurs du Net s'autorisent à réagir.

Il peut s'agir d'une réaction par un commentaire tel que « tu ne devrais pas mettre cette photo », et parallèlement de revenir avec ce jeune, dans un entretien physique, sur les aspects légaux et de santé, et sur la question de l'e-réputation pour sensibiliser les jeunes aux traces qu'ils laissent sur Internet.

Les préadolescents et les adolescents traversent une période durant laquelle l'estime de soi compte particulièrement, de ce fait, laisser un commentaire positif ou un message d'anniversaire est important. **Mme Le Guern** est consciente que cela n'effacera pas le cyberharcèlement, mais elle pense que la multiplication des messages positifs réduit la portée des messages négatifs.

Elle informe l'assemblée que l'accompagnement des projets de jeunes est un sujet qui intéresse beaucoup la caisse d'Allocations familiales ainsi que ses partenaires, la direction départementale de la Cohésion sociale et le conseil général. Elle a constaté un essoufflement dans la Manche quant au soutien des actions de jeunes, donc l'initiative des Promeneurs du Net a aussi pour but d'ouvrir une nouvelle voie pour accompagner des projets de jeunes.

Des communautés d'intérêt ont commencé à se construire : par exemple, si des jeunes souhaitent partir en vacances ensemble, plutôt que d'organiser des réunions auxquelles ils n'assistaient plus, ces réunions ont lieu en ligne et l'animateur les accompagne dans l'élaboration de leur projet de vacances.

La Manche est un département qui présente une problématique de mobilité très importante. **Mme Le Guern** reconnaît que les relations virtuelles ne remplaceront jamais le contact humain, mais elle a constaté qu'Internet permettait aux jeunes les plus éloignés géographiquement de la maison de jeunes ou du local de jeunes de rester dans la dynamique collective, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas venir tout le temps, mais ils restent en contact avec le projet de la structure. Elle souhaite créer un

lien éducatif entre les jeunes et les professionnels pour aider les premiers à faciliter leurs relations par rapport aux adultes, et qu'ils sachent vers qui se tourner en cas de problème ou d'interrogation.

Elle fait part de statistiques concernant les Promeneurs du Net : 4 500 jeunes sont potentiellement touchés par 51 animateurs, dont 2 900 sont amis avec un Promeneur du Net et 851 ont été touchés par les permanences Facebook sur la période de septembre à fin mars ; dans la Manche, 159 jeunes sont concernés par l'accompagnement d'un projet et 227 jeunes ont été contactés par des mails personnels ou des messageries privées Facebook ; 17 adultes sont entrés en contact avec un Promeneur du Net.

Elle explique que les Promeneurs du Net leur a permis d'impulser le développement de projets qui aident les parents à mieux comprendre et à mieux accompagner les pratiques de leurs adolescents. Des cafés de parents se développent pour parler, non pas des risques d'Internet, mais de la façon de faire pour mieux accompagner son enfant sur Internet.

Un autre projet intitulé « Adopte un parent » porté par la Maison des adolescents proposera à des adultes souhaitant acquérir des compétences sur Internet d'être accompagnés par un jeune – qui ne sera pas leur adolescent – qui les parrainera dans le cadre des espaces publics numériques de la Manche, avec un accompagnement de la psychologue de la Maison des adolescents. Les parents veulent voir ce qui se trouve sur le mur des jeunes, mais ce n'est pas sain de montrer ce qui se trouve sur le mur de leurs jeunes, donc l'idée est de voir ce qu'un jeune fait sur Internet, comment cela fonctionne, à quoi sert Facebook. Le but est de généraliser ces ateliers pour la rentrée scolaire prochaine, de façon à proposer quelque chose de concret aux parents qui souhaitent acquérir des compétences pour mieux comprendre ce que font leurs jeunes.

Un troisième projet consisterait à créer une fonction « Promeneurs du Net parentalité ». Selon **Mme Le Guern**, le dispositif des Promeneurs du Net favorise la participation, et comme plusieurs Promeneurs du Net interviennent dans les centres sociaux, l'idée serait d'utiliser Internet pour favoriser la participation des habitants sur les territoires et pour faire en sorte que les gens puissent apporter leur avis dans des débats ou des projets locaux.

Elle précise que Les Promeneurs du Net dans la Manche est une coordination avec un comité exploratoire qui regroupe la Maison des adolescents, la caisse d'Allocations familiales, le conseil général et la direction départementale de la Cohésion sociale. Elle ajoute que le réseau est animé par trois personnes : un animateur de la Maison des adolescents, elle-même pour la caisse d'Allocations familiales, et le coordonnateur départemental des projets éducatifs locaux, et qui est financé dans le cadre du volet jeunesse expérimental entre la Caf et le conseil général.

L'idée du projet est d'associer les questions du soutien des jeunes, du projet politique jeunesse et du projet de territoire. Des réunions départementales sont organisées où tous Les Promeneurs du Net se voient, échangent leurs pratiques. On leur propose des formations mais également un outil sur Internet intitulé Yammer, réseau social d'entreprise, où tous les Promeneurs du Net sont en lien dans un réseau social qui leur

permet de discuter entre eux, de partager des outils, de se poser des questions mutuellement. Cela leur a permis de voir que certains animateurs avaient besoin de cet outil pour s'entraîner parce qu'ils ne maîtrisaient pas tous Facebook.

Enfin, **Mme Le Guern** expose les conditions nécessaires pour réussir : un portage institutionnel fort ; des moyens pour coordonner la dynamique au niveau départemental ; un partenariat solide et élargi avec l'éducatif, la santé, le social, le technique et l'enseignement ; un portage politique au niveau local. Elle fait part du fait qu'ils sont en train de travailler sur une charte pour avoir un cadre commun. De plus, un annuaire départemental des Promeneurs du Net sera très prochainement mis en place afin que les parents puissent vérifier sur Internet que la personne avec qui leur jeune est en contact est bien référencée sur un site départemental.

(Applaudissements.)

M. de Lagarde demande à **Mme Le Guern** si les animateurs sont vraiment formés pour répondre aux questions des jeunes sur Internet.

Mme Le Guern explique qu'il a fallu rappeler aux animateurs leur métier de base, c'est-à-dire qu'arriver sur Internet ne modifie pas la mission qui leur est confiée par leur supérieur hiérarchique. Elle précise que dans le cas où un jeune a besoin d'écoute psychosociale, il faut l'orienter comme cela se ferait au local de jeunes.

Toutefois, l'aspect formation n'a pas été négligé et le projet a permis de renouer des contacts forts avec Manche numérique, syndicat mixte qui coordonne les espaces publics numériques dans la Manche. Ces derniers ont proposé une formation Facebook à toutes les personnes qui sont devenues Promeneurs du Net, pour comprendre le modèle économique, les paramètres de confidentialité, etc.

Pour le moment, 51 personnes sont en ligne, et environ 18 supplémentaires sont en voie de l'être. La formation continue avec l'intervention d'un pédopsychiatre qui officie dans la Manche sur la question de l'identité numérique : qui suis-je quand je suis en ligne ? Pourquoi est-ce important de mettre sa photo ? Par exemple, en tant qu'adulte responsable, cela pose question de choisir un avatar de Caliméro pour se représenter.

Il est prévu de travailler sur la posture professionnelle et ce que signifie de perdre la communication verbale dans le contact avec un jeune.

Mme Jehel n'est pas étonnée que la Suède soit à l'origine de cette idée, puisque les Suédois ont été parmi les premiers en Europe à laisser leurs enfants aller sur Internet et à être très équipés.

Elle trouve intéressante la façon dont un service public est parvenu à irriguer des valeurs publiques sur des espaces qui ne sont pas prévus pour cela.

Mme Le Guern explique qu'ils se sont beaucoup interrogés sur la pertinence d'utiliser Facebook pour la mise en place des Promeneurs du Net, alors qu'eux-mêmes n'ont pas toujours un discours très positif sur l'outil. Cependant, comme les jeunes sont sur Facebook, ils préfèrent y être aussi.

Un **intervenant** demande aux spécialistes s'il n'y a pas un décalage maintenant que 70 % des jeunes de 13 à 18 ans préfèrent aller sur Twitter. Il précise que les chiffres sont alarmants et inquiètent d'ailleurs Facebook parce que les jeunes s'en détournent et le considèrent comme « ringard ».

Mme Le Guern l'informe que dans la Manche, les études montrent que les collégiens sont très fortement utilisateurs de Facebook. Toutefois, elle déclare qu'ils sont prêts à suivre le mouvement et à intervenir sur tout type de support.

M. de Lagarde fait remarquer que Twitter est différent de Facebook.

L'**intervenant précédent** déplore le fait que certains réseaux sociaux tels que Tumblr ou Pinterest n'aient pas été évoqués alors qu'ils représentent 70 % des statistiques en France.

Mme Martellière répond que c'est exact mais que l'objectif n'était pas de faire un inventaire de tout ce qui existe, mais de savoir ce qui s'y passe pour bien accompagner les jeunes.

M. de Lagarde note que lorsqu'on est animateur ou Promeneur du Net, la rue change mais pas la démarche.

Mme Martellière est de l'avis qu'il y a certaines modifications mais que l'accompagnement et la présence effective sur l'ensemble des réseaux feront la différence. Elle ajoute qu'elle-même n'est pas une spécialiste des réseaux sociaux, donc elle ne peut pas s'étendre sur le sujet. Toutefois, elle trouve incroyable que ce phénomène prenne autant de place dans la vie de tout le monde sans que la présence sur le Net des adultes (parents et professionnels) ne soit jamais évoquée.

Elle insiste sur le fait qu'il faut prendre conscience de la situation et travailler ensemble, avec l'appui de chaque département, de chaque institution (collectivité territoriale, Caf...) et de chaque acteur de terrain.

Mme Jehel tient à préciser que les chiffres français concernant Facebook sont tels que 52 % des 11-17 ans vont presque tous les jours sur ce réseau, donc cela reste une plateforme pertinente. Elle pense qu'une fois que les personnels seront formés dans une logique d'innovation, ils sauront s'adapter.

M. Marquié, chargé d'études de recherche à l'Injep (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire), signale qu'il faut être prudent sur les chiffres sur Facebook et sur Tumblr, parce qu'ils proviennent souvent de sources qui posent question. En revanche, il évoque certaines enquêtes très fiables, comme celle du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie). Il explique qu'il existe peu d'enquêtes scientifiques fiables sur les usages, mais que ces usages sont très hétérogènes et que les profils des jeunes sont variés.

Il remercie Mme Le Guern pour son intervention qui correspond aux travaux que l'Injep a menés sur les pratiques des professionnels de la jeunesse et de l'éducation dans le domaine de l'Internet, et l'importance de leur intervention dans le champ éducatif. D'après lui, il est important de dire à ces professionnels qu'il ne faut pas être compétent en informatique mais s'intéresser à la relation humaine et expérimenter soi-même.

Il tient à préciser qu'Internet est un reflet de la société et qu'on trouve les dangers aussi bien dans la rue et dans la famille que sur Internet, donc il faut mener des actions de prévention pour tous ces risques. Par conséquent, il suggère de relativiser parce que l'approche éducative d'Internet en France est très centrée sur les dangers.

Il apprécie que Mme Le Guern ait parlé des atouts d'Internet, qui sont nombreux, et pas seulement des risques. Il l'interroge ensuite sur le rôle de l'Éducation nationale.

Mme Le Guern répond que pour le moment, dans le département de la Manche, l'Éducation nationale reste en observation sur ces questions, en revanche, grâce aux Promeneurs du Net, certains enseignants ont manifesté la volonté de creuser le sujet. Ils sont les bienvenus dans les réunions départementales pour discuter des perspectives.

M. de Lagarde lui demande si elle a l'impression que les enseignants soient mobilisés sur cette question.

Mme Le Guern répond que leur mobilisation porte actuellement sur d'autres sujets. Elle souhaite développer des partenariats entre Les Promeneurs du Net et les documentalistes des collèges parce que certains sont très enclins à travailler sur ce sujet.

Mme Jehel explique que des dispositifs transversaux existent dans l'Éducation nationale, mais que l'hétérogénéité des formations est frappante. Elle adhère à la remarque de M. de Lagarde sur le retard qui a été pris en France à ce niveau.

Mme Jehel indique que l'éducation aux médias telle que l'a mise en place le Clemi (Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information) en particulier a été centrée sur la presse écrite pour soutenir des actions de découverte de la citoyenneté, qu'elle s'est ouverte progressivement à la presse en ligne, mais qu'elle est encore très loin de couvrir l'ensemble des champs concernés. Elle éprouve à la fois de l'espoir et de la crainte par rapport à la refondation de l'école parce qu'elle craint que la réforme soit davantage centrée sur les outils et leur utilisation que sur le fonctionnement des médias et le décryptage des contenus médiatiques.

Mme Martellière pense qu'il faut aussi se préoccuper des jeunes en dessous de 12 ou 13 ans parce que l'accès à Internet se fait de plus en plus tôt, surtout si ces jeunes ont des frères et sœurs. Elle évoque notamment les tablettes pour les moins de 3 ans offertes à Noël. Elle poursuit sur la réforme de l'Éducation nationale qui amènera peut-être des ouvertures concernant des projets éducatifs. Elle ajoute qu'il faut être patient et attendre que cela se propage à la majorité des enseignants.

Une intervenante demande si un déploiement national de l'action de la Caf de la Manche est prévu.

M. de Lagarde ne comprend pas comment on peut toucher uniquement les jeunes d'un département sur des réseaux sociaux qui sont mondiaux.

Mme Martellière indique qu'en tant que directrice de la Caf de la Manche, elle a voulu développer cette action dans le cadre de la branche Famille et apporter des exemples concrets de réalisations de façon à démontrer que l'expérience des Promeneurs du Net était transposable en France (la Suède compte seulement 9

millions de personnes).

M. de Lagarde souhaite savoir si c'est généralisé à l'ensemble du territoire.

Mme Martellière répond que l'organisation politique et administrative n'est pas la même d'un territoire à l'autre. L'idée est d'organiser la démarche en s'appuyant sur le réseau des Caf pour que les différents acteurs de la société soient mobilisés au bon moment, et aussi d'essaimer avec les partenaires.

Mme Le Guern informe l'intervenante précédente que La Manche souhaite partager les conclusions tirées de cette première expérience pour que d'autres départements qui souhaiteraient se lancer puissent le faire dans les meilleures conditions possible.

La même intervenante insiste pour savoir s'il existe une stratégie nationale.

Mme Martellière l'informe que le rôle de la direction d'une caisse d'Allocations familiales est de s'appuyer sur le partenariat et de partager ses expériences.

Mme Jehel évoque la dimension politique d'Internet, c'est-à-dire une logique de dérégulation et d'autorégulation. L'autorégulation comprend l'autorégulation des acteurs économiques – Facebook ou autres –, et le fait que les acteurs de la société civile doivent s'emparer à leur échelle de questions, alors que celles-ci se posent au niveau du territoire national. Concernant la sensibilisation sur Internet, il y a eu une démotivation importante des politiques nationales dirigées vers les jeunes.

Ces questions ont été traitées essentiellement au niveau européen et ont ensuite été reprises à un niveau local, comme Safer Internet. En France, l'action des pouvoirs publics au niveau national a été très défailante sur ces sujets pendant des années, donc le pays a pris beaucoup de retard. En outre, la politique de l'Éducation nationale n'a pas été à la hauteur de ces nouveaux enjeux, ce qui est en partie un choix politique.

M. de Lagarde se demande si la France est très en retard par rapport à l'Europe et au monde.

En réponse, **Mme Jehel** explique qu'en France, par rapport à l'Allemagne, cinq fois plus de jeunes de 9 à 16 ans déclarent avoir été en contact avec des contenus pornographiques, ce qui signifie que, selon les pays, les politiques de régulations sont différentes. De plus, l'école sollicite aujourd'hui les enfants pour aller faire leurs exposés sur Internet, mais sans leur expliquer quoi faire, comme si Google avait répondu à tout.

Mme Jehel raconte qu'elle a récemment fait partie du jury du Capes de recrutement des professeurs documentalistes, et l'une des compétences demandées aux documentalistes est de savoir accompagner les jeunes sur Internet. Selon elle, il manque en France une grande politique de formation des éducateurs et des enseignants sur ces questions.

Mme Le Guern indique que dans les écoles de travail social, on commence à mettre les gens en situation de comprendre à quoi peut servir Internet en tant que travailleur social, mais que c'est localisé.

Une intervenante, Vanessa Lalo, psychologue spécialisée dans les médias numériques, en particulier Internet et les jeux vidéo, rebondit sur le fait qu'il faut être prudent sur la vigilance. Pour elle, Internet est simplement un outil, donc dramatiser ne fait pas avancer les choses, au contraire, il faut s'en emparer parce qu'Internet est le reflet de l'humanité et ce sont les humains qui construisent les contenus.

Elle précise qu'Internet apporte beaucoup de bénéfices et de connaissances mais qu'il faut guider les jeunes dans leur démarche. Elle a constaté dans l'Éducation nationale que de plus en plus de jeunes professeurs mettent en place des contenus numériques, donc ce sont un apprentissage et une pédagogie 2.0 où il faut apprendre à apprendre. Cependant, il y a tellement de contenus sur Internet qu'on ne sait plus choisir les informations, que ce soient les adultes, les enfants ou les adolescents.

Mme Jehel souligne que parler des risques n'est pas dramatiser, mais qu'il faut de la lucidité. Internet, contrairement à la voiture, ne requiert pas de permis : les adolescents font leur blog sans conseils sur le contenu, la façon de communiquer ou les enjeux.

De même, les enjeux de l'éducation aux médias n'impliquent pas seulement que les professeurs utilisent Twitter, mais aussi qu'ils sachent expliquer ce qu'est Twitter.

M. de Lagarde introduit M. Drouet, directeur de la Cnaf, et lui demande ce qu'il a retenu de la Conversation.

M. Drouet exprime sa frustration sur le fait de devoir conclure sur un débat particulièrement riche. Toutefois, il retient l'échange qui vient d'avoir lieu sur l'appréhension d'Internet à travers la notion dominante de risques ou de bénéfices. Une formule employée par Mme Martellière désignant Internet comme la rue numérique l'a particulièrement marqué et résume bien le débat. Tout comme on ne peut pas éviter la rue, on ne peut pas éviter Internet, mais la différence est que la rue a des codes.

Internet est un territoire en friche qui offre beaucoup de possibilités, mais le sentiment d'être désemparé ressort chez les parents. Le principal risque est le décalage intergénérationnel entre ceux qui ne connaissent pas et ceux qui se précipitent sans code.

M. de Lagarde soulève ensuite la question des Promeneurs du Net au niveau national.

M. Drouet note l'intérêt et la grande pertinence d'une action comme celle-ci, parce qu'elle est très concrète et qu'elle répond à un besoin. Il ajoute qu'il s'agit d'un territoire qui n'était *a priori* pas accessible au travail social ou à l'animation par les éducateurs.

Il est d'accord sur le fait que si l'action est menée dans la Manche, il faudra qu'elle le soit partout, mais le domaine d'intervention est celui des caisses d'Allocations familiales qui relèvent elles-mêmes de l'ancrage territorial et des partenariats noués avec les collectivités locales et l'Éducation nationale.

Il pense que c'est une Conversation autour de la famille très réussie parce que des innovations pertinentes voient le jour dans le réseau des caisses d'Allocations familiales qui peuvent être essayées, mais qu'elles ne pourront être essayées dans de bonnes conditions que si le terreau local est propice à l'émergence de telles actions.

M. Drouet informe les participants qu'ils sont invités à remplir un questionnaire pour suggérer le thème de la conversation de l'année prochaine.

M. de Lagarde indique que les actes seront disponibles sur le sitecaf.fr, puis il remercie l'assemblée de sa présence.

(La séance est levée à 21 heures 16.)

Contact : Véronique Kassai
Département Communication - Cnaf
Tél. : 01 45 65 52 50
Courriel : communication@cnaf.fr



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle - 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr