



Evaluation de l'expérimentation 2019

Promeneurs du Net « Parentalité » Caf de la Manche



Rédacteurs

Florence Berruer (Caf), Bénédicte Leclerc (Caf), Yann Le Gall (Caf), Karine Le Guern (Caf), Philippe Reniaume (Udaf)

*Informations Promeneurs du Net
www.promeneursdunet.fr*

Table des matières

1/ Rappels	1
1.1 Le contexte	1
1.2 Les principes de la présence éducative sur Internet	1
2/ Présentation de l'évaluation	2
2.1 Eléments de cadrage	2
2.2 Présentation de l'expérimentation	3
3/ Bilan quantitatif	4
4/ Evaluation du fonctionnement général de l'expérimentation	7
4.1 Appel à candidature	7
4.2 Un réseau commun Jeunesse/Parentalité	7
4.3 Un accompagnement identique à la prise de fonction	8
4.4 Une proposition de temps de regroupement	9
4.5 Un groupe spécifique sur les réseaux sociaux	9
4.6 Un groupe de pilotage	10
5/ Analyse des résultats	12
5.1 Impact sur les familles	12
6.2 Impact sur les structures	16
7/ Effets inattendus liés à la période de confinement du Covid-19	20
8/ Ouverture du réseau de Promeneurs du Net Parentalité à d'autres professionnels	22
9/ Préconisations	23
9.1 Labellisations au cas par cas	23
9.2 Personnes ressources du réseau	23
9.3 Organisation du réseau	24
Conclusion	25

1/ Rappels

1.1 Le contexte

La Caf de la Manche travaille sur la présence éducative sur Internet depuis 2012 et déploie des Promeneurs du Net depuis septembre 2012.

Le réseau comptait environ 80 Promeneurs du Net fin 2018.

Depuis le démarrage de ce travail, s'est posée la question de la Parentalité, aussi bien concernant la relation avec les parents de jeunes en contact avec un Promeneur du Net que des parents qui souhaitaient échanger avec un Promeneur du Net.

En 2018, après 6 ans de travail sur la PEI en faveur des jeunes, la Caf de la Manche a fait le choix d'expérimenter une présence éducative sur Internet auprès des parents en labellisant des Promeneurs du Net Parentalité.

Le présent document a vocation à présenter les principaux résultats de cette expérimentation ainsi que les perspectives concernant ce projet.

1.2 Les principes de la présence éducative sur Internet

La Présence Educative sur Internet (PEI) n'est pas un métier mais une pratique professionnelle visant à prolonger les missions d'un professionnel sur les réseaux sociaux et plus largement sur Internet.

La PEI s'inscrit dans le projet de structure de l'employeur du Promeneur du Net (PdN) ainsi que dans le projet du territoire d'intervention du professionnel. Elle est encadrée par un ensemble de règles et un fonctionnement en réseau garantis par la Caf.

C'est l'employeur qui fait la demande de labellisation de son (ses) professionnel(s) à la Caf et le(s) mandate donc pour exercer cette pratique. Il signe, ainsi que son (ses) agent(s), les engagements contenus dans les documents de labellisation.

Le Promeneur du Net doit assurer un équilibre entre sa présence en ligne et sa présence physique au sein des structures. Il cherchera à favoriser la rencontre dans la structure, quand bien même les contacts initiaux se font parfois sur les réseaux. La rencontre dématérialisée ne doit pas se faire au détriment de la rencontre en face-à-face ou dans les activités.

Le Promeneur du Net consacre à minima 3 heures hebdomadaires à la PEI, dont au moins une permanence par semaine formalisée dans son emploi du temps et annoncée sur son profil pour son public et ses partenaires. Il peut y réaliser toutes les tâches incombant à la mission, et en particulier converser avec son public ou répondre aux questions qui lui ont été posées et assurer le suivi de son activité en tant que PdN.

La PEI est un moyen d'information, d'accompagnement, d'orientation, de maintien du lien avec les usagers, de mise en relation entre les personnes. A ce titre, la pratique du professionnel engagé dans la démarche doit se discuter, s'analyser et s'évaluer en équipe au regard du projet de la structure. Par ailleurs, elle requiert une posture spécifique en termes d'accompagnement à la parentalité sur le Net.

2/ Présentation de l'évaluation

Le présent document est une synthèse et une analyse de l'ensemble des éléments collectés, directement ou indirectement, au cours de l'année 2019. Voici la liste des sources que nous avons identifiées, créées, diffusées, compilées et analysées :

- Tableau de suivi complété par les PdN Parentalité
- Questionnaire qualitatif complété par les PdN Parentalité (dans le document : QQ)
- Questionnaire flash mené par les Pd Parentalité auprès d'un parent, d'un partenaire, de la hiérarchie et des collègues (dans le document : QF)
- Réalisation d'une vidéo témoignage
- Recueil d'éléments au cours des séances d'analyse des pratiques
- Analyse et rédaction par le groupe de pilotage.

2.1 Eléments de cadrage

2.1.1 Objectif général de la présence éducative sur Internet parentalité

Mieux répondre aux besoins des familles

2.1.2 Constats de départ

Comme les jeunes, les parents sont nombreux à utiliser les réseaux sociaux numériques.

Certains parents de jeunes en contact avec un Promeneur du Net le sollicitent aussi bien sur des questions à propos de la structure, le jeune concerné, que sur des questions plus générales en lien avec l'éducation et la parentalité.

Certains jeunes qui ont été le public des Promeneurs du Net sont devenus parents.

Des professionnels du soutien à la parentalité utilisent les réseaux sociaux bien souvent sans avoir été mandatés pour le faire et sans prise de recul par rapport à cette pratique. Un accompagnement institutionnel doit permettre de poser une éthique, de définir les contours de cette pratique.

2.1.3 Hypothèses de départ

Proposer aux parents d'être en contact avec un Promeneur du Net Parentalité sur les réseaux sociaux doit permettre de mieux répondre à leurs besoins en termes d'information, d'orientation et d'accompagnement à la Parentalité.

La labellisation en tant que Promeneur du Net Parentalité doit permettre de sécuriser et d'améliorer la pratique des professionnels sur Internet. Elle doit permettre, en outre, d'intégrer le réseau départemental qui contribue à la professionnalisation et à un renforcement des collaborations entre PdNP.

2.1.4 Problématique

Quelles conditions faut-il mettre en place pour intégrer et professionnaliser une posture dédiée à l'accompagnement à la parentalité sur les réseaux sociaux numériques ?

2.2 Présentation de l'expérimentation

2.2.1 Enjeu :

Poser le cadre d'une labellisation spécifique pour des Promeneurs du Net Parentalité en cohérence avec les principes du projet Promeneurs du Net Jeunesse mais déclinant une offre de service spécifique auprès des parents et futurs parents.

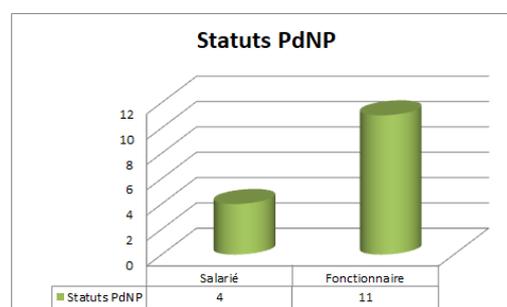
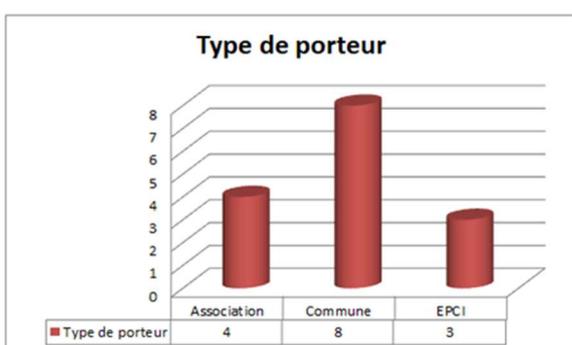
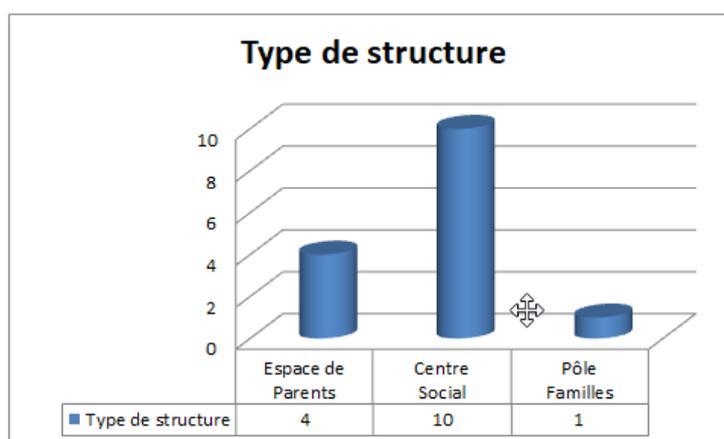
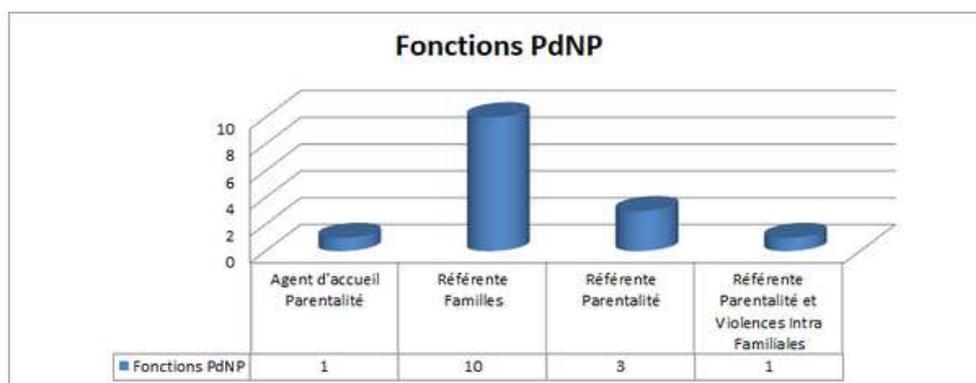
2.2.2 Fonctionnement : choix retenus

L'expérimentation Promeneur du Net Parentalité s'est déroulée d'octobre 2018 à décembre 2019 de la façon suivante :

- Lancement d'un appel à candidature auprès des référents familles des centres sociaux et référents parentalité des espaces de parents
- Labellisation des professionnels retenus (13)
- Accompagnement pour la création ou l'adaptation des profils sur les réseaux sociaux
- Fourniture d'un tableau de suivi d'activité
- 3 séances départementales d'échanges des pratiques
- Proposition de participation aux formations proposées dans le cadre du réseau Promeneur du Net Jeunesse
- Intégration des PdN Parentalité au sein du réseau départemental
- Création et animation d'un groupe privé sur Facebook pour les PdN Parentalité
- Suivi du travail par le groupe de pilotage

3/ Bilan quantitatif

L'expérimentation Promeneur du Net Parentalité a concerné 13 professionnels participants sur l'ensemble de la période. Deux professionnels ont rejoint l'expérimentation en cours.



Le bilan quantitatif réalisé ne prend en compte que les 13 professionnels ayant participé sur l'ensemble de la période.

Les 13 Promeneurs du Net Parentalité ont passé en moyenne **106h** au cours de l'année sur la fonction de présence éducative sur Internet dont 74h pour leurs activités en ligne (interactions, veille, lectures...) et 32h pour leurs activités hors ligne (regroupements, travail administratif...).

A l'issue des 12 mois d'expérimentation, on comptait environ **1500 amis** en contact avec les Promeneurs du Net Parentalité, dont 1000 personnes représentant le public et 500 professionnels, collègues ou partenaires.

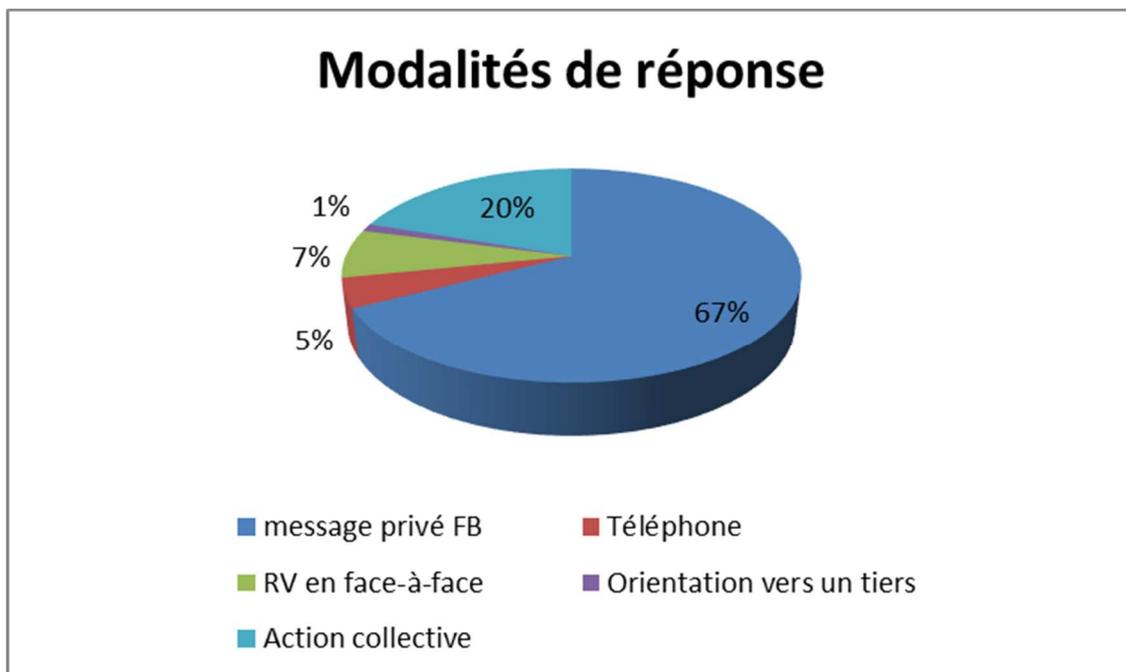
Cela représente **en moyenne 83 « amis »** relevant du public et 35 « amis » professionnels.

Il est important de noter que certains participants disposaient déjà d'un profil Facebook avant le démarrage de l'expérimentation et ont donc beaucoup plus « d'amis » que les autres.

Pour la grande majorité des Promeneurs du Net Parentalité on est donc plutôt à une moyenne de **50 « amis »** relevant du public par Promeneur.

Sur la période, chaque Promeneur du Net Parentalité a répondu, en moyenne à **80 sollicitations** de la part de ses contacts et a été à l'initiative d'un peu plus de **50 sollicitations**.

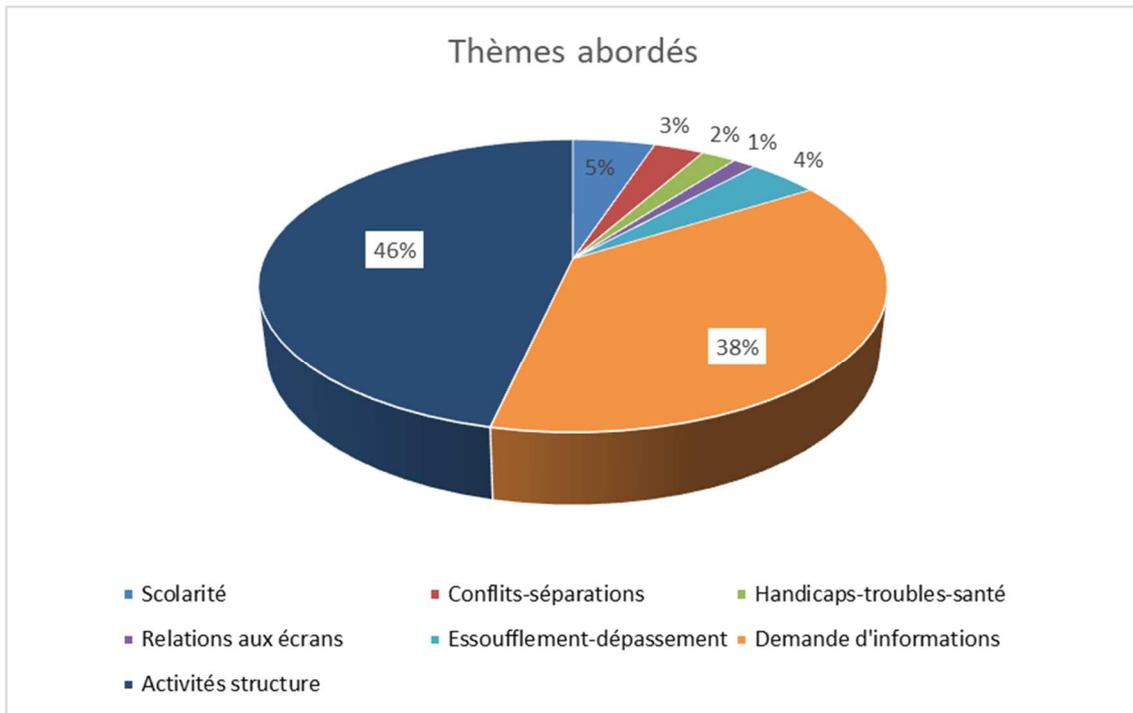
Les modalités de réponses aux sollicitations sont réparties comme suit :



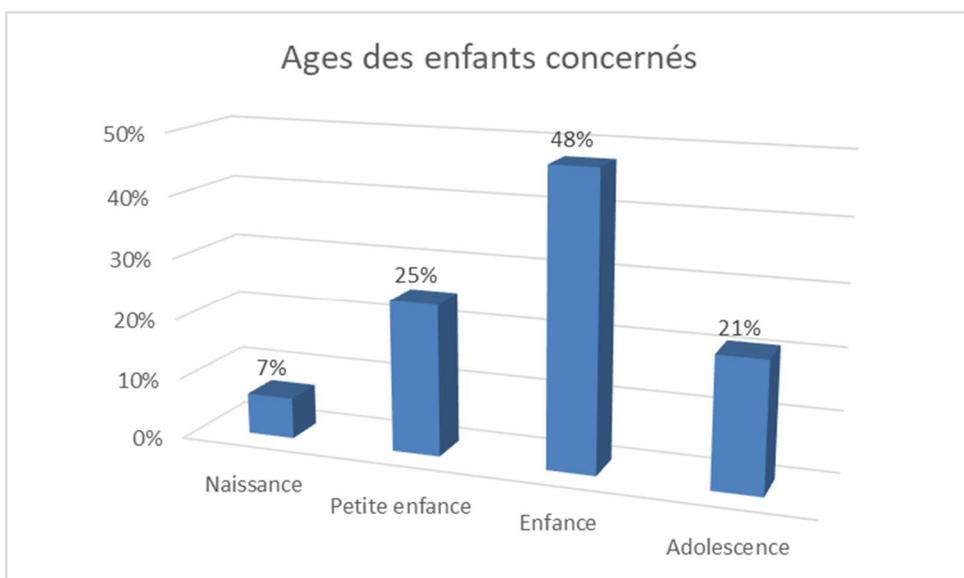
En toute logique, c'est la réponse en message privé qui arrive en tête mais on peut constater que le rendez-vous en face à face et l'action collective occupent une place très importante dans les modalités de réponses proposées par les Promeneurs du Net Parentalité.

Ce résultat est tout à fait intéressant concernant le maintien d'un bon équilibre entre Présence Educative sur Internet et accueil au sein des structures.

Quant aux thèmes abordés, ce sont les demandes d'informations et les échanges en lien avec les activités proposées par la structure qui arrivent en tête des échanges que les Promeneurs du Net ont pu avoir avec leurs contacts pendant la période d'expérimentation.



L'âge des enfants concernés par les échanges entre les Promeneurs du Net Parentalité et leurs contacts sont plutôt bien répartis, même si on constate que les parents d'adolescents sont plutôt minoritaires.



Concernant la fréquentation des activités, les Promeneurs du Net Parentalité ont comptabilisé environ **47 nouveaux participants** à leurs actions (soit en moyenne **4 par Promeneurs**) au sein de la structure qui seraient en lien avec la présence éducative sur Internet.

4/ Evaluation du fonctionnement général de l'expérimentation

4.1 Appel à candidature

Le choix d'un appel à candidature auprès des référents parentalité des Centres Sociaux et des Espaces de Parents et de leurs employeurs du département, donnait une base de 21 personnes : 13 se sont portées volontaires, 2 ont intégré le réseau en cours de route et n'ont donc pas été associées au travail d'évaluation. La répartition s'est faite de la façon suivante : 10 référents famille, 4 espaces de parents, 1 pôle famille/Violences Intra Familiales.

Le choix de ce panel a été une volonté de maîtriser à la fois la taille et la composition du groupe. Dans les hypothèses de départ se trouve l'idée que les PdN Parentalité sont des professionnels pratiquant un accompagnement à la fonction parentale, et non simplement des professionnels ayant à faire à des parents dans l'exercice de leurs missions. Par exemple, nous avons considéré que si un animateur rencontre parfois les parents des jeunes dont il a la charge, sa mission n'est pas prioritairement ou principalement axée sur l'accompagnement à la parentalité, mais plutôt un travail collaboratif de "co-éducation". En ce sens, pour nous et dans le cadre de cette expérimentation, il ne peut pas être PdN Parentalité. Il pourra cependant, parce qu'il aura rencontré et échangé avec des PdN Parentalité, orienter bien mieux et plus facilement les parents qui lui soumettraient une situation nécessitant un accompagnement par un professionnel.

4.2 Un réseau commun Jeunesse/Parentalité

En proposant à de nouveaux professionnels exerçant auprès de parents d'expérimenter la Présence Educative sur Internet en devenant Promeneurs du Net, on fait l'hypothèse que la posture sera la même ou suffisamment proche entre PdN Jeunesse et PdN Parentalité pour que le cadre puisse s'appliquer avec les mêmes bénéfices.

Nous avons également postulé qu'appartenir au même réseau aiderait à favoriser le travail ensemble et une interconnaissance des professionnels de la jeunesse et de la parentalité, de leurs structures, de leurs projets, de leurs activités, de leurs publics, du territoire en commun

Et, en effet, les participants à l'expérimentation témoignent d'une meilleure connaissance de leurs collègues que ce soient Promeneurs du Net Jeunesse ou Parentalité.

QQ « Les amis en dehors des parents sont essentiellement des collègues Promeneurs du Net, ou des bénévoles de l'association. Les avoir en amis me permet d'avoir les informations sur leur structure et leurs événements mais aussi d'échanger par rapport aux projets, aux idées, aux animations... Ils sont plus nombreux que les parents, cependant j'observe depuis quelques mois que le nombre de professionnels varie peu alors que celui des parents augmente petit à petit. »

QQ « La référente famille participe aux temps de coordination du réseau départemental (rencontres, formations, analyse des pratiques) ; un lien s'est créé entre les référents famille/parentalité du département facilitant ainsi des échanges de pratiques (Intervenants parentalité, fonctionnement des cafés parents, affiches...). Les référents du groupe de pilotage nous soutiennent et nous accompagnent tout au long de l'année. »

Nous avons pu noter une différence entre les deux groupes (Jeunesse et Parentalité) : le groupe de PdN Parentalité est pour le moment bien plus homogène que le groupe Jeunesse. Les références métier, le niveau de qualification, les préoccupations ont bien plus convergé, même si des pratiques varient fortement d'un professionnel à l'autre. Les PdN Parentalité ont expliqué s'inspirer des idées glanées sur les profils Facebook des autres référentes famille ou parentalité. Nous avons déjà pu constater ce comportement positivement opportuniste avec les PdN Jeunesse.

L'expérience a démontré que le choix de réunir PdN Jeunesse et Parentalité est pertinent même s'il reste indispensable de proposer des temps spécifiquement dédiés aux PdNP, d'une part parce que leur groupe est de taille modeste par rapport au reste du réseau et d'autre part parce qu'il existe des enjeux spécifiques liés au métier des PdNP.

QQ « Je trouve la création des groupes locaux, avec les PDN Jeunesse et Parentalité pertinent. J'espère que nos rencontres permettront une meilleure unité dans nos pratiques. »

QQ « Des temps de réflexion partagés et de formation. Avoir tout de même un point de vigilance autour du regroupement PdN jeunesse/parentalité peut être dans les contenus proposés. Les temps d'échanges en commun étant rapidement en décalage. »

Que ce soit entre PdN Parentalité ou avec les PdN Jeunesse, il est clair que la mise en réseau de professionnels favorise le travail ensemble, à condition que le réseau ne gomme pas les différences de besoins, de temporalités, de publics, de situations.

4.3 Un accompagnement identique à la prise de fonction

Cet accompagnement est composé de plusieurs étapes : un entretien préalable, les signatures des engagements et de la Charte, la création du compte Facebook, la création de la fiche sur l'annuaire national des Promeneurs du Net.

Le même cadre a été proposé à tous les Promeneurs du Net, donc les PdN Parentalité ont suivi le même accompagnement pour démarrer, puisque celui-ci a fait ses preuves quant à une intégration en douceur tenant compte des situations de chacun.

L'entretien préalable puis le rendez-vous pour la création du compte Facebook sont individuels et permettent un temps d'échange et de capacitation du Promeneur du Net, qui peut aborder tous les sujets qui le préoccupent, sur une durée totale d'environ quatre heures, voire plus si d'autres rencontres sont nécessaires.

QQ « La venue du coordonnateur du réseau de PdN au bureau a été essentielle pour paramétrer ensemble le profil et ainsi démarrer l'expérimentation. Il y a une période de tâtonnement dans ma pratique. Pas à l'aise, peur de faire une fausse manip. Réussir à transformer un doc pdf en image pour l'intégrer à une publication... petit à petit cela a fonctionné, la création de carte de visite PdN, que j'ai pu distribuer a facilité les échanges autour de cette nouvelle activité, les amis sont arrivés. »

Dans un groupe de professionnels devenant Promeneurs du Net, les situations sont très variées en ce qui concerne les besoins pour exercer cette mission. Certains pratiquent déjà, soit pour eux, soit à titre professionnel en-dehors du réseau, d'autres n'ont jamais utilisé un réseau social, certains sont réfractaires ou ont un degré important de défiance. L'accompagnement proposé aux PdN Jeunesse nous a semblé suffisamment solide et large pour convenir aux PdN Parentalité.

Cela s'est révélé exact, à la difficulté près de la temporalité. En effet, il a fallu presque deux mois pour finaliser la création du dernier compte Facebook professionnel de PdN Parentalité. Certaines ont donc démarré courant janvier, quand d'autres n'ont pu le faire que courant mars (une minorité). C'est en partie pour cette raison que nous nous sommes donnés une année civile entière pour l'expérimentation : gérer les décalages, et aussi rencontrer les différentes périodes de l'année avec

leurs particularités quant au fonctionnement des structures, de la présence ou pas des professionnels (congs, maladie...), prendre le temps de pratiquer, de se faire connaître, de réfléchir, de s'adapter et d'adapter ses outils.

4.4 Une proposition de temps de regroupement

Au cours de l'expérimentation, ont été proposées des formations ouvertes aux deux types de PdN, plus une journée spécifique PdN Parentalité à leur demande, une journée départementale en commun, ainsi que des échanges de pratiques.

La proposition a donc été faite de 3 jours d'échanges de pratiques PdNP, une journée départementale PdNJ et PdNP, et la possibilité (volontariat) de s'inscrire aux temps de formation des PdNJ.

Voici ce qui a été relevé concernant les participations des PdNP :

	Thèmes de regroupements	Ouvert aux PdNJ	Nb de regroupements	Total en heures	Total en journées	Nb participants PdNP	Nb participants total
1	Echanges de pratiques	0	3	18	3	38	49
2	Journée départementale	1	1	6	1	13	88
3	Formation RSN/posture pro	0	1	6	1	8	10
4	Education aux médias	1	2	6	1	0	9
5	Outil "Le Vrai du Faux"	1	1	6	1	2	14
6	Contenus pour les RSN	1	2	6	1	8	14
7	Mieux connaître l'adolescence	1	1	3	0,5	3	12
		5	11	51	8,5	72	196

RSN : Réseaux Sociaux Numériques

Nous avons constaté une forte implication sur les temps de regroupements et de formation : résultat positif, mais qui questionne sur les autres propositions qui peuvent leur être faites (employeur, autres réseaux...) et sur la charge en temps d'absence dans la structure.

En particulier 8 PdNP ont demandé et participé à une journée organisée spécifiquement pour le groupe, pour approfondir la connaissance des réseaux sociaux et réfléchir à la posture professionnelle sur ceux-ci.

QQ "Il faut maintenir les journées de formation même si nous ne sommes pas toujours disponibles."

QQ « Pour ma part, j'ai apprécié la journée départementale qui m'a permis de rencontrer de nouvelles têtes, et un super contenu lors des séances. J'espère pouvoir bénéficier de formations comme proposé l'an dernier mais sur un secteur géographique plus proche. »

4.5 Un groupe spécifique sur les réseaux sociaux

Un groupe Facebook secret¹ a été créé à l'occasion de l'expérimentation Pdn Parentalité, à l'instar du groupe existant pour les Pdn Jeunesse. Sa vocation est le dépôt de ressources, l'échanges de messages sur l'organisations du réseau, ainsi que des discussions entre PdN.

Il semblait important de créer un groupe consacré aux Pdn Parentalité afin de préserver les spécificités de la thématique qui aurait pu se trouver noyée dans le groupe secret Pdn Jeunesse.

¹ Un **groupe secret** Facebook est un groupe au sein duquel les publications ne sont visibles que par les membres du groupe, il ne peut être rejoint que sur invitation par un de ses membres et il n'apparaît pas dans les recherches **Facebook**.

On trouve des groupes de ce genre dans tous les départements, puisque Facebook est l'outil commun des PdN. Il est donc simple de leur proposer un groupe secret sur ce réseau, permettant le partage d'informations, aidant à l'organisation de la vie du réseau, ou des échanges entre professionnels. A la demande des PdNP, nous leur avons créé un groupe spécifique pour ne pas perdre ce qui les concerne dans le groupe des PdNJ. Certaines ont tout de même demandé à rejoindre également le groupe des PdNJ.

Voici les données concernant ce groupe :

15 documents déposés

54 photos

90 posts

Sujets des posts : 50% organisation du réseau, 10% vie du réseau, 40% ressources professionnelles ou culturelles

Membres : 20 au total, 15 PdNP, 2 administrateurs et les membres du groupe de pilotage technique : le coordonnateur départemental Parentalité (Udaf), la conseillère technique Caf Parentalité, la conseillère technique Caf AVS Jeunesse, le coordonnateur départemental PdN Caf.

4.6 Un groupe de pilotage

Un groupe de pilotage a été mis en place, composé de la conseillère technique Animation de la Vie Sociale et Jeunesse de la Caf, de la conseillère technique Parentalité de la Caf, du coordonnateur départemental « Parentalité » (UDAF), et du coordonnateur du réseau des PdN (Caf), afin de gérer les aspects purement "réseau" et l'accompagnement numérique d'un côté, et les aspects liés aux questions de parentalité de l'autre

La création de ce groupe, initiative de la Caf, a produit des effets mitigés. En élément favorable, les PdN ont vu l'intérêt d'un groupe à plusieurs missions, permettant une approche métier, sur la pratique de PdN et sur les besoins en numérique :

QQ « Lors des temps de regroupement, les échanges sont riches et abordés avec des approches différentes en fonction des missions de chacun des membres du groupe de pilotage. De plus, chaque membre a une utilisation différente des réseaux sociaux, débutants ou confirmés, ce qui permet à chacun de trouver sa place en tant que promoteur du net. »

QQ « Groupe complémentaire dans les compétences et apports transmis en réunion / formation / temps d'information / analyse de pratique. Je me sens soutenue et j'ai rapidement des réponses à mes questions quand il y en a. »

Les points négatifs relevés par les PdN sur ce groupe de pilotage sont très peu nombreux. Ainsi, certains sujets n'ont pas été abordés, qui relèvent de discussions de fond :

QQ « La question du travail social via le numérique n'a pas été, à mon avis, assez approfondi. »

Concernant l'analyse de ce groupe pour lui-même, nous constatons que les rôles et tâches de chacun n'ont peut-être pas été suffisamment travaillés et présentés.

De ce fait, c'est surtout le coordonnateur du réseau de PdN qui a été sollicité au fil de l'eau pour des questions liées à la posture sur les réseaux, aux outils numériques.

La conseillère technique AVS/Jeunesse a participé à l'expérimentation au moment de son lancement ainsi qu'à son évaluation.

Pour la conseillère technique Parentalité, et pour le coordonnateur départemental parentalité, il a fallu plus de temps pour se familiariser avec le fonctionnement du réseau de PdN et contribuer à la vie de réseau en publiant sur leur compte ou dans le groupe secret.

Tous les deux ont constaté une absence quasi complète de questions de la part des PdN Parentalité sur cette thématique. Les questions reçues ont eu trait à l'organisation d'événements, d'animations, à l'organisation de dispositifs.

A retenir

Le choix de conserver un réseau unique pour les PdNJ et les PdNP a répondu à nos attentes et hypothèses, principalement sur le volet technique et fonctionnel.

Comme pour tout PdN débutant dans sa mission, les PdNP ont eu un grand besoin d'accompagnement, individuel et de groupe. En particulier, une très forte participation aux temps de regroupements renforce la nécessité d'un réseau organisé, territorialisé (proche), actif et dynamique.

La mise en place d'outils et de temps spécifiques montre que les aspects « métier » n'ont pas été suffisamment traités. Le simple échange de pratiques (même accompagné de spécialistes) n'a pas fait émerger beaucoup de questions de postures liées à l'accompagnement à la parentalité.

5/ Analyse des résultats

Nous avons envisagé que la PEI, proposée à des professionnels de la parentalité, pouvait avoir un impact sur plusieurs domaines de leur activité quotidienne.

5.1 Impact sur les familles

5.1.1 Information, communication, visibilité

Les participants à l'expérimentation constatent majoritairement que l'impact principal de la PEI concerne la question de la communication sur leurs actions et de la visibilité de leur offre. Ce constat est aussi une forme de déception puisque la présence éducative sur Internet ne se limite pas à la fonction d'information des familles sur les actions mises en place. Cependant, concernant l'offre Parentalité ce résultat est particulièrement intéressant. En effet, une évaluation nationale de la politique de soutien à la parentalité en 2013² a démontré que les actions en faveur de la parentalité souffrent d'un manque de visibilité et qu'elles ne sont pas toujours connues des familles qui en auraient besoin.

QQ « Meilleures connaissances des actions, informations rapides, communication plus simple. »

QQ « De l'intérêt de ce compte, les familles expriment : une communication plus détaillée et explicite de l'actualité de la Maison, des informations ciblées quant à leurs besoins, un lien social maintenu. »

Des partenaires interrogés identifient également la fonction de Promeneur du Net Parentalité sur la question de la communication et de l'information :

QF « C'est une référence, qui sert à communiquer, qui permet de relayer les informations sur nos propres pages et auprès de notre public. Il permet de guider vers...d'orienter... »

De même, parmi les employeurs interrogés, certains identifient bien la plus-value que représente Promeneur du Net Parentalité en termes de visibilité de la thématique parentalité sur un territoire.

QF « Cette labellisation a permis une meilleure transmission aux collègues de l'actualité parentalité du territoire. (...) L'information via les réseaux sociaux permet aux collègues de prendre connaissance des infos, les relayer si besoin(...) »

Certains collègues de Promeneur du Net Parentalité confient qu'ils se sont sentis mieux informés également sur l'existant, ce qui, sans doute, facilite le fait d'orienter les familles vers ces actions.

QF « J'ai accès à plus d'informations sur les actions parentalité réalisées sur le territoire, je suis plus conscient de tout l'éventail d'actions menées par la référente famille/parentalité du centre social. »

² Evaluation conduite par l'IGAS en 2013. Les préconisations de cette évaluation ont été reprises pour fixer les axes de développement des Schémas départementaux des services aux familles 2016-2019.

Même si au bout d'une année d'expérimentation les parents sollicitent encore peu les professionnels en ligne sur des questions éducatives, les Promeneurs du Net Parentalité font le constat qu'ils les sollicitent davantage pour avoir des renseignements sur les actions mises en place.

QQ « - Meilleure diffusion des informations concernant les activités, les manifestations de la structure

- possibilité de s'inscrire aux activités via Messenger

- permet de suivre ce qui se passe dans la structure

- lien facilité avec la référente famille : discussions spontanées, échanges d'informations, prise de rendez-vous, rappel pour les réunions de parents, d'habitants, accompagnement sur projet...

- permet d'avoir des informations en lien avec la parentalité autres que celles de la structure (revues, activités parents-enfants...) »

5.1.2 Accessibilité

Plusieurs Promeneurs du Net Parentalité évoquent le fait que les parents s'inscrivent directement aux activités via le réseau social et/ou prennent rendez-vous en utilisant la messagerie privée. Ce type de modalité d'entrée en contact facilite donc l'accessibilité des actions portées par les structures.

QQ « Les parents sont très contents de la présence éducative. La diffusion de l'information sur l'ensemble des actions ainsi que les inscriptions par Messenger sont un atout considérable pour les parents. (...) »

QQ « Les personnes nous renvoient surtout qu'il est plus facile de nous joindre par Messenger et utilisent souvent ce réseau pour prendre un rendez-vous ou demander une information. »

5.1.3 Adaptation aux pratiques des familles

On a pu constater que sur les 13 participants principaux à l'expérimentation, les professionnels disposant de la plus grande ancienneté avaient déjà développé une présence sur les réseaux sociaux (via des pages de structure, des profils professionnels non labellisés ou parfois en tant que PdN Jeunesse dans le cadre de fonctions antérieures ou de postes portant sur plusieurs publics).

Cela démontre que l'utilisation des réseaux sociaux avait déjà été identifiée par ces professionnels comme une pratique nécessaire pour s'adapter aux besoins des familles actuelles.

QQ « Ce compte a été ouvert il y a environ 10 ans (je suis moi-même sur la structure depuis plus de 20 ans), l'objectif était alors de garder le lien avec le public accueilli. Dans un 2ème temps, l'idée était d'utiliser ce compte pour communiquer sur la vie de la structure, et mieux faire voir les projets et actions familles. Il est et reste un outil au service de l'accueil. »

QF « Permet d'avoir des réponses sans forcément se déplacer (pratique quand est famille monoparentale et/ou nombreuse). »

Parmi les parents interrogés, certains identifient bien que cette possibilité répond à leur besoin et/ou leur difficulté de mobilité.

QF « J'ai des soucis pour me déplacer et être en contact avec les gens en général alors c'est plus facile de parler par Messenger. »

Sur cet aspect, une observation sur du plus long terme permettrait de confirmer (ou d'infirmer) l'hypothèse selon laquelle ce canal de communication a une fonction facilitatrice pour la prise de parole de parents qui n'oseraient pas en d'autres circonstances.

5.1.4 Implication, prise en compte des besoins des parents, valorisation

Plus d'un tiers des participants à l'expérimentation expliquent que via les réseaux sociaux les parents sont plus demandeurs et plus facilement force de proposition en termes d'activités à mettre en place, de thématiques à travailler ou de type d'actions à mettre en œuvre. Ce constat serait à confirmer après

une période plus longue de pratique mais cette tendance est très intéressante dans la mesure où elle concourt à valoriser les compétences des parents et à renforcer leur implication dans la vie de la structure.

QQ « Les parents (...) me donnent des idées d'activités. »

QQ « J'utilise (...) cet outil (...) comme vecteur de valorisation de compétences (parents qui me transmettent des liens ou des contenus pédagogiques, valorisation des actions du projet et plus particulièrement des personnes investies). »

5.1.5 Accompagnement individuel

Comme on avait pu le constater lors des premiers bilans de l'expérimentation Promeneur du Net Jeunesse, les professionnels investis dans l'expérimentation Promeneur du Net Parentalité expriment globalement une certaine forme de déception, constatant que finalement peu de parents les sollicitent en ligne sur des questions individuelles liées à la parentalité.

QQ « Le public habituel vu lors de divers ateliers vient vers nous beaucoup plus facilement pour échanger sur des questions de parentalité, d'éducation, leur vécu au quotidien... mais en direct Les amis sur les réseaux sociaux ne viennent pas échanger sur les thématiques évoquées précédemment, mais viennent échanger sur les actualités liées à nos actions (planning d'activités, inscriptions...). »

QQ « Mes temps de permanence en ligne ont été très calmes en matière d'échanges autour de la thématique de la parentalité sur l'année 2019. »

Pourtant des parents interrogés dans le cadre du questionnaire flash indiquent qu'ils ont bien compris que par cet outil, ils peuvent obtenir des réponses à leurs questions. Il faudra observer sur la durée si cette tendance se confirme, ou si peu à peu les PdNP sont aussi identifiés et sollicités sur le registre de l'accompagnement à la parentalité.

QF « Cela m'a donné beaucoup plus d'assurance. Dès qu'on a une question on sait qu'on peut être vite orienté, on peut trouver des réponses. Cela développe la confiance. »

QF « Avec cette possibilité d'échange avec toi cela donne un côté plus personnel à l'administration si jamais j'ai un souci, je sais que je peux m'adresser à toi directement. »

QF « Accompagner les parents/futurs parents à ne pas suivre de "mauvais conseils" (vu tout ce qu'il y a comme conseils parentalité sur le net...). »

5.1.6 Evolution du public

Dans les constats de départ, il a été observé que des parents d'adolescents en contact avec un PdN Jeunesse sollicitaient parfois le Promeneur du Net pour des questions liées à la parentalité.

De plus, une majorité des participants à l'expérimentation étant des référents famille des centres sociaux, ils collaborent de façon très régulière avec le référent jeunesse de leur structure tel que demandé dans le cahier des charges du projet ACJ (Animation Collective Jeunesse).

Il semblait donc probable que l'expérimentation Promeneur du Net Parentalité démontrerait que ce sont les parents d'ados qui entrent le plus facilement en contact avec un PdN Parentalité et que cela permettrait d'attirer davantage ce public spécifique.

Cette hypothèse de départ ne s'est pas vérifiée. Les PdN Parentalité ont été en contact avec tous types de parents, principalement les parents qui fréquentent les activités de leur structure mais il semble que ce sont les parents de jeunes enfants qui ont été plus présents que ce qui avait été postulé au départ.

QQ « Le public Facebook est représentatif du public accueilli dans l'espace familles »

QQ « J'ai beaucoup de familles avec des enfants en bas âge sur les réseaux sociaux alors que les familles de la structure sont avec des enfants qui vont à l'école. »

Cependant, l'expérimentation de Promeneurs du Net Parentalité, semble avoir permis d'élargir l'audience des professionnels de la Parentalité auprès d'un public qui fréquente peu ou pas les activités proposées dans les structures.

QQ « Des parents qui travaillent et qui passent peu dans la structure. »

QQ « Néanmoins le Facebook parentalité permet de toucher de nouvelles familles, qui n'osent ou ne souhaitent pas venir de manière régulière et qui ont besoin de temps pour s'approprier le Centre Social. »

A retenir

Un impact très positif sur l'information des familles concernant l'offre parentalité d'une structure.

Une meilleure visibilité pour les familles, les partenaires et les collègues sur l'offre parentalité sur un territoire.

Un contact facilité avec les familles pour accéder aux activités et services des structures.

Une adaptation aux pratiques des familles.

Une implication des familles dans la vie de la structure renforcée grâce aux réseaux sociaux.

Un contact avec des parents d'enfants de tous âges (moins de parents d'ados et plus de parents de jeunes enfants que ce qui avait été anticipé).

De faibles sollicitations des familles concernant des questions individuelles, un besoin d'accompagnement

6.2 Impact sur les structures

6.2.1 Communication et fréquentation des activités

Les professionnels pointent toujours la communication comme un aspect difficile de la promotion des actions pour toucher un plus large public, et se posent de nombreuses questions :

Quels supports ? affiches, flyers, articles de presse, messages radio, discussions à la sortie des écoles, démarches vers les partenaires... Ainsi, depuis des années ils adaptent leurs pratiques au rythme soutenu du quotidien des parents.

L'expérimentation confirme l'hypothèse que les réseaux sociaux sont des territoires investis par les parents, exceptée une minorité de parents non connectés.

Les parents soulignent une communication facilitée, plus visible, plus accessible des activités de la structure :

QQ « Une communication plus détaillée et explicite de l'actualité de la Maison », « Meilleure diffusion des informations concernant les activités, les manifestations de la structure ; possibilité de s'inscrire aux activités via Messenger », « C'est pratique et instantané car on a très souvent, voire tout le temps son téléphone sur soi. »

Les professionnels le confirment :

QQ « Le public est très satisfait. ... sur le fait qu'ils ne vont pas chercher l'info mais qu'elle vient directement à eux. »

QF « Je pense que ça permet à davantage de parents d'être en lien plus facilement avec la structure. »

Entre partenaires publiant sur les réseaux sociaux, le flux d'informations enrichi l'offre à destination des parents et permet d'orienter des familles vers d'autres structures.

QQ « En tant que partenaire, je peux partager les informations concernant les activités, les manifestations de la structure et orienter le public que j'accompagne vers la structure, vers la référente famille. »

QQ « ... Les avoir en amis me permet d'avoir les informations sur leur structure et leurs événements mais aussi d'échanger par rapport aux projets, aux idées, aux animations... »

Cependant même si cet atout de communication est plébiscité par tous les promeneurs du Net parentalité, les conséquences sur la fréquentation des activités sont exprimées de façon un peu plus nuancée.

Quelques-uns ne voient pas de différence :

QQ « Aucun impact n'a été constaté sur la fréquentation du lieu d'accueil des familles qui est constant ... Néanmoins, j'utilise plus facilement cet outil pour cibler ma communication auprès des familles, mais aussi comme vecteur de valorisation de compétences (parents qui me transmettent des liens ou des contenus pédagogiques, valorisation des actions du projet et plus particulièrement des personnes investies). »

QQ « Ce sont les flyers distribués de main à main qui ont quelques impacts et le travail avec le partenariat qui accompagne les familles. »

Hormis ces réponses mitigées (à peine un quart des réponses), la grande majorité des promeneurs du net remarquent une nette progression de la fréquentation aux actions.

Cette progression est intimement liée à :

- L'élargissement du territoire de diffusion de l'information,

QQ « Augmentation du nombre de parents sur les actions, meilleure connaissance par les partenaires de nos actions, nouvelles inscriptions. »

*QQ « La différence est peut-être celle de la localisation, certains parents ou professionnels sont de la communauté de communes (...), voire du département et pas seulement de ***. »*

- L'ouverture à de nouveaux parents, notamment des parents d'enfants d'âges différents du public habituel, touchés par les diffusions d'informations sur des thématiques variées,

QQ « Nous avons un nombre de participation aux actions en nette augmentation depuis la mise en route de PDN parentalité. Cela nous a permis de prendre en compte la demande des jeunes parents avec des enfants en bas âge n'allant pas à l'école et cherchant des activités. Nous avons alors mis en place de nouvelles actions. »

QF « La labellisation a permis de développer des contacts avec des familles avec qui on n'avait pas ou peu d'échanges. »

- L'effet boule de neige avec le partage des informations entre familles – « un bouche-à-oreille » décuplé par le numérique,

*QQ « Les activités proposées par le centre social *** sont également partagées sur d'autres pages Facebook donnant ainsi plus de visibilité auprès des familles, et population. Et après quand une personne a une information via la page Facebook, en général le bouche à oreille fonctionne bien. Les familles ont la possibilité de s'inscrire aux activités via la page Facebook. »*

- La mise en œuvre de nouvelles actions « soufflées » par les parents « amis » actifs et impliqués,

QQ « Nous avons également beaucoup de nouvelles familles depuis janvier 2019 car beaucoup de parents sont sur les réseaux sociaux et en particulier Facebook et partagent les informations avec les autres parents. Un groupe de mamans a d'ailleurs créé un groupe avec l'ensemble des infos concernant l'Espace Des Parents. »

QQ « Les parents demandent parfois des informations sur les animations ou me donnent des idées d'activités"..."Des idées de thématiques pour les cafés des parents à venir sont proposées par certains parents. »

Ces deux derniers témoignages apportent un résultat non attendu et très prometteur sur la participation des usagers qui semble être facilitée par ce mode relationnel. Il conviendra de réinterroger cette notion lors d'une prochaine évaluation.

Un professionnel synthétise l'impact observé par une partie des PdN Parentalité sur leur structure :

« Réel outil de veille et d'échanges, le Facebook parentalité a permis de toucher davantage de familles. Il a offert l'opportunité d'une meilleure visibilité. C'est un moyen de communication complémentaire qui permet d'échanger autour de la parentalité, d'offrir un espace de permanences, de ressources accessibles à tous y compris aux familles qui ne franchissent pas les portes du Centre Social spontanément. Il permet également d'avoir un espace d'échanges de pratiques entre professionnels facilitant (ressources, échanges, informations, confrontation des pratiques). Il a permis d'assurer une continuité dans le lien avec les familles à l'issue d'actions collectives en invitant de nouvelles familles à les rejoindre. »

6.2.2 Prise en compte de la PEI dans le travail en équipe

Quel est le regard posé sur la mission de PdN Parentalité dans les équipes ? Comment les équipes et les responsables hiérarchiques s'en saisissent-ils ? Les PdN Parentalité sont-ils reconnus dans cette nouvelle pratique ?

Pour l'ensemble des Promeneurs du Net Parentalité, la PEI est évoquée lors des réunions d'équipes, en dehors de ces temps et lors des bilans de structure. La mission semble connue, au moins en partie, par les collègues des PdN Parentalité.

Seuls deux Promeneurs disent ne pas avoir échangé à ce sujet avec leurs collègues pendant ces temps communs. Soit le sujet n'était pas prioritaire en raison de changements dans la structure, soit le manque d'expérience et de recul, ne permettait pas d'en faire état.

QQ « Ces points n'ont pas vraiment été abordés en 2019 (1ère année de labellisation, charge de travail importante, projet ouverture espace des parents, nouvel organigramme). Une meilleure communication auprès des collègues (Pesi) devra se faire afin que chacun découvre, comprenne l'objectif de cette mission mais plus largement sur l'ensemble des services, (... Je suis plus à même aujourd'hui d'en parler et de voir la nécessité d'y travailler en équipe) ».

QQ « La PEI n'est pas encore intégrée dans une dynamique de travail en équipe. Les temps d'échanges, régulation ne sont pour le moment pas formalisés »

Plus précisément parmi les professionnels qui ont intégré la PEI dans leur travail en équipe, un seul dit l'avoir « *peu abordé* », tous les autres affirment échanger avec leurs collègues, en réunion mais aussi au quotidien.

Les apports de la PEI au sein des équipes :

- La PEI en tant qu'outil d'information,

QQ « Au sein de l'équipe nous partageons sur les informations pouvant être transmises via FB en distinguant celles pour les familles et celles plus générales pour le site de la Maison. »

QQ « ils ont tous le réflexe Promeneur du Net que ce soit pour une information globale à transmettre aux parents ou pour contacter un parent en particulier. »

- La PEI comme possibilité d'orienter vers le professionnel accompagnant la parentalité,

QQ « La PEI est abordée en équipe surtout comme un outil de communication entre nous et le public. Les collègues savent que nous avons un compte Facebook Pro et relaient au public que nous sommes joignables par ce canal et que nous diffusons de l'info... »

- La PEI en tant que ressource,

QF « C'est l'opportunité d'une ressource spécifique pour l'équipe, un moyen d'agir supplémentaire et complémentaire. »

QF « Les PdNP enrichissent les discussions dans le travail d'équipe et donnent un autre point de vue par les échanges qu'ils ont avec les parents sur le Net et complètent ainsi notre diagnostic de territoire. »

- Une dimension transversale dans la structure

QF « Les PdNP permettent également une meilleure transversalité entre les différents professionnels. »

QF « Le PDN parentalité, c'est un lien entre collègues, entre structures, un accès, une vision de tout ce qui se fait sur le territoire. A terme, je pense que cela permettra la mise en place de projets en commun. »

Un Promeneur qui a une expérience sur les réseaux sociaux antérieure au dispositif PdN, montre une prise en compte de la PEI plus « avancée » au sein de son équipe :

QQ « Une réunion d'équipe est animée tous les mercredis matin, un retour y est fait systématiquement (...) sur les sollicitations, questionnements, inquiétudes quant à notre pratique sur les réseaux. Les solutions, débats, décisions sont pris collectivement. »

Pour six Promeneurs la proximité avec des collègues Promeneur du Net Jeunesse est un avantage pour aborder les aspects techniques, le positionnement, la pratique, mais aussi pour présenter des bilans conjoints et faire poids auprès des employeurs :

QQ « Etant seule sur la parentalité, je discute beaucoup avec mon collègue PdN Jeunesse afin d'échanger sur certaines situations ».

QQ « La directrice de ma structure est Promeneur du Net Jeunesse, elle connaît donc bien le fonctionnement et l'importance du dispositif. Jusque-là, j'ai toujours réussi à me libérer pour participer aux réunions du réseau »,

Enfin, la prise en compte de la PEI par les responsables hiérarchiques, cadres ou élus, est davantage abordée, dans les retours des Promeneurs, au stade de l'installation du dispositif, des bilans et des évaluations.

QQ « Concernant notre hiérarchie et les élus, nous avons eu des temps de rencontre pour échanger sur cette mission de Promeneur du Net Parentalité, notamment au moment de la mise en place de la phase d'expérimentation mais aussi au moment de la phase de l'évaluation. Il y a eu une volonté de nous inscrire dans cette expérimentation, ce temps de présence en ligne sur les réseaux sociaux est reconnu. »

QQ « Nous avons intégré notre bilan d'activité PdNP au bilan annuel du Centre Social afin de diffuser auprès de nos élus notre activité et les impacts de notre labellisation ».

A retenir

Les réseaux sociaux sont des territoires investis par les parents ; ce médium rend visibles les propositions d'actions, facilite l'accessibilité aux activités et aux structures,

Les partenaires « amis » sont des relais de l'information et orientent leur public vers les structures,

Les structures constatent l'élargissement du territoire de diffusion de l'information, la venue de nouveaux parents, une implication de parents proposant des idées d'actions,

La fréquentation des parents aux actions s'accroît très nettement pour certains et progressivement pour d'autres,

La PEI est connue et reconnue par les collègues du Promeneur qui bénéficient des possibilités de diffuser de l'information, de contacter ou orienter une famille, ou d'échanger sur une situation,-

La proximité avec un autre PdN Jeunesse accentue la prise en compte de cette mission dans la structure. Des bilans communs peuvent montrer davantage l'impact de la PEI

La dimension bilan-évaluation est prise en compte dans presque toutes les structures.

7/ Effets inattendus liés à la période de confinement du Covid-19

Précaution méthodologique : l'expérimentation a eu lieu du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019, cependant la période de pandémie liée au Covid-19 et le confinement qui s'en est suivi ont provoqué une accélération de la pratique de la Pei Parentalité et une vision différente des modes d'intervention. Il semble important de valoriser les enseignements tirés au cours de cette période au titre de l'évaluation de l'expérimentation. Le groupe de pilotage rapporte ses propres observations et réflexions à ce sujet.

Au cours de cette période, la plupart des PdN Parentalité ont pu maintenir leur activité en ligne : pas de chômage total ou partiel permanent, outils professionnels disponibles, autorisations de la hiérarchie.

Ils ont pu déployer de nombreux modes d'action :

- Conseils d'activités pour aider les parents à gérer les besoins de leurs enfants
- Relais de renseignements, documents et informations institutionnelles (autorisations de sortie, conseils sanitaires...)
- Participation à un groupe « numérique de confinement – Manche » pour diffuser des informations de manière globale
- Publications autour du bien-être, de la santé mentale, de l'organisation positive de la famille, des temps, de l'espace à la maison
- Animations en direct ou en vidéo : activités manuelles, plateformes de jeux de société, activités physiques
- Echanges interindividuels avec les parents
- Echanges en groupes : cafés de parents en ligne par exemple
- Orientation et lien vers les organismes sociaux, l'école
- Soutien scolaire soit direct, soit en proposant des ressources en ligne

Le dispositif a montré toute sa pertinence lors de cette période. Les messages privés entre les PdN Parentalité et les parents ont été plus nombreux que lors de la période évaluée. Cette période a également fait évoluer la posture à l'égard du « aller vers », les PdN ont été plus pro-actifs pour ne pas perdre le lien qui ne pouvait plus être assuré par le présentiel.

Une illustration : Les Café Parents : avant le confinement, les PdN Parentalité n'auraient jamais envisagé ni accepté d'organiser de manière dématérialisée un temps de rencontre et d'échanges qui se fait habituellement en présentiel. Or, confinement oblige, plusieurs Promeneurs du Net Parentalité ont organisé des cafés parents en visio-conférence et ont constaté d'une part que ces propositions mobilisaient du public et d'autre part que des parents ont pu exprimer le fait que le contact à distance avait des aspects rassurants concernant le regard des autres lié au présentiel.

D'une façon générale, la contrainte forte liée au confinement a permis une plus grande liberté dans ce que se sont autorisés les PdNP : aller vers les familles même sans sollicitation de leur part, se filmer ou filmer des activités. Ils ont pu constater que ces pratiques n'étaient pas incompatibles avec leur éthique.

En ce qui concerne la vie du réseau, de nombreux contacts ont pu avoir lieu en visio-conférence, ce qui a permis une forte montée en compétence concernant les outils de travail à distance ainsi que la capacité à trouver, identifier et qualifier des ressources. La persistance de ces modes d'action, de ces nouveaux usages reste à observer dans les mois et les années qui viennent.

A RETENIR

Le confinement imposé par la crise sanitaire a été un révélateur de l'intérêt de proposer des Promeneurs du Net sur la thématique Parentalité.

Les parents ont manifesté un enthousiasme important pour les propositions d'information, d'animation, d'activités en ligne proposées par les Promeneurs du Net Parentalité.

Par ailleurs, les sollicitations individuelles de soutien à la fonction parentale qui semblaient modestes pendant la période d'expérimentation, sont devenues, nombreuses et régulières pendant la période de confinement.

Liens vers la chaîne YouTube PdN Parentalité Manche

Une chaîne YouTube propose des témoignages de professionnels investis dans l'expérimentation.

<https://bit.ly/3ca0HkV>



8/ Ouverture du réseau de Promeneurs du Net Parentalité à d'autres professionnels

Les participants à l'expérimentation Promeneur du Net Parentalité ont été interrogés sur l'opportunité d'intégrer de nouveaux métiers au réseau Promeneurs du Net Parentalité.

Les avis sont très mitigés, on ne peut ressortir aucun consensus, aucune unanimité.

Cependant on peut retenir qu'en moyenne, les Promeneurs du Net Parentalité sont plutôt favorables à l'ouverture de la labellisation aux directeurs d'EAJE, animateurs CLAS, intervenants LAEP, animateurs d'EVS et plutôt défavorables à l'ouverture aux RAM, aux travailleurs sociaux de l'éducation spécialisée, aux intervenants libéraux, aux directeurs d'ACM, à la PMI, aux psychologues ainsi qu'aux autres animateurs des centres sociaux non référents familles.

On peut retenir que les PdNP attendent une ouverture qui permettrait de toucher plus de familles mais également qui donnerait plus de ressources au réseau.

Cependant une vigilance pour ne pas « teinter » le réseau sur un mode soignant ou intervention sociale auprès du public est vivement exprimée. Les libéraux ou acteurs marchands de la parentalité (coaches) sont proscrits unanimement.

La question principale reste la définition de critères précis pour accepter la labellisation de nouveaux métiers mais avec par ailleurs un attendu de pouvoir faire du « cas par cas ».

A RETENIR

L'ouverture du réseau à de nouvelles compétences parentalité semble pertinente afin de mieux répondre aux besoins des familles (petite enfance, CLAS, LAEP, EVS...)

Il semble opportun d'élargir, en particulier, aux professionnels en lien avec les parents de jeunes enfants qui ont représenté une part importante du public en lien avec un PdNP.

La spécialisation des membres du réseau PdNP (acteurs du « médical » ou spécialistes de l'action sociale) n'est pas recherchée. Mais le statut de « personnes ressources du réseau » reste possible.

La proposition de promouvoir le réseau PdNP et de présenter sa dynamique aux acteurs cités dans l'enquête permettraient, au cas par cas, d'étoffer le réseau avec la mobilisation des acteurs et de leurs services.

9/ Préconisations

9.1 Labellisations au cas par cas

On voit bien que l'accompagnement à la parentalité concerne de nombreux professionnels, bénévoles, avec des statuts et situations très particuliers. Notamment, les PdN Parentalité ont rejeté l'idée de labelliser tout professionnel ayant auprès des parents une activité lucrative.

Il est à envisager que de nombreuses demandes seront faites quand nous proposerons un élargissement du réseau, et il faudra répondre à partir de critères objectifs, avec un mode de décision clair et connu.

Pour ce faire une solution serait d'élargir le groupe de pilotage pour qu'il soit représentatif des acteurs concernés, et clarifier sa mission en ce qui concerne les demandes de labellisation. Cette question est actuellement au travail.

En ce qui concerne les labellisations, elles seraient étudiées par ce groupe, observées au moyen d'une grille de critères que ce groupe va devoir définir dans un premier temps. Les critères auxquels nous avons pensé pour le moment sont (de façon non exhaustive) :

- L'accompagnement à la parentalité est une des missions principales du professionnel (en se référant à la fiche de poste)
- Il n'y a pas de relation commerciale directe entre le public et l'intervenant (ce qui n'empêche pas qu'une participation financière puisse être demandée par la structure)
- Le parent, la famille ou le jeune ne dépendent pas du PdN pour d'autres raisons que leur envie ou besoin d'être en contact avec ce professionnel (mesure d'accompagnement d'éducateur spécialisé par exemple), afin de lever une possible ambiguïté
- Le demandeur doit être missionné par son employeur, ce qui exclut de fait les auto-entrepreneurs, les bénévoles...
- L'entrée parentalité doit être généraliste c'est-à-dire qu'elle ne doit pas être spécialisée dans le soin, le judiciaire, etc.

Si ces critères restent à affiner et à compléter, il semble indispensable de conserver un caractère de souplesse afin d'affiner ces critères au fil du temps selon les tendances.

9.2 Personnes ressources du réseau

Au regard des retours sur les « profils de métiers » pouvant intégrer le réseau des PdN Parentalité, deux situations peuvent se présenter :

* Soit le poste occupé par le professionnel et/ou le métier et la structure d'intervention sont adaptés au cahier des charges et la labellisation peut se concrétiser

* Soit le profil du professionnel et le type de structure n'entrent pas dans le cahier des charges mais leur contribution au réseau PdN Parentalité semble pertinente

Les professionnels de la Parentalité ayant participé à l'expérimentation travaillent avec tout un réseau d'intervenants, de partenaires, de spécialistes (...) et chacun est une ressource réciproque, soit entre professionnels, soit pour le public parental.

Ne pas couper cette relation et cette richesse est une position de bon sens, ce qui ne veut pour autant pas dire que chaque intervenant pourrait devenir PdN Parentalité.

Il faut donc trouver un autre statut pour ces personnes et ces structures, afin de consolider les partenariats, fluidifier le « travail ensemble » et la ressource réciproque. Un autre réseau départemental de PdN a pensé à des « référents » qui seraient à mobiliser par les professionnels. Cette idée sera étudiée, en réfléchissant en particulier à son périmètre d'application (qui ? quels métiers...). Cela pourrait prendre la forme d'une appellation et d'un label spécifiques, différents de ceux des Promeneurs du Net pour lever toute ambiguïté. Une communication sur ce label sera nécessaire pour bien informer les familles et les professionnels de ce dont on parle.

9.3 Organisation du réseau

Comme le démontrent l'expérimentation et son évaluation, l'intérêt de n'avoir qu'un seul réseau de PdN dans le département est confirmé. Toutefois les PdN Parentalité revendiquent des temps et contenus qui leur soient dédiés, et il faut donc en tenir compte. Il sera nécessaire d'élaborer une programmation assurant un équilibre entre propositions communes à l'ensemble des PdN et propositions spécifiques en fonction des thématiques et/ou des métiers.

Un élément est à prendre en compte dans la situation particulière de la Manche. Du fait de la taille sans cesse croissante du réseau de PdN (une centaine à ce jour), de la volonté des PdN de se voir plus souvent (en annonçant en même temps ne disposer que de peu de temps disponible pour ça), et de la configuration géographique tout en longueur du département, la Caf de la Manche a mis en place des échelons intermédiaires d'animation du réseau : les groupes locaux.

Ces groupes, accompagnés par un animateur de groupe local désigné au sein du réseau PdN et financé par la Caf, ont une échelle territoriale de proximité et sont composés au maximum de 15 personnes. Ils doivent permettre une meilleure organisation, un passage plus fluide de l'information, d'échanger sur la pratique de chacun, d'accueillir les nouveaux membres du réseau, et de proposer l'équivalent de 3 jours de rencontres en présentiel par an. Les PdN Jeunesse et Parentalité participent à ces groupes de la même façon.

Nous envisageons d'ici quelques mois de proposer aux animateurs de groupes locaux de consacrer l'équivalent d'une des 3 journées qu'ils organisent à un temps dédié aux « métiers ». Cette journée se verrait « départementalisée », permettant aux PdN Parentalité de se voir entre eux, mais aussi aux médiateurs numériques et animateurs multimédias, aux informateurs jeunesse, aux FJT, aux Centres Sociaux. Pour les professionnels porteurs de plusieurs missions, nous les laisserions choisir le groupe « métier » qui leur convient le mieux.

Conclusion

En écho aux résultats de l'expérimentation Promeneurs du Net Jeunesse menée entre 2012 et 2015, la Présence Educative sur Internet auprès des parents a démontré son intérêt aussi bien dans le service rendu aux familles que dans l'évolution des pratiques des professionnels.

En effet les participants ont constaté des effets très positifs sur les relations avec leur public. Les familles ont également exprimé une satisfaction au sujet de cette nouvelle offre de service. La période de confinement a renforcé ces constats.

Concernant les pratiques des professionnels, plusieurs d'entre eux émettaient des réserves sur l'outil pour des raisons éthiques, ainsi que des lacunes techniques pouvant poser des problèmes de maîtrise de leur activité. On a observé que leur position a évolué tout au long de l'expérimentation : montée en compétence, moments forts d'échanges par messages privés avec des parents, plus grande régularité et qualité des publications. Cette pratique de douze mois a permis de lever la plus grande partie des freins techniques, les PdNP ont ainsi pu se concentrer sur leur posture professionnelle.

A ce sujet, la question du « aller vers » a fait l'objet de plusieurs discussions au cours des journées d'échanges de pratiques. Certains PdN craignaient d'être « intrusifs », d'autres trouvaient assez naturel d'aller vers les personnes connectées pour les saluer et prendre des nouvelles. Ce travail sur des postures nécessite du temps pour créer une culture commune d'intervention qui permettra à chacun de se positionner sur les réseaux sociaux.

Il semble aujourd'hui évident que ce projet doit être pérennisé et développé. Une durée d'un an ne permet pas un recul suffisant pour confirmer toutes les tendances. La Présence Educative sur Internet est évolutive par nature, et la prolongation de l'activité permettra de consolider à la fois les pratiques numériques et les postures professionnelles (voir la situation liée au confinement comme accélératrice de l'évolution des pratiques).

Comme pour les PdN Jeunesse, il reste à informer et faire connaître les missions des PdNP et leur rôle dans le paysage des acteurs gravitant autour des parents. Une des réponses réside dans l'ouverture du réseau au niveau territorial et en termes de représentations des métiers de l'accompagnement à la fonction parentale.

Pour la suite, l'élaboration des critères précis de labellisation et l'organisation du réseau, en particulier la formation et l'accompagnement des professionnels, sont des conditions indispensables au bon fonctionnement de la Présence Educative sur Internet en faveur des parents.