

Titre : Les réseaux sociaux-numériques : un changement dans les pratiques de socialisation des jeunes et des enjeux éthiques dans les pratiques d'intervention des intervenant.e.s. Une réflexion accélérée par la pandémie

Résumé

À l'heure actuelle, les réseaux sociaux numériques (RSN) font partie intégrante de la vie des jeunes. Pour certain.e.s, ils représentent parfois leur seul support de lien social. Des études récentes montrent en effet que les RSN permettent d'entretenir et d'élargir son réseau social, d'obtenir du soutien, d'explorer son identité ou de construire une identité positive et, de participer aux communautés réelles et virtuelles (Fluckiger, 2010; Stora et Enkelaar, 2022). Il semble que ce soit même encore plus important pour des jeunes en situation de marginalité comme les jeunes LGBTQ qui, d'après Ybarra et al. (2015) déclarent plus facilement avoir rencontré des amis proches en ligne.

De manière générale dans l'intervention sociale, les RSN sont également une façon d'entrer en contact direct avec des intervenant.e.s (Langlois et Gendreau, 2012) et de maintenir un lien avec elles et eux (Greissler et al., 2015). Si le contexte de la pandémie a véritablement renforcé l'utilisation des RSN de l'ensemble de la population canadienne dans la sphère personnelle et professionnelle (Wavrock et al., 2022), le télétravail a eu dans certains domaines comme l'intervention sociale d'importantes répercussions. L'enjeu n'est pas tant la nouveauté que l'utilisation massive des RSN dans l'intervention (Grenier et al., 2022 : 259).

Comme le montrent Maltais et al. (2022), pendant la pandémie, beaucoup d'organismes communautaires au Québec ont dû improviser, innover et s'adapter rapidement à un nouveau contexte d'intervention, notamment pour éviter les bris de services et pour être en mesure d'intervenir selon des règles sanitaires très changeantes. Dans les Auberges du cœur, des maisons d'hébergement pour jeunes en difficulté (12 à 25 ans), cette intensification s'est particulièrement développée pour maintenir des liens avec les jeunes dans le cadre du post-hébergement et pour trouver des possibilités d'intervention directe avec les jeunes.

Or, pour nombre d'intervenant.e.s, pendant longtemps, les RSN étaient perçus négativement comme contribuant à la désaffiliation des jeunes : isolement, renforcement de la fracture numérique par exemple. Des études ont également mis de l'avant la confusion entre vie privée et vie publique dans les usages des jeunes (Vallet, 2012). Enfin, les jeunes vulnérables seraient plus susceptibles d'être exposés à certains risques sur les RSN comme l'exposition à des contenus inappropriés, le harcèlement, la dépendance, les abus voire, la radicalisation, la judiciarisation de comportements ou propos juridiquement répréhensibles (Bégin, 2018; Hétier et Blocquaux, 2021; Simion et Dorard, 2020).

Cependant, dans les pratiques d'intervention sociale, l'utilisation des RSN s'est rapidement généralisée pendant la pandémie. Si, dans les Auberges du cœur par exemple, ce changement a ouvert d'autres possibilités d'intervention, il pose néanmoins

d'importantes réflexions sur les limites que les intervenant.e.s devraient prendre en compte. Non seulement, les balises quant à l'utilisation des RSN dans l'intervention restent floues (prise de contact versus relation d'aide virtuelle), mais dans le contexte de la pénurie accrue de main d'œuvre au Québec, les nouveaux intervenant.e.s sont de moins en moins formé.e.s ce qui surcharge les équipes permanentes et précarise les conditions de travail du communautaire (Fauvel et Moiseux, 2022). Ainsi, les possibilités de réfléchir aux recompositions des croyances, valeurs ou savoirs quant à ce changement dans les pratiques sont réduites.

L'ouvrage collectif de Maltais et al. (2022) offre une analyse des initiatives mises en œuvre par les intervenant.e.s dans le contexte pandémique. Parmi les défis relevés, on retiendra : des défis d'apprentissages technologiques; des problèmes logistiques; des adaptations du contenu de l'intervention; une diminution de l'intervention informelle; une perte de sens du travail relationnel; un sentiment d'isolement des intervenant.e.s, des effets contrastés sur l'intervention; un renforcement des inégalités sociales et; la fracture numérique chez les usage.e.re.s comme chez les intervenant.e.s (Caillouette et al., 2022; Grenier et al., 2022; Normand et al., 2016).

Dans le cadre du 10^e Congrès international de l'AIFRIS, cette communication vise à présenter des éléments de réflexion issus d'une démarche de recherche-action en cours et co-construite avec le comité des pratiques des Auberges du cœur. Ces éléments portent sur l'évolution du portrait des jeunes en difficulté accueillis dans les Auberges, les enjeux entourant la place des RSN dans les pratiques et plus particulièrement, les pratiques d'affiliation (c'est-à-dire, selon René et al. (2008), le rapport à soi, le rapport aux autres, le rapport à la communauté et, le rapport au monde). Nous chercherons notamment à mieux identifier et comprendre les initiatives qui fonctionnent comme des leviers dans les parcours des jeunes et ce, dans la même perspective critique que Paugam (2008) qui interroge la portée intégratrice des liens selon leur capacité de protection (compter sur) ou de reconnaissance (compter pour).

Bibliographie

- Bégin, M. (2018). Quand des adolescents font une vidéo sur la cyberintimidation : une action citoyenne ? *Lien social et Politiques*, (80), 128–148.
- Caillouette, J., Dramé, P. Fay, R. et Gélinas, C. (2022). Pratiques d'intervention du service d'aide aux néo-canadiens de l'Estrie pendant la pandémie. Dans D. Maltais, J. Caillouette, J. Grenier, J. et R. Fay (dir.). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations* (p. 137-158). Presses de l'Université du Québec.
- Fauvel, M. et Noisieux, Y. (2022). Quand l'intervention gouvernementale d'urgence réactualise la dynamique de précarisation des conditions de travail dans le mouvement communautaire automne. Dans D. Maltais, J. Caillouette, J. Grenier, J. et R. Fay (dir.). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations* (p. 75-115). Presses de l'Université du Québec.

- Fluckiger, C. (2010). Blogs et réseaux sociaux: outils de la construction identitaire adolescente?, *Diversité*, 162, 38-43.
- Greissler, E., St-Louis, M. et Gendreau, I. (2015). Le lien d'abord : les pratiques de « post-hébergement » des Auberges du cœur, *Intervention*, 142, 39-49.
- Grenier, J., Marchand, I., Bourque, M., Monette-Dréville, M-F, Sisavath, A. et Laau-Laurin, O. (2022). Nouvelles pratiques en intervention sociale dans le contexte de la Covid-19 en milieu communautaire et institutionnel et les technologies et de l'information et des communications. Dans D. Maltais, J. Caillouette, J. Grenier, J. et R. Fay (dir.). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations* (249-272). Presses de l'Université du Québec.
- Hétier, R. et Blocquaux, S. (2021). Vulnérabilité et éthique de la présence à l'ère numérique. *Éthique et technologies numériques en éducation*, (11), 8-28.
- Langlois, L. et Gendreau, I. (2012). Réflexion éthique sur l'utilisation des médias sociaux dans les Auberges du coeur. *Nouvelles pratiques sociales*, 24(2), 273-280.
- Maltais, D., Caillouette, J., Grenier, J. et Fay, R. (2022). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations* (p.249-272) Québec : Presses de l'Université du Québec Normand et al., 2016
- René, J-F. et Duval, M. (2008). Les pratiques d'affiliation dans les Auberges du cœur au Québec : partir de soi pour s'inscrire dans le monde, *Sociétés et jeunesse en difficulté*, 6, <http://journals.openedition.org/sejed/3742>.
- Simion, O. et Dorard, G. (2020). L'usage problématique des réseaux sociaux chez les jeunes adultes : quels liens avec l'exposition de soi, l'estime de soi sociale et la personnalité ? *Psychologie française*, 65(3), 243-259.
- Stora, M. et Enkelaar, N. (2022). Réseaux sociaux et construction identitaire. Entretien avec Michaël Stora. *Adolescence*, 40(2), 259-269.
- Vallet, C. (2012). Le dévoilement de la vie privée sur les sites de réseau social. Des changements significatifs, *Droit et société*, 80, 163-188.
- Wavrock, D., Schellenberg, G. et Schimmele, C. (2022) *L'utilisation d'Internet et des technologies numériques par les Canadiens avant et pendant la pandémie de COVID-19*, Statistique Canada, article de recherche.
- Ybarra et al. (2015) Online social support as a buffer against online and offline peer and sexual victimization among U.S. LGBT and non-LGBT youth, *Child Abuse & Neglect*, 39, 123-136.