

Réseau en Question 2022

Travail social & société numérique : défis et enjeux dans l'accompagnement des jeunes d'aujourd'hui et demain

L'édition Réseau en Question (REQ) 2022 a rassemblé une septantaine de professionnel·le·s du réseau de l'action sociale et de l'insertion socioprofessionnelle auprès des jeunes. Lors de cet après-midi, deux conférences et quatre ateliers ont été proposés afin de traiter la thématique suivante: *Travail social & société numérique; défis et enjeux dans l'accompagnement des jeunes d'aujourd'hui et demain*. REQ poursuit un objectif dual, celui de proposer un contenu pertinent et actuel sur une thématique venant du terrain, et celui de rassembler un réseau de professionnel·le·s défini afin de créer des liens et des collaborations possibles.

Contexte

Le thème a été choisi en fonction des retours du terrain, que ce soit à travers les réalités vécues par les professionnel·le·s, les questionnements qui en découlent, ainsi que les besoins émergents. Le travail social de proximité se construit au travers du concept de « l'aller vers » le public cible plutôt que d'attendre que ce dernier se déplace vers les institutions. Longtemps, cela a consisté à aller à la rencontre des jeunes dans l'espace public, espace qu'ils et elles s'approprient et au travers duquel ils et elles évoluent. Force est de constater qu'aujourd'hui l'espace public n'est plus le seul à être utilisé par les jeunes, mais que l'espace numérique se profile comme un lieu dans lequel les jeunes sont omniprésent·e·s, échantent, partagent et évoluent, au même titre que dans l'espace public physique. C'est à travers ce constat que se questionnent les professionnel·le·s de terrain de l'action sociale de proximité. Comment aller à la rencontre des jeunes sur ces espaces numériques? De quelle manière et à quel prix?

Les professionnel·le·s de l'insertion socioprofessionnelle font aussi face à certains défis posés par la numérisation. Les processus de recherche d'emploi fonctionnent aujourd'hui de manière quasiment exclusive à travers un portail numérique. De plus, la numérisation en cours des prestations administratives de l'État soulève une série de questions quant aux compétences des bénéficiaires, mais aussi des professionnel·le·s, autour de l'utilisation de ces nouvelles interfaces ainsi que leur accessibilité. Quid des jeunes, qui ont des compétences numériques mais peut-être pas là où les professionnel·le·s les attendent ?

Les conférences

La première conférence est donnée par M. Maël Dif-Pradalier, professeur à la HETS-FR, qui a présenté les résultats de sa dernière recherche exploratoire en date intitulée *Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique? Opportunités et défis pour les professionnel·le·s.*

Les principaux résultats de l'étude ainsi que les recommandations sont facilement accessibles grâce à une [infographie](#) (cf. annexe). Pour aller plus loin, le [rapport complet](#) peut être téléchargé sur le site de la HETS-FR.

Cette recherche exploratoire s'intéresse au vécu et point de vue des professionnel·le·s. Un deuxième volet est prévu afin d'étudier cette fois l'expérience des bénéficiaires.

La deuxième conférence est donnée par Chloé Restauri et Rafael Freuler de l'association [Jugendarbeit Digital](#). Depuis 2008 cette association rassemble des animatrices et animateurs ainsi que des travailleurs et travailleuses sociales auprès des jeunes. Elle promeut l'utilisation de solutions digitales et numériques pour soutenir l'action sociale auprès d'un public juvénile. Que ce soit à travers la promotion de projets ou d'activités pour les jeunes en lien avec le numérique, ou par le biais du développement de différents outils utiles au travail social, Jugendarbeit Digital est bien présente de l'autre côté de la Sarine ainsi qu'en Allemagne où plusieurs de ses solutions et projets ont pris racine.

Par exemple, le jeu [Kryptokids](#) permet d'aborder les questions de protections des données de manière ludique, ou encore le portail [Ueber-18.ch](#) offre aux jeunes adultes la possibilité d'adresser leurs questions directement via un chat ou WhatsApp à un travailleur social ou une travailleuse sociale, la démarche pouvant déboucher ensuite sur une rencontre en face-à-face. D'autres exemples sont présentés dans la synthèse de l'atelier N°1.

Pour aller plus loin dans les cadres théorique et empirique qui accompagnent leur action :

- https://wiki.doj.ch/wiki/Digitale_Medien_in_der_OKJA
- <https://www.oja-wissen.info/themen-pakete/digitale-jugendarbeit>
- <https://www.digitalyouthwork.eu/>

Les ateliers

N° 1 : Le travail social digital auprès des jeunes : exemples et outils concrets

L'association Jugendarbeit Digital présente trois projets concrets et propose un moment d'échange entre professionnel·le·s autour de ces exemples.

Un festival du jeu vidéo organisé par le centre de loisir de Neuchâtel et le conseil de jeunes. Ce festival poursuivait plusieurs objectifs :

- Réunir des jeunes venant de différents univers vidéoludiques autour de passions communes : le jeu vidéo et le manga.
- Favoriser une approche positive du jeu vidéo et du eSport (dédiabolisation du jeu vidéo, mise en valeur des jeunes talents).
- Permettre la pratique du jeu vidéo dans un contexte favorisant les liens sociaux, le respect (fair-play), l'intégration sociale, l'estime et le contrôle de soi (prévention / promotion de la santé).
- Prévenir les risques et les addictions liés à la pratique excessive du jeu vidéo.
- Favoriser les partenariats entre les différents acteurs et actrices jeunesse de la région et des villes partenaires autour d'une thématique d'actualité.

A travers ce festival, les animateurs et animatrices du centre ont développé une présence sur Discord et Twitch, deux plateformes sociales de streaming permettant aux joueurs et joueuses de discuter, échanger, streamer, partager autour de leurs passions. La présence des professionnel·le·s du centre sur ces plateformes en ligne a permis de toucher une autre population, qui ne fréquente pas le centre ou qui n'est pas présente en rue.

Les TSP de la Côte mettent en avant l'expérience positive de leur présence sur des plateformes populaires des jeunes. Il y a une réelle plus-value car cela permet de toucher un public plus diversifié que celui présent dans les espaces publics.

Un professionnel se demande quel type de travail social on peut faire sur ces plateformes et quels sont les besoins pour le faire ? On peut faire exactement le même travail social que dans la rue, dans le sens qu'il est aussi possible de créer du lien et de faire émerger les besoins du / de la jeune, ou d'être identifié comme une ressource de confiance. Certain·e·s jeunes s'ouvrent plus facilement dans le monde numérique que dans la rue.

Dans le projet d'animation autour du jeu vidéo, comment faire participer les filles ? Une bonne porte d'entrée serait de s'appuyer sur les tendances actuelles ; quelles sont les streameuses actuelles, quels jeux ? Questionner les jeunes.

Les discussions s'orientent sur la responsabilité du travail social (TS) dans le monde digital, concept pas encore clair et qui nécessiterait une réflexion approfondie mais que l'on pourrait transposer de la même manière aux responsabilités que le TS a dans le monde physique.

[La JugendApp](#) est un outil à destination des centres d'animation ou des travailleurs sociaux et travailleuses sociales auprès des jeunes. Sous forme d'application, elle est personnalisable selon les besoins des jeunes et des professionnel·le·s d'une région (commune par exemple) et permet de s'affranchir des problématiques de protection des données et d'algorithme que peuvent poser des plateformes plus communes (Instagram, TikTok, etc..). Cet outil permet de proposer par exemple un calendrier d'activité ou de prestation, un forum de discussion, un lien direct via un chat avec un·e professionnel·le ou encore de faire un sondage participatif ou un débat sur un sujet.

Le but de l'application est de créer le lien avec la vie réelle et n'est pas destiné à remplacer le ou la professionnel·le terrain. L'un ne peut pas exister sans l'autre.

Les discussions s'orientent autour de la réelle efficacité d'une application auprès des jeunes. Vont-ils vraiment l'installer ? Quels sont les retours d'expérience dans les endroits où l'application est utilisée ? Combien de temps cela prend à être mis en place ?

Les retours d'expérience montrent qu'il faut être très clair sur les objectifs qu'ont les professionnel·le·s lorsqu'ils et elles souhaitent utiliser cette application. Il est souvent plus intéressant d'avoir un projet court dans le temps avec un objectif très spécifique (par exemple sondage et débat sur une question d'actualité) pour que cela fonctionne auprès des jeunes. La mise en place de l'application et le développement de son concept d'utilisation dans la région spécifique demande un certain temps. Jugendarbeit Digital est là pour accompagner le processus au besoin, et une fois que l'application est paramétrée et utilisée on observe souvent un gain de temps.

[Samlljobs](#) est une application/site internet proposant une interface qui permet de mettre en lien des citoyen·ne·s ayant besoin d'un service avec des jeunes cherchant un petit job. Cet outil a été développé pour soutenir les professionnel·le·s du travail social qui proposaient ce genre de mise en lien (citoyen·ne·s / jeunes) dans leur commune. Il permet de sécuriser la mise en lien, d'offrir aux jeunes une visibilité des jobs disponibles dans leur commune, de bénéficier de statistiques, ou encore de donner la même chance à tous et toutes de décrocher un petit job. Smalljobs est modéré par le ou la professionnel·le développant cette prestation.

Les professionnel·le·s mettent en avant les dispositifs Coup de Pouce présents dans l'Ouest Lausannois qui sont des systèmes de bourse d'emploi pour les jeunes d'une commune. L'interface proposé par Smalljobs permettrait de moderniser et faciliter la gestion de ces dispositifs.

N° 2 : Insertion socio-professionnelle dans une société numérique. Focus sur les « jeunes »

M. Mael Dif-Pradalier reprend l'étude présentée lors de la conférence, mais en portant attention aux résultats qui sont en lien avec les jeunes.

L'illettrisme numérique ou « illectronisme » touche également les jeunes et cette fracture numérique a été accentuée par la crise du COVID. Les catégories les plus exposées sont les personnes âgées et les jeunes. A la fracture sociale s'est ajoutée la fracture numérique.

Lorsque l'on parle de fracture numérique, plusieurs éléments sont à considérer : la possibilité matérielle d'accéder à l'informatique connectée ; les potentialités économiques, sociales et culturelles de son utilisation ; les accomplissements effectifs de ces potentialités. On constate que les défavorisé·e·s numériques sont souvent les défavorisé·e·s sociaux/sociales.

La transition informatique se pose pour tous les bénéficiaires, y compris pour les jeunes. Il y a de nombreuses questions à investiguer.

Les plus inquiet·e·s par la transition numérique sont les cadres qui sont aussi les plus formé·e·s en sensibilisation aux questions de confidentialité et de cyber-harcèlement. Il faut plus d'information et de formations pour les professionnel·le·s de première ligne, il y a de grands besoins en formation initiale et continue. Un des risques principaux de la transition numérique est le contrôle des bénéficiaires et des professionnel·le·s de première ligne par la hiérarchie. Cela pose la question de la marge de manœuvre des professionnel·le·s, des options possibles.

Il est nécessaire de développer la thématique du numérique dans la formation. Dans les écoles, quelle est la formation numérique ? Y a-t-il une éducation numérique ? Il y a des systèmes différents dans les écoles, la formation numérique dépend de la marge de manœuvre des enseignant·e·s. On a beaucoup de retard dans ce domaine.

A l'école, on transmet des compétences instrumentales, pour faire des lettres, des CV. Il n'y a pas de formation pour développer la culture numérique, c'est-à-dire transmettre des méta-compétences pour maîtriser l'outil, ce qui s'inscrit dans une éducation à la citoyenneté. Ce public a aussi droit à ce savoir. Il y a encore beaucoup à faire pour développer cet aspect.

C'est le travail et la responsabilité des politiques d'encourager et de développer la formation numérique à l'école et dans le domaine de l'orientation professionnelle.

Et pour les professionnel·le·s, comment faire ? Demander des formations complémentaires ? Être en présentiel ET en numérique ? On perd vite les jeunes. La réalité des jeunes qui sont suivis c'est la précarité, trouver un apprentissage. Ils n'ont pas l'énergie pour aller au-delà. On demande aux professionnel·le·s d'accompagner, mais est-on capable de le faire ? A-t-on les compétences ?

Les professionnel·le·s du travail social ne sont pas formé·e·s. Si on reprend la question de la sensibilisation aux risques du harcèlement et de la protection des données, les professionnel·le·s de première ligne y sont plus souvent confronté·e·s et moins formé·e·s que les cadres. Aujourd'hui le numérique doit être intégré dans la formation initiale et continue. On observe que cela se développe, que des pas sont faits dans cette direction.

Avec la pandémie, il est rapidement apparu que les démarches administratives en ligne ne sont pas accessibles à toutes et tous. Cela dépend de la capacité de l'individu et soulève la problématique du non-recours aux prestations. Il y a certes un avantage à ne pas se déplacer, mais comment faciliter l'accès à ces prestations pour toutes et tous ? La pandémie a facilité l'introduction des outils numériques mais n'a pas facilité le suivi dans une perspective d'insertion. On dématérialise et on réfléchit après, les nouveaux et nouvelles perdant·e·s sont les ancien·ne·s perdant·e·s. C'est la responsabilité du canton, de l'état de permettre et de garantir l'accès aux prestations. Pour les urgences, il faut maintenir l'accès physique.

La transition numérique est déjà là. Nous pouvons choisir d'agir avec, de participer à la conceptualisation d'outils en les définissant et de participer à la redéfinition des modalités du travail social. La situation actuelle permet de profiter de cette occasion pour s'approprier, se réapproprier l'objet numérique. À moyen terme, on peut faciliter la prise en main du matériel par les bénéficiaires, puis les inclure dans la mise en place de procédures (plus de langues, plus de tutoriaux, ...).

On forme des travailleuses et des travailleurs ? On forme des citoyen·ne·s ? C'est un enjeu qui se pose en termes de débat sociétal.

N° 3 : Développer son action professionnelle sur les réseaux numériques : potentiels et enjeux.

Dans cet atelier proposé par M. Stéphane Koch, deux aspects ont été abordés : d'une part, les éléments essentiels à prendre en compte lorsque l'on souhaite investir les réseaux sociaux (notamment les notions de citoyenneté numérique et de littératie numérique) ; et d'autre part, la prise en compte de ce que les jeunes produisent comme contenu en tant

que source d'observation et de discussion. Des éléments de prévention ont aussi été discutés.

Qu'est-ce que la citoyenneté numérique ?

La citoyenneté numérique est le fait de comprendre que la citoyenneté telle qu'on la pratique dans le monde physique s'étend au monde numérique. Il n'y a pas de différence à faire entre espace physique et numérique, on ne doit pas opposer virtuel et réel. Les comportements citoyens que l'on attend de nous dans l'espace physique s'appliquent au monde numérique. Il y a des droits et des devoirs, notamment la notion de respect de la dignité humaine.

Qu'est-ce que la littératie numérique ?

Un smartphone ne s'arrête pas à un écran, et il est plus pertinent de parler de périphérique, avec toutes ses connexions possibles. Ces nombreuses interconnexions avec le monde numérique sont une réalité de notre monde physique, et génèrent un volume gigantesque et exponentiel de données. Il est indispensable de comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux pour pouvoir les paramétrer et maîtriser la diffusion de ces données, permettant ainsi plus d'autonomie.

Il est important de porter un regard neutre sur les technologies numériques, tout en restant attentif à la façon dont ces technologies influencent nos comportements. Acquérir des compétences peut aussi permettre de déconstruire des stéréotypes. Est-ce que le smartphone rend vraiment asocial ? Ou est-ce la manière dont on l'utilise ? Le périphérique ne définit pas la manière de notre interaction, c'est uniquement un moyen que l'on utilise.

Quelques clés pour être sur les réseaux sociaux

Il est important d'être en adéquation et cohérent sur les réseaux sociaux avec ce que l'on est dans le monde physique. Et il peut être pertinent de vérifier périodiquement ce qui est dit de soi sur Google. Si l'on veut être sur les réseaux sociaux, il faut être au clair avec ce qu'on va publier, les commentaires que l'on va rédiger et quels postes commenter.

Quelle est la culture des usages des écrans chez les jeunes ?

Sur la base d'exemples de vidéos TikTok, il est montré que les jeunes font preuve de créativité, de maîtrise technique, de capacité à scénariser une idée et d'un certain esprit d'ouverture. Par ailleurs, la réalisation de ces vidéos nécessite des interactions sociales en amont, tout aussi importantes que le résultat final. Les contenus que les jeunes postent sur les réseaux sociaux doivent être valorisés. Ils peuvent permettre de comprendre leur comportement, mais aussi être utiles comme soutien aux discussions et comme outils de médiation. Ils nous permettent d'aller chercher ce que les jeunes ne disent pas.

On peut voir les outils numériques positivement, comme support au lien par exemple.

Estime de soi et reconnaissance

Les jeunes ont tendance à se comparer aux images vues sur les réseaux sociaux, et pour certain·e·s cela en devient délétère. Ces images sont majoritairement modifiées, filtrées. Il faut donc apprendre aux jeunes à avoir une distance critique vis-à-vis de ces images et les déconstruire. Ce phénomène existe bien sûr dans le monde physique, mais la technologie numérique permet une diffusion rapide et illimitée, ce qui l'amplifie.

Les réseaux sociaux peuvent amener une reconnaissance par d'autres personnes que celles avec qui le ou la jeune a un lien affectif. Pour certain·e·s, cette reconnaissance n'existe pas dans la vie réelle. Cela fait partie de la complexité relationnelle actuelle : le lien social a la couleur qu'on lui attribue. Parfois, le contact virtuel peut être vécu comme un véritable lien amical.

Qu'en est-il en matière de risque et de prévention ?

L'usage problématique des écrans existe. Le téléphone sert, pour certain·e·s, aussi à combler un vide et la technologie peut amener à l'addiction. On part du principe que les jeunes sont des « digital natives », alors que certain·e·s peuvent être mal à l'aise avec ces technologies. Il paraît dès lors indispensable d'éduquer les jeunes aux médias numériques.

En cas d'usage problématique, il faut s'interroger sur les raisons à l'origine de ce comportement d'une part, et se demander où sont les régulations d'autre part. Il est important de s'intéresser à ce que les jeunes font avec et sur les jeux vidéo et susciter des discussions avec leur participation autour de ces pratiques, plutôt que de supprimer le smartphone par exemple.

N° 4 Compétences numériques des jeunes

M. Frédéric Hubleur, chef de projet au département de la santé et de l'action sociale du canton de Vaud nous a proposé un tour d'horizon des défis en matière d'inclusivité et de compétences que soulève la numérisation des prestations. Cet atelier a surtout permis aux différent·e·s professionnel·le·s présent·e·s de parler de leurs pratiques et besoins. La présentation est disponible dans les annexes.

Les outils d'évaluation

Peu de structures utilisent des outils pour évaluer les compétences numériques des jeunes. Une structure s'appuie sur un outil développé par un collaborateur ou une collaboratrice. L'outil couvre plusieurs domaines (word, excel, vie administrative, ...). Il est utilisé avec les

jeunes. Une structure évalue les outils à disposition des jeunes, ainsi que leurs compétences globales.

De manière générale, les professionnel·le·s observent les pratiques numériques des jeunes.

L'accompagnement et le sens

En ce qui concerne les questions liées à la recherche d'emploi, la rédaction de CV ou de lettres de motivation, certain·e·s professionnel·le·s vont laisser faire les jeunes. Dans un second temps, elles et ils amèneront leurs compétences pour les accompagner. Les professionnel·le·s donneront également des ressources pour que les jeunes puissent avancer de leur côté.

Il existe beaucoup de tentations sur un ordinateur qui peuvent potentiellement faire dévier les personnes de leurs objectifs. Il est important de savoir cadrer et canaliser les jeunes.

Effectuer des démarches administratives demande du temps d'investissement et de l'énergie, au détriment des loisirs. Ça demande parfois une certaine organisation. Les jeunes ne voient pas toujours le bénéfice qu'elles et ils peuvent en tirer.

Les cours et les difficultés

Certaines structures proposent des cours individuels avec des jeunes à l'aide d'une liste de compétences à acquérir, souvent en lien avec leur projet professionnel. Mais les cours ne sont peut-être pas toujours adaptés, car les jeunes n'ont pas les bases. Il existe un écart entre les cours proposés et les bases. Vouloir que les jeunes utilisent des outils (la suite Microsoft Office par exemple) connus des professionnel·le·s représente une certaine facilité.

Les inégalités sont très présentes. Ce sont ceux qui ont déjà plus de compétences qui arriveront plus facilement à s'adapter. Ils ont une faculté à comprendre le système.

Il est important de développer une culture numérique, une compréhension globale. Il faut pouvoir faire en sorte que les jeunes deviennent des citoyen·ne·s autonomes.

La liste des compétences de base est importante. Il faudrait stratifier ces compétences comme c'est le cas dans les langues. Il y a un besoin d'une base commune.

Les ressources

Par contre, les jeunes savent se débrouiller et trouver des stratégies différentes pour arriver à leurs fins. Ils et elles font preuve d'imagination.

Dès lors, il serait opportun d'utiliser leurs connaissances récréatives pour les transposer aux autres domaines. Il faudrait pouvoir amener les jeunes à ouvrir leur curiosité. Pour ce faire, il faut que les professionnel·le·s s'adaptent et fassent un pas dans leur sens.

Remarques générales et questionnements

- La formation des professionnel·le·s est importante aussi. On part du principe que les professionnel·le·s savent utiliser les outils numériques, alors que ce n'est pas toujours le cas.
- Qu'est-ce qu'on offre aux personnes qui ont des besoins spécifiques maintenant ? On laisse la charge aux structures ou est-ce qu'il y a une volonté cantonale de soutien ?
- Comment faire converger les mondes (utiliser des outils multiplateformes, par exemple) ?

Conclusion

Que ce soit à travers des exemples très concrets de pratiques professionnelles chez nos compatriotes alémaniques, les résultats d'une étude exploratoire autour des questions d'insertion socio-professionnelle ou simplement des réflexions déontologiques et éthique basées sur des pratiques empiriques, la question du numérique s'est vraiment retrouvée au centre de ce Réseau en Question. Sur fond d'accompagnement social des jeunes, les participant·e·s et les expert·e·s ont pu se retrouver sur la nécessité de faire évoluer les pratiques afin d'aller (re)trouver son public dans l'environnement (digital) dans lequel il évolue en grande partie.

Il ressort des échanges formels et informels qui ont eu lieu tout au long de cet après-midi que les professionnel·le·s ne sont pas encore assez outillé·e·s en amont pour pouvoir appréhender de manière efficace la transition numérique annoncée un peu partout. Aujourd'hui, encore beaucoup d'acteurs et d'actrices s'appuient sur leurs compétences personnelles pour développer leurs actions touchant de près ou de loin aux questions numériques. Il manque des formations pour les professionnel·le·s permettant d'outiller ces derniers à faire face à ses questions. Et, de manière plus globale, il manque un socle commun de culture numérique permettant à chacun et chacune de bénéficier de compétences générales.

Cette transition numérique met en avant une nouvelle forme de précarité de certain·e·s bénéficiaires qui ne disposent pas non plus des compétences ou du matériel nécessaires pour accéder à certaines prestations. Cette fracture numérique n'est pas uniquement l'affaire des adultes ou des seniors, mais aussi des jeunes qui ont des compétences, mais parfois pas là où on les attend. Il est donc nécessaire de fournir des outils aux jeunes, mais aussi de s'adapter à leurs pratiques et profiter de leur expertise, et cela afin d'être le plus inclusif possible.

Annexes à télécharger sur le site :

- PPT Conférence de Mael Dif-Pradalier
- PPT Atelier n° 1 par Jugendarbeit Digital
- PPT Atelier n° 2 par Mael Dif-Pradalier
- PPT Atelier n° 4 par M. Frédéric Hubleur
- Infographie de la recherche exploratoire « *Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique? Opportunités et défis pour les professionnel·le·s.* »