

Le lien social à l'épreuve de la distanciation



Comment les pratiques professionnelles sont-elles impactées par une situation de pandémie ? Comment assurer l'insertion socioprofessionnelle des jeunes à travers un écran ? La formation des travailleur·se·s sociaux y est significative.

© Moses Londo / Unsplash

Par **Luis Vaudan-Bellaro**, Responsable du secteur Jeunes de l'Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO) Valais, Sion, et **Jorge Pinho**, Professeur associé, Haute école de travail social (HES-SO Valais-Wallis), Sierre

Que devient le lien de proximité, essence même de l'intervention sociale, lorsque, en période de pandémie, la distanciation physique s'impose comme règle ? Qu'est-ce que cela implique sur le plan des pratiques professionnelles ? Quels en sont les principaux enjeux ainsi que les défis à relever par les intervenant·e·s sur le terrain ? Voilà autant de questions qui ont été soulevées à l'occasion d'une rencontre organisée par l'Institut de recherche de la Haute école de travail social valaisanne (HES-SO Valais-Wallis), animée par un professeur chercheur et un expert de terrain.

Les pistes esquissées prennent appui sur une précédente recherche. ¹ Cette thèse a mis en évidence les attentes qu'ont les responsables des dispositifs d'insertion en matière de compétences attendues vis-à-vis des travailleurs et travailleuses sociales. Parmi les motifs avancés pour justifier l'engagement d'expert·e·s du champ social, ces responsables évoquent notamment la capacité à initier et à entretenir de multiples mises en relation jugées significatives dans le champ de l'insertion. Concrètement, quatre niveaux principaux de mises en relation, impliquant chaque fois la personne accompagnée, ont pu être mis en lumière. Or, de telles actions autour du lien se retrouvent directement bousculées par la pandémie et ses conséquences.

Première mise en relation : « Le travail sur soi »

Il s'agit, dans un premier temps, de mettre en relation le·a bénéficiaire avec lui ou elle-même dans l'identification de ses atouts, de ses potentialités, de ses besoins et de ses ressources. Ce retour sur soi, dans un mouvement de prise de conscience du « qui je suis », est une étape indispensable à toute démarche d'insertion.

Comment citer cet article ?

Luis Vaudan-Bellaro et Jorge Pinho, «Le lien social à l'épreuve de la distanciation», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 14 mars 2022, <https://www.reiso.org/document/8712>

En effet, ne pas s'intéresser à cette question rendrait inefficace, voire inutile, la définition d'une cible à atteindre, soit du « qu'est-ce que je peux et veux » et du « comment je m'y prends pour y parvenir ».

La dimension éducative évoquée par plusieurs responsables interviewé·e·s prend ici tout son sens, notamment dans le soutien du processus de construction identitaire dans lequel se trouvent les jeunes accompagné·e·s. C'est le cas sur le plan professionnel, mais aussi et surtout sur le plan personnel dans cette période spécifique qu'est le passage de l'adolescence à l'âge adulte. D'ordinaire, cette étape s'avère soutenue par les différentes activités proposées dans les dispositifs d'insertion.

Avec la distanciation physique imposée par la pandémie, plusieurs prestations du secteur jeunes de l'OSEO Valais ont diminué ou disparu. Le manque d'accès aux stages en entreprise, aux ateliers et aux cours a freiné la construction de l'identité professionnelle des bénéficiaires et le développement de leur maturité vocationnelle. Il a également réduit leur projection dans un avenir professionnel. Or, ces activités à visée éducative se révèlent essentielles pour qu'ils et elles identifient leurs forces et leurs faiblesses et élaborent un plan d'action pour atteindre leur objectif de transition.

En outre, c'est en participant à une mesure d'insertion en présentiel, ainsi qu'au contact de leurs pair·e·s et des adultes, que les jeunes peuvent vivre des expériences positives. Celles-ci renforcent leur confiance en soi, leur identité personnelle et professionnelle. Il se trouve également difficile de les accompagner dans ce processus de développement identitaire sans tisser un lien de confiance construit sur la base de contacts étroits.

Rencontre entre le·a jeune et la norme « travail »

Dans cette deuxième mise en relation, les responsables des dispositifs d'insertion estiment qu'il revient aux travailleurs et travailleuses sociales d'accompagner les individus dans l'acquisition des règles plus ou moins implicites du monde du travail, comme la ponctualité et le rapport à la hiérarchie. Pour y arriver, les professionnel·le·s agissent sur plusieurs plans, tels que les aptitudes et les compétences professionnelles, ou les comportements et les attitudes personnelles.

Toutefois, l'accompagnement à distance et la réduction des prestations imposées par la pandémie ont fragilisé cette rencontre entre les jeunes et la norme « travail ». Sans la participation aux ateliers et aux stages, il a été difficile de les confronter aux exigences du monde professionnel et d'affiner leur orientation. Une plateforme E-learning et d'autres alternatives numériques ont certes été mises en place. Néanmoins, ces outils n'ont pas permis aux formateurs et formatrices d'observer et d'agir avec les bénéficiaires sur leurs attitudes en groupe, ainsi que sur les différentes méthodes d'apprentissage.

Sans les cours en présentiel, il devient difficile de prendre conscience du comportement qu'une personne peut tenir en classe, de la manière dont elle réalise ses exercices et de sa capacité de concentration. Faute d'observations, il est compliqué de l'accompagner dans un processus d'apprentissage ayant pour but de correspondre aux exigences d'une formation initiale.

Rencontre entre le·a jeune et le mandat

En troisième lieu, le retour sur soi que le·a jeune doit mener aide à rendre visibles les problématiques sociales — santé, comportements à risques, ruptures scolaires — potentiellement contradictoires avec le mandat d'insertion défini. De même, la mise en œuvre de ce mandat, focalisé sur la formation ou l'emploi, ne peut se passer de la confrontation au monde professionnel. Un des enjeux pour le ou la travailleuse sociale consiste alors à tenter de concilier les attentes prescrites avec les spécificités de chaque situation accompagnée. Parfois « ça colle », parfois

pas ! Dès lors, la capacité de négociation et de redéfinition des objectifs, la créativité et l'inventivité, ou encore les marges de manœuvre deviennent des leviers importants des intervenants et intervenantes sociales.

La pandémie a engendré une diminution des loisirs et une difficulté à se projeter. Elle a entretenu un contexte anxiogène et notamment péjoré certaines situations familiales. Tous ces éléments ont impacté considérablement la santé psychique des individus. Par conséquent, les intervenant·e·s ont adapté leur prise en charge au niveau des problématiques traitées, en fonction des besoins de chacun·e : projet professionnel, vie familiale ou anxiété par exemple.

Si la créativité des travailleurs et travailleuses sociales fait partie de leur quotidien, l'adaptation de la mesure et des objectifs poursuivis a été plus importante durant la pandémie pour éviter la démobilité ou des fins de mesures prématurées. Par exemple, les collaborateurs et collaboratrices de l'OSEO Valais ont réinterprété les exigences de la mesure d'insertion. Ils et elles ont développé des activités de bien-être, telles que le sport et les sorties en nature, puis ont mis en place des espaces d'échange en groupe dès la reprise en présentiel.

Rencontre entre le·a jeune et les partenaires

Enfin, l'accompagnement vers l'insertion reste une entreprise complexe, qui ne saurait se passer de la mise en réseau, qu'il soit de proximité ou spécialisé. Dans cette optique, accompagner signifie aussi mobiliser les proches des bénéficiaires, notamment leurs parents, avec des visées diverses : renouer ou réparer des liens distendus voire conflictuels ou valider des options prises.

Sur le plan du réseau spécialisé, et dans une logique de collaboration interinstitutionnelle, l'intervenant·e social·e occupe une position d'interface entre le·a jeune et les services experts nécessaires, voire entre les services eux-mêmes — par exemple, entre un·e spécialiste en addictions et le·la conseiller·ère ORP, entre un·e psychologue spécialiste en orientation et un·e case manager de l'office AI. Les acteur·trice·s sont nombreux et viennent de milieux divers, avec des expertises et des objectifs spécifiques. Pour que la collaboration se passe bien, le travail de coordination assumé par les travailleurs et travailleuses sociales se révèle indispensable.

Là encore, avec peu d'observations disponibles sur la situation des jeunes et une distanciation imposée, les contacts avec les parents et les partenaires ont été limités. Ce n'est qu'en reprenant certaines activités en présentiel qu'ils se sont intensifiés. Il a malgré tout été plus complexe d'organiser des réseaux, car plusieurs partenaires habituellement impliqués ont poursuivi le télétravail. Cette situation a engendré un frein à la mise en place des suivis nécessaires et à la collaboration interinstitutionnelle.

En outre, la plupart des activités spécifiques, comme la prévention ou le conseil, ont été menées par les intervenant·es de l'OSEO Valais puisqu'elles ne pouvaient pas être réalisées par des expert·e·s externes. Durant toute cette période, les travailleuses et travailleurs sociaux ont donc joué un rôle primordial en gardant un lien régulier et le plus étroit possible avec les participant·e·s.

Construction du projet professionnel fragilisée ?

Si, durant la pandémie, le pourcentage de solutions professionnelles au terme de la mesure est resté stable, il serait cependant intéressant d'évaluer le nombre de ruptures d'apprentissage dans les mois à venir. La réduction de certaines prestations, avec un impact sur les quatre niveaux de relations énoncés précédemment, risque de fragiliser la construction du projet professionnel des jeunes. De plus, la diminution des places de stages et d'apprentissage dans des domaines tels que l'hôtellerie et la restauration ou les transports a creusé l'écart entre intérêts et opportunités réelles, conduisant à une mauvaise orientation professionnelle de certain·e·s bénéficiaires.

L'accompagnement durant la pandémie a relevé l'importance de pouvoir compter sur des travailleurs et travailleuses sociales « généralistes » capables de s'adapter en continu, afin de répondre aux besoins des individus tout en poursuivant leur mission d'insertion. Ce constat confirme la nécessité de poursuivre la transmission de compétences transversales durant la formation en travail social.

Il serait également judicieux de former les professionnel·le·s à l'utilisation des outils numériques avec un esprit critique et une sensibilisation aux aspects de protection des données. Si ces instruments offrent une alternative utile et bienvenue pour maintenir le lien et poursuivre l'accompagnement des usager·e·s, ils ne recèlent cependant pas la même efficacité que les contacts et les activités en présentiel. Plus que jamais, ces échanges restent nécessaires pour l'accompagnement de la majorité des participant·e·s à une mesure de transition.

¹¹ « Dans les coulisses de l'action. La reconnaissance pratique du travail social dans le champ de l'insertion », Jorge Pinho, thèse de doctorat, octobre 2020, Université de Fribourg. Dans ce travail, l'auteur a tenté de répondre à la question : « Comment le travail social parvient-il à légitimer la contribution de ses interventions dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle ? » Pour ce faire, il est parti des compétences que les travailleurs et travailleuses sociales déclarent mobiliser dans l'accompagnement proposé, de celles attendues par les responsables de dispositifs de transition de jeunes publics (16 à 25 ans) et, enfin, des compétences développées durant la formation en travail social.

Lire également :

- Chester Civelli, [«Travail social avec les jeunes en temps de Covid»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 8 novembre 2021
- Line Albasini, Verena Baumgartner, Sybille Eigenheer, Loïc Haldimand, Lorène Métral et Olivier Grand, [«Le télétravail social, dangers ou opportunités?»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 19 juillet 2021