

# Travail social avec les jeunes en temps de Covid



La pandémie a contraint les maisons de quartier à fermer leurs portes. Malgré la mise en place d'outils numériques, les travailleur·euse·s sociaux ont peiné à maintenir des liens avec leur public. Récit d'une expérience berlinoise.

© Jacob Lund / Adobe Stock

Par **Chester Civelli**, assistant, HES-SO Valais-Wallis, Sierre

« Les jeunes passent trop de temps sur leurs téléphones », c'est le constat d'un grand nombre de personnes nées avant 2000. Il est vrai qu'en à peine quelques années, les smartphones ont envahis notre quotidien. C'est encore plus flagrant auprès des jeunes générations qui font preuve d'une capacité d'assimilation des outils technologiques qui impressionne souvent leurs aîné·e·s.

Cela se remarque lorsque l'on travaille dans des structures d'accueil pour les adolescent·e·s et même chez les enfants. Ainsi, les maisons de quartiers et autres centres de jeunesse ont fini par s'équiper, parfois à reculons, de modems afin de mettre du WiFi à disposition des visiteur·euse·s. Ces nouvelles technologies ont une grande influence sur la pratique quotidienne des travailleur·euse·s sociaux. Ils et elles doivent intégrer ce nouveau paramètre presque indissociable de leur public.

Cependant, des témoignages recueillis lors d'une enquête précédente (Civelli & Hofmeister) montrent que plusieurs occupations restent typiques, tel le ping-pong ou le babyfoot. « Certains jeux n'ont pas changé depuis vingt ans et fonctionnent toujours aussi bien », confie un animateur genevois. Malgré tout, il avoue mettre en place des stratégies pour tenter de décrocher les jeunes de leurs écrans. « Quand ils viennent ici, c'est pour se détendre. Alors on les laisse un moment tranquille. Après, on leur propose des jeux. » L'animateur s'intéresse également à ce que la personne fait sur son téléphone, de sorte à entamer une discussion. Dans certains centres, l'utilisation des smartphones est même régulée par des règles de vie. Ainsi, chacun·e adapte sa pratique selon ses propres expériences et fait face aux nouvelles technologies avec plus ou moins d'aisance.

## Berlin, Genève : même constat

### Comment citer cet article ?

Chester Civelli, «Travail social avec les jeunes en temps de Covid», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 8 novembre 2021, <https://www.reiso.org/document/8170>

Une expérience menée dans un centre pour adolescent·e·s et jeunes adultes à Berlin a montré que les questionnements vis-à-vis de l'utilisation des smartphones étaient similaires à ceux qui se posent à Genève. A Berlin, les travailleur·euse·s sociaux se sont parfois retrouvés face à un groupe qui se connaissait et qui était assis à la même table, chacun·e les yeux rivés sur son propre téléphone.

Qu'est-ce qui les pousse à venir jusqu'à la maison de quartier pour se retirer derrière leurs écrans ? A bien y réfléchir, cet accueil libre représente un lieu de rencontre en dehors du foyer, un espace qu'ils et elles se sont approprié·e·s au fil de leurs visites et qui leur permet de sortir de leur cadre habituel, tel que la famille ou l'école.

À l'instar de Genève, de nombreuses stratégies sont mises en place par les animateur·trice·s. Ils et elles cherchent ainsi à éviter que les jeunes ne restent que sur leurs téléphones portables, conscient·e·s que la réduction des interactions à un seul canal peut s'avérer problématique (Rosa).

## Confinement et outils digitaux

Lors du premier confinement de mars 2020, le vendredi, le club berlinois était encore ouvert. Le lundi suivant, tout a fermé. En un weekend, les jeunes ont ainsi trouvé portes closes.

Heureusement, les locaux du club sont partagés avec une organisation qui travaille sur l'utilisation des outils technologiques auprès des jeunes. En deux jours à peine, les animateur·euse·s ont mis à disposition divers canaux de communication numériques : site internet, groupe WhatsApp, serveur Discord [\[1\]](#), permanence vidéo... But de ces installations : ne pas interrompre le contact et poursuivre les activités sur le net. La réalité s'est révélée bien différente. Malgré les nombreuses possibilités techniques déployées, la fréquentation de ce club virtuel s'est avérée drastiquement inférieure à celle du club réel. D'une trentaine de jeunes par jours présents physiquement à Berlin, deux à trois sont resté·e·s connecté·e·s.

L'outil qui a le mieux permis de garder un semblant d'interaction de manière régulière avec quelques jeunes a été WhatsApp. Instagram n'a pas provoqué de réaction, le serveur Discord était fréquenté majoritairement par le public plus jeune du club (qui était accompagné par d'autres professionnel·le·s) et les permanences vidéo n'étaient que très peu visitées.

Pourquoi un si faible intérêt ? Plusieurs pistes se sont dessinées pour l'expliquer. La présence de trois travailleur·euse·s sociaux devant l'interface virtuel a pu décourager le ou la premier·e à arriver. A noter que certain·e·s jeunes n'avaient accès à internet que depuis leur domicile. Se montrer dans son intimité aux animateur·trice·s peut s'avérer délicat. D'autres hypothèses semblent également plausibles : ils·elles ne sont pas habitué·e·s à ce médium; ou encore ce dernier nécessite une inscription, ou le téléchargement d'une application et les dissuade. Se retrouver sans l'obligation de fréquenter l'école a pu être vécu, dans un premier temps, comme des vacances et les jeunes n'avaient pas forcément envie de passer leur temps avec les professionnel·le·s. Dernière piste plausible : ils et elles n'étaient pas au courant de ces possibilités.

Pour pallier à ces différents points, les professionnel·le·s ont tenté de ne pas être plus de deux à la fois. Les adolescent·e·s ont également été rendu·e·s attentif·ve·s au fait que l'utilisation du site de permanence vidéo ne nécessitait pas l'usage d'une caméra, ni même d'un micro, puisqu'il y avait un tchat. Sans images, ni sons, l'outil proposé n'est alors plus qu'une autre forme de messagerie. Ils et elles vont donc privilégier des applications déjà connues.

Laisser passer un peu de temps pour aider les jeunes à s'adapter n'a pas changé la donne. Après deux mois de présence digitale journalière de la part des animateur·trice·s, la fréquentation n'avait pas augmenté.

Finalement, placarder des flyers un peu partout dans le quartier avec des explications et des QR-Codes pour faciliter au maximum l'accès aux dispositifs mis en place n'ont pas eu de véritable influence.

Malgré tout, les rares échanges qui ont eu lieu sur cette plateforme se sont avérés parfois plus riches que ce ceux échangés en présentiel. Lorsque certain·e·s laissaient les professionnel·le·s « entrer dans leur intimité », cela ouvrait la discussion sur des thématiques qui sont plus difficilement abordables dans la cohue du club bondé.

A noter que pendant cette période, la fréquentation du site internet était régulière. Probablement parce que son contenu n'était pas exclusivement dédié aux jeunes, mais proposait diverses ressources et informations qui pouvaient concerner un plus large public local. Le libre accès et l'anonymat des visites a également joué un rôle.

## Mieux cerner les attentes digitales

Ces deux mois passés derrière un écran ont mis en lumière que les travailleur·euse·s sociaux ont une maigre connaissance du rapport aux outils digitaux de leur jeune public. Il ne suffit pas d'utiliser des moyens différents pour une même pratique en espérant obtenir des résultats identiques. Rien que d'essayer de consulter les jeunes pour savoir quels étaient leurs besoins s'est révélé compliqué. Et pourtant, lorsque le club a rouvert, l'utilisation des smartphones était toujours aussi intensive.

Puisque les jeunes consultaient toujours autant leurs téléphones, ils et elles recevaient tous les messages envoyés par la structure, les voyaient, étaient informé·e·s de ce qui leur était proposé, mais ne souhaitaient simplement pas participer. Durant ces deux mois de confinement, d'autres ont toutefois contacté les animateur·trice·s, mais uniquement pour se renseigner sur la date de réouverture sans pour autant solliciter d'autres interactions.

Ce bref exemple montre l'étendue des recherches qui restent encore à faire dans l'intervention des travailleur·euse·s sociaux dans l'espace numérique. De nombreux·euses professionnel·le·s se sont certainement retrouvé·e·s dans une situation similaire à la même période et y sont encore confronté·e·s aujourd'hui. Comment peut-on utiliser les compétences et outils du travail social dans l'espace cybernétique ? Comment y générer de la participation ? Quels outils développer pour garder contact avec des publics qui y sont habitués ? Et quid de ceux et celles qui ont moins l'habitude de ces canaux de communication ? Ces questions cruciales doivent être thématiques et discutées, car elles représentent l'avenir du travail social.

## Bibliographie

- CIVELLI, Chester & HOFMEISTER, Luca (2020). SLOW DOWN – La présence à l'autre comme outil de l'animation socioculturelle genevoise pour lutter contre l'accélération sociale. (Travail de Bachelor). Haute École de Travail Social, Genève
- ROSA, Hartmut (2018). Remède à l'accélération. Paris : Philo éditions

<sup>[1]</sup> Un serveur discord est une application qui permet de communiquer en ligne à plusieurs via la vidéo, notamment