

# Le travail social hors murs à l'ère du COVID

---

*Gérer la distance dans un travail de proximité*

Travail de Bachelor effectué dans le cadre de la formation à la Haute Ecole de  
Travail Social à Genève

M. Jonas STOECKLI FEE/19-ASC

Sous la direction de M. Laurent WICHT

Genève, janvier 2025

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteur.

## **Remerciements**

Je tiens à remercier les deux TSHM interviewés pour leur disponibilité et leur collaboration. Un grand merci également à M. Guy MUSY ainsi qu'à la direction de la FASE qui m'ont permis de me dégager du temps afin de mener à bien cette recherche dans des conditions plus que favorables.

Je remercie également les deux membres du jury, M. Antonin HEUBI et Mme Géraldine PUIG, d'avoir répondu positivement à mon invitation ainsi que pour le temps qu'ils m'ont accordé.

Un grand merci également à toutes les personnes qui ont consacré du temps pour répondre à mes questions et partager leurs expériences et leur vécu avec moi. Ces échanges ont été très riches et m'ont permis d'enrichir mon travail de recherche.

Un chaleureux remerciement à M. Guillaume VAUCOULEUR ainsi qu'à toute l'équipe TSHM B2P qui ont été d'une aide précieuse et d'un grand soutien tout au long du processus de réflexion ou d'écriture. Ils ont pris le relais du terrain dans les moments où j'étais moins disponible, ce qui m'a permis de me concentrer pleinement sur ce que j'avais à faire.

Je tiens finalement à remercier mon directeur de mémoire, M. Laurent WICHT pour sa disponibilité, son soutien et sa patience durant toute la durée de mon travail. Il a su faire preuve de bienveillance et d'adaptation tout au long du processus, me permettant de réaliser ce travail de Bachelor.

## Lexique

- **TSHM** :               Travailleur Social Hors Murs
- **B2P** :                Bardonnex, Perly-Certoux et Plan les Ouates.
- **FASe** :               Fondation Genevoise pour l'Animation Socioculturelle
- **Petit-job** :           Travail effectué par les jeunes et encadré par les TSHM
- **Stage XP** :           Nouvelle appellation des petits-jobs
- **TS** :                 Travail social ou travailleur.se social.e
- **EDR** :               Entretien de recherche
- **SPT** :               Sport pour Tous. Ouverture de salle de gym par les TSHM.
- **REP** :                Région d'Enseignement Prioritaire

## **Tables des matières**

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE</b>	<b>9</b>
2.1	Présentation du sujet	9
2.2	Motivations personnelles	9
2.3	La problématique	11
2.4	Questionnements	12
2.5	Objectifs de la recherche	12
2.6	L'Entretien de Recherche (EDR) semi-directif comme outil de recherche	13
<b>3</b>	<b>CADRE DE LA RECHERCHE</b>	<b>14</b>
3.1	Champ de la recherche	14
3.2	Élaboration de la méthodologie	14
3.3	Construction des entretiens	14
3.3.1	Choix des professionnels	14
3.3.2	Construction de la grille d'entretien	15
3.4	Passation de l'entretien	16
3.4.1	Préparation de la rencontre	16
3.4.2	Objectifs	16
3.4.3	Effet de mes questions	16
3.4.4	Rôle	17
3.4.5	Cadre éthique en confidentialité	17
<b>4</b>	<b>CADRE THÉORIQUE</b>	<b>18</b>
4.1	Le lien social selon Serge Paugam	18
4.2	Le triangle de Paul Ricoeur	19
4.3	Définition des concepts	20
4.4	Contexte du travail social hors murs	26
4.4.1	Un début pour le travail de rue	26
4.4.2	Historique du groupe des TSHM en Suisse romande	27
4.4.3	La FASe en quelques mots	27
4.4.4	Quelques mots sur les TSHM à Genève	28

<b>5</b>	<b>ANALYSE DES ENTRETIENS</b>	<b>30</b>
5.1	Analyse des données	30
<b>6</b>	<b>PORTRAITS DES DEUX TSHM</b>	<b>31</b>
6.1	Avant le COVID : Portrait du TSHM 1	31
6.2	Avant le COVID : Portrait du TSHM 2	33
<b>7</b>	<b>PENDANT LE COVID : ANALYSE CROISÉE DES DEUX ENTRETIENS</b>	<b>37</b>
7.1	Travail de rue en deux étapes	37
7.1.1	1 <sup>ère</sup> étape : le TSHM comme agent de prévention COVID	37
7.1.2	2 <sup>ème</sup> étape : les tournées	40
7.2	Les outils d'accueils collectifs - Accueil libre / SPT / Accueil libre numérique	42
7.2.1	Le SPT comme nouvelle forme d'accueil	42
7.2.2	Au plus proche de ce qui est possible sans transgresser les règles	44
7.2.3	Entre inclusion et exclusion	44
7.2.4	Points positifs du SPT pendant le COVID	44
7.2.5	Accueil libre numérique	45
7.3	Suivis individuels	46
7.3.1	Suivi en lien avec le réseau	46
7.3.2	Suivi sans le réseau	47
7.3.3	Augmentation des problèmes psy chez les jeunes	48
7.3.4	Outils numériques dans les suivis : la déshumanisation du lien social	50
7.4	Rapport à l'employeur	50
<b>8</b>	<b>APRÈS LE COVID : ANALYSE CROISÉE DES DEUX ENTRETIENS</b>	<b>52</b>
8.1	Les premiers mois après la fin de la pandémie	52
8.2	Maintenant : Analyse croisée des deux entretiens	53
8.2.1	Regard des TSHM sur la période COVID	54
<b>9</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>56</b>
9.1	Autocritique et limites de mon travail	59

## Avant-propos

Ce travail traite des répercussions du COVID sur le travail des Travailleurs Sociaux Hors Murs (TSHM). Confrontés à la pandémie, entre mobilisation, restrictions et interdictions, ils ont dû adapter leur vie privée ainsi que leur cadre professionnel aux restrictions sanitaires afin de mener à bien leur mission de terrain. Cette recherche met en lumière les stratégies développées par les TSHM afin d'être au plus près du terrain, des jeunes et de leur mission.

Pour mener à bien cette étude, j'ai questionné deux TSHM genevois en menant un entretien de recherche semi-directif composé de questions ouvertes afin de permettre à mes interlocuteurs de développer librement leurs pensées dans un cadre défini. J'ai ensuite analysé ces discours de manière longitudinale afin de pouvoir faire un portrait de chacun d'eux ainsi qu'une analyse croisée afin de percevoir leur regard sur des sujets précis au travers de différentes temporalités.

Cette recherche met en avant les difficultés rencontrées par les TSHM pour mener à bien leur mission en temps de pandémie. Elle permet de se rendre compte des stratégies personnelles et professionnelles mises en place pour répondre à leur cahier des charges tout en se protégeant. Elle expose comment ils sont allés vers les jeunes, tout en restant à distance pour leur santé. Elle décrit comment ils se sont adaptés sans cesse aux restrictions sanitaires pour garder le plus de liens possibles avec les jeunes. Elle met en lumière les moments de solitude, d'incompréhension, de peur ainsi que les satisfactions rencontrées par chacun de ces deux TSHM. Cette recherche démontre à quel point le côté souple et adaptable du métier a été un plus dans cette période d'éloignement social.

## 1 Introduction

Dans ce mémoire, je vais aborder les effets des contraintes liées à la pandémie de Covid-19 sur le travail des Travailleurs Sociaux Hors Murs (TSHM), ainsi que sur l'évolution du lien social entre ces professionnels et les jeunes qu'ils accompagnent. Cette réflexion repose sur divers entretiens menés avec des professionnels du Travail Social Hors Murs à Genève, sur des ouvrages en lien avec mon sujet de recherche, et sur mes expériences personnelles en tant que praticien dans ce domaine.

Mon étude s'intéresse aux contraintes engendrées par la pandémie de Covid-19 dans le quotidien des TSHM et, par extension, aux actions mises en place pour y faire face. Elle explore également les impacts de ces contraintes sur leurs relations avec les jeunes. Pour structurer ma réflexion, j'ai articulé ce travail autour des parties suivantes :

- **Présentation de la recherche** : J'expose les éléments qui m'ont motivé et conduit à choisir ce sujet, ainsi que l'angle sous lequel je souhaite l'aborder. J'y présente également la problématique, la question de recherche principale ainsi que les questionnements secondaires. Ce chapitre se termine par les objectifs de la recherche.
- **Cadre de la recherche** : Ce chapitre est composé de deux parties. Le champ de la recherche ainsi que la méthodologie dans laquelle figure la procédure que j'ai choisi pour investiguer. C'est aussi dans cette partie que j'explique les raisons qui m'ont poussées à choisir ces deux TSHM.
- **Cadre théorique** : Dans cette partie sont exposées les notions théoriques présentes dans les entretiens et je définis des concepts essentiels à la compréhension de mon mémoire tels que : la libre adhésion, l'accueil inconditionnel, l'isolement social, etc.
- **Analyse des entretiens** : C'est ici que j'explique la méthode utilisée pour récolter les données ainsi que pour les mettre en articulation avec les concepts théoriques exposés précédemment.
- **Portraits des deux TSHM** : Dans ce chapitre j'explique comment chacun des TSHM développait son action sur le terrain avant la pandémie. Si tous les TSHM avait le même cahier des charges, ils n'avaient de loin pas tous développés les mêmes actions, la même relation avec leur territoire. J'illustre cela en faisant leur portrait.
- **Analyse croisée des entretiens** : Je fais cette analyse en deux temps : pendant et après le COVID. En premier, j'y expose les similitudes ainsi que les différences entre les TSHM autant dans les actions développées sur le terrain que dans leur ressenti

personnel. Puis, je fais une distinction entre deux temporalités correspondant à l'après. Il y a l'après direct, qui concerne les semaines ou mois suivants la fin de la pandémie, et un après, qui représente aujourd'hui.

- **Conclusion** : C'est dans cette dernière partie que je résume ce qui a été dit sur la base de deux concepts théoriques à savoir : les quatre types de liens sociaux décrits par M. Serge PAUGMAN ainsi que le triangle éthique de M. Paul RICOEUR. C'est également ici que je fais mon auto-critique et que j'expose les limites de mon travail et les difficultés rencontrées.

## 2 Présentation de la recherche

### 2.1 Présentation du sujet

Mon attention s'est portée sur le Travail Social Hors Murs durant la période de pandémie qui présentait, de par le caractère récent de cet événement, l'avantage d'être une nouveauté dans le Travail Social (TS). Des écrits existent sur le lien entre TS et pandémie, mais essentiellement en milieu fermé alors qu'ici, le champ d'investigation se trouve être dans un cadre de libre adhésion et d'accueil inconditionnel. De ce fait, ce sujet est peu traité jusqu'à présent, ce qui me donne accès à un champ d'action aussi vaste et varié qu'accessible étant donné mon métier.

Comme beaucoup d'autres corps de métier durant cette période, beaucoup de TSHM genevois.e.s ne télétravaillaient pas et étaient sur le terrain. Hormis la semaine du 16 au 21 mars 2020 où, suite aux injonctions du Conseil fédéral, le travail en présentiel était impossible. Certain.e.s d'entre eux ont souhaité retourner sur le terrain rapidement alors que d'autres ont souhaité se protéger ou protéger leurs proches. Mis à part les personnes vulnérables ainsi que celles ne le souhaitant pas pour diverses raisons personnelles (peur d'être infecté par le COVID, peur d'infecter sa famille ou des proches potentiellement vulnérables), les autres ont tenté de mettre en place un « service minimum » au regard des possibilités qui s'offraient à eux afin d'assurer une présence pour les jeunes. Service minimum pouvant prendre différentes formes dépendamment du territoire observé.

Ils/Elles ont dû faire face à de nombreuses contraintes (distanciation, groupe de 5 personnes maximum, transition vers le travail à distance, adaptation au numérique, travail en réseau très difficile voire impossible, etc.) qui ont rendu le travail en lien avec la jeunesse plus compliqué, notamment avec les populations les plus vulnérables, les plus inaccessibles. Ces contraintes ont eu des effets sur leur travail en réseau d'une part, et par rebond sur leur travail autour des jeunes qu'ils/elles accompagnent. C'est l'articulation entre tout cela que je souhaite traiter : analyser leur capacité à faire face à la pandémie en repensant leur travail, en mettant en place des actions afin d'être au plus près des jeunes tout en s'adaptant au mieux aux contraintes fédérales, cantonales ou de leur employeur. Percevoir les contraintes ou freins qu'ils ont rencontrés ainsi que les ressources à leur disposition pour mener à bien leur travail.

### 2.2 Motivations personnelles

Choisir un thème tel que l'analyse des effets du Travail Social Hors Murs durant la période de pandémie et l'impact de celle-ci sur les jeunes a été évident pour moi. En effet, étant moi-même TSHM dans 3 communes genevoises, je l'ai vécu de manière très directe, sur le terrain.

N'étant pas une personne à risque ni au contact de personnes qui le sont, j'ai souhaité pouvoir aider au maximum en revenant sur le terrain le plus rapidement possible. J'ai donc perçu les effets des contraintes du COVID sur le travail de l'équipe qui est devenu plus complexe.

Notre quotidien durant cette période a été rythmé par de nombreuses restrictions sociales aussi soudaines qu'inhabituelles. Elles nous ont poussés à réfléchir notre pratique différemment, notamment en se questionnant en permanence à propos :

- Des effets de la pandémie sur les jeunes ainsi que sur notre travail au quotidien ;
- Des conséquences de notre manque de disponibilité sur la difficulté à créer, maintenir ou développer du lien avec les jeunes ;
- De la nécessité de repenser notre travail (création de petit-jobs, développement du numérique (site de l'équipe, réseau sociaux, visio)), en faisant face aux nombreuses restrictions (distance, absence de travail en réseau, fermeture de lieux d'accueils, restriction du nombre de personnes au même endroit, etc.).

Comment maintenir le lien alors que toutes nos habitudes se retrouvent changées ? Comment penser un soutien efficace pour les jeunes avec des mesures restrictives en constante mouvance ? Comment repenser notre travail avec une composante inhabituelle et presque contre nature, la distance ? Comment prévenir une distanciation sociale trop importante (inhérente aux restrictions de déplacements, de regroupements notamment, à la fermeture des établissements scolaires), pouvant amener les jeunes à se retrouver en situation d'isolement social ? Comment réduire les inégalités sociales ? Comment être le plus utile ? Le plus efficace ?

Ces questionnements nous ont accompagnés au quotidien et nous ont obligés à réfléchir différemment :

- Développer au maximum un champ des possibles qui se rétrécissait chaque jour un peu plus.
- Adapter notre pratique pour essayer d'être le plus efficace possible malgré le peu de moyen qu'il nous restait.

Nous avons tenté de mettre des actions en place qui, d'une part, répondaient favorablement aux mesures fédérales et d'autre part, nous permettaient d'être le plus disponibles et utiles possible pour les jeunes : proposer des permanences sur rendez-vous, des présences sociales dans la rue, des petit-jobs, distribution de gel hydroalcoolique et masques, présences autour du bureau, jeux sur le réseau social *Instagram*, suivi téléphonique, prêts d'ordinateur, etc.

Même si ces actions ont été positives car toujours plus utiles qu'une absence d'action, elles n'ont, à mon sens, pas été aussi efficaces qu'une présence sociale et concrète. En effet, au-delà du lien de confiance et de l'affection que peuvent nouer le jeune et le TSHM, le jeune attend du TSHM qu'il soit toujours disponible et qu'il mette en place des actions rapidement, (ressources financières et administratives). Le COVID a cassé cela. Dès lors, l'absence de réseau, le manque de disponibilité et de réactivité des TSHM, l'absence de petit-job et par conséquent de ressources financières ont été autant de freins qui ont compliqué les relations.

Je souhaitais découvrir les outils développés sur les autres territoires genevois et analyser les conséquences de ce travail sur les TSHM. Conscient de ne pas faire partie de la seule équipe sur le terrain à cette période-là, je voulais mettre en avant la façon dont les TSHM ont pu agir dans ce contexte extraordinaire.

Cette pandémie de COVID a permis de mettre en évidence l'importance cruciale du travail social, pour la jeunesse, dans les moments de crise. Notamment autour des défis auxquels les professionnels ont été confrontés pour fournir un soutien efficace dans des circonstances difficiles et en constante évolution. Les TSHM sont souples et adaptables rapidement, ce qui n'est pas le cas de tous les corps de métiers. Cette réactivité leur permet d'être au plus proche des réalités de terrain et de déployer des actions qui font sens aux vues des conjonctures observées.

## 2.3 La problématique

Le monde a été bouleversé par ce brutal arrêt de la société. Il n'y a pas une seule personne sur terre qui n'ait dû adapter son quotidien aux contraintes du COVID. Chacun.e d'entre nous a dû penser des stratégies, mettre en place des actions inhabituelles, inventer des manières d'entrer en contact avec les autres, jusqu'à des façons de s'occuper chez soi.

Pour les personnes pouvant ou devant travailler durant cette période, il en a été de même. En plus de tout ce qu'ils ont entrepris à titre personnel, ils ont dû s'adapter, se réorganiser, se réinventer une nouvelle fois mais au travail.

Dans ce contexte de pandémie, les TSHM se sont retrouvés, eux-aussi, sur le terrain. Ils ont été, comme les autres, confrontés à d'importants défis pour pouvoir maintenir leur mission. Pour n'en citer que quelques-uns, ils ont dû : poursuivre des suivis sans les partenaires réseau, abandonner certains outils et en créer de nouveaux, adapter leur posture aux mesures, à la population rencontrée, etc. Ils ont fait face à ces défis du mieux qu'ils ont pu en s'adaptant, en repensant ce socle de travail sur lequel ils avaient l'habitude de reposer, avec le risque de le fragiliser.

Les différents protocoles de santé ont eu un impact significatif sur leurs pratiques au quotidien. Le travail des TSHM reposant sur le travail de proximité, la disponibilité et le contact direct avec les jeunes, ceux-ci ont dû repenser leur pratique en y intégrant de la distance physique. La façon dont ils déployaient leur travail n'était plus possible, voire même illégal, si l'on imagine ne serait-ce que leur façon de saluer les jeunes habituellement. Il leur fallait donc s'adapter et créer quelque chose de nouveau.

Cette adaptation et ce renouvellement dans la palette des outils à disposition des TSHM, a eu un impact sur leur travail auprès des jeunes qu'ils accompagnent. Certainement moins disponibles que d'habitude, les TSHM ont dû percevoir des effets sur les liens qu'ils entretiennent avec les jeunes et par rebond sur leur travail au quotidien. Dans ce contexte je me suis demandé :

Comment est-ce que les TSHM ont fait pour adapter leurs pratiques tout en maintenant leur mission auprès de leur publique cible ? Comment ont-ils pu concilier les contraintes COVID, amenant beaucoup de distance, avec leur envie de créer de la proximité ?

Ce sont les questions que je vais aborder dans ce travail de recherche en me basant sur une analyse des pratiques professionnelles en période de pandémie, en explorant les réflexions et adaptations autour de ces dernières ainsi que les effets de ces dernières sur leur travail avec la jeunesse au quotidien.

Pour ce faire je n'ai pas posé d'hypothèse mais j'ai été guidé par une série de questionnements.

## 2.4 Questionnements

Le but de ce travail de recherche n'est aucunement de prouver que la pandémie a eu des effets positifs ou négatifs sur les travailleurs sociaux hors murs, mais plutôt de voir comment ces derniers ont su faire face au Coronavirus en repensant leurs pratiques afin de maintenir ou créer un lien avec les jeunes, tout en faisant face à de nombreuses difficultés. Je souhaite ensuite analyser les effets qu'ont eu ces impacts sur le lien entre les TSHM et les jeunes, afin de percevoir l'efficacité de leurs nouvelles actions et postures dans un contexte social particulier.

Voici une liste non-exhaustive des questionnements qui me sont apparus.

Qu'est-ce que la pandémie a changé pour les TSHM dans le travail de tous les jours ? Comment est-ce qu'ils ont vécu leur retour sur le terrain ? Quel impact la pandémie a-t-elle eu sur les outils développés par les TSHM ? Qu'est-ce que la pandémie a changé pour les jeunes qu'ils accompagnent (isolement, précarité, capacité d'adaptation) ? Dans un contexte de travail de proximité « à distance », quelles actions de terrain ont été mises en place ? Quels effets ont eu ces actions ? Dans un contexte de travail où le virtuel a pris beaucoup de place, qu'ont-ils pu développer comme outils numériques pour le collectif ? Pour les suivis individuels ? Quels effets ont eu ces outils sur eux ? Sur les jeunes ? Quels enseignements tirent-ils de cette période ? Avec le recul et d'une manière générale, quel regard ont-ils sur le travail qu'ils ont déployé durant la pandémie ?

Autant d'éléments qui apparaîtront dans l'analyse des entretiens qui va suivre.

## 2.5 Objectifs de la recherche

L'objectif principal de ma recherche est, dans un premier temps, d'amener les professionnels à expliciter leurs pratiques et les différents outils qu'ils déploient au quotidien afin de comprendre comment se déploie le travail du TSHM sur leur territoire.

Le second objectif est de comprendre l'impact des restrictions COVID sur le travail de chacun et de comprendre comment les TSHM ont fait, concrètement, pour adapter leurs actions sur le terrain. Adapter pour ce qui était encore possible et arrêter pour ce qui ne l'était plus.

Le troisième objectif est d'analyser l'impact de ces « actions adaptées » sur leur lien avec les jeunes. Percevoir si ces actions ont pu créer, développer, ou maintenir un lien ou si elles ont, pour différentes raisons, manqués d'efficacité.

Le quatrième objectif est plus utopique mais il consisterait à analyser la pertinence d'avoir déployé des actions TSHM dans un contexte de pandémie. De percevoir si, malgré leur champ d'action restreint, ils ont été en mesure de déployer du travail social auprès des jeunes.

## 2.6 L'Entretien de Recherche (EDR) semi-directif comme outil de recherche

Dans un type de recherche ayant pour objectif de comprendre la manière dont les protagonistes donnent sens à leur expérience – chaque parcours étant singulier et propre à chaque personne (certaines similitudes pouvant toutefois émerger) – l'EDR semble être la méthode la plus apte pour saisir par la parole, le récit de leur expérience, leur ressenti : « les données qualitatives recueillies *in situ* sont concentrées dans la parole recueillie sur bande magnétique, qui va devenir l'élément central du dispositif » (Kaufmann, 1996, p. 8) menant de fait à une réflexion sur l'expérience vécue par les TSHM en période de pandémie.

La technique choisie pour mener à bien cette recherche est donc l'EDR de type semi-directif qui permet à la fois de mener l'interviewer dans la direction désirée (cela n'exclut pas la possibilité de pouvoir adapter le guide d'entretien aux différentes situations d'interactions sociales) et de lui laisser la possibilité de s'exprimer librement sur l'expérience qu'il a vécue.

L'EDR permet de ne pas s'éparpiller et de rester dans les catégories établies au préalable dans le guide d'entretien. L'entretien recèle en effet tant d'imprévus qu'il est toujours préférable d'avoir avec soi ce canevas qui permet de se recentrer sur la construction du récit, même si certaines digressions peuvent être également porteuses d'éléments intéressants, parfois insoupçonnés au regard de l'objet d'étude. L'EDR fait par ailleurs appel à nos habiletés sociales qui peuvent transparaître à travers les propos et l'investissement de l'interviewé. Notre façon d'écouter et de recevoir ce que l'autre est prêt à construire avec nous va influencer son comportement et ainsi le contenu de sa réflexion sur son expérience. L'EDR permet donc de façon plus large d'aborder les multiples facettes d'une expérience, d'un vécu. Le TSHM ayant travaillé durant la pandémie était au centre de la réflexion, amenant sa parole sur son vécu, sa posture, mais aussi ses valeurs.

Pour terminer, j'ai choisi cette méthode car je voulais faire une recherche basée sur une analyse qualitative et pas quantitative des données. J'aurai pu faire passer un questionnaire par mail à tous les TSHM genevois, mais je n'aurai pas eu la même substance à travailler.

## 3 Cadre de la recherche

### 3.1 Champ de la recherche

La population concernée par mon étude est celle des TSHM travaillant à Genève.

Les TSHM sélectionnés répondent à un ensemble de critères utiles à ma recherche et que je développerai par la suite.

Par chance ils ont répondu par l'affirmative, ce qui m'a permis de procéder aux entretiens.

### 3.2 Élaboration de la méthodologie

Avec mon directeur de Bachelor, nous avons défini les deux TSHM qui feront partie de la recherche sur la base des conditions évoquées ci-dessous :

- Être en poste dans la même équipe depuis suffisamment longtemps pour avoir du recul sur l'évolution du travail des TSHM avant, pendant et après le COVID.
- Que les deux communes sur lesquelles les TSHM travaillent possèdent des caractéristiques différentes, des manières d'« aller vers » différentes.

Une fois le contact établi, je leur présente brièvement le sujet de mon mémoire et de ses différents objectifs.

En amont de ces rencontres, et sous la supervision de mon directeur de Bachelor, j'ai établi une grille d'entretien me permettant de mener un entretien de recherche semi-directif. Cet instrument me paraissait être le plus approprié pour appréhender le discours des personnes interrogées : le TSHM ayant travaillé durant la pandémie était au centre de la réflexion, amenant sa parole sur son vécu, sa posture, mais aussi ses valeurs.

### 3.3 Construction des entretiens

#### 3.3.1 Choix des professionnels

Suite aux explications ci-dessus, j'ai décidé de prendre contact avec des TSHM travaillant sur les Communes du Grand-Saconnex et de Vernier. Dans la première commune rurale et plus récemment suburbaine, le travail s'axe plus autour des accueils libres et des actions collectives. Le TSHM 1 y travaille depuis plus de 15 ans en qualité de responsable d'équipe. Il fait partie des premiers TSHM à avoir été déployé à l'époque. Il possède une forte assise

théorique et une bonne expérience de terrain, ce qui sera une bonne base de travail. J'ai donc décidé de commencer mes entretiens par cette personne.

Dans la seconde commune, commune suburbaine historique à Genève, les TSHM créent du lien avec les jeunes au travers des tournées de rue et des petits-jobs. Le TSHM 2 y travaille depuis plus de 10 ans. Il est responsable de la partie petit-job de son équipe et possède une bonne expérience du travail avec les jeunes. Il évolue sur un territoire complexe où le travail est essentiellement du travail de rue dans des quartiers sensibles comme le Lignon, les Avanchets et les Libellules.

Le dernier élément qui m'a fait choisir ces personnes-là, est que je les connaissais déjà. Cela m'a permis une prise de contact plus facilement qu'avec des inconnus.

### 3.3.2 Construction de la grille d'entretien

Dans un premier temps, un guide d'entretien exploratoire s'articulant autour de quatre temporalités (avant, pendant, après le COVID et maintenant) a été construit (voir annexes). Dans chacune de ces parties ont été inscrites des questions en lien avec la temporalité à laquelle elles faisaient parties. Si ces questions ont été articulées autour de différents axes, il est également important de souligner les différents concepts au travers desquelles elles ont été pensées dont voici une liste non-exhaustive : la contrainte, l'adaptation, la créativité et le lien social.

J'ai construit deux grilles d'entretiens, une pour les deux TSHM et une pour moi.

Le grille d'entretien pour les TSHM comporte peu de questions. En revanche ces dernières sont suffisamment ouvertes pour que l'interlocuteur puisse explorer énormément d'aspects de son travail sans que j'ai besoin d'intervenir. Le but de ces questions est de laisser le TSHM analyser ces périodes lui-même, me permettant d'intervenir uniquement pour rebondir sur ce qu'il dit ou pour lui demander d'approfondir ou d'expliquer un élément.

Ma grille d'entretien comporte les mêmes questions que pour les TSHM. En revanche j'y ai ajouté des mots clés en lien avec les questions posées où les périodes traversées. Le but était de pouvoir vérifier si tous les aspects souhaités avaient été traités ou de reprendre la discussion en cas de besoin. Je n'ai pas souhaité mettre ces mots clés sous forme de questions car j'ai préféré être dans l'échange et le plus naturel possible.

La seule modification que j'ai apporté à mon canevas d'entretien a été l'ajout de mots clés mentionnés précédemment. En dehors de cela je n'ai pas modifié ou ajouté de questions entre les deux entretiens. La matière étant amenée par les TSHM et pas par les questions que je leur posais, je n'avais pas besoin d'une liste exhaustive de questions pour aborder les sujets voulus. Une fois que j'avais guidé leur réflexion, je n'ai eu qu'à écouter.

## 3.4 Passation de l'entretien

### 3.4.1 Préparation de la rencontre

Afin de mener mes entretiens, je me suis muni d'un enregistreur pour chaque entrevue. J'ai enregistré chaque interview avec l'accord des TSHM et j'ai ensuite retranscrits chacune d'entre elle afin de ne perdre aucun élément.

J'ai choisi de ne pas leur envoyer le canevas en amont de l'entretien afin de travailler sur les souvenirs qu'ils avaient de cette période et pas sur une analyse d'équipe qu'ils auraient pu faire au préalable de l'entretien.

Je n'ai pu rencontrer les professionnels qu'une fois.

### 3.4.2 Objectifs

L'objectif des entretiens était de référencer un maximum de matière, en posant des questions ouvertes à mon interlocuteur tout en le laissant parler le plus possible.

J'ai choisi d'articuler mes questions dans ces quatre temps, car cela me semblait essentiel d'analyser l'évolution de leur travail au cours de ces quatre périodes sélectionnées par mes soins. De comprendre les chamboulements auxquels ils ont fait face, tant dans leur manière d'être en lien avec les jeunes ou les partenaires, que sur le plan professionnel et personnel. Mettre en avant ces quatre temps, permet de mettre en lumière le fait que leurs modes de fonctionnements sont influencés par l'environnement dans lequel ils évoluent.

Il est difficile dans cette étude d'éluder la question de la contrainte à laquelle nous avons été soumis en devant respecter nombres de restrictions, comme être confinés, la fermeture de nombreux accueils durant des mois, le port du masque obligatoire, la distance minimale à respecter, le nombre de jeunes accueillis lors de nos accueils et d'autres encore. Ces contraintes ont amené les TSHM à s'adapter en faisant preuve de créativité pour réinventer leurs actions. Tout cela a eu un impact sur le lien social qu'ils entretiennent avec les jeunes.

### 3.4.3 Effet de mes questions

Lors des deux entretiens, je ne suis pas intervenu souvent car le cadre de l'entretien était suffisant clair pour que les interlocuteurs abordent d'eux-mêmes une grande partie des sujets. Ces entretiens ont plus pris la forme d'une discussion ouverte.

En revanche, l'effet pervers dans mon envie de transformer cet entretien en discussion et que je n'avais pas perçu en amont, était celui des digressions. En effet, comme je connaissais personnellement les deux TSHM, nous avons eu tendance à digresser lorsque nous avons abordés certains sujets. Ces digressions nous ont parfois éloignés du sujet de la recherche et ont compliqué la retranscription des entretiens par écrit.

#### 3.4.4 Rôle

Lors des deux entretiens j'ai souhaité mettre mon interlocuteur à l'aise. Que ça soit par ma posture d'accueil, par le confort proposé, par l'envie de rendre la discussion vivante, je souhaitais leur permettre de s'ouvrir un peu plus à moi et par capillarité, les amener à m'apporter encore plus de matière.

Le plus souvent, j'ai écouté sans avoir à réagir. Parfois j'ai rebondi sur les sujets qui m'étaient amenés car je souhaitais avoir une précision ou en apporter une, en prenant soin à ce que cela ne prenne trop de place.

Dans le premier entretien, je suis peu intervenu car le TSHM 1 abordait suffisamment les sujets qui m'intéressaient, sans que j'aie besoin de l'aiguiller. Il est revenu sur cette période avec plus ou moins de précisions.

Pour ce qui est du deuxième entretien, j'ai plus souvent dû intervenir pour amener le TSHM 2 là où je le souhaitais. J'ai eu le sentiment de devoir plus le stimuler par des exemples car sa mémoire était moins claire et nécessitait de faire appel à ses souvenirs par d'autres moyens que le TSHM 1.

#### 3.4.5 Cadre éthique en confidentialité

En ce qui concerne l'éthique de mon travail, elle se situe au niveau des entretiens que j'ai mené avec les divers professionnels. Ces derniers comprenaient des enjeux éthiques auxquels je me suis montré attentif.

J'ai fait en sorte de m'assurer que chaque participant à mon étude soit d'accord de se faire enregistrer durant les entretiens. J'ai aussi tenu à leur dire qu'ils auraient un droit de regard avant la diffusion du travail. Cet accord a également été enregistré.

J'ai choisi de garder l'anonymat de mes interlocuteurs et de ce fait, je les ai nommés par : TSHM 1 et TSHM 2.

## 4 Cadre théorique

### 4.1 Le lien social selon Serge Paugam

L'objet d'étude ainsi que le contexte de la recherche ayant été présentés, j'ai défini deux concepts dans le cadre théorique : le lien social et la créativité comme clés de lecture. Le lien social est essentiel dans l'accompagnement d'un travailleur social hors murs ; il constitue l'essence même de notre travail. La question du lien social est un questionnement central en sociologie. Selon Serge Paugam (entretien diffusé le 06 juillet.2012) : *« les sociologues savent que la vie en société place tout être humain dès sa naissance dans une relation d'interdépendance avec les autres et que la solidarité constitue à tous les stades de la socialisation le socle de ce que l'on pourrait appeler homo-sociologicus, j'entends homme lié aux autres et à la société non seulement pour assurer sa protection face aux aléas de la vie, mais aussi pour satisfaire son besoin vital de reconnaissance, source de son identité et de son existence en tant qu'homme »*. En effet, comme il le souligne, l'être humain, de par sa nature, ressent le besoin de vivre proche de ses congénères, mais également d'être reconnu par ses pairs et par la société dans laquelle il évolue. L'arrivée du COVID a ébranlé ce lien en tout point. D'un jour à l'autre, des restrictions ont été imposées dans nos modes de vies et nous avons dû faire face à des chamboulements dans un laps de temps très court. Si l'on revient à ce besoin que l'Homme a d'avoir du lien social, comment ce dernier a-t-il vécu d'être confronté d'un jour à l'autre à l'isolement ? Avant la pandémie, personne ne se posait la question de la distance à laquelle nous devons nous tenir les uns des autres et comment ne pas se laisser submerger par la peur de l'inconnu.

*« De telles interrogations mettent en évidence un principe qui ordonnait implicitement, avant la pandémie, nos déambulations dans l'espace public. Ce principe, c'est la confiance dans les routines qui régissent les rencontres publiques ainsi que dans les compétences d'autrui à réagir de manière rationnelle et prévisible les uns des autres ».*

Au début de la pandémie, personne ne prenait au sérieux la gravité de la situation et d'un coup, nous nous sommes retrouvés catapultés dans une autre réalité et de ce fait, comme le dirait l'anthropologue Albert Piette, (cité dans *comment la pandémie bouleverse nos interactions sociales*, 2021)

*« Nous nous sommes confrontés à l'inquiétude. Comment dois-je agir ? Comment garder « la bonne distance » dans des ruelles étroites ? Quelle est cette personne en face de moi ? Un semblable ou un porteur de malheur ? Cette enquête incessante a produit un sentiment d'insécurité diffuse, mais aussi un trouble dans notre rapport à autrui que les sociologues de l'interaction, en particulier Erving Goffman, peuvent nous aider à penser ».*

Nous avons dû apprendre à nous adapter à un autre mode de vie durant 2 ans. Les travailleurs sociaux hors murs peuvent être confrontés à des difficultés pour maintenir et établir une relation de confiance avec les personnes aidées dans un contexte de distanciation physique.

La pandémie de Covid-19 a profondément bouleversé les dynamiques de lien social à travers le monde, mettant en lumière sa fragilité et son importance cruciale pour le bien-être des individus et la cohésion des sociétés. Les mesures de distanciation sociale, les confinements et les restrictions de déplacement ont entraîné une rupture massive des interactions quotidiennes, affectant les quatre types de liens sociaux décrits par Serge Paugam : filiation, participation élective, participation organique et citoyenneté.

#### *Lien de filiation*

La pandémie a perturbé les relations familiales de manière significative. Les mesures sanitaires ont souvent empêché les rencontres entre proches, notamment entre les générations. Les personnes âgées, particulièrement vulnérables au virus, ont été isolées pour leur protection, accentuant leur sentiment de solitude et de déconnexion. Les confinements ont aussi provoqué une promiscuité forcée pour les familles vivant sous le même toit, ce qui a pu renforcer les liens mais aussi engendrer des tensions.

#### *Lien de participation élective*

Les relations choisies, telles que les amitiés et les relations amoureuses, ont été fortement impactées. Les restrictions ont limité les possibilités de rencontres et de rassemblements, poussant les individus à se tourner vers les technologies numériques pour maintenir le contact. Si les outils virtuels ont offert des solutions temporaires, ils n'ont pas toujours pu compenser la qualité des interactions en personne, exacerbant parfois les sentiments de solitude et d'isolement.

#### *Lien de participation organique*

Le monde du travail a été profondément transformé par la pandémie. Le télétravail s'est généralisé pour de nombreux secteurs, modifiant les interactions professionnelles et réduisant les occasions de socialisation au sein des lieux de travail. Pour ceux dont les emplois ne permettaient pas le télétravail, les mesures sanitaires ont rendu les conditions de travail plus difficiles et parfois précaires. La perte d'emploi et l'incertitude économique ont également accentué la vulnérabilité sociale de nombreuses personnes.

#### *Lien de citoyenneté*

La pandémie a aussi affecté la participation à la vie citoyenne et démocratique. Les élections et les activités civiques ont souvent été reportées ou modifiées, limitant la participation des citoyens. Les manifestations et les rassemblements publics ont été restreints, impactant la mobilisation sociale et l'expression publique des opinions.

## **4.2 Le triangle de Paul Ricoeur**

Pour effectuer cette analyse, j'ai repris les données récoltées durant mes entretiens. Je les ai questionnées et mises en relation avec les concepts proposés par Paul Ricoeur (Ricoeur,

1984). J'ai tenté de mettre en avant le discours des professionnels et de dégager les éléments essentiels relatifs à ma question de recherche. Pour ce faire, je me suis inspiré du triangle éthique de Paul Ricoeur composé de trois concepts fondamentaux afin d'analyser la posture des professionnels dans laquelle se trouve un TSHM.

Ce triangle comporte trois pôles :

- Le pôle du « JE » (travailleur social)
- Le pôle du « TU » (les jeunes)
- Le pôle du « IL » (l'institution, le tiers)

Il est important de noter que le TS se trouve au centre de mon analyse et qu'il peut passer d'un pôle à l'autre. Cependant, mon attention sera focalisée sur lui étant donné que j'ai interrogé uniquement des TSHM.

Les pôles du « JE » et du « TU », sont dotés de valeurs et de principes. Quant au pôle du « IL », il représente l'institution qui applique les règles et les normes qui régissent la société. Sans l'existence du pôle « IL », le « JE » et le « TU », ne seraient pas en contact. « IL » pose le cadre de la relation entre les deux autres pôles. Autrement dit, sans mandat de la part de l'institution, un TSHM et un jeune n'ont pas de raison de se rencontrer et de collaborer ensemble.

#### 4.3 Définition des concepts

Il me paraît important de mettre en lumière divers concepts que j'ai sélectionné et qui, selon moi, s'imbriquent les uns aux autres. Certains concepts sont totalement liés à la pandémie et d'autres sont plus généraux mais font partie de l'identité TSHM. Pour chacun d'eux, j'ai choisi de donner ma propre définition qui reflète la réalité du terrain dans lequel j'interviens. Certains auteurs apparaîtront également afin de donner des compléments à mes définitions.

##### *L'aide-contrainte*

Il me semblait important de le mettre en avant dans une situation exceptionnelle qui selon moi a reflété une partie des actions TSHM lors de cette période. Dans le travail TSHM, la libre adhésion se traduit comme suit : « *Ce principe offre aux populations concernées la liberté d'adhérer à la relation et aux propositions du TSHM et impose à ce dernier de respecter leurs choix.* » (Le travail social hors murs à la FASE : Référentiel opérationnel, 2023) À contrario, durant cette période, la société a contraint sa population à suivre des normes sanitaires.

Qu'est-ce qu'une contrainte ? *une contrainte se définit (et se vit) comme une situation infligée faisant entrave à une totale liberté d'action.* (Hardy, G. (2001)

En effet dans situation exceptionnelle comme celle du COVID, nous avons dû mettre de côté la libre adhésion pour faire place à l'aide-contrainte en faisant appliquer les mesures au public que nous suivons. La population a dû se soumettre aux contraintes sociétales « pour leur bien et protection ». De ce fait, cette dernière n'a eu le choix que de se soumettre afin de pouvoir continuer à vivre. Par exemple : imposition du masque pour pouvoir aller faire ses courses ;

perte d'emploi pour certains qui n'ont pas souhaité se faire vacciner, etc. Lors de cette pandémie, c'est l'État qui a imposé les diverses contraintes à ses habitants.

Les TSHM ont dû adapter leurs pratiques pour continuer à fournir des services tout en respectant les mesures de santé publique. L'aide-contrainte a pris des formes spécifiques pour répondre aux défis posés par la crise sanitaire. Voici quelques aspects de cette aide contrainte :

### *Respect des mesures sanitaires*

Les travailleurs sociaux de rue devaient imposer des conditions strictes liées à la santé, comme le port de masques, le respect de la distanciation physique et l'utilisation de désinfectants pour les mains. Les bénéficiaires de l'aide devaient se conformer à ces mesures pour pouvoir recevoir des services.

### *Accès limité aux services*

En raison des restrictions de mouvement et des fermetures de certains services, les travailleurs sociaux ont souvent dû restreindre l'accès aux divers accueils, limiter le nombre de personnes ou mettre en place des rendez-vous pour éviter les rassemblements.

### *Soutien technologique et accès aux ressources*

La pandémie a accéléré l'utilisation des technologies pour fournir de l'aide à distance. Les travailleurs sociaux ont parfois imposé l'utilisation d'outils numériques pour des consultations ou des suivis, afin de maintenir les liens sociaux.

### *Renforcement de la communication et de la confiance*

Pour que l'aide contrainte soit acceptée, les travailleurs sociaux ont dû renforcer la communication avec les bénéficiaires, expliquer les raisons des mesures et instaurer une relation de confiance pour faciliter la coopération.

Ces diverses adaptations ont permis de continuer à offrir des services essentiels tout en protégeant la santé des bénéficiaires et des travailleurs sociaux eux-mêmes. L'aide contrainte durant la pandémie a donc été une réponse nécessaire à une situation de crise exceptionnelle, exigeant flexibilité et innovation dans les pratiques de travail social.

### *Libre adhésion*

La libre adhésion en travail social hors murs, fait référence au principe selon lequel chaque individu choisi volontairement de participer aux actions, interventions, programmes proposés par les travailleurs sociaux. Les bénéficiaires ne sont pas forcés ou contraints à recevoir de l'aide, leur participation est basée sur un choix personnel et volontaire. Il y a un engagement mutuel entre le participant et le TS qui se fonde sur la collaboration et le respect mutuel. De ce fait, le TS respecte le rythme et les choix du bénéficiaire. En travail social hors murs, la libre adhésion est fondamentale, car il n'y a pas de cadre institutionnel, où l'acceptation des services pourrait être perçue comme obligatoire. L'approche repose sur la construction de confiance et la création de liens.

## *L'Éthique*

L'éthique en travail social est une dimension fondamentale qui guide les pratiques des professionnels afin de garantir la dignité, le respect et le bien-être des personnes et des communautés qu'ils servent. Durant la pandémie de COVID-19, les travailleurs sociaux hors murs ont dû naviguer entre des défis éthiques complexes. Ils ont dû faire preuve de créativité pour accompagner le public de la meilleure des manières. Ils ont dû jongler entre défis et solutions afin de garantir le lien. Voici quelques exemples auxquels les TSHM ont été confrontés :

### *Santé et Sécurité*

- Défi : Protéger la santé des travailleurs sociaux et des jeunes tout en maintenant la continuité des services essentiels.
- Solution : Adoption de protocoles stricts de santé et sécurité, utilisation d'équipements de protection individuelle et de distance sociale

### *Support Psychologique et Émotionnel*

- Défi : Faire face à l'augmentation des besoins en soutien psychologique du public, qui peuvent être exacerbés par la pandémie.
- Solution : Être disponible pour montrer une écoute bienveillante et rediriger en cas de besoin. Maintenir un lien autour de différents supports.

### *Éthique de la Relation d'Aide*

- Défi : Maintenir une relation d'aide efficace et éthique malgré la distanciation sociale et les interactions à distance.
- Solution : Développer de nouvelles compétences pour l'accompagnement à distance, maintenir une communication claire et empathique, et adapter les interventions aux nouveaux contextes.

Les travailleurs sociaux ont dû faire preuve de créativité, de flexibilité et d'un fort engagement éthique pour continuer à fournir des services de qualité durant la pandémie. Le respect des principes fondamentaux de l'éthique professionnelle, tels que la confidentialité, l'équité, la sécurité, et l'intégrité, a été essentiel pour naviguer cette période difficile.

## *L'adaptation*

Pour une adaptation en travail social hors murs, il est important de se référer à des auteurs clés qui ont influencé les pratiques et les théories dans ce domaine. Voici des exemples de citations, accompagnées d'une brève explication de la manière dont leurs travaux se rapportent au travail social hors murs :

Foucault explore les dynamiques de pouvoir et de contrôle (Foucault, 1975), pertinents pour le travail social hors murs en ce que ce dernier défie les structures institutionnelles traditionnelles et les systèmes de pouvoir associés. On y trouve une résonance particulière

dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Foucault décrit le biopouvoir comme le mode de gestion des populations par les institutions à travers des pratiques de santé, économiques et sociales. Pendant la pandémie, les gouvernements ont exercé un biopouvoir significatif en imposant des mesures comme le confinement, le port du masque et la distanciation sociale afin de contrôler le virus. Les TSHM ont joué un rôle grâce à leur proximité avec le public en les aidant à naviguer dans ces nouvelles réglementations. Au vu des nouvelles impositions de règles, les TSHM ont tenté d'atténuer les sentiments d'oppression et de méfiance en essayant d'offrir des espaces de dialogue et de soutien.

La théorie de l'étiquetage de Becker (Becker, 1985) aide les travailleurs sociaux hors murs à comprendre et à réduire les stigmates associés aux comportements déviants en offrant des alternatives constructives aux étiquettes négatives. Durant la période COVID, des comportements et des groupes spécifiques ont été étiquetés de manière négative : ceux refusant de porter le masque ou de se faire vacciner, voire même d'être la cible de porteurs de virus (les jeunes). Le rôle des TSHM était alors d'offrir un soutien sans jugement à ces personnes en vue de les aider à comprendre leurs étiquettes et de trouver des moyens pour se réintégrer dans la société et non de favoriser la marginalisation.

Le concept de capital social de Bourdieu (Bourdieu, 1980) est crucial pour le travail social hors murs, car ce dernier se réfère aux ressources disponibles par le biais des réseaux de relations et de soutien social. Pour les jeunes, le capital social inclut la famille, les amis, les enseignants et autres figures de soutien. La pandémie a perturbé ces réseaux en limitant les interactions sociales. Les TSHM ont tenté de renforcer ces liens avec la mise en place de soutiens virtuels, ou en personne durant les tournées de rue.

### *Outils numériques*

Les outils numériques ont joué un rôle crucial durant le COVID. Les TSHM ont principalement utilisé des applications comme WhatsApp, Instagram, ou Snapchat afin de garder le contact avec les jeunes. Ces outils numériques ont permis d'offrir du soutien individuel aux jeunes. Des plateformes de visioconférence, comme Zoom ou Teams ont également été utilisées afin de pouvoir faire des points de situation en équipe. Les TSHM ont pu, grâce à ces différents outils, faire preuve d'inventivité en mettant en place des jeux, des ateliers, ou même des concours, tout cela dans le but de maintenir le lien.

### *Le lien social et la relation*

Cet élément est le point de départ à toute relation entre les individus. Il va de soi que chaque travailleur social hors murs ne peut accomplir sa mission sans entrer en lien avec son bénéficiaire. Il semble impossible qu'un TSHM puisse soutenir ou accompagner un jeune sans ce lien.

Le lien pourrait être interprété comme les interactions qui se créent entre les personnes et s'en suit ensuite la relation qui se crée avec le temps.

## La posture

Selon moi, la posture est une manière d'habiter un positionnement. C'est la manière dont le positionnement agit dans l'interaction avec les autres. La posture se module et s'adapte en fonction des personnes et de l'environnement. Selon Maela Paul, (1998) « *La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de tenir son poste). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueille en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. [...]. Par la posture, s'incarne les valeurs d'un professionnel en relation à autrui.* » (p.153). Elle est régie par les valeurs tant personnelles que professionnelles et agit dans l'interaction avec l'autre. Il y a une différence entre posture et attitude. La posture constitue un tout et c'est une manière de se positionner dans son travail. Les attitudes quant à elles, découlent de la posture adoptée. Il peut y avoir plusieurs attitudes.

## Les attitudes

Les attitudes sont générées par la posture ; elles sont la manière dont on va agir dans notre posture. Par exemple, si on est dans une posture d'accompagnant, nous allons mobiliser diverses attitudes qui vont nous permettre d'accompagner le bénéficiaire, comme par exemple : la reconnaissance, le respect, l'écoute, mais aussi l'empathie. L'attitude est plus profonde et durable, reflétant des prédispositions mentales et émotionnelles façonnées par des expériences et des croyances. Le psychologue Gordon Allport (1935) définit l'attitude comme « *un état mental et neurologique de préparation, organisé par l'expérience, exerçant une influence directive ou dynamique sur la réponse de l'individu à tous les objets et situations avec lesquels il est en relation.* » (p.810)

Cette définition met en avant l'importance des expériences passées et des contextes sociaux dans la formation et la manifestation des attitudes.

## L'accompagnement

Accompagner signifie « faire avec ». Le professionnel accompagne le jeune, avance avec lui, à son rythme et en fonction de ses besoins, de ses attentes et/ou difficultés.

Pour Maela Paul (2004), met selon moi bien en évidence ce concept à travers sa définition : « *Accompagner une personne consiste à construire avec elle, au sein d'une relation intersubjective et dans un contexte institutionnel donné, le dispositif dont elle a besoin pour devenir l'agent de sa propre destinée au sein d'un environnement et d'affirmer une intentionnalité dans la conduite de son existence.*

*Le travail avec autrui est un travail engagé où le professionnel doit s'exposer et prendre des initiatives. C'est ainsi que la nouvelle logique de changement est : motiver au lieu de convaincre, impliquer au lieu d'imposer. Il ne s'agit plus d'exercer une pression mais d'inciter à agir.* » (p.10)

## *La peur*

Je pense qu'il est important de parler de la peur généralisée, du stress et de l'anxiété que la pandémie de COVID a engendré à travers le monde.

### *Incertitude et manque d'information*

Le COVID-19 était un nouveau virus, et au début, les informations sur sa transmission, sur sa gravité et ses conséquences étaient limitées et souvent contradictoires. La situation évoluait rapidement, avec des mises à jour fréquentes sur les taux d'infection, les décès et les mesures sanitaires à respecter.

### *Santé et sécurité*

La peur de contracter le virus et de ses conséquences potentielles, allant de symptômes légers à des cas graves, voire la mort, a été un facteur majeur de stress. La crainte de contaminer certains membres de la famille, notamment les personnes âgées ou dites à risque.

### *Confinement et mesures sanitaires*

Les divers confinements imposés pour contrôler la propagation du virus ont entraîné un sentiment d'isolement et de grandes incertitudes économiques pour certains. Les mesures de distanciation sociale ont bouleversé les interactions sociales et professionnelles, accentuant le sentiment de solitude et d'anxiété.

### *Conséquences économiques*

De nombreuses personnes ont perdu leur emploi ou ont vu leurs revenus diminués, ce qui a conduit à une incertitude financière. Certaines entreprises, particulièrement dans les secteurs du commerce, du tourisme et de la restauration, ont souffert.

### *Médias et information*

Les médias ont souvent eu tendance à amplifier la peur en rapportant constamment des nouvelles négatives et des statistiques alarmantes. D'autre part, la circulation de fausses informations, voir de « théorie du complot » sur les réseaux sociaux a également contribué à la peur et à la confusion.

### *Accès limité aux soins de santé*

Dans de nombreux endroits, les systèmes de santé ont été débordés, rendant difficile l'accès aux soins pour les patients COVID-19 et non-COVID.

### *Conséquences psychologiques*

L'incertitude prolongée, la peur de la maladie, et les conséquences économiques et sociales ont conduit à une augmentation des cas d'anxiété et de dépression.

La peur durant la pandémie de COVID-19 a été alimentée par une combinaison de facteurs sanitaires, économiques, sociaux et psychologiques. Les mesures de santé publique, bien que nécessaires, ont également contribué à l'anxiété générale.

## 4.4 Contexte du travail social hors murs

### 4.4.1 Un début pour le travail de rue

Ce sont dans les années 80-90 que des personnalités militantes s'engagent à sortir des murs des institutions. Nous nous retrouvons en pleine période de mouvements alternatifs, de squats. On commence dès lors à parler de religieux dans la rue, de prêtres loubards et c'est dès lors que nous commençons à parler d'éducateurs de rue. Les actions menées par ces derniers sont orientées vers des populations ciblées et grandement précarisées. *« La démarche est singulière et a rarement le soutien du politique voire des autres travailleurs sociaux. Les intervenants affichent clairement un parti pris en faveur des milieux de la rue ou des gens de la zone »*. (L'histoire des TSHM romands | GREA - Groupement Romand d'Etudes des Addictions, <https://grea.ch/plateforme/hors-murs>)

Au début des années 90, la toxicomanie est émergente et est vite cataloguée comme problématique sociale, car visible aux yeux de tous et dérange : le travail de rue se trouve être une réponse adaptée.

La naissance de structures voit le jour dans tous les cantons romands : Jura, Bienne, Fribourg, Vaud, Neuchâtel, Genève et Valais. Ces structures fonctionnent selon le principe de libre adhésion, d'anonymat garanti et d'absence de mandat. L'idée est donc de faire de la prévention autour de dépendances, ainsi qu'un travail de proximité. Mais très vite, il est constaté que le public visé au départ, n'est pas celui qui est rencontré sur le terrain. Le public jeune devient un cœur de cible et certains projets voient le jour en vue de se transformer en travail social hors murs.

Des constats de déprédations, d'incivilités, de ruptures familiales et institutionnelles, de précarisation sont perçus par les professionnels.

C'est à partir de 1994, mais surtout à la fin des années 90, que de nombreuses communes ou régions décident de mettre en place des postes de TSHM. À Genève, certains sont rattachés à une fondation, mais d'autres sont seuls sur de grands territoires. Cependant, tous ont pour mission d'aller à la rencontre des adolescents en difficulté sur leurs lieux et d'établir une relation. La plupart ont le mandat de maintenir les liens intergénérationnels, mais également de se situer en tant que médiateurs. Le concept de travail de proximité est relativement récent et permet donc l'opportunité d'initier de nouvelles actions.

Les politiques décident de développer plusieurs postes de TSHM, ainsi que leur financement. Cette avancée permet de mettre en œuvre le travail de proximité, mais il n'est pas sans difficulté. En effet, ces nouveaux éducateurs de rue sont amenés à travailler seuls et sans réelles références communes qui pourraient glisser vers un cadre de rationalisation prônant des objectifs à court terme et centrés sur des options plus sécuritaires. Un groupe appelé « hors-murs », se crée et décide de mettre en place un travail éthique autour d'une charte. Cette dernière vise à réhabiliter le travail de rue tel qu'il est conçu et pratiqué, mais aussi

d'allier les travailleurs de rue de Suisse romande autour d'un même concept commun en vue de mieux défendre leurs intérêts, ainsi que ceux des populations concernées.

C'est en 2003, que le comité du GREA (association réunissant des personnes dont l'engagement professionnel ou l'intérêt sont liés aux addictions) accepte la demande que ces travailleurs sociaux fassent partie d'une structure existante et souhaitent rencontrer le groupe pour discuter d'une charte et de mettre en place une future collaboration. Cette collaboration voit le jour et débouche sur le lancement de la charte à Berne.

#### 4.4.2 Historique du groupe des TSHM en Suisse romande

La première rencontre des TSHM de Suisse romande du 7 octobre 1999 est le fruit d'une réflexion entre deux éducateurs et d'une éducatrice de rue sur le besoin de connaître d'autres travailleurs sociaux travaillant hors-murs institutionnels.

Étant donné la diversité d'horizons de chacun, il était important de croiser les regards et faire étalage des réalités de terrain. Tous se sont accordés de travailler sur le dénominateur commun du travail social « hors murs » et qui souligne le fait d'« aller vers » des personnes, des groupes en marge. Ce travail sous-tend également la connaissance des phénomènes d'exclusion, d'une approche individuelle et de groupe, la connaissance des différents réseaux, la capacité d'orienter, d'accompagner vers d'autres structures, d'identifier les ressources personnelles et d'activer ou réactiver des liens des personnes en rupture.

Cette rencontre a permis de mettre en avant les objectifs suivants :

- Favoriser l'expression des spécificités régionales,
- Échanger des pratiques et des informations,
- Aborder des thèmes qui nous préoccupent,
- Poser les aspects émotionnels de notre action,
- Identifier des problématiques communes, prendre position ouvertement sur ces problématiques,
- Transmettre une réalité globale romande de la rue.

Il aura fallu deux ans de travail afin que le groupe ressente le besoin de s'appuyer sur une structure. Le BRR (Bureau de la réduction des risques) a donc délégué une personne en groupe en charge de prendre l'aspect structurel.

#### 4.4.3 La FASE en quelques mots

La FASE est une fondation de droit public qui a pour mission, d'une part, de garantir une politique cohérente sur l'ensemble du canton en matière de centres de loisirs et de rencontres, maisons de quartier, jardins Robinson et terrains d'aventures et, d'autre part, de gérer le travail social hors murs (TSHM) ainsi que différents projets spécifiques.

Le fonctionnement de la Fondation se base sur un partenariat qui permet de mettre en œuvre des socio-éducatives et socioculturelles, pour lesquelles chaque partenaire apporte ses capacités et ses compétences, ainsi qu'un intérêt partagé à ce qu'elles se réalisent.

Elle est gérée par un Conseil de fondation comprenant des représentants de quatre partenaires : le Canton, les Communes, les associations de centres – regroupées dans la Fédération des centres de loisirs et de rencontres (FCLR) – et le personnel.

Le Canton et les Communes ont un rôle complémentaire de soutien aux activités de la Fondation tant en ce qui concerne les activités des centres que celles du travail social hors murs.

Conformément à la loi J 6 11, les activités de la Fondation ont pour objectifs la prévention et la promotion de la qualité de vie.

La mission de la FASE s'est construite suite à des observations de réalités sociales en ciblant et en repérant des problématiques émergentes. Les actions socio-éducatives, associatives et socioculturelles s'inscrivent ainsi dans une finalité de prévention des exclusions et des tensions sociales. Des programmes d'animations sont proposés en vue de poursuivre les objectifs généraux qui sont :

- Favoriser l'intégration sociale, en développant des actions auprès de et pour toutes les catégories de la population,
- Favoriser une citoyenneté active, en offrant un cadre propice au renforcement du sentiment d'appartenance au tissu local, tout en permettant un engagement social de la population résidant sur le canton,
- Répondre aux demandes locales appartenant à ses domaines d'action, en favorisant la mise en lien de ces demandes et des solutions possibles, que ce soit sur le plan individuel ou institutionnel.

#### 4.4.4 Quelques mots sur les TSHM à Genève

« Au sein de la FASE, le travail social hors murs est considéré comme une fonction particulière de l'animation. Cette branche est arrivée dans le canton genevois à la fin des années 90. Dès lors, la fonction s'est passablement développée. Nous sommes des animateurs-trices socioculturel-les avec mandat de travail social hors murs. Ce mandat spécifique, s'est construit en cohérence avec le cahier des charges des animateurs-trices qui régit le cadre et les missions du métier « référentiel ».

Les TSHM, travaillent principalement avec des jeunes âgés de 12 à 25 ans présents sur les communes dans lesquelles ils ou elles interviennent.

La mission du TSHM est de s'insérer dans l'espace public de la commune dans laquelle il intervient, dans le but d'y observer les réalités sociales, afin de pouvoir en témoigner aux partenaires et à l'institution, en vue de proposer des actions en conséquence. Dans le référentiel TSHM (2023) il est écrit que :

« Dans ces conditions, le champ des pratiques des TSHM apparaît comme extrêmement large. Il se détermine non seulement dans cette articulation individuel-collectif, mais aussi dans un double rôle d'observateur du terrain, ou des multiples terrains..., Dès lors, on peut admettre que le TSHM est constamment appelé à puiser des outils et des modes d'action dans la gamme entière des pratiques du travail social et d'inventer ou d'adapter un champ de pratique encore plus large pour mener à bien cet ensemble de projets-soutiens ». (p.32)

Les actions proposées se réalisent principalement avec les jeunes en rupture (sociales, professionnelles et/ou scolaires) dans le but de tisser des liens entre pairs, les adultes et les différentes institutions. La aussi le référentiel TSHM (2023) nous dit que :

« Hors des murs institutionnels traditionnels et soumis à un champ d'action extrêmement vaste, les travailleurs sociaux qui occupent ces postes sont qualifiés de travailleurs sociaux hors murs (TSHM). En quelques années leur action s'est construite essentiellement sur un mode expérientiel, hors des référentiels métiers classiques du travail social (animation, éducation ou service social), à mi-chemin entre une action sociale issue des logiques de l'intervention collective ou communautaire (pour retisser des liens entre jeunes en situation de précarité, et le monde des adultes) et une action éducative visant à soutenir et mobiliser les ressources des jeunes les plus démunis ». (p.31)

L'objectif du TSHM est d'accompagner et soutenir les jeunes et de répondre au mieux à leurs besoins afin de les aider à se réinsérer que ce soit socialement ou professionnellement. Il essaie de mener diverses actions notamment autour des problèmes que les jeunes rencontrent, mais également sur les problèmes que les jeunes peuvent poser lorsqu'il s'agit de travailler sur les notions du vivre ensemble et du respect de la citoyenneté. Afin de prévenir les ruptures et les situations Problématiques, les TSHM disposent d'une palette d'outil, leur permettant d'intervenir au mieux.

Les TSHM travaillent dans un principe de libre adhésion. De ce fait, il n'y a pas de mandat nominatif donnant à chacun la liberté de venir, de participer ou non aux actions, accueils etc. Les TSHM font en sorte de rester disponibles et réactifs pour répondre aux demandes et aux besoins des jeunes.



- Tiré de : Référentiel Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle[FASE], Le travail social hors murs à la FASE : Référentiel opérationnel, 2023

## 5 Analyse des entretiens

### 5.1 Analyse des données

Afin d'analyser les éléments saillants présents dans les entretiens, j'ai fait appel à deux outils numériques qui m'ont aidé dans la conception de mon travail de recherche.

Le premier est un outil de codage numérique, qui m'a permis de coder les parties intéressantes de chaque entretien et de les classer par thématique. Cela m'a permis de faire ressortir des sujets communs ou non des deux entretiens et de me rendre compte, par la même occasion, où se situait la matière à analyser.

S'il y avait des sujets communs, ces codages permettaient de faire une analyse croisée des discours des deux TSHM par thématique.

Une fois les sujets mis en relation entre eux, je me suis aidé d'un outil d'analyse visuelle pour me permettre de créer des mind map. La construction de ces mind map a été la base même de mon travail de recherche dans le sens où les sujets principaux sont devenus des titres, les secondaires des sous-titres, etc. Je n'avais plus qu'à transformer ces tableaux par écrit en suivant l'ordre des bulles.

## 6 Portraits des deux TSHM

### 6.1 Avant le COVID : Portrait du TSHM 1

Des années que ne nous étions pas vu mais il m'est apparu inchangé sur le pas de ma porte, comme si le temps n'avait pas eu d'emprise sur lui. Son sac à dos sur les épaules, je le revois 17 ans en arrière, arpenter les rues de mon quartier, venant à notre rencontre avec son sourire et toute sa bonhomie. Je me rappelle de toute la sympathie qu'il nous inspirait ainsi que des moments partagés avec lui autour du sport, de petit-jobs ou de sorties. Cette sympathie n'a apparemment pas disparu, tout comme le sourire vissé sur son visage.

Passé ce moment introspectif, je ne peux m'empêcher d'échanger avec lui autour de souvenirs passés, souvenirs qui viendront d'ailleurs parsemer l'entretien par la suite. Une fois ces digressions faites et son verre d'eau servi, nous nous efforçons de nous recentrer sur la raison de notre rencontre, nous nous installons et démarrons l'enregistreur.

Il est responsable de son équipe depuis plus de 15 ans maintenant. Il en connaît toutes les ficelles, les subtilités et possède une expérience très riche. Travailleur engagé, il donne de son temps et participe à de nombreuses réunions institutionnelles contribuant à l'évolution du métier. Il a été le premier TSHM sur ce territoire et possède une vision globale du travail depuis les premiers pas d'un TSHM seul, à la création d'une équipe plus conséquente. Il est un des rares TSHM dans ce cas-là encore en poste aujourd'hui.

Je me rends vite compte de tout le bagage théorique qu'il possède et de sa grande expérience de terrain. Il est capable de mettre en mot très facilement de nombreux concepts du travail social et de manière très claire. De plus, sa mémoire est restée presque intacte, ses souvenirs de la pandémie sont encore vifs. Je n'ai qu'à lancer brièvement mes questions et écouter ses paroles pour avoir de la matière à travailler.

Lors de notre échange, je lui ai demandé de définir son équipe ainsi que la façon dont la mission TSHM se déploie sur son territoire. Car si les missions sont semblables pour toutes les équipes TSHM à Genève, la façon dont elles s'articulent sur le terrain peut prendre des formes différentes. C'est cette articulation du travail sur le territoire du TSHM 1 que je mets en avant par la suite.

#### *La tournée : un outil entonnoir*

Le TSHM 1 utilise la tournée comme un outil entonnoir car son but est d'aller vers le collectif, le groupe, pour petit-à-petit affiner le regard sur celui-ci et adapter un potentiel accompagnement si un besoin est décelé. La tournée est l'outil cardinal pour lui car elle permet de rester au contact du public et de prendre la température d'un quartier, d'un territoire. C'est, de plus, le premier outil qu'il est possible de mettre en place lorsqu'un terrain est investi. C'est

en tout cas le premier outil qu'il a développé à son arrivée à l'époque, lui permettant de faire un diagnostic de terrain et des accroches avec ceux qui y vivent.

*« Donc au début quand tu n'as aucun outil, tu te déploies en rue et tu vas identifier les besoins, tu vas diagnostiquer, faire du lien, tu vas te faire connaître. Tu te déplaces à un concert à Neuchâtel (rire car c'est un souvenir d'une sortie en commun) et tu crées des souvenirs. Et, au travers de ces souvenirs, tu crées une relation. Petit à petit, ça se fait comme ça. Ensuite tu développes ton équipe, tu développes des outils et tu ratisses plus large. Tu as donc accès à de plus en plus de situations. Ton action augmente. En gros c'est le schéma classique. »*

Cet outil permet de se faire connaître des jeunes et de mener à bien des projets de groupe comme des sorties. Ces moments en commun permettent, au fur et à mesure que la relation se tisse, de développer des actions plus individuelles en fonction des problématiques. C'est en cela que la tournée est un entonnoir selon lui, car elle permet de passer de la masse à l'individu, du collectif vers l'individuel.

#### *Du collectif vers l'individuel*

Le TSHM passe par le travail collectif pour aller vers le groupe puis au détour du travail avec le groupe, il prend connaissance de situation individuelle. C'est-à-dire qu'une fois le groupe approché par le biais de la tournée ou des accueils libres, le TSHM va petit-à-petit faire connaissance avec les jeunes et entrer dans leur intimité. Suite à cela, il va prendre connaissance de certaines problématiques lui permettant de cibler un groupe avec lequel travailler. C'est ce que le TSHM 1 appelle le travail en profondeur sur des groupes. C'est cette distinction qui permet de passer de l'action collective à l'action de groupe.

*« Nous, les sorties telles qu'on les pratique, on travaille d'abord sur le groupe, avant la sortie. On se dit qu'il serait bien de faire quelque chose avec ce groupe-là car ils sont ensemble, ils traînent ensemble. Du coup, on réfléchit à comment les sortir du quartier et faire quelque chose avec eux. On arrive à une autre strate du travail collectif ou on travaille en profondeur sur des groupes pour ensuite développer des actions plus individuelles en fonction des problématiques qu'on découvre avec le jeune au fur et à mesure que la relation se tisse. »*

En quelque sorte, l'outil est au service de la relation. C'est-à-dire que chaque outil est un moyen pour aller vers les jeunes afin de développer du lien et de la confiance. Ce travail d'affinement permet d'arriver à la dernière strate du travail qui est le suivi individuel, l'accompagnement.

#### *Travail en souplesse*

Ces accompagnements individuels nécessitent une bonne capacité d'adaptation des TSHM car ils sont amenés à devoir réagir rapidement. Conscient de la temporalité des jeunes ainsi que de celle des institutions communales, cantonales ou fédérales, ils étaient en capacité de donner un rendez-vous la veille pour le lendemain à un jeune en difficulté afin d'essayer de débloquent sa situation le plus rapidement possible.

*« On travaillait, en proximité, en réactivité, en souplesse, en adaptabilité. En lien quasiment permanent avec les situations les plus complexes par téléphone au minimum et souvent réactif car on était en capacité de donner un rendez-vous la veille pour le lendemain à un jeune en difficulté. Donc très souple. »*

### *Travail de proximité*

Avant la pandémie il n'avait pas de frein à la relation, les TSHM pouvaient donc être très proche des jeunes. Le TSHM 1 se souvient qu'avant la pandémie ils leur arrivaient de se retrouver dans des groupes de 30 jeunes, en les prenant dans les bras, en les checkant, en étant proche de leur code.

*« Cette proximité-là était exactement juste par rapport à la mission que nous avons à remplir. »*

Cette proximité était naturelle et contribuait au développement du lien entre les jeunes et les TSHM.

### *Une équipe à l'ancienne*

Le TSHM 1 se définit comme faisant partie d'une équipe à l'ancienne dans le sens où le contact humain est primordial pour lui et ses collègues. Même s'il existait des outils numériques permettant le lien à distance ou des canaux de diffusions pouvant augmenter leur visibilité, ils mettaient toujours le terrain en priorité. Sans parler du développement des réseaux sociaux uniquement, ils sont une des dernières équipes TSHM à ne pas avoir un site internet par exemple.

*« Nous avons développés peu de trucs. Aussi parce que nous voulions maintenir un vrai lien physique. On est à l'ancienne, on est une vieille équipe, on voulait absolument maintenir ce lien physique, c'était important pour nous. »*

Cet exemple montre l'effort qui est fait par l'équipe pour ne pas succomber au virtuel et ce, même dans un contexte de travail plus « normal ».

## 6.2 Avant le COVID : Portrait du TSHM 2

Étant donné qu'il travaille non loin de chez moi, je l'invite à mon appartement pour avoir plus d'intimité et de calme. Je l'accueille et nous nous installons au salon. Nous prenons place autour d'une table près de la fenêtre, moi face au salon, lui face à l'extérieur, comme si je l'invitais à aller puiser les souvenirs au travers de ce qu'il voyait, comme si je souhaitais que ses souvenirs ne soient pas bloqués par des murs. Est-ce une déformation professionnelle de travailleur social « hors murs » qui me fait penser comme cela ? Je ne sais pas, mais cela me paraissait être une bonne option.

Avant l'entretien, comme nous avons travaillé ensemble il y a 8 ans, nous refaisons le monde et parcourons nos vies respectives et souvenirs de moments passés ensemble. Force est de constater que c'est quelqu'un de très porté vers l'humain, qui prend vraiment en compte les

personnes qu'il a en face de lui. La discussion est tellement fluide que nous embrayons sur l'entretien sans même que j'ai pris le temps d'enclencher l'enregistreur.

Le TSHM 2 à la quarantaine passée, de longs cheveux grisonnants et une barbe de même teinte. Il vient d'Italie, travaille à Genève depuis de nombreuses années et est le père d'un adolescent. Avant d'être TSHM, il avait un métier manuel qui lui a permis de développer de nombreuses compétences en lien avec les chantiers. Fort de ce bagage, il utilise ses compétences au service des jeunes, en étant responsable des chantiers éducatifs de son équipe.

Notre entretien est entrecoupé de moments de discussions, de partage de souvenirs ou d'anecdotes, ce qui le rend vivant. Au moment d'aborder la temporalité précédant le COVID, le TSHM 1 m'expose la manière dont la mission TSHM se développe sur le territoire qu'il occupe, les outils qu'il possède, comment l'équipe les met en œuvre, comment ils vont vers les jeunes, etc.

Le TSHM 2 fait partie d'une équipe qui ne possède pas de locaux d'accueil libre et qui passe énormément de temps dans la rue, en tournée. Ils possèdent quelques locaux en gestion accompagnée (LGA) afin de travailler avec certains groupes de jeunes choisis mais n'ont pas le loisir d'accueillir des jeunes dans leurs propres locaux, contrairement au TSHM 1. Ils ouvrent toutefois des salles de gym et proposent un Sport pour Tous, mais qui est géré principalement par des moniteurs. Les TSHM passent à chaque fois et reste en fonction du besoin mais n'animent pas l'activité. Il y a encore les camps et les sorties mais ces outils ne se mettent en place qu'avec des groupes de jeunes déjà connus. Ce ne sont pas des outils pour aller vers les jeunes mais qui vont être développés dans un second temps. Finalement, il y a l'outil petit-job qui est commun à toutes les équipes TSHM. Le TSHM 2 met en avant un outil qui a été développé avec la commune, à savoir les chantiers éducatifs chaque été depuis plus de 10 ans.

Ceci est concrètement l'ensemble des outils à leur disposition leur permettant d'aller vers les jeunes, d'avoir accès à de nouvelles situations. Je les développe dans la partie qui suit. Le suivi ou l'accompagnement individuel se fait, lui, dans un second temps, une fois la confiance établie. Ces accompagnements prennent le plus souvent la forme d'aiguillage vers les institutions. Le TSHM 2 pense que la confiance établie avec le jeune, lui permet « *d'aller pousser la porte de certaines institutions plus facilement.* »

### *La tournée comme point d'accroche*

Le TSHM 2 parle de la tournée comme étant un outil de terrain, permettant « d'aller vers les jeunes ». Principal outil de l'équipe, les TSHM partent en binôme dans les quartiers que composent le territoire afin d'aller à la rencontre de leur public cible, les jeunes.

*« Alors, il y a l'outil de terrain qui est d'aller vers les jeunes. Vers des jeunes qu'on connaît dans un premier temps et à travers eux, d'en rencontrer d'autres. Notre travail c'est d'être en dehors des murs plutôt qu'à l'intérieur, aller à la recherche du lien dans les différents quartiers, d'être en contact avec les jeunes en ayant des fréquences de passages assez régulière. En déambulant dans les quartiers, on leur dit ce qu'on fait, on leur laisse des cartes, on leur dit comment on travaille et si besoin, ils peuvent nous contacter. »*

Six fois par semaine, ils sortent dans la rue pour être au plus proche des réalités de terrain, pour créer du lien avec la population. Le TSHM 2 précise toutefois que la tournée seule ne suffirait pas pour faire un travail de qualité, qu'elle serait limitée s'il n'y avait pas d'autres outils d'accroches à proposer aux jeunes.

*« La rue est un outil qui a ses limites dans le sens ou créer du lien à longueur de semaine, de tournée en tournée et ce même si nos binômes sont toujours différents, n'est pas suffisant pour nous permettre de rencontrer tous les jours de nouveaux jeunes. »*

### *Les petits-jobs*

Étant responsable des petits jobs au sein de son équipe, TSHM 2 développe souvent l'accroche autour du petit-job pendant les tournées. Les jeunes étant souvent en recherche d'argent pour s'émanciper de leurs parents, voient d'un bon œil le fait de travailler et de gagner des sous.

*« Nous avons les petits jobs comme point d'accroche, ce qui leur permet de gagner de l'argent d'une part mais qui nous permettent aussi de voir s'il serait nécessaire de commencer un suivi avec ce jeune. »*

Cet outil permet de rendre la tournée plus « sexy » et attrayante, car le TSHM a quelque chose à proposer au-delà d'une simple salutation courtoise. Il permet aussi de passer du temps avec le jeune en dehors de la tournée, en plus petit groupe, voire en tête à tête, et de développer la connaissance et la confiance mutuelle. Cette confiance mutuelle permet aux jeunes de parler de problématiques de vie plus facilement et au TSHM d'avoir des informations qu'il n'aurait peut-être pas eu sans cela.

Enfin, cet outil permet aussi aux TSHM de mettre les jeunes au travail afin qu'ils développent de nombreuses compétences inhérentes au monde du travail et de futur adulte.

*« L'outil petit job permet aux jeunes non seulement de gagner de l'argent mais aussi de vivre une première expérience pour certain, une idée du travail en équipe, des responsabilités, des consignes, de l'apprentissage du savoir-être et du savoir-faire. »*

S'il est pratique pour développer le lien, le petit job n'est pas le seul outil en leur possession pour avoir accès à de nouveaux jeunes ou à des nouvelles situations complexes.

### *Le travail en réseau avec les Cycles d'Orientation*

L'équipe a su développer un bon maillage avec certains acteurs communaux travaillant sur le territoire, notamment les éducateurs REP (réseau d'enseignement prioritaire) et les conseillers sociaux des Cycles d'Orientation. Ces derniers leur permettent d'avoir accès à des situations de jeunes au travers de projets de collaboration autour de sujets touchant un public de 12 ans à 15 ans comme le harcèlement et la réduction des risques, par exemple. Sans cela, il serait difficile pour les TSHM d'avoir accès à ces jeunes-là, car de simples passages aux abords des CO n'auraient pas suffi.

*« On a d'autres moyens de rencontrer, de faire connaissance et de créer du lien après la tournée, c'est les petits jobs et le réseau avec les différents acteurs communaux comme les cycles. Sur des projets de collaboration en commun, comme la prévention, harcèlement, réduction des risques. Ça nous a permis d'être visibles au niveau des jeunes. Aussi au travers des éducateurs REP (Région d'Enseignement Prioritaire misent en place par l'état afin de mettre des forces supplémentaires dans les zones les plus paupérisées de Genève), et des conseillers sociaux des cycles, qui nous permettent de rencontrer des jeunes qui sont en difficulté. »*

Le TSHM 2 précise que les jeunes du cycle sont légèrement hors mandat vu leur âge mais que cela leur permet de faire connaissance et d'être pro actif sur d'éventuelles futures situations délicates.

*« À savoir que les jeunes au cycle ont moins de 15 ans et que notre mandat est de travailler avec les 15-25 ans mais grâce à cela nous pouvons faire connaissance avec des jeunes qui ont moins de 15 ans mais qui sont en passe de les avoir. »*

### *Les chantiers éducatifs*

Depuis plus de 10 ans, le TSHM 2 encadre des jeunes dans des chantiers éducatifs effectués dans les garages du quartier du Lignon. Ces chantiers éducatifs, contrairement à des petits-jobs traditionnels, s'effectuent sur une longue période, avec un groupe de jeune défini qui travaille plusieurs jours d'affilées. Ils permettent aux jeunes et aux TSHM « d'apprendre à se connaître dans un autre contexte que celui du quartier ».

*« C'est un chantier éducatif qui est important, dans le sens où ça nous permet vraiment à chacun de pouvoir travailler sur une durée de 4 jours avec des jeunes que nous connaissons plus ou moins bien. Cela nous permet d'apprendre à les connaître dans un autre contexte que celui du quartier. »*

Cet outil permet de faire travailler 30 jeunes chaque été ainsi qu'un moniteur, « ancien petit-job qui a évolué et qui est en formation ». Ce dernier peut faire profiter de son expérience en peintre en bâtiment et transmettre ses compétences aux jeunes.

En conclusion, le TSHM 2 m'est apparu comme étant un homme de terrain, plus à l'aise dans le relationnel et les compétences métiers que dans les analyses théoriques.

## 7 Pendant le COVID : Analyse croisée des deux entretiens

### 7.1 Travail de rue en deux étapes

Le travail de rue pendant le COVID a pris deux formes lors de la pandémie. Durant les deux premières semaines, le confinement était général et les TSHM n'avaient pas les moyens d'aller dans la rue, de développer leur travail. Par la suite, pour ceux qui le pouvaient, ils ont pu retourner sur le terrain mais sans être libres dans leurs actions toutefois, car ils ont d'abord été pilotés par la commune dans laquelle ils travaillent. Ce « pilotage » a pu prendre différentes formes indépendamment des territoires, passant de l'affichage en bas d'immeuble à la prévention générale tout public. Puis, les TSHM souhaitant retourner à leur mission et retrouver du sens dans ce qu'ils faisaient, ont finalement pu reprendre leur travail. À partir de ce moment-là, ils ont décidé de développer des actions pour être au plus près des jeunes et de leurs problématiques.

Je vais vous exposer les 2 formes qu'a pris le travail de rue et qui ont amené les TSHM à adopter des postures totalement différentes. La première dans la contrainte et l'autre avec une liberté d'action plus importante mais dans un champ de contraintes très présent. J'analyserai par la même occasion les effets de ces deux directions sur le TSHM lui-même, sur son équipe ainsi que sur sa relation avec les jeunes.

#### 7.1.1 1<sup>ère</sup> étape : le TSHM comme agent de prévention COVID

Comme cité précédemment, les TSHM ont été réquisitionnés par les communes sur lesquelles ils travaillent. Dans le cas de l'équipe du TSHM 1, il leur a été demandé d'aller dans la rue et de faire de l'affichage en pied d'immeuble. Gantés, masqués et armés de gel hydroalcoolique, ils allaient en bas de habitations pour afficher les restrictions COVID. Ils allaient aussi à la rencontre des gens afin de transmettre les mesures sanitaires et rappeler aux gens d'être vigilants.

*« D'abord il y a eu le début ou ça a été panique à bord. Nous avons été réquisitionnés par la commune pour aller faire des campagnes d'affichage. Je me souviens avoir fait la tournée des immeubles masqué et ganté, limite très anxiogène. » (TSHM 1)*

Concernant le TSHM 2, son équipe et lui ont été réquisitionnés pour faire de la prévention générale tout public. Sans matériel cette fois, ils sont allés au contact des habitants dans la rue, pour les sensibiliser aux mesures sanitaires, en appliquant un modèle de prévention peu maîtrisé.

*« Nous devons faire de la prévention pour la population. En sensibilisant les gens à la distanciation, au nettoyage des mains, aux masques. Toutes ces mesures que la Confédération nous a édictées. Le TSHM s'est transformé en samaritain. On nous demandait de faire un modèle de prévention que nous n'avions jamais pratiqué. On avait 0 expérience. » (TSHM 2)*

Ce changement radical de mission a eu un impact sur le travail des TSHM ainsi que sur eux-mêmes. Ils ont tous les deux pu mettre en avant trois problématiques rencontrées durant cette période. Les voici :

### *Perte de lien avec les jeunes*

Durant le premier mois de la pandémie, même si certains acteurs sociaux ont pu retourner sur le terrain, il était compliqué pour les TSHM d'assumer 100% de leur mission. Les actions de terrains étaient ponctuelles et les tournées pas encore d'actualité.

Suite à l'obligation de faire de la prévention générale tout public, les TSHM ont perdu de vue les jeunes pendant un moment. Le temps qu'ils avaient à disposition et les restrictions COVID ne permettaient pas aux TSHM d'être suffisamment présents aux côtés de leur public cible.

*« Il y a eu 2 semaines de grosses incertitudes où nous avons été sollicités sur d'autres choses. Plutôt dans l'information où nous avons d'ailleurs perdu le lien direct avec les jeunes. » (TSHM 1)*

*« Nous n'allions plus vers les jeunes mais nous devons faire de la prévention pour la population, jeune ou moins jeune. » (TSHM 2)*

Toutefois ils précisent tous les deux que, si le lien a pu être éprouvé, il n'a jamais disparu. Il y a une forme de fatalité dans leur discours dans le sens où les conditions étaient ce qu'elles étaient et c'était plutôt clair pour tout le monde. Une fois les conditions à nouveau réunies, le lien est très vite revenu.

### *Perte de sens du travail*

Durant cette période qui a duré presque entre deux semaines et un mois, les TSHM ont dû évoluer avec une mission qui n'était pas la leur.

Habitué à être libres dans leur mouvement, ils construisent leur travail de rue de manière à être au contact des jeunes en allant là où les jeunes se trouvent. Ils effectuent des passages réguliers auprès d'eux afin de favoriser le lien et la confiance mutuelle. Le TSHM se nourrit de cela et adopte de ce fait, une posture en lien avec la population accompagnée.

Dès lors que la mission a changé, que le public cible n'était plus le même et que le modèle de prévention demandé n'était pas maîtrisé, il était difficile pour les TSHM de trouver du sens dans ce qu'il faisait car loin de la mission TSHM originelle.

*« Ce que j'ai ressenti c'est que notre employeur, perdu comme tout le monde, a voulu introduire des règles de comportements au travail en faisant une distinction entre TSHM et travailleur social de prévention sans avoir un langage clair. Il y avait un flou total dans ce qu'on nous demandait. Nous devons faire de la prévention mais sans avoir quelque chose de clair à dire, en inventant. Mais ça pose des questions. Qu'est-*

*ce que je vais faire comme prévention dans ce cadre-là, il y en a déjà partout. Qu'est-ce que je vais leur dire à ces gens-là ? Pour moi ça n'avait aucun sens. On avait l'obligation par la hiérarchie d'appliquer. Mais on devait prévenir de quoi ? Au-delà de nous, la prévention était déjà omniprésente. Tu regardes le journal, il y a des affiches partout, tout était martelé et remartelé. Alors dire aux gens de garder les distances, de respecter les règles, les gens le savaient ! C'est juste qu'ils s'en foutaient. Donc c'était plus une casquette de prévention ou de flic ou celui qui martèle quelque chose qui n'est déjà pas facile à avaler pour la population. Alors pour un TSHM, c'est dur d'aller dans la rue faire de la prévention quand il y en a déjà partout. » (TSHM 2)*

### *Tâches anxieuses*

Cette période a été anxieuse pour les TSHM mais cette anxiété n'a pas pris la même forme. Pour le TSHM 1, il ressentait cela pour deux raisons principales :

La première étant le caractère stressant de se retrouver ganté et masqué au contact de la population. À cette période-là persistait de nombreuses interrogations sur le COVID et sur sa dangerosité, donc être dans la rue pouvait être synonyme de risque pour de nombreuses personnes.

*« D'abord il y a eu le début ou ça a été panique à bord. Nous avons été réquisitionner par la commune pour aller faire des campagnes d'affichage. Je me souviens avoir fait la tournée des immeubles masqué et ganté, limite très anxieuse. » (TSHM 1)*

Le deuxième élément qui a créé de l'anxiété pour le TSHM 1 a été la peur de ramener le COVID chez lui et de contaminer sa femme ou son enfant, qui était en bas-âge, à cette période. S'il n'était déjà pas à l'aise avec le fait de l'attraper, il souhaitait encore moins être une source de contamination pour sa famille.

*« Personnellement j'étais dans une mesure de protection car, avec des enfants en bas âge, je ne voulais pas ramener de m... à la maison. » (TSHM 1)*

Pour le TSHM 2, l'anxiété était de se retrouver sur le terrain car il avait peur pour sa santé, mais les conjonctures l'ont amené à devoir y aller malgré ses craintes.

*« On nous a demandé de retourner sur le terrain, chose qui a posé des questions à ceux qui ont dû s'y rendre dont moi. La peur de l'inconnu, même si notre travail est dans la rue, pourquoi c'est à nous de prendre ce risque ? Ce n'était pas du tout clair au niveau de l'institution. On devait y retourner pour rappeler les règles, alors qu'en fin de compte on ne savait encore rien de la dangerosité ou non dans ce COVID. On a travaillé en équipe réduite sur le terrain en communiquant que par téléphone ou WhatsApp, puis progressivement, on a pu avoir les visios qui nous a permis de refaire des colloques, de refaire le point, de parler de nos peurs, nos angoisses, de questionner ces mesures. Certains ont refusé de retourner sur le terrain pour des raisons qui leurs sont propres, d'autres y sont retournés. Le travail a complètement changé. » (TSHM 2)*

On sent bien, au travers cette citation, la charge que ce retour sur le terrain représentait pour le TSHM 2.

### 7.1.2 2<sup>ème</sup> étape : les tournées

Une fois cette période passée, les TSHM ont pu retourner sur le terrain en réfléchissant leur propre pratique, en ajustant leurs actions à la mission. La première et seule possibilité qu'ils ont eu pendant quelques semaines, a été de relancer les tournées de rue afin de renouer un contact avec les jeunes, de prendre la température du quartier, d'être aidant dans la mesure du possible avec les moyens du bord. En bref, de se sentir utile.

*« En plus de cela, on s'est rapidement retrouvé au front, tout comme les soignants et la police notamment. Je sais que la panique n'a pas duré plus de 2 semaines, c'est-à-dire qu'en 2 semaines on s'est dit « non mais il faut qu'on se redéploie, il faut qu'on trouve des stratégies », ce qui nous a beaucoup occupés. » (TSHM 1)*

Ils ont donc déployé l'outil tournée comme moyen d'aller vers et se sont rapidement retrouvés confrontés à la réalité du terrain. En effet, les restrictions sanitaires ont eu un effet sur les habitudes jeunes mais aussi sur l'attitude à adopter lors du travail de rue. Même s'ils étaient vigilants, le rappel constant des consignes, de ne pas être en trop grand groupe, de faire attention ou autres, a eu une incidence sur la posture des TSHM auprès des jeunes. Même sans être moralisateur, l'échange n'était automatiquement plus le même qu'auparavant.

*« En gardant le même comportement de proximité avec nous, les jeunes ne se rendaient pas compte du potentiel impact sur notre santé et des répercussions que cela pouvait avoir. Il y avait une sous-estimation de la dangerosité de ce qui se passait. » (TSHM 2)*

L'un comme l'autre a mis en avant le même exemple de posture ambivalente que les TSHM ont dû adopter lors des tournées que je vous présenterai ultérieurement. Je parlerai également du dilemme rencontré par l'équipe du TSHM 1 à la même période. Dilemme évoqué par ce dernier et qui est le fruit du diagnostic de terrain suite aux nombreuses tournées effectuées.

#### *Réunir tout en séparant, une posture ambivalente*

Comme illustré dans la citation ci-après, le TSHM 1 a ressenti une ambivalence entre la posture habituelle de tournée et celle qu'ils ont dû adopter pendant la pandémie. En effet, là où leur mission est de rassembler, de réunir, ils ont été tenus d'y intégrer de la distance.

*« C'est-à-dire que tout à coup on s'est retrouvé dans une position où notre job c'était de réunir. Et au travers de cette mission de réunir, on devait séparer. On devait faire attention à combien on était quand on partait en tournée. » (TSHM 1)*

Habitué à travailler en binôme, ils ont l'habitude d'évoluer au milieu de grands groupes de jeunes et d'adopter leurs codes. Cela n'a plus été possible durant la pandémie. En effet, ils ont dû rappeler les restrictions en vigueur et inviter les jeunes à s'espacer, rappeler le caractère dangereux de certains comportements, comme les salutations par exemple. Le fait

que les TSHM soient allés vers les jeunes tout en leur rappelant « subtilement » à quel point leurs comportements pouvaient être dangereux voire mortels, a contribué à l'ambivalence entre l'envie d'être proche mais avec la nécessité de séparer.

*« Notre posture de travail a été mise à mal car, tout en cherchant à rencontrer les jeunes on se retrouvait aussi obligé de mettre de la distance avec eux. Nous devenions garant d'une distance là ou, habituellement, notre travail nous amène à adopter les mêmes codes qu'eux, à être proche. »* (TSHM 2)

En plus des tournées, il en était de même lors des accueils libres et des SPT car ils devaient, là-aussi, inviter les jeunes à venir à différents moments et donc à leur interdire l'accès à l'instant T. Les TSHM ratissaient large lors des tournées de rue et se retrouvaient par la suite contraints de gérer les présences. Cela a inévitablement créé de la séparation et mis à mal un des piliers des TSHM, l'accueil inconditionnel.

### *Dilemme*

Comme cité précédemment, le dilemme auxquels le TSHM 1 a dû faire face est celui de l'adaptation des jeunes aux horaires. En effet, les jeunes ayant besoin de voir leurs pairs et de passer du temps entre eux, sortaient souvent très tard. Soit, ils attendaient que leurs parents s'endorment, soit ils tentaient de déjouer les contrôles et se retrouvaient dans la rue tard dans la soirée, aux heures où les tournées se terminaient.

*« En gros, ils se sont aménagés un planning, ils se sont aussi adaptés au contexte pour pouvoir continuer à faire ce qu'ils aiment faire. »* (TSHM 1)

Une réflexion s'est alors imposée à l'équipe TSHM à savoir : jusqu'où est ce qu'on se décale ? Jusqu'où est ce qu'on s'investit ? Que sommes-nous tenus de faire ? Est-ce que l'adaptation des jeunes aux horaires nécessite par capillarité une adaptation des horaires de la tournée ? Car comme le dit le TSHM 1 :

*« Faire des efforts ok, mais jusqu'où est ce qu'on se décale ? On veut bien être investi mais de là à être dehors tout le temps... ».* (TSHM 1)

Conscient que ce métier demande de l'adaptation et de la souplesse, il leur fallait trouver un juste milieu entre s'adapter aux jeunes, à leurs habitudes et s'essouffler, perdre du sens, en étant dehors tout le temps.

### *Choix et message transmis*

L'équipe du TSHM 1 a donc décidé de ne pas prolonger les tournées jusqu'au bout de la nuit mais de se concentrer sur le message qu'elle transmettait au moment de croiser les jeunes en fin de tournée. Ce message se composait surtout en deux temps. Le premier était d'expliquer aux jeunes ce que la société attendait d'eux.

*« Traduire le discours fédéral en étant moins incriminant vis-à-vis des jeunes tout en étant garant du respect de certaines normes »* (TSHM 1)

Le second, plus général, leur rappelait de « faire gaffe », plus comme des « grands frères » que comme des acteurs du contrôle.

Le TSHM 1 a le sentiment que ces messages ont pu contribuer au bon comportement, selon lui.

## 7.2 Les outils d'accueils collectifs - Accueil libre / SPT / Accueil libre numérique

Les accueils libres ont, dans un premier temps, dû être fermés le temps que le Conseil fédéral établisse des normes et des restrictions. Ces mêmes restrictions ont ensuite été adaptées et traduites par la FASe qui transmettait un document aux équipes de terrain. C'est avec ce document que les TSHM savaient ce qui leur était possible de mettre en place ou non.

Dès lors que les restrictions et par capillarité, les possibilités en vigueur étaient en place, le TSHM 1 et son équipe ont déployé des actions de terrain et d'accueil du public. Dans le but de mettre en application les restrictions plus facilement, les accueils libres ont été transformés en SPT, la salle de gym étant plus grande que les locaux d'accueils habituels.

De leur côté, le TSHM 2 et son équipe ont tenu à mettre en place des outils d'accueils collectifs numériques. Ne possédant pas de lieux d'accueil libre et n'ayant pas d'accès aux lieux de SPT, ils ont tenté de déployer cet outil dans le but de rester en lien avec les jeunes.

### 7.2.1 Le SPT comme nouvelle forme d'accueil

Les possibilités d'accueillir du public étant limitée par les restrictions COVID, l'équipe a fait le choix d'ouvrir la majorité de ses accueils dans la salle de sport, sous forme de SPT. Ce choix permettait de faire venir plus de jeunes en même temps que dans leurs locaux habituels et ouvrait plus de possibilité pour mettre en place des actions diverses et variées.

Lors de ces accueils axés sur le sport, les TSHM ont dû faire face à quatre contraintes principales liées au COVID. Chacune d'elle a eu des effets sur le travail au sens large et sur leur rapport aux jeunes.

#### *Interdiction des activités intergénérationnelles*

Les activités intergénérationnelles ont été prohibées et les TSHM ont décliné cette contrainte en créant des tranches d'âges lors de leurs accueils.

En plus de la contrainte liée au nombre de personnes présentes, il fallait, en plus de cela, qu'elles aient le même âge. L'accumulation de ces contraintes ont eu un effet négatif car elles ont obligé les TSHM à créer des conditions d'admissions, ce qui n'est pas dans leurs prérogatives habituelles.

### *Jauge d'accueil*

Le nombre de jeunes étant autorisés à venir lors des accueils a été défini par les restrictions COVID. Dépendamment du nombre de m<sup>2</sup> disponible, de l'activité proposée, de la possibilité de se maintenir à 1.5 mètre les uns des autres, du port du masque, du nombre de personnes autorisées à se réunir au même endroit etc., la jauge évoluait.

D'une semaine à l'autre, les TSHM se retrouvaient à devoir adapter leurs accueils aux nouvelles restrictions.

Dans la salle de sport, la jauge leur permettait d'accueillir jusqu'à 12 jeunes simultanément. Comme il fallait qu'un roulement se fasse entre les différentes générations, il y avait généralement 4 groupes différents, ce qui représentait plus ou moins 50 personnes touchées lors des ouvertures.

### *Les sports de contact sont interdits*

L'équipe TSHM a estimé que le football n'était pas en adéquation avec les restrictions et que par conséquent, pratiquer ce sport ne respecterait pas les règles en vigueur.

Elle a donc réfléchi à une alternative permettant aux jeunes de venir faire du sport dans le respect des contraintes. Le football étant la source principale de motivation chez les jeunes venant au SPT, l'équipe a donc décidé de l'adapter et de proposer un foot-tennis. Les TSHM y ont vu une opportunité de proposer un sport différent à celui pratiqué toute l'année, sans contact et à distance et qui respectait parfaitement les règles. Trois terrains ont vu le jour dans la salle de gym, permettant ainsi la venue de 12 jeunes simultanément.

### *Traçabilité des participants*

La traçabilité a été une source de conflit avec les jeunes au départ. Dans un contexte de délation, de suspicion, de contrôle fréquent, ils voyaient d'un mauvais œil le fait de laisser leur identité à qui que ce soit par peur d'une utilisation qui leur soit néfaste, comme s'ils étaient « fichés ».

Les TSHM faisaient donc circuler une feuille de contrôle, nommée feuille de présence pour être moins violente pour les jeunes. Cette feuille était la majorité du temps remplie n'importe comment, avec de faux noms, de faux numéros, des fausses adresses. Si, dans le cas de jeunes connus cela ne posait pas problème (car les TSHM avaient les bons éléments en leur possession), il arrivait aussi que des jeunes inconnus viennent jouer. Dans ces cas-là, la feuille de présence devenait inutile en cas de contrôle, car les TSHM ne vérifiaient pas les informations avant de commencer l'activité.

*« La traçabilité a pu être un frein au départ pour certains jeunes, car nous vivions dans un contexte anxiogène, sujet au complotisme et à la dénonciation, le sentiment d'être fiché les rendaient très méfiants. L'équipe a réussi à déjouer cette méfiance en étant assez droite dans ses bottes car les directives étaient claires, l'application des directives étaient claires et la manière dont on le déclinaient sur le terrain finalement, était satisfaisante pour les jeunes. » (TSHM 1)*

À force de répétition et d'explications, les jeunes ont compris et se sont adaptés à cette contrainte. Voyant que l'inscription de leur nom n'avait aucune incidence, ils se sont détendus par rapport à cela.

### 7.2.2 Au plus proche de ce qui est possible sans transgresser les règles

Par envie d'être au plus proche du terrain et des jeunes, parce qu'ils sont « à l'ancienne » selon le TSHM 1, l'équipe a préféré développer des actions au plus proche de ce qui était possible, sans toutefois transgresser les règles en vigueur. Ils ont pris du temps pour réfléchir leurs actions au mieux, pour les rendre les plus efficaces possible et le plus en accord avec la volonté de l'équipe.

*« Nous voulions maintenir un vrai lien physique. On est à l'ancienne, on est une vieille équipe, on voulait absolument maintenir ce lien physique, c'était important pour nous. C'est pour ça qu'on a développé beaucoup d'énergie à adapter les normes d'encadrements en continu, on faisait en sorte d'être à l'extrême limite et au plus proche de ce qui était autorisé, pour pouvoir maintenir du lien. » (TSHM 1)*

### 7.2.3 Entre inclusion et exclusion

En revanche le COVID a aussi mis à mal un des piliers du métier qui est l'accueil inconditionnel car, du moment que l'activité n'était pas ouverte à tous, elle en devenait automatiquement en partie excluante.

*« Définir une tranche d'âge pour un accueil où le sport est, par rebond, automatiquement excluant pour ceux qui n'en font pas partie. Du coup on passait aussi du temps à les exclure en leur disant « la semaine prochaine, c'est pour vous les gars mais là, cette semaine, on ne peut pas » ». (TSHM 1)*

C'est dans cette ambivalence entre inclusion et exclusion que le TSHM 1 a dû évoluer, ce qui n'a pas facilité le travail. Dès lors, que les accueils ont été restreints dans le temps, que les jeunes devaient donner leur identité, qu'ils devaient avoir l'âge correspondant à la tranche, qu'ils devaient respecter les normes COVID et autres, l'accueil n'était plus libre et inclusif.

### 7.2.4 Points positifs du SPT pendant le COVID

Avec le recul, le TSHM 1 parvient à faire ressortir du positif de tout cela. L'équipe a réussi à s'adapter aux contraintes, tout en restant dans la mission et en gardant un bon lien avec les jeunes.

*« Finalement les jeunes y ont trouvé leur compte. On a réussi à maintenir ce fameux lien qui est primordial à notre boulot malgré le contexte. Là-dessus, je trouve que c'était assez satisfaisant. On a dû se réinventer en temps et en heure afin d'être dans un truc satisfaisant autant pour nos objectifs que pour les jeunes. » (TSHM 1)*

Les TSHM ont même profité de l'intronisation des listes de présences COVID, pour les faire perdurer par la suite, mais à des fins de statistiques. Cela ne pose plus du tout de problème avec les jeunes car même sous un faux non, il apparaîtra dans la liste et par conséquent sera comptabilisé, ce qui suffit.

Ils ont aussi pu faire découvrir aux jeunes la pratique du foot-tennis, ce qui n'aurait pas été possible hors pandémie tant la pratique du football est ancrée.

Le dernier point positif amené par le TSHM 1 est le fait que les accueils en petit nombre étaient plus qualitatifs et plus dans la relation que dans le service. L'équipe étant présente en force et les jeunes peu nombreux, ils ont pu développer un lien différent que lorsqu'ils étaient amenés à gérer un groupe.

*« Honnêtement je pense qu'on n'a pas mal réussi parce qu'au final on a réussi à faire des accueils comme je te disais avec 12 jeunes en même temps et avec 4 générations différentes ce qui fait presque 50 jeunes qui viennent bénéficier d'un accueil, certes plus restreint mais de qualité. En fait pendant cette période, on a créé beaucoup de lien. On a réussi à renforcer même des liens avec certaines générations que l'on ne touchait pas forcément et qui perdure encore maintenant. » (TSHM 1)*

### 7.2.5 Accueil libre numérique

Comme expliqué plus tôt, l'équipe du TSHM 1 n'a pas développé d'accueil libre numérique.

En revanche, l'équipe du TSHM 2 a souhaité mettre en place des accueils libres numériques autour de la pratique des échecs et du football. Plusieurs fois par semaine, aux mêmes heures, certains TSHM de l'équipe se retrouvaient avec les jeunes pour passer un moment convivial tout en prenant de leurs nouvelles.

*« Comme tous nos outils ont été mis en berne, notre cheffe nous a demandé comment est-ce qu'on pouvait faire pour garder un lien avec les jeunes sans ces outils. Du coup, il y a eu des idées comme un tournoi du jeu de football FIFA en ligne, organisé par un de mes collègues. Ce qui a permis de retrouver des jeunes un soir, à la même heure, sur la même plateforme et jouer à des jeux. En fait, proposer des loisirs numériques qui nous permettaient de rester en contact avec ceux qui n'étaient plus dans la rue. Voir même de les faire se retrouver entre eux. » (TSHM 2)*

Cette manière d'être en lien était très légère et ne favorisait pas les échanges plus personnels, plus intimes. Elle a en revanche permis de maintenir un contact avec certains jeunes. Le TSHM 2 dit même que les échecs leur ont permis de créer ou de développer du lien avec des jeunes qu'ils ne touchaient pas spécialement jusque-là.

*« Dernièrement, on a organisé un tournoi FIFA comme ça a été fait ailleurs. Ça ne demande pas beaucoup d'investissement si ce n'est le matériel et la communication. On a vu que ça avait très vite ses limites comme outils de maintien de lien de groupe et individuel. Étonnamment, il y a des jeunes qu'on a été amené à voir plus souvent sur le réseau que nous ne les voyions en vrai, autour de parties d'échecs notamment. »*  
(TSHM 2)

Le TSHM 2 admet que cet outil n'est pas idéal et qu'il ne remplacera jamais la qualité du lien qu'un moment en présentiel peut engendrer. En revanche, à la vue de ce qu'il amène, les parties d'échecs en ligne pourraient perdurer afin de toucher ces jeunes invisibles par le biais des autres outils.

Malheureusement comme expliqué plus haut, cet outil repose sur deux membres de l'équipe uniquement. Il n'implique pas tout le monde, ce qui peut être frustrant pour les personnes mises à l'écart.

### 7.3 Suivis individuels

Les suivis individuels ont été difficiles à maintenir durant la pandémie pour plusieurs raisons. Que ce soit par manque de connaissance numérique, par absence de réseau, par augmentation des problèmes psy chez les jeunes, par manque d'intimité, ou à cause des restrictions COVID d'une manière générale, il leur a été difficile de les maintenir.

Quand les contraintes ne rendaient pas le suivi possible, ils se retrouvaient très seuls face aux problèmes des jeunes, avec souvent, comme seule ressource, leurs propres compétences.

#### 7.3.1 Suivi en lien avec le réseau

Le TSHM 1 relève l'effort effectué par les partenaires réseau car, à leur décharge, ils n'avaient peut-être pas la même souplesse que peut offrir le FASE et le mandat hors murs. Les TSHM étant plus habitués à travailler en souplesse, en adaptation avec la jeunesse car ça fait partie des impératifs de ce métier, ont été plus faciles à mobiliser sur le terrain, plus réactifs. C'est pourquoi le TSHM 1 s'est souvent retrouvé confronté à des partenaires absents, alors même qu'il souhaitait faire avancer un suivi ou avoir une information. Il s'est retrouvé dépendant de la présence du réseau ou alors seul pour régler le problème si la temporalité ne jouait pas. Cela a pu donner le sentiment à l'équipe d'être un peu seule sur le terrain par moment.

*« Ils ont fait pas mal de tentatives et à leur décharge ils n'ont peut-être pas la même souplesse que peut offrir la FASE et le mandat de hors murs. C'est une chance qu'on a et on se doit de l'être, ça fait partie des impératifs métiers. Donc on a satisfait à notre cahier des charges. Mais c'est vrai beaucoup moins de réseau et de possibilités d'aller*

*chercher de l'infos à droite à gauche. Donc on a dû se concentrer surtout sur ce que nous nous pouvions offrir. » (TSHM 1)*

Quand le partenaire était en télétravail, des réunions en visio ont été organisées. Le sentiment, qui est partagé par les deux TSHM questionnés, est que ces entretiens virtuels ont été très compliqués à faire vivre car ils ne se prêtaient pas à un suivi de qualité. En effet, le contexte dans lequel l'échange se déroulait mettait en difficulté autant les jeunes que les professionnels : le jeune, chez lui avec ses parents à proximité, alors qu'il doit peut-être aborder des sujets lourds, les problèmes techniques, la notion de virtuel. Tous ces éléments ont favorisé les discussions de surface et ont créé de la distance.

*« On a eu fait des réunions tripartites jeunes TS TSHM en visio. C'était particulier aussi. De nouveau parce que le moyen de communiquer qui était un moyen de dépannage ne se prête pas bien à notre métier. Ça casse le côté humain et ces jeunes-là ont besoin du ressenti humain de la personne en face vu le contexte et tout. » (TSHM 2)*

Pour le TSHM 2, la visio participe à la déshumanisation des liens sociaux, de la communication et n'apporte rien d'utile au suivi d'un jeune. Il s'agissait d'une situation extraordinaire, peut-être, mais cela a créé plus de frustration que de solutions.

*« Ça n'a rien amené. Au contraire je trouve que ça a déshumanisé, ça a éloigné les liens sociaux, professionnels. L'implication de l'un et de l'autre derrière une caméra n'est pas la même qu'en présentiel, mais ça on le savait. Au moins on a pu le vivre, l'expérimenter. » (TSHM 2)*

### 7.3.2 Suivi sans le réseau

Il y a eu trois types de suivis différents sans le réseau.

Le premier, celui où les TSHM étaient seuls sur le terrain et devaient faire, même s'ils en avaient potentiellement besoin.

Le second était simplement un suivi qui ne nécessitait pas l'intervention d'un membre du réseau.

Le troisième était lorsque les TSHM se retrouvaient face à un jeune ne souhaitant pas se confier à une autre personne qu'à eux.

Les TSHM se sont sentis très seuls car ils avaient peu de ressources en cas de questions ou de problèmes. Les acteurs du réseau ont mis plus de temps à réinvestir leur poste, pendant quelque temps, les TSHM ont dû composer partiellement seuls. Cette solitude a pu compliquer certains suivis par manque de réactivité du réseau, par manque de compétences ou de possibilités existantes.

*« Mais c'est vrai, beaucoup moins de réseau et de possibilités d'aller chercher de l'infos à droite à gauche. Donc on a dû se concentrer surtout sur ce que nous nous pouvions offrir. » (TSHM 1)*

*« Avec un réseau bancal, vous étiez très seul face aux situations des jeunes pour essayer d'activer les choses. » (TSHM 2)*

Si le réseau n'était pas présent, c'est aussi parce qu'il s'agissait d'un entretien entre le professionnel et le jeune ne nécessitant pas l'intervention d'un tiers. L'entretien se faisant à deux, il se déroulait le plus souvent en présentiel car plus facile de respecter les mesures sanitaires. Même si elles étaient plus faciles à appliquer, ces mêmes mesures ont aussi été un frein car elles n'en restaient pas moins une barrière forte entre les personnes.

*« Effectuer un suivi individuel masqué dans des conditions sanitaires où il faut se laver les mains entre autres injonctions à quand même pas mal péjoré à notre niveau. » (TSHM 1)*

Parfois le réseau aurait sa place dans le suivi mais c'est le jeune qui n'est pas preneur et ce pour deux raisons principales que je vous explique par la suite.

Pour toutes ces raisons, les suivis individuels ont été compliqués à maintenir et ont considérablement diminués durant la pandémie.

### 7.3.3 Augmentation des problèmes psy chez les jeunes

Une des différences entre les deux analyses des TSHM se situe au niveau de la santé mentale des jeunes durant le COVID. En effet si le TSHM 1 et son équipe ont pu percevoir une augmentation des problèmes psy durant la pandémie, cela n'a pas été le cas pour le TSHM 2.

Cette augmentation des suivis, plus lourds qu'à l'accoutumée, a eu un impact sur les TSHM interrogés. Elle a mis en lumière trois problématiques que j'aborde ci-dessous. Elles ont été une grande source de frustration pour l'équipe TSHM car vécue comme une fatalité avec laquelle il fallait composer.

#### *Manque de compétences dans l'équipe sur des sujets aussi pointus*

Le premier est le manque de compétence et de formation dans l'équipe pour faire face à l'augmentation des problèmes psy chez les jeunes. Car même si un TSHM joue souvent le rôle de psy en écoutant et en tentant d'aider le jeune, les problèmes que rencontraient les jeunes allaient bien au-delà de leurs compétences. Dès lors comment faire pour accompagner un ou une jeune présentant des Troubles du Comportement Alimentaire (TCA) par exemple, alors même que cet accompagnement demande des compétences très spécifiques ?

*« C'est comme si un psy, qui a l'habitude de travailler avec telles pathologies, telles problématique chez la personne, se retrouve tout à coup à travailler avec des pathologies inhérentes à la crise. Il y a des pys spécialisés dans les traumatismes de guerre ou des problématiques que nous connaissons déjà. Là c'était tout nouveau. Sur le moment, on n'était pas équipé. Après oui bien sûr on a fait au mieux avec ce qu'on a pu improviser. » (TSHM 2)*

Les TSHM étaient dépendants de la volonté du jeune à s'ouvrir à d'autres professionnels. Ils devaient s'adapter à la temporalité du jeune et cette réalité à parfois pu être frustrante à vivre.

### *Ressource pas mobilisable au sein de l'équipe*

La seconde frustration le concerne lui directement dans sans position de responsable. En effet, en plus de ses collègues TSHM, l'équipe collabore aussi avec des moniteurs lors de ces différentes actions. Il se trouve qu'une de ces monitrices possédait un master en psychologie. Cette ressource aurait pu être incroyablement utile pour l'équipe mais cela n'aurait pas été correct selon lui.

*« Alors oui on a de la chance d'avoir cette compétence-là au sein de l'équipe mais dans le même temps c'est une monitrice. Elle est payée 25 francs de l'heure tu vois. Donc ce n'est pas juste. Du coup je lutte pour essayer de ne pas trop l'investir là-dessus et en même temps elle est tellement compétente que tu te dis que c'est dommage. »*  
(TSHM 1)

### *Orientation difficile : lien TSHM/jeune et manque de crédit des métiers psy*

Ces suivis prennent beaucoup de temps et malheureusement ce temps n'est pas toujours en lien avec ce qui devrait être traité. Seul quelqu'un formé en psychothérapie lié à ces pathologies peut avoir un impact suffisant sur le mal existant. Malheureusement, l'orientation vers ces professionnels est difficile au vu de la notoriété de ce genre de suivi auprès des jeunes. Les TSHM passent donc beaucoup de temps à essayer de les amener progressivement le faire. Malgré les quelques compétences des TSHM dans le domaine, ce n'est pas suffisant pour être curatif.

*« Donc tu déploies, en tout cas nous on déploie beaucoup d'énergie à essayer d'orienter ces jeunes vers un suivi psy, mais vu la notoriété de ce genre de suivi chez les jeunes... c'est du travail de fou. Tu passes beaucoup de temps à essayer d'amener progressivement le fait qu'il serait pas mal de peut-être songer à y aller. »* (TSHM 1)

La seconde raison, pour laquelle l'orientation peut être compliquée, est à cause du lien entre le TSHM et le jeune. Parfois il est si particulier pour le jeune qu'il estime suffisant d'en faire part aux TSHM uniquement. Il faut donc que le professionnel profite de ce bon lien pour amener le jeune à s'ouvrir à une autre personne que lui-même.

*« En plus vu que dans des situations comme ça en tant que TSHM on a tendance à jouer un peu le rôle de psy aussi, car on a quand même un peu de compétence dans ce domaine-là, finalement le jeune ne voit pas l'intérêt d'aller ailleurs : « Oh non finalement je peux venir te parler alors ça me suffit ». OK mais je ne suis pas thérapeute moi en fait. C'est cool la parole, ça débloque plein de choses et tu comprends plein de choses mais je ne peux pas travailler avec ça moi. Donc ça met du temps et ça c'est nouveau. Ça a commencé à la fin de la pandémie mais là on est en plein dedans, c'est même en train de s'accroître j'ai envie de dire. Avec, en miroir, un accroissement de notre sentiment d'impuissance face à cela. Et ça c'est chaud. »* (TSHM 1)

### 7.3.4 Outils numériques dans les suivis : la déshumanisation du lien social

L'adaptation aux outils numériques a rendu compliqué plusieurs sphères des suivis que proposent les équipes des TSHM 1 et 2. Que ce soit au niveau des activités de groupe ou de suivis individuels, avec ou sans réseau, l'outil numérique n'a jamais facilité la relation entre les jeunes et les TSHM, d'autant plus qu'il n'avait jamais été développé jusque-là par aucune des deux équipes. L'équipe du TSHM 1 doit être une des dernières à ne pas avoir de site internet par exemple.

C'est pourquoi il a été compliqué pour l'équipe du TSHM 1 de mettre en place des outils numériques, tant cela n'avait jamais été leur volonté et tant la technicité inhérente à la mise en place de ce genre d'action manquait. Leur volonté était d'être sur le terrain, c'est là où ils avaient la plus grande technicité.

Le TSHM 1 admet volontiers que cela a été un point négatif qui a compliqué le suivi des jeunes durant le COVID. Il admet aussi que sans l'arrivée d'un soutien administratif dans l'équipe, cela aurait été compliqué à mettre en place.

Il aurait voulu que l'équipe puisse faire plus et cela l'a frustré, mais il était très conscient des forces en présence et des possibilités qui s'offraient à lui.

*« Nous avons beaucoup de chemin à faire en ce qui concerne la communication. Malheureusement cela prend énormément de temps et sans soutien admin dans l'équipe cela semble très compliqué. » (TSHM 1)*

Pour le TSHM 2, les outils numériques pour le suivi des jeunes n'ont rien apporté de positif. Il a le sentiment que cet outil a mis une barrière entre les jeunes et les professionnels pour plusieurs raisons. La première est qu'il ne se prêtait pas au contexte de vie des jeunes à cette époque, la seconde est que le TSHM est doué pour le lien social réel et que le virtuel est à l'opposé de la mission, la troisième est que le manque de technicité de la part de tous les acteurs sociaux a rendu les visio-conférences très compliquées à mettre en place.

*« Le contexte a une importance primordiale. Le jeune dans sa chambre, derrière la caméra avec sa famille derrière, sans intimité, sachant les problèmes qu'on pouvait traiter avec eux. C'était compliqué et automatiquement plus light qu'on ne l'aurait fait en temps normal. Ça tournait vite aux objectifs plus qu'au : comment tu vas ? Comment tu te sens ? Comment ça se passe ? Une chose en amenait une autre et la discussion se faisait. Là, pour la visio c'était plus pragmatique avec des échanges d'informations plus froid. La déshumanisation de la communication, de l'échange, du relationnel. » (TSHM 2)*

## 7.4 Rapport à l'employeur

Les deux TSHM ont développé un rapport à leur employeur diamétralement opposé.

Le TSHM 1 a été pleinement convaincu par le soutien de la FASe et cela pour plusieurs raisons. Il a apprécié pouvoir toucher l'intégralité de son salaire et cela indépendamment des

heures effectuées sur le terrain. Il a été soulagé et cela a contribué à son envie de retourner sur le terrain. Il s'est senti redevable et a cherché à développer des outils pour pouvoir retourner rapidement auprès du public cible. De plus, il a fortement apprécié la clarté et la rapidité des informations transmises par la FASE suite aux injonctions fédérales. Il a eu le sentiment que cette adaptation a contribué au bon déroulement de la pandémie et du travail auprès des jeunes.

*« C'est là où la FASE a été très soutenante, car en temps et en heure nous avons les directives fédérales ou cantonales ou même mondiale, avec l'explication de comment est-ce que cela s'articulerait sur le terrain. On s'est donc remis en connexion numérique avec les têtes pensantes de la FASE qui nous ont d'abord rassuré sur nos salaires et ce, indépendamment des heures effectuées sur le terrain. Au niveau professionnel et personnel, cela a été rassurant et nous a permis de fonctionner et d'investir les espaces. Parce qu'être payé à ne rien faire, ok c'est sympa, mais on se sentait mal à l'aise. Je pense qu'on a tous, dans la mesure du possible, déployé cette énergie-là. On a été très soutenu par l'institution : ils ont bien communiqué sur l'état de la pandémie, sur comment est-ce qu'on pouvait réadapter certaines règles. Il y a cette intelligence collective entre professionnel et cette solidarité entre professionnel qui a été mis à l'œuvre et j'ai trouvé ça assez beau. » (TSHM1)*

En revanche cela ne s'est pas du tout passé de la même façon pour le TSHM 2. En effet, venant d'une partie de l'Italie fortement touchée par le COVID, il recevait des informations très alarmantes sur ce qui s'y passait. Ces informations ont contribué à faire évoluer son regard sur la pandémie et sur les injonctions qui lui parvenaient. Alors que tout était fermé et que beaucoup de gens mourraient en Italie, il a très mal vécu l'obligation de retourner sur le terrain. Il a eu le sentiment de ne pas avoir été respecté dans ses peurs et qu'il serait pointé du doigt s'il ne retournait pas sur le terrain.

*« Je trouve que c'est là où mon employeur et peut-être ma cheffe d'équipe aussi m'ont mal accompagné, c'est dans le respect des peurs et de la santé de chacun. J'ai l'impression que si tu n'allais pas dans la rue, au front, tu étais une sorte de déserteur sans pour autant questionner pourquoi est-ce que tu désertais. À un moment donné, je l'ai senti très fort et je ne me suis pas senti entendu. Si je ne me sens pas d'y aller, j'ai mes raisons de ne pas y aller, j'aurai voulu être entendu. On nous a demandé de faire des choses dans l'inconnu. Notre employeur ne savait pas, il avançait au gré des annonces fédérales et malgré tout, nous avons le devoir de retourner sur le terrain. Alors même si je l'ai exprimé et que je m'y suis opposé, j'ai fini par retourner au travail à reculons. » (TSHM 2)*

Malgré cela, le TSHM 2 estime qu'il ne peut pas leur en vouloir car il a conscience de la difficulté de mettre en place des actions claires avec autant d'inconnues. Cet inconfort réside aussi dans le fait qu'il est juste plus habitué à faire remonter des besoins du terrain que l'inverse.

## 8 Après le COVID : Analyse croisée des deux entretiens

### 8.1 Les premiers mois après la fin de la pandémie

#### Accueils libres

*« Dans l'après immédiat c'était le bonheur. Parce qu'il y a eu plein de choses qui se sont débloquées c'était cool. On a pu réinvestir tous les espaces, on était beaucoup trop mais en même temps on était content, ça veut dire qu'il y avait un manque. On ne l'a pas inventé, il y avait un manque et ça a été surinvesti et tant mieux. Du coup forcément un peu débordés et stressés, mais on a fait ce qu'on a pu. » (TSHM 1)*

Ce morceau choisi de l'entretien avec le TSHM 1 reflète parfaitement le manque de liens sociaux que les jeunes ont ressentis pendant de longs mois. Tous les lieux d'accueil du public ont connu une explosion de fréquentation et un engouement hors du commun, ce qui n'a pas toujours été facile à gérer. Le TSHM 1 se souvient avoir été débordé et stressé lors de soirées avec plus de 100 jeunes, mais tellement heureux et soulagé de retrouver ces moments. Petit à petit, la jauge s'est abaissée et les accueils ont retrouvé un rythme plus gérable.

En ce qui concerne le TSHM 2, la fin de la pandémie a marqué la fin des accueils numériques autour du football et des échecs. Ils ont pu ouvrir leur SPT à nouveau et ont pu bénéficier d'un outil supplémentaire pour aller vers les jeunes. Le TSHM 2 a aussi mis en avant le côté bénéfique de cette réouverture pour les tournées.

#### Tournées

Mes deux interlocuteurs ont trouvé que les tournées avaient rapidement retrouvé la forme qu'ils ont toujours connue. À savoir un moyen d'aller vers les jeunes avec une palette d'outils à leur disposition pour entrer en lien.

Seul le TSHM 2 fait une précision quant aux salutations avec les jeunes. S'ils se sont rapidement repris dans les bras au fil du temps, les vestiges du tapage de poing ont mis du temps à disparaître.

#### Suivis individuels

C'est dans l'analyse des suivis individuels sur leur terrain respectif que réside la plus grande différence entre les deux TSHM. En effet, le TSHM 2 a le sentiment qu'il n'y a pas spécialement eu d'augmentation des suivis individuels ou des problèmes psychologiques chez les jeunes. Il est tout à fait conscient des problèmes rencontrés par les familles (chômage, problèmes financiers ou autres) mais il n'a pas ressenti de lien entre ces problématiques et les suivis. Il

note toutefois le plaisir pour les jeunes de pouvoir travailler à nouveau et gagner un peu d'argent au travers des jobs qui ont progressivement repris.

Le TSHM 1 n'a pas la même lecture de la situation sur son territoire. En effet, il a le sentiment que les suivis individuels ont connu une grande augmentation et ce, pour plusieurs raisons majeures.

#### *Longue période d'inactivité*

Après une longue période d'inactivité, beaucoup de jeunes ont souhaité retrouver une école, un apprentissage ou un métier rapidement. Ils se sont soudainement mobilisés, plus ou moins tous au même moment, ce qui a été difficile à gérer.

#### *Problèmes psychologiques*

Certains jeunes ont développé des pathologies durant la crise du COVID, qui se sont prolongées par la suite. Ces pathologies dépassaient les compétences et ont nécessité beaucoup de temps dans l'accompagnement. Malgré des tentatives, certains jeunes ne voient pas toujours l'intérêt de se confier à un professionnel du métier et continuent de se livrer aux TSHM. Donc les TSHM oscillent entre la casquette de psychologue et la casquette de transmission, de relais, de passerelle avec les structures communales ou cantonales existantes.

#### *Le télétravail*

La troisième raison a été la poursuite du télétravail dans bons nombres d'institutions partenaires. Certaines situations ont mis plus de temps que prévu à se résoudre par manque de disponibilités du réseau.

*« Un autre élément qui a perduré et que je trouve moins positif, c'est la notion de télétravail qui a été renforcé. Maintenant tu regardes toutes les institutions et même les partenaires institutionnels dont on a besoin, on désinvestit le terrain au profit du télétravail. Tu as souvent la réponse du genre « ah non mince le mercredi je suis en télétravail ». Et je suis là... « Bon ok... c'était un peu le seul jour où on arrivait à se voir ». C'est devenu un peu une norme institutionnelle de proposer cette alternative en télétravail. » (TSHM 1)*

L'équipe du TSHM 1, refusant de poursuivre les suivis individuels par visio, était donc dépendant de la présence de tous.

*« C'est devenu une alternative que les gens proposent mais que j'essayais à chaque fois d'éviter. » (TSHM 1)*

## **8.2 Maintenant : Analyse croisée des deux entretiens**

## Les outils TSHM

Les deux TSHM s'accordent pour dire que les choses sont rapidement revenues comme avant. Tous les outils ont pu être développés à nouveau, avec une efficacité et une jauge d'accueil du public semblables à ce qu'ils connaissaient auparavant. Seul le TSHM 1 a mis en avant un « reste des restrictions COVID » qui perdure encore dans son équipe aujourd'hui car ils l'ont transformé en un outil utile pour eux : les feuilles de traçabilité (pourtant source de conflit au départ) ont été transformées en feuille de présence à des fins de statistiques de fréquentation.

## Suivis individuels

Les deux TSHM portent le même regard sur les suivis individuels et plus précisément, sur la santé mentale des jeunes. En effet, s'ils ont l'impression que les outils de suivis individuels sont à nouveau déployés comme avant, avec des résultats sensiblement similaires, ils se questionnent toutefois sur les effets à long terme engendrés par la pandémie. Ils mesurent mal l'impact à long terme sur la psychologie de la société dans son ensemble mais surtout sur les jeunes. Ils craignent que puissent résider des petites lacunes, des problèmes psychologiques inhérents aux multiples problèmes rencontrés. L'avenir nous le dira mais pour le moment ils n'ont pas assez de recul pour se faire une opinion.

### 8.2.1 Regard des TSHM sur la période COVID

#### TSHM 1

Il arrive à ressortir des éléments positifs de la pandémie. En effet, il prend suffisamment de recul pour se rendre compte du bienfait d'avoir pu se déployer énormément dans la rue, chose qu'il faisait de moins en moins. À force de développer des actions pour répondre à des besoins de terrain, l'équipe du TSHM 1 est devenue à chaque fois un petit peu moins disponible, car attendu en temps et en heure pour déployer un outil d'animation. Cette soudaine liberté d'action totale, suite à l'abandon des actions, lui a permis de redécouvrir cet outil comme lorsqu'il avait connu des années auparavant. Il a apprécié.

*« J'ai vu d'un point de vue positif le fait qu'on ait beaucoup tourné, j'ai vu du positif aussi dans le fait de proposer des accueils de qualité. Tu vois ce que tu peux développer dans un outil comme celui-là, avec peu de jeunes et où tu peux aller dans le qualitatif. »*

Avec le recul, il a également aimé les accueils restreints : rapport professionnels/jeunes beaucoup plus confortable que d'habitude. Cette répartition inhabituelle a donné lieu à des accueils beaucoup plus qualitatifs qu'avant ou après le COVID. Le TSHM 1 a pu favoriser le lien avec chacun des participants au lieu de gérer de la masse et d'être dans le service.

Un autre élément apprécié et mis en avant par le TSHM 1 a été de voir à quel point cela a stimulé leurs neurones, leur créativité et leur imagination. Cette émulation collective, mise en commun par le biais de la FASE, a fait ressortir une solidarité très positive.

En revanche, il garde de mauvais souvenirs de l'inconfort ressenti suite au manque de formation pour répondre aux problèmes psy des jeunes. Il se souvient avoir fait du mieux qu'il

a pu pour être le plus aidant possible tout en étant conscient de ses limites. Au sortir de cette période, il a exprimé le besoin à son employeur de développer des formations continues pour les collaborateurs au niveau du suivi psy. Le but n'étant pas d'avoir un master en psychanalyse mais au moins d'avoir des approches plus précises et du coup plus efficaces. Il souhaiterait que les équipes soient plus égales pour répondre à cette problématique et que cela ne dépende pas des compétences personnelles d'une personne uniquement.

Un dernier élément qu'il met en relief et un changement de paradigme dans la société. Le besoin de se tourner vers le tout, tout de suite. C'est maintenant que ça se passe et ça peut s'arrêter demain. Les gens ont développé la conscience de l'importance du moment présent et de ne pas remettre à demain.

*« Même moi dans ma pratique quotidienne et dans la relation avec mes amis, des choses ont changé. Donc si tu te dis que, même toi en temps qu'adulte déjà formé et établi, ça a pu me changer, alors imagine les jeunes en construction. » (TSHM 1))*

## TSHM 2

Pour lui, le bilan du COVID, a été surtout la privation de liberté. La mort n'a pas touché tout le monde alors que la privation de liberté oui. Cela a été traumatisant pour l'ensemble de la population car la liberté qu'on pensait acquise jusque-là, a dû être mise de côté pendant des mois.

C'est ce traumatisme qui a amené les gens à adopter des comportements irrationnels et potentiellement dangereux à ce moment-là et ce, malgré les informations alarmantes dont nous disposons. Il a été marqué par de nombreux comportements en inadéquation avec le danger ambiant. Il a eu le sentiment que les gens minimisaient ce qui se passait et qu'ils n'avaient pas conscience de la dangerosité du COVID.

Malgré cela, il estime que la Suisse a bien géré la pandémie malgré la « décontraction » dont elle a fait preuve comparée à la France. Étant lui-même frontalier à cette période, il n'a pas toujours été évident de s'adapter aux mœurs d'un côté et de l'autre de la frontière, tant elles étaient diamétralement opposées.

Le TSHM 2 garde un souvenir beaucoup plus mitigé de la pandémie et peine à faire ressortir des éléments positifs. Son discours est empreint de mots tels qu'obligation, injonction, danger, braquage, déserteur, retourner au travail à reculons, etc. Autant de mots qui caractérisent l'état d'esprit qui l'habitait à ce moment-là.

## 9 Conclusion

Pour cette conclusion je vais proposer une lecture des résultats selon le triangle éthique de Paul Ricoeur. Ce triangle met en avant trois pôles qui peuvent aider à définir la posture qu'on adopté les TSHM.

Le pôle du « JE » est donc défini comme étant une quête de la visée de la « vie bonne » en mettant le sujet au centre de sa propre réflexion. La notion de liberté est prégnante, le choix du TSHM est central. Cette notion de liberté est traduite dans le tableau ci-dessous par « que veux-je faire ? »

Le pôle du « TU » représente les jeunes et est caractérisé par l'ouverture vers l'autre. « Que puis-je faire ? ». Ici il est question de la relation entre le « JE » et le « TU », de percevoir comment les TSHM ont fait pour être le plus disponible et aidant avec les jeunes.

Le pôle du « IL » pose le cadre de la relation entre les deux autres pôles et définit le champ d'action dans lequel ils peuvent évoluer. Dans le cas présent le « IL » représente la FASE, le canton ou la confédération. Ces trois entités ont défini le champ des possibles autant des TSHM que des jeunes.

Parallèlement à cela je m'appuie aussi sur « les 4 types de liens sociaux » définis par Serge Paugam afin de mettre en lumière le chamboulement rencontré par tous les acteurs, autant dans leur vie personnelle que professionnelle.

Le TSHM travaille pour une institution, la FASE, laquelle le mandate pour mettre en œuvre sa mission. Le professionnel va donc œuvrer à travers cette institution en mettant en avant ses valeurs et ses principes, qui construisent une vision idéale du travail social qu'il souhaite accomplir.

Intervenir en tant que TSHM peut amener une tension entre :

- Travailler avec qui on est, nos valeurs ;
- Travailler avec les valeurs institutionnelles.

Si je reviens au moment de la pandémie, plusieurs paradoxes ont vu le jour. Les TSHM ont dû jongler entre le mandat qui leur était attribué, leur propre volonté et les demandes des jeunes. Comment ont-ils dû se positionner dans tout cela ? Comment s'approprient-ils leur mandat pour le faire coïncider avec leurs propres valeurs ?

Ces interrogations m'amènent à énoncer les questions de base qui se posent dans chaque pôle auquel le TSHM est confronté :

- A. Pôle du « JE » : que veux-je faire ?
- B. Pôle du « TU » : que puis-je faire ?
- C. Pôle du « IL » : que dois-je faire ?

Les trois pôles interagissent sans cesse entre eux. Il est parfois difficile de savoir dans quel pôle chacun se situe. Les trois questions peuvent autant se poser pour le TSHM que pour les jeunes ou encore l'institution. Elles varient en fonction des situations.

Paul Ricoeur parle également des notions sous-mentionnées qui définissent les 3 pôles susmentionnés :

- La visée de la "vie bonne" (Bien vivre)
- Avec et pour autrui
- Dans des institutions justes

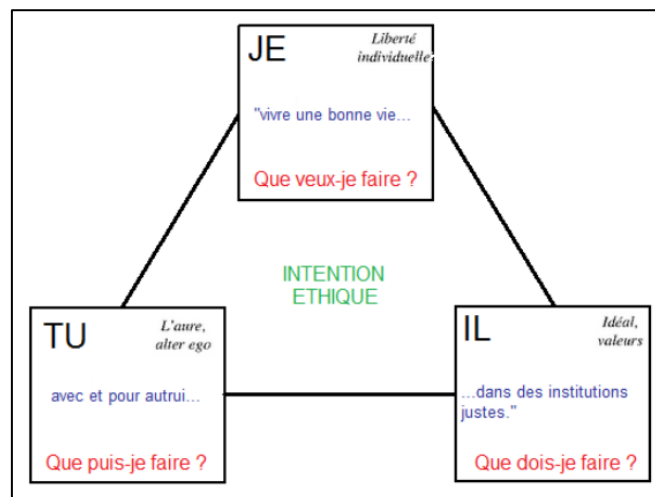


Image tirée du PDF : Relation soignants/soignés - Point de vue médical

#### Visée de la "vie bonne" (Bien-Vivre) :

Ce principe met en avant la quête d'une vie épanouie et significative. Pendant la pandémie de COVID-19, les TSHM ont dû s'adapter à des défis sans précédent pour continuer à soutenir les populations vulnérables. Cela impliquait de repenser les moyens de fournir des services efficacement tout en respectant les directives fédérales de sécurité et de santé ainsi que leur volonté de se protéger.

Ces derniers ont cherché à garantir que les individus continuent d'avoir accès aux services essentiels et au soutien, promouvant ainsi leur bien-être malgré la crise. Ils se sont adaptés sans cesse pour être au plus proche des jeunes à chaque période de la pandémie. Ils ont développé de l'action sociale, certes dans un cadre restreint, mais permettant tout de même d'avoir accès à leur public cible. Ils ont fait preuve de créativité et d'inventivité en réfléchissant leurs actions de manière à pouvoir se sentir utile tout en créant, maintenant ou développant un lien avec les jeunes. En se sentant utile les TSHM ont contribué à cette quête de vie

significative.

Pour leur bien ils ont aussi cherché à traverser cette crise de la meilleure façon possible, en prenant le moins de risque pour eux et leur famille. Cette quête d'une vie épanouie est passée par un chamboulement de dynamique du lien social. Confrontés à des changements de paradigmes jamais vécu jusqu'ici, ils ont dû s'adapter aux nouvelles normes, aux restrictions sanitaires imposées par la confédération et les cantons, à une nouvelle façon de vivre les interactions sociales.

Comme nous l'avons vu précédemment, le lien social se compose de 4 sphères : le lien de filiation, le lien de participation organique, le lien de participation élective et le lien de citoyenneté. Chacune d'entre elle compose l'essentiel des interactions sociales présentent dans la vie d'un individu. Pendant la pandémie toutes ont été chamboulées. Le TSHM et les jeunes ont fait face à l'inconfort lié à tous ces changements. Il y a eu un jeu de miroir entre eux car ils ont vécu la même chose, au même moment. Nous étions dans un contexte où « l'aidant » tentait d'aider « l'aidé » alors même qu'ils traversait la même situation.

Cela s'aligne avec l'idée de Ricoeur de viser une vie bonne malgré les adversités extérieures.

### *Avec et pour autrui*

Ce concept met en lumière l'aspect relationnel de l'éthique, en se concentrant sur l'empathie, la solidarité et la responsabilité envers les autres. La pandémie a intensifié le besoin de solidarité et d'action collective. Les TSHM ont dû trouver des moyens innovants pour maintenir les liens avec leur public, en utilisant souvent la technologie pour des réunions virtuelles, des appels téléphoniques et d'autres méthodes de communication à distance. Toutefois, même si le numérique semblait être une bonne alternative, l'ensemble des acteurs autour des jeunes ont manqué de compétences pour rendre cet outil fonctionnel.

C'est pourquoi l'accent a été mis sur la présence et la disponibilité pour autrui, afin de s'assurer que personne ne se sente abandonné ou isolé durant les confinements et les mesures de distanciation sociale. Grâce à cela ils ont eu connaissance de nouvelles situations de jeunes en difficultés. Cette approche relationnelle a contribué à maintenir la dignité et l'humanité des personnes dans le besoin.

Aux vues du retour des deux TSHM, le lien social avec les jeunes a, à défaut de s'être intensifié, pu être parfaitement maintenu. Les actions développées ont permis de garder un contact avec l'ensemble des jeunes connus voir même d'en rencontrer de nouveaux, avec des profils différents.

### *Dans les institutions justes*

Le troisième principe de Ricoeur souligne l'importance de la justice et de l'équité au sein des structures institutionnelles. La pandémie a mis en évidence de nombreuses inégalités systémiques, incitant les TSHM à plaider pour des politiques et des pratiques justes. Cela

comprenait la lutte pour des ressources adéquates, un accès équitable aux soins de santé et la défense des droits des personnes marginalisées.

C'est ce principe qui définit la relation entre les deux précédents. En d'autres termes, l'institution pose le cadre de la relation entre les deux autres pôles (TSHM et jeunes) et définit le champ d'action dans lequel ils peuvent évoluer.

C'est au travers de cette relation à l'institution que la perception des TSHM a été la plus différente. Si l'un d'entre eux s'est senti soutenu, entendu et a souhaité rendre à la hauteur de ce qu'ils estimaient avoir reçu, ça n'a pas été le cas de l'autre. Des tensions sont survenues car il a parfois fait face à l'inconfort de devoir mettre en avant des valeurs institutionnelles ou fédérales ou dépend des siennes. Il a parfois eu le sentiment de devoir se mettre entre parenthèse pour répondre à une forme d'injonction institutionnelle pas toujours bien accueillie.

En conclusion, le triangle éthique de Paul Ricoeur fournit une perspective précieuse pour comprendre et évaluer les actions des TSHM durant la crise de COVID-19. Ces professionnels ont dû naviguer entre la poursuite du bien-être des individus ainsi que la leur, la solidarité envers les autres et celle de leur famille, et la promotion de la justice institutionnelle dans un contexte de crise sanitaire mondiale.

## 9.1 Autocritique et limites de mon travail

### *Blocage psychologique*

Malheureusement lors de la période d'inscription pour la rentrée 2021, j'apprends le décès très soudain de mon père. Cette nouvelle va avoir l'effet d'une bombe et va me faire perdre tout contact avec la réalité, avec la temporalité qu'impose la société. Je suis dans l'incapacité de mener à bien quelques tâches que ce soit. J'essaie de faire les démarches pour mon inscription mais je passe à côté d'une partie des étapes et me retrouve hors délai.

À partir de ce moment-là, j'ai été tenu d'entreprendre un bon nombre de démarches administratives, des entretiens en visio, des d'explications écrites sur les raisons de mon retard, etc. De là, j'ai petit-à-petit développé un blocage, une haine à propos de mon retour en formation car il bousculait mon deuil avec des obligations que je n'arrivais pas à tenir.

Le deuil n'était toujours pas fait moins d'une année après le décès je n'arrivais pas à contenir mes émotions. Mon retour en cours a donc été compliqué. Je suis toutefois arrivé au bout des modules de formation et me suis retrouvé, à nouveau, devant mon Bachelor dix ans après. Ce

même Bachelor va prendre des proportions démesurées dans mon esprit et me bloquer pendant des mois jusqu'à ce que j'arrive enfin à trouver une solution.

### *Le nombre d'entretiens*

Du fait de cette temporalité très courte, je n'ai pas eu l'occasion d'effectuer tous les entretiens que j'aurai voulu faire. Sachant que j'en aurai effectué jusqu'à ce que la matière qui m'était apportée soit redondante avec les entretiens précédents, je pense que j'aurai atteint ce chiffre au bout de trois ou quatre entretiens. J'ai donc décidé d'en faire deux afin d'avoir de la matière à mettre dans mon travail, tout en sachant que c'est une base de travail relativement maigre.

### *11 ans entre la fin des cours et ce TB*

Une autre limite que j'ai rencontrée lors de l'élaboration de ma recherche, est les années écoulées depuis certains cours reçus à la HETS. En effet, mon cursus s'est terminé en 2013 et je n'avais pas re-suivi tous les modules de formation, certaines matières ou théories me paraissaient lointaines et floues. J'ai dû fonctionner sur la base de mes souvenirs, des souvenirs de mes collègues, des conseils de mes proches ou sur mes recherches pour reconstituer la théorie dont j'avais besoin, notamment pour la conduite d'entretien par exemple.

La 2<sup>ème</sup> limite a été dans la construction de mon premier entretien. N'ayant jamais eu l'occasion d'effectuer d'entretien seul auparavant et les apports étant théoriques lointains, je me suis retrouvé dans une position inédite. Ayant une propension à parler qui est importante, j'ai le sentiment d'être trop intervenu et d'avoir fait évoluer l'échange en discussion plus qu'en entretien. Je ne pense toutefois pas avoir influencé mon interlocuteur dans une direction ou une autre. Je pense que la proximité qui me lie aux interviewés a eu une incidence là-dessus.

### *Faire le Bachelor seul*

Au départ je souhaitais effectuer mon TB seul car, conscient de rejoindre mes camarades en troisième année, je savais que des affinités existeraient et qu'il ne serait pas évident de me rallier à une ou plusieurs personnes.

De plus, encore marqué par ma mauvaise expérience passée, j'étais persuadé qu'être seul était la meilleure option.

Toutefois avec le recul, j'aurais dû profiter de ce binôme comme source de motivation et de travail, m'empêchant d'être oisif. J'aurais dû anticiper cette incapacité à me motiver seul dans une période compliquée en faisant appel à un soutien. Cependant j'avais aussi peur de lui faire porter un poids trop important dans une période difficile pour moi.

## **Bibliographie**

- Alder, S., Brand, T & Gomes Henrique, C. (2022). Les supports de socialisation chez les jeunes d'un quartier populaire et l'impact de la pandémie [Travail de Bachelor]. Haute école de travail social de Genève
- Allport, GW (1935). *Attitudes* . Dans C. Murchison (éd.), *Handbook of social psychology* (pp. 798-844).
- Becker, H. (1985). *Outsiders: Étude de sociologie de la déviance*. Métailié.  
<https://doi.org/10.3917/meta.becke.1985.01>
- Benbouzid, E-D & Gilli, A. (2023). *Première vague : enquête sur les impacts du COVID-19 sur le travail social* [Travail de Bachelor]. Haute école de travail social de Genève.
- Bourdieu, P. (Éd.). (Janvier 1980). *Actes de la recherche en sciences sociales : le capital social*, 31. 2-3
- Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle. (2023). Le travail social hors murs à la FASE : Référentiel opérationnel.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir : Naissance de la prison*. Gallimard
- Hardy, G. (2001). *S'il te plaît, ne m'aide pas ! : L'aide sous l'injonction administrative ou judiciaire*. Eres.
- Kaufmann, J.C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Nathan.
- Kaufmann, L. (2021, 2 janvier). *Comment la pandémie bouleverse nos interactions sociales*. Sud Ouest. <https://www.sudouest.fr/sante/coronavirus/comment-la-pandemie-bouleverse-nos-interactions-sociales-1572521.php>
- Paugam, S. (2022). *Le lien social*, Que Sais-Je.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. l'Harmattan.
- Ricoeur, P. (1984) Fondements de l'éthique. In: *Autres Temps. Les cahiers du christianisme social*. 3, 61-71. <https://doi.org/10.3406/chris.1984.956>
- Ricoeur, P. (1990) *Soi-même comme un autre*. Seuil