

TSHM : les spécificités de l'accompagnement individuel auprès des jeunes en rupture de liens sociaux



<https://accompagnement-tshm.travaux-hets.ch>

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

| | |
|-----------------|--------------|
| Djibirou Diallo | FEE/17 - ASC |
| Rodrigue Raquil | FEE/18 - ASC |
| David Perrin | FEE/18 - ES |

Sous la direction de Monsieur Laurent Wicht

Genève, le 17 décembre 2022

Le langage épïcène a été utilisé dans ce travail. Cependant, les trois professionnels étant des hommes, nous avons utilisé le masculin quand nous parlions des professionnels. La mixité a été utilisée uniquement pour les jeunes.

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteurs.

Résumé :

Nous avons choisi d'effectuer notre travail de recherche sur les travailleurs sociaux hors murs (TSHM) et plus particulièrement, sur la manière dont ces derniers accompagnent les jeunes en rupture de lien sociaux.

Les TSHM travaillent principalement avec un public âgé de 12 à 25 ans. Cette tranche d'âge, qui va de l'adolescence à l'âge adulte peut parfois être une période critique pour de nombreux jeunes qui se cherchent, expérimentent et testent leurs limites dans une volonté d'indépendance. Cela peut engendrer des tensions familiales, des échecs scolaires, de l'isolement, une consommation de substances psychoactives, des actes délictueux, etc... Ces jeunes peuvent alors se retrouver dans un état de vulnérabilité et de rupture de liens sociaux.

Nous nous sommes entretenus avec trois jeunes ainsi que les trois TSHM qui les ont accompagnés afin de mieux comprendre le mandat « hors murs » et les spécificités du suivi individuel. Les entretiens avec les jeunes ont consisté à mettre en lumière leur situation **avant** la rencontre avec les TSHM, ce qui s'est déroulé **pendant** l'accompagnement ainsi que leur situation actuelle (**après**). Nous avons souhaité croiser les regards afin de vérifier si les intentions des professionnels ont bien été perçues par les jeunes.

Nous avons effectué une analyse basée sur l'ouvrage « Le lien social » du sociologue français, Serge Paugam. Celui-ci met en évidence le besoin de **protection** (compter sur) et de **reconnaissance** (compter pour) de l'être humain dans les différents liens sociaux (famille, amis, travail, citoyenneté) afin qu'il puisse s'intégrer, se développer et s'épanouir dans la société moderne. Nous nous sommes également appuyés sur le référentiel opérationnel du travail social hors murs de la FASe qui définit les principes, la mission et les modalités d'intervention. Nous avons pu identifier à travers les six entretiens comment les jeunes ont perçu le travail d'accompagnement dont ils ont bénéficié et comment les TSHM ont participé à leur insertion socioprofessionnelle en utilisant différents outils tout en mobilisant de nombreuses ressources.

Nous avons décidé de réaliser ce travail sous la forme d'un site internet dans le but de faciliter son accès au plus grand nombre. Ce support digital, à l'ère du temps, permettra un accès en tout temps à quiconque souhaite se renseigner à ce sujet. Nous souhaitons également mettre en lumière les coulisses d'un accompagnement souvent invisible.

Table des matières :

| | |
|--|-----------|
| 1. Choix du sujet et définition de la problématique : | 4 |
| 1.1 Nos motivations : | 4 |
| 1.2 Définition de la problématique : | 4 |
| 2. Notions théoriques : | 5 |
| 3. Méthodologie de la démarche de recherche : | 7 |
| 3.1 Le choix des personnes interviewées : | 7 |
| 3.2 Construction du canevas : | 8 |
| 3.3 Récolte de données : | 9 |
| 3.4 Analyse des entretiens : | 9 |
| 3.5 Choix de la forme de la restitution de notre analyse : | 10 |
| 4. Choix du support : | 11 |
| 5. Processus : | 11 |
| 6. Résultats et limites : | 12 |
| 7. Apprentissages réalisés : | 14 |
| 8. Au terme de cette démarche : | 14 |
| 9. Remerciements : | 15 |
| Bibliographie : | 16 |
| Annexe : | 17 |

1. Choix du sujet et définition de la problématique :

1.1 Nos motivations :

Nous sommes un groupe de trois étudiants ayant effectué la formation en cours d'emploi :

- Djibirou Diallo est TSHM à la FASe et travaille sur le secteur de Chêne & CO.
- Rodrigue Raquil est TSHM à la ville de Genève et intervient sur les quartiers : Sècheron, Grottes et Pâquis.
- David Perrin est travailleur social à Première Ligne et intervient dans différents dispositifs de Nuit Blanche et du Quai 9.

Dans nos différentes expériences professionnelles, nous avons été ou sommes amenés à accompagner des jeunes dans leur parcours de vie afin de les aider à trouver des solutions ponctuelles ou durables à leurs difficultés. Ces jeunes sont confrontés à différentes problématiques, qu'elles soient familiales, scolaires, professionnelles, sociales, psychologiques ou identitaires. Comment les TSHM entrent-ils en contact avec eux ? Comment suscitent-ils et redonnent-ils du pouvoir d'agir ? Ces questions essentielles sont au cœur de nos métiers et nous rendent sensibles face aux difficultés traversées par ces jeunes, en recherche d'autonomie.

Ils ont de plus en plus de difficultés à trouver une place de travail leur donnant un rôle et du sens, déterminant dans notre société moderne. Or, l'accès au travail demande des dispositions et des ressources personnelles, un équilibre entre une santé physique et une santé mentale ainsi qu'un contexte économique favorable. Déterminés par l'habitus (Bourdieu, 2003), certains jeunes n'ont pas le soutien nécessaire, une protection ou une reconnaissance de leur réseau, ce qui peut les conduire dans une situation de rupture.

1.2 Définition de la problématique :

Nous souhaitons poser une question initiale qui nous inviterait à mieux comprendre comment les TSHM accompagnent ces jeunes lorsqu'ils vivent des situations de rupture. Pour cela, nous avons voulu rencontrer des professionnels pour qu'ils nous parlent de leur travail et des ressources qu'ils mobilisent dans l'accompagnement de ces jeunes.

Nous voulions aussi savoir quels outils les TSHM utilisent et quelles spécificités ils mettent en œuvre pour faciliter le suivi. Quels savoir-faire et savoir-être sont nécessaires pour accompagner ces jeunes pour leur permettre de se réinsérer socialement et professionnellement ?

Après avoir interviewé des professionnels, nous voulions entendre la parole des jeunes pour pouvoir vérifier s'ils-elle étaient toujours en situation de rupture et si les différents accompagnements leur ont permis de progresser. Comment ont-ils, a t'elle été accompagnés-e, aidés-e, encouragés-e, soutenus-e et comment ont-ils-elle perçu-e le travail de ces professionnels travaillant hors des murs institutionnels ?

2. Notions théoriques :

Pour pouvoir répondre à notre question, nous avons eu besoin de nous interroger sur le sens et la définition du lien social et les potentiels mécanismes qui ont amené ces jeunes à être dans une situation de rupture.

Nous avons donc fait le choix d'intégrer dans notre travail de recherche, la vision de Serge Paugam qui interroge la nature des liens sociaux. Peut-on parler d'un ou de différents liens sociaux ? Comment le ou les définir ? C'est à travers l'étude de ce sociologue français que nous avons effectué notre travail.

Selon lui, *la construction d'une identité est un enjeu essentiel dans les sociétés modernes. Elle repose sur l'inscription dans un ensemble de liens sociaux qui assurent à l'individu la reconnaissance d'autrui. Il insiste sur le pluriel, car il existe plusieurs types de liens sociaux. La typologie des liens sociaux établie par Serge Paugam se fonde sur la distinction suivante préalablement établie :*

- ⇒ Le lien social peut se comprendre comme **protection** : « **compter sur** »
- ⇒ Le lien social peut se comprendre comme **reconnaissance** : « **compter pour** »

La protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales...), la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres.

*A partir de cette distinction, Serge Paugam construit une **typologie du lien social** qui définit quatre « idéaux-types » :*

1. **Lien de filiation** = « liens »
2. **Lien de participation élective** = « relation »
3. **Lien de participation organique** = « intégration sociale »
4. **Lien de citoyenneté** = « citoyenneté »

Ces différents liens sociaux tissent nos parcours de vie, au cœur de notre développement identitaire. Issu d'un couple, lui-même inscrit dans une généalogie, notre **lien de filiation** est ancré dans nos racines familiales. L'humain en tant qu'être social, a besoin de développer des **relations** selon ses goûts et ses affinités pour vivre des interactions sociales. Pour s'**intégrer** dans le tissu socio-économique, il tente de rechercher sa place à travers un rôle et une fonction **socioprofessionnelle**, lui permettant de survivre ou de s'épanouir. Son appartenance et son **lien à un groupe, à une communauté ou à une patrie**, avec des lois, des droits et des obligations fait également partie de son sentiment d'inclusion ou d'intégration.

Pour mieux comprendre les 4 liens sociaux évoqués par Serge Paugam, il les définit ainsi :

Le lien naturel de filiation est celui de l'individu avec les différents membres de sa famille (cellule familiale), c'est-à-dire avec sa lignée (ascendants - descendants)... Il s'agit donc de relations qui relèvent de l'inné, c'est-à-dire que l'on acquiert à sa naissance (grands-parents, parents, oncles et tantes...) ou qui dépendent de son patrimoine génétique (enfants, petits-enfants, cousins, neveux et nièces). Dans ce type de liens, l'individu n'a pas de liberté de choix. Il est dans un système social et affectif contraint, qui lui est imposé dès sa naissance.

Le lien de participation élective est le lien qui renvoie au choix que fait l'individu au niveau de sa relation à l'autre, dans le cadre de **relations interpersonnelles selon ses désirs et ses aspirations**. Ce type de lien relève d'une socialisation en dehors de la sphère familiale, au cours de laquelle l'individu entre en contact avec d'autres individus qu'il apprend à connaître dans le cadre de groupes divers et d'institutions. Il se définit ici comme l'union entre des personnes qui se sont choisies, pour des raisons de proximité géographique, culturelle, sociale ou affective. Ce type de liens recouvre par conséquent plusieurs formes d'attachement non contraint. Ce sont donc des liens qui se sont construits sur une base affinitaire (amitiés, relations amoureuses, relations sociales, voisinages, relations culturelles ou sportives, appartenance religieuse, liens communautaires) et qui vont évoluer dans le temps.

Le lien de participation organique renvoie au monde du travail autour de formes de **solidarité organique** au sens de Durkheim. Ces liens sont structurés autour d'**échanges complémentaires dans un mode d'organisation du travail** structuré autour de fonctions spécialisées qui obligent l'individu à s'unir (division sociale du travail), pour accomplir sa mission et trouver un rôle (apport, valeur, contribution) dans la société. L'intégration des individus au système social passe par leur intégration au monde du travail et de l'emploi, ce qui leur assure une protection (détention d'un emploi, d'une activité stabilisée) mais aussi une fonction précise, interdépendante des autres, source d'utilité sociale (reconnaissance matérielle et symbolique).

Le lien de citoyenneté dans les sociétés modernes et démocratiques est le lien qui rattache à un autre univers normatif, celui d'être reconnu officiellement comme citoyen (principe de l'appartenance à une nation). Selon ce principe, l'État - nation va reconnaître à ses membres des droits et des devoirs et en fait des citoyens à part entière. Les droits civiques permettent de participer à la vie publique et politique, de pouvoir se porter candidat à des emplois publics, d'être électeur et de voter aux élections ou encore d'être éligible. Les devoirs civiques sont essentiellement ceux d'accomplir son service national ou civique, ou d'être juré. L'importance de la protection est donnée ici par le fait d'avoir des droits civils, politiques, sociaux, de pouvoir vivre dans un état de droit (sécurité). Le lien de citoyenneté repose par conséquent sur une **conception exigeante des droits et des devoirs de l'individu**.

En général, la notion de liens sociaux est appréhendée positivement et le délitement des liens sociaux est considéré comme un problème. Le lien peut effectivement être insuffisant, mais ce peut être aussi un lien qui étouffe, qui oppresse, un obstacle à l'autonomie (cf. l'analyse de Durkheim et la référence au suicide altruiste ou fataliste¹).

¹ E. Durkheim, *Le suicide*, Paris, Félix Alcan, 1897

Serge Paugam établit alors les typologies suivantes pour chaque type de lien :

| | Protection | Manque de protection |
|---------------------------------|--|--|
| Reconnaissance | <ul style="list-style-type: none"> - Liens libèrent - Relation épanouie - Intégration assurée - Pleine citoyenneté garantie | <ul style="list-style-type: none"> - Liens fragilisent (grande pauvreté) - Relation fragilisée - Intégration incertaine - Citoyenneté incertaine (problème d'accès aux droits) |
| Manque de reconnaissance | <ul style="list-style-type: none"> - Liens oppressent - Relation oppressante et inégalitaire - Intégration laborieuse - Sous-citoyenneté | <ul style="list-style-type: none"> - Rupture des liens - Rupture de la relation - Intégration disqualifiante - Rupture de citoyenneté |

Tiré du compte rendu de la conférence de Serge Paugam : comment penser le lien social ? (2019)

Les différents liens sociaux apparaissent donc complexes et interconnectés, pouvant être une source d'épanouissement comme une source de fragilité. Un individu aura plus de facilité à grandir et à s'émanciper s'il trouve protection et reconnaissance dans son environnement. A contrario, il se sentira plus vulnérable s'il est en carence de ceux-ci. Ce tableau résume et démontre bien les conséquences inhérentes aux besoins de chacun en termes de protection et de reconnaissance.

3. Méthodologie de la démarche de recherche :

Nous allons maintenant aborder le déroulement de notre méthodologie et expliquer nos choix pour investiguer notre question initiale.

3.1 Le choix des personnes interviewées :

Les TSHM sur le canton de Genève, c'est une cinquantaine de professionnel-les de la FASE, réparti-e-s sur différents secteurs et treize professionnel-les engagé-es par la Ville de Genève. Nous avons fait le choix de varier les profils afin d'avoir des entretiens de professionnels de différents secteurs. Deux d'entre eux interviennent à la FASE (Vernier et Carouge) et un, à la ville de Genève (Eaux Vives). Pour les contacter, Djibi et Rodrigue on fait appel à leur réseau professionnel.

Nous voulions interviewer des TSHM et des jeunes qui ont été accompagnés par ceux-ci. Nous souhaitons explorer le parcours de jeunes qui ont été en lien avec les TSHM afin de mieux comprendre les relations qu'ils établissent et construisent, permettant leur intégration socioprofessionnelle. Les profils et les situations des jeunes que nous avons interviewés nous ont été proposés par les TSHM interviewés au préalable. Une de nos questions (annexe)

permettait de savoir si des situations les avaient marquées plus que d'autres. Grâce à l'aide de ces professionnels, nous avons pu entrer en contact avec les jeunes dont ils ont évoqué les situations dans les entretiens. Ces opportunités nous offraient la possibilité d'avoir un regard croisé entre l'accompagnant et l'accompagné.

Afin de répondre à notre question de recherche, il était important d'approcher et d'interviewer des jeunes qui ont côtoyé des TSHM à un moment de leur parcours. Ces jeunes ont pu bénéficier d'un suivi à court ou long terme, d'un soutien, de conseils, d'aides administratives et/ou d'orientation à travers les partenaires du réseau. Les jeunes que nous avons rencontrés ont vécu de multiples problématiques : rupture scolaire, professionnelle, familiale, endettement, mesures judiciaires, consommation de psychotropes, difficulté de logement...

Nous avons commencé nos entretiens avec les TSHM qui nous ont transmis leurs intentions, les outils et les méthodes d'accompagnement utilisés. Puis nous avons interviewé les trois jeunes afin d'avoir leurs points de vue et leurs ressentis par rapport à l'accompagnement proposé. Cela nous a permis de vérifier si le travail du TSHM était perçu et ressenti par le jeune.

Le TSHM a pour mandat de travailler avec les jeunes de 12 à 25 ans. Ils utilisent une palette d'outils pour favoriser leur insertion socioprofessionnelle. Il y a "les outils de base" : le soutien individuel et l'accompagnement de groupe mais également "les outils d'insertion professionnelle" : les Petits jobs, les chantiers éducatifs et les stages. Ces différents outils ont pour but de permettre aux jeunes de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir soutenus et reconnus. Ils collaborent avec un réseau de différents partenaires dans le but d'apporter des réponses adaptées aux différents besoins et difficultés rencontrées par les jeunes (référentiel opérationnel des TSHM, 2017).

A travers ces entretiens de compréhension, nous avons pu mettre en évidence le processus d'accompagnement et les évolutions dans les différents liens sociaux qui ont permis une progression dans leur situation. Le fait de croiser les regards, du point de vue du jeune et du professionnel, a permis de vérifier le travail effectué et les changements apportés sous le regard des différents liens sociaux.

L'objectif était d'évaluer à travers les différents entretiens et les parcours de vie, si l'intervention et l'accompagnement des travailleurs sociaux hors murs ont permis une progression du jeune dans ses différents liens sociaux. Pour ce faire nous avons d'une part, mis en évidence la situation du jeune **avant** et **après** la rencontre avec les travailleurs sociaux. Puis, d'autre part, nous avons analysé le processus d'accompagnement du travailleur social qui a permis d'instaurer ces changements.

3.2 Construction du canevas :

Pour conduire nos entretiens, nous avons réalisé une grille de questions que nous avons basée sur cette théorie. Dans nos questions de recherche, il était également important d'inscrire une temporalité afin d'intégrer des questions nous permettant d'évaluer la progression pour chaque situation.

Nous avons différencié notre grille pour les jeunes et les professionnels. Nous avons commencé par interviewer les professionnels. Suite à ces trois entretiens, nous avons effectué un premier

entretien avec Jamila. Nous avons ensuite revu notre questionnaire afin de l'affiner. En effet, après avoir fait notre première retranscription et une analyse pour vérifier que nous avons bien les éléments importants à relater et à faire ressortir, nous avons amélioré notre grille pour les deux autres entretiens de Kilian et de Karim. Cela nous a permis d'être plus précis dans nos questions afin d'obtenir des réponses plus ciblées sur la temporalité au travers des quatre liens sociaux.

Pour les entretiens avec les professionnels, nous nous sommes également appuyés sur la charte et les différents référentiels des TSHM, afin d'inclure dans notre analyse, les savoir-faire et les savoir-être du métier de TSHM.

3.3 Récolte de données :

Les six entretiens ont été réalisés entre février et avril 2022. Ces entretiens se sont déroulés dans différents espaces de l'HETS ou dans des locaux dont nous avons eu la chance de bénéficier dans nos différents cadres professionnels.

Nous avons choisi, avec l'accord de chacun, d'enregistrer les entretiens afin d'en faire une retranscription intégrale. Les enregistrements nous permettaient également d'utiliser certains passages audio sur notre site internet. Pour ce faire, nous avons utilisé un appareil "Zoom", emprunté à l'HETS. Les enregistrements ont été doublés avec un téléphone iPhone en cas d'éventuel problème technique avec le premier.

Nous avons choisi d'interviewer en premier lieu les professionnels. Cela nous a permis de leur demander s'ils pouvaient nous mettre en contact avec des jeunes qu'ils avaient suivis individuellement. Cette méthodologie était importante dans notre volonté de croiser les regards.

Nous avons inclus sur le site les audios des professionnels et fait le choix de ne pas inclure ceux des jeunes pour préserver leur anonymat. Cet enjeu éthique était important et au centre de nos discussions.

3.4 Analyse des entretiens :

Avant de nous lancer dans les analyses des situations, nous avons pris le temps de définir notre méthodologie pour garder le fil rouge de la question posée. Nous avons retranscrit les entretiens dans leur intégralité et avons pris soin de repérer la temporalité (avant / pendant / après) et les différents liens sociaux concernés (filiation, participation électorale, participation organique, citoyenneté). Nous avons utilisé des codes couleur selon les personnes et la nature du lien identifié.

Nous nous sommes ensuite penchés sur la structure du site, car le lecteur allait devoir découvrir le parcours des jeunes, comprendre comment ils ont été accompagnés par les professionnels et identifier ce qui a été important dans ces accompagnements. Pour une meilleure compréhension des situations, nous avons donc effectué les portraits en prenant soin de ne pas trahir la parole des jeunes. Ce choix a été nécessaire car le langage utilisé par certains jeunes était difficilement transposable en l'état. Par exemple, un des jeunes a de nombreuses expressions familières et un langage "de quartier".

Nous avons passé plusieurs mois sur l'analyse des entretiens et avons dû faire des choix car nous avons de nombreux éléments intéressants. Nous avons gardé une attention permanente sur la question initiale et les éléments utiles nous permettant de répondre ou d'éclairer notre question. Nous avons également gardé une vigilance sur la qualité et la compréhension du sujet pour le lecteur.

A travers la temporalité dans les différents liens sociaux, nous avons fait ressortir différents thèmes dans lesquels les propos s'inscrivent. A travers les accompagnements des professionnels, il était important de montrer ce que les jeunes avaient vécu, traversé et perçu. Une fois les portraits établis, nous avons porté notre attention sur l'analyse avec un regard croisé. Comment les TSHM ont accompagné ces jeunes et qu'est-ce que les jeunes ont perçu de ces accompagnements ?

Nous avons donc identifié dans les portraits des jeunes, puis dans les retranscriptions des professionnels, ce qui a été essentiel dans ces accompagnements. Pour ce faire, nous avons utilisé une "Mindmap" pour regrouper et classifier les différents thèmes utiles à notre analyse. Cette classification a été notre cartographie pour avoir une vue d'ensemble. Nous devons ensuite choisir, dans les thèmes ressortis, les éléments (citations et audio) que nous voulions faire apparaître sur le site avec ce regard croisé.

3.5 Choix de la forme de la restitution de notre analyse :

Nos différentes expériences et postures professionnelles ont en commun le principe de libre adhésion. Cette posture particulière permet d'approcher les jeunes à travers différents outils en nous laissant une liberté d'initiatives et d'actions. De plus, rencontrer une population vulnérable et fragile, ayant parfois coupé les liens avec leur famille et les institutions, nécessite une posture non intrusive.

Nous nous sommes alors questionnés sur la finalité souhaitée ? Comment trouver un équilibre entre la parole des jeunes et celle des professionnels. Comment allons-nous utiliser les audios et des citations écrites ? Comment bien les utiliser et les faire apparaître en regards croisés ? Comment mettre l'accent sur la progression des jeunes dans les quatre différents liens sociaux ? Toutes ces questions nous ont accompagnées durant ce travail.

Nous avons alors décidé de construire des portraits des jeunes en restant au plus proche de ce qu'ils ont souhaité exprimer. Une fois ces portraits finalisés, nous leur avons transmis pour validation. Dans le but de préserver leur anonymat, nous leur avons proposé d'apparaître sous une nouvelle identité, ce qu'ils-elle ont accepté-e-s. Les prénoms apparaissant sur le site sont donc des prénoms d'emprunt.

Après avoir finalisé les portraits, nous voulions faire ressortir des thèmes en lien avec les accompagnements. Ceux-ci ont été identifiés dans les différents entretiens et analyses et nous les avons mis en corrélation avec le référentiel des TSHM. Pour faire apparaître le regard croisé, nous avons mis en miroir des citations des jeunes, les audios des professionnels. Cette forme nous a paru adaptée puisqu'elle prenait en compte le respect de l'anonymat des jeunes. De plus, elle apportait un dynamisme et une dimension interactive à travers la parole des professionnels.

4. **Choix du support :**

Dès le départ, nous avons fait le choix de créer un site internet pour rendre ce Travail de Bachelor plus interactif, créatif et utile. En effet, nous souhaitons qu'il soit un outil informatif pour les jeunes tout en mettant en lumière une partie du travail des TSHM. Ce métier encore mal connu mérite une meilleure visibilité et compréhension par les jeunes comme dans le réseau des professionnels.

Notre choix nous demandait d'inclure d'autres outils de médiation que l'écriture, que ce soit à travers des extraits audios ou des photos. Nous souhaitions apporter d'autres dimensions visuelles ou sonores, aussi bien dans la narration des portraits que dans la parole des accompagnants. Ces autres canaux de communication ont une importance particulière dans le travail social et ont la particularité d'ajouter du réalisme au parcours et au vécu des différentes situations présentées.

Ayant pris beaucoup de plaisir dans le module C5 (outil de médiation dans le travail social) et dans le MAP (module d'approfondissement), nous tenions à intégrer d'autres formes d'expression que l'écrit dans ce travail final.

De plus, en faisant des recherches, nous n'avons trouvé aucun Travail de Bachelor sous cette forme et nous souhaitions relever ce défi et ainsi pouvoir peut-être ouvrir la voie à de futur-e-s étudiant-e-s.

5. **Processus :**

Nous nous sommes rencontrés régulièrement pour définir les parties du travail à faire ensemble et celles que nous pouvions nous répartir. L'analyse ayant été une partie importante en termes de dynamique, d'échanges et de synthèse, nous avons privilégié le travail à trois tout en consultant régulièrement notre directeur de TB qui nous a aidés dans les différentes étapes afin d'affiner notre méthodologie.

Lors de la période des cours, nos rencontres étaient essentiellement les lundis ou les mardis car ayant chacun un travail à 80% en parallèle, nous gardions les jours de cours pour nous voir et parfois manger ensemble afin de permettre une continuité dans nos échanges.

Nous avons eu besoin de déterminer un plan cohérent pour la construction du site. Pour ce faire, nous avons utilisé différents outils déjà utilisés par un des étudiants dans un MAP, à savoir, Miro, Graasp et Google Drive. Ces outils nous ont aidé à réunir les pièces nécessaires à ce travail et à faciliter notre communication à distance.

L'outil Miro est une plateforme de tableau blanc collaboratif en ligne. Il nous a aidés dans l'organisation et la construction des pages du site en relevant les thèmes que nous souhaitions dégager des entretiens. Il a été un outil très utile dans notre analyse.

Graasp quant à lui permet de déposer et d'utiliser des fichiers dépendants de plusieurs technologies. Nous l'avons utilisé pour y déposer les différents fichiers audios, les retranscriptions et les analyses des portraits. La limite de cet outil réside dans le fait que nous

ne pouvons pas modifier les fichiers en direct. Nous avons donc eu besoin d'un dernier outil pour le faire.

En ce sens, Google Drive nous a permis de déposer des fichiers sur lesquels un travail collectif pouvait être effectué en apportant des modifications en temps réel.

Les fichiers audios ont été découpés à l'aide du logiciel Audacity. Cela nous a permis d'avoir une précision et d'ajouter quelques effets fondus.

Pour la dimension photographique que nous voulions apporter à ce site, nous avons associé Mass, un jeune, à notre travail, en lui demandant de nous réaliser la photographie principale de la page d'accueil. Nous avons également utilisé d'autres clichés pris par Djibi lors de ses activités. Nous aurions souhaité produire toutes les autres photographies nous-même mais lors de la phase de construction du site, nous avons été confrontés à plusieurs difficultés techniques, nous demandant de faire des choix. Nous nous sommes alors concentrés sur les autres aspects techniques et avons dû nous résoudre à utiliser certaines photographies issues d'une banque d'image, libres de droits, téléchargées sur www.pexels.com. Ce choix avait également l'avantage d'apporter une vision plus symbolique pour accompagner les contenus écrits.

Pour améliorer les portraits des jeunes, nous leur avons demandé si nous pouvions obtenir des photos afin d'en faire une esquisse. Celles-ci ont été faites lors de la construction du site par une personne de notre réseau signant ses œuvres sous le nom de Vass.

Concernant les audios des professionnels, nous tenions à les utiliser, car ils étaient de bonne qualité. Nous avons eu leurs accords pour les intégrer dans notre travail qui ajoute une dimension sonore et interactive.

Le site internet a été réalisé avec WordPress, un logiciel déjà utilisé par Djibi lors du MAP dans lequel il a suivi un atelier. La construction de ce site a été effectuée de manière autodidacte à l'aide de temps, de patience et différents tutos, trouvés sur internet.

6. Résultats et limites :

Dans les situations et suivis évoqués et à la lecture du regard des différents liens sociaux décrits par Serge Paugam, nous constatons que plusieurs liens étaient « manquants » ou « déficitaires ». En soutenant les jeunes dans la consolidation de ces liens, les TSHM ont permis d'améliorer progressivement les situations respectives.

Dans la situation de Jamila, son manque de protection et de reconnaissance dans les quatre différents liens sociaux a eu pour conséquence, plusieurs ruptures. Raf a travaillé sur son lien de participation organique et il était nécessaire en parallèle, de régler ses problèmes de santé et de logement. La boxe et l'appartement lui ont permis d'être en contact avec des personnes en dehors de son contexte habituel, pour la plupart, dans une consommation importante de cannabis. En reprenant des Petits jobs et une plus longue expérience au Mac Donald's, elle a repris confiance en ses capacités et son pouvoir d'agir et a pu se remobiliser dans plusieurs projets de vie.

Dans la situation de Kilian, le manque de protection familiale a généré plusieurs ruptures : une détention et une expulsion le jour de ses 18 ans. Cette rupture brutale l'a mis dans une position délicate puisqu'il s'est retrouvé à la rue, seul avec son chien. La priorité était de trouver rapidement une solution de logement pour éviter qu'il ne se retrouve dans une situation de rupture complète et une errance dans les rues de Genève. Killian a été voir les TSHM qui ont mis en place une solution provisoire en sollicitant l'hospice général. Il a ensuite su se mobiliser pour trouver une solution plus durable en termes de logement et d'emploi.

Dans la situation de Karim, le manque de protection familiale suite au décès de son père et les problèmes de santé de sa mère ne lui permettaient pas d'être serein dans sa construction. Il a affirmé avoir eu besoin de s'éloigner un moment de son nid familial pour s'émanciper et ainsi obtenir le CFC et le diplôme de pompier dont il rêvait. L'accompagnement d'Abdallah, dans la durée, lui a redonné confiance en lui. Suite à l'aide obtenue pour améliorer son Curriculum Vitae et ses lettres de motivation, il a ainsi pu trouver des emplois saisonniers à la ville de Carouge, puis quelques Petits jobs et du soutien pour ses démarches d'apprentissage ainsi que dans ses concours pour devenir pompier professionnel.

Comme il a été mentionné, ils ont su se mobiliser et faire preuve de résilience en trouvant les ressources nécessaires à leur intégration socioprofessionnelle mais nous relevons également que le suivi des professionnels, dans un lien de confiance, sur la durée, a permis aux jeunes de se sentir reconnus dans leurs efforts.

Le travail des TSHM s'inscrit dans une temporalité différente pour chaque accompagnement dans lequel le jeune exprime ses besoins, ses désirs en fonction de son rythme et de ce qu'il vit et traverse. C'est une véritable coopération entre l'accompagnant et l'accompagné et c'est le jeune qui décide du rythme en fonction de ses besoins, de ses souhaits et du lien de confiance établi.

Nous avons également relevé une cohérence dans les accompagnements entre la théorie évoquée dans la charte, puis dans les référentiels des TSHM et la narration des situations réelles. Les analyses ont permis de faire ressortir les principes fondamentaux, les valeurs et les spécificités dans les suivis. Ces jeunes ont pu bénéficier d'un soutien et d'une aide à travers une écoute bienveillante, non jugeante, dans un rapport de confiance et une véritable collaboration.

Le regard croisé met également en exergue des similitudes dans les différents suivis individualisés. Les trois jeunes ont mis l'accent sur des difficultés rencontrées avec l'hospice général. Ils ne se sont pas sentis entendus par les personnes représentant cette instance et ont rencontré des difficultés de communication dans la prise en compte de leurs situations. Les TSHM ont alors joué un rôle de médiation pour temporiser ou communiquer autour du besoin du jeune. Les différentes postures professionnelles montrent une différence entre une instance demandant aux jeunes de s'adapter à leur fonctionnement et des professionnels qui adaptent leur suivi en fonction d'une situation globale, prenant en compte les quatre différents liens sociaux décrits par Serge Paugam.

Dans les différents réseaux de l'insertion socioprofessionnelle, la particularité de la posture des TSHM permet d'accompagner au plus juste, avec les réalités des jeunes, leurs ressources, leurs limites et leurs contextes. Avec une approche en libre adhésion et une posture non jugeante, le jeune peut s'appuyer et faire confiance à l'adulte, en se sentant accompagné, soutenu et aidé.

Son sentiment de protection peut alors progresser à travers de nouvelles expériences positives dans lesquelles il se sentira compétent et capable d'agir. Son sentiment de reconnaissance va alors s'intensifier et lui permettre de retrouver sa capacité d'émancipation.

Les résultats ne reflètent cependant pas l'ensemble des suivis individuels effectués par les TSHM. Dans notre travail, les trois situations ont permis une intégration socioprofessionnelle mais ce n'est pas le cas pour tous les jeunes. Un des professionnels nous a partagé une expérience avec un jeune avec qui le suivi n'a pas fonctionné du fait que le jeune n'était pas prêt à s'investir dans le soutien qui lui était proposé à ce moment-là. En effet, Jamila, Kilian et Karim ont exprimé chacun à leur manière l'importance de vouloir se mobiliser pour actionner des changements, qu'ils soient ponctuels ou durables.

Ce travail met cependant en évidence que le besoin de protection dans chacun des quatre liens sociaux est essentiel et qu'une reconnaissance des pairs, de la famille ou du réseau plus large aide à trouver des projets et du sens dans la construction de son identité.

7. Apprentissages réalisés :

Ce travail nous a aidés à mieux comprendre, assimiler et intégrer les différents types de liens sociaux décrits par Serge Paugam en les identifiant sous le prisme des besoins de protection et de reconnaissance. Ces fondements inhérents à notre structure identitaire apparaissent pertinents et complètent nos postures de travailleurs sociaux sur nos différents terrains.

Sur un plan collectif, ce travail a ouvert de nombreux échanges sur l'accompagnement individuel ou autour d'autres expériences professionnelles, actuelles ou antérieures. Nous avons utilisé plusieurs ressources qui ont facilité notre travail. La première est notre réseau qui nous a permis de rapidement trouver des professionnels à interviewer qui ont ensuite facilité le contact avec les jeunes.

Effectuer un site internet en définissant sa forme et sa structure nous a pris beaucoup de temps, de discussions et d'échanges. La partie sur les portraits des jeunes a rapidement été une évidence mais les autres parties ont demandé plus de réflexions et d'échanges pour que la structure soit compréhensible pour le visiteur. A travers tous ces échanges, nous avons appris à mieux collaborer en respectant les forces et les lacunes de chacun.

Une de nos principales difficultés a été de trouver du temps pour nos regroupements dans une régularité. En effet, notre taux de travail, notre éloignement géographique (France - Genève) et nos plannings respectifs ne nous permettaient pas de nous voir en dehors des jours de cours, les lundis et mardis. Une fois les cours terminés, en juin 2022, nous avons pu y consacrer des demi-journées ou journées entières.

8. Au terme de cette démarche :

Ce travail de recherche nous a permis de mieux identifier comment les TSHM accompagnent les jeunes en rupture de liens sociaux. *Les TSHM ont une mission de prévention et de soutien qui s'avère indispensable dans une période de grands bouleversements comme la nôtre. Les mutations en cours exacerbent en effet la quête de repères et les TSHM peuvent y répondre de*

par leur position privilégiée auprès des jeunes, en favorisant notamment leur insertion sociale et professionnelle au sein de la communauté (référentiel opérationnel des TSHM, 2017).

Nous concernant, cette formation HETS a été une validation de nos acquis puisque nous avons tous les trois plusieurs années d'expériences professionnelles. Pour entrer dans cette école, nous sommes passés par la voie non spécifique, celle de l'admission sur dossier (ASD). Pour pouvoir suivre ce parcours, tout en travaillant en parallèle, nous avons effectué cette formation sur une durée de cinq ans. Cela nous a permis de faire évoluer notre lien de participation organique en obtenant, nous l'espérons après ce travail, une reconnaissance professionnelle. C'est donc avec une certaine émotion que nous clôturons cette formation avec ce Travail de Bachelor.

9. Remerciements :

Nous souhaitons remercier Laurent Wicht, notre directeur de TB qui nous a, durant ce travail, apporté aide, soutien et conseils éclairés, que ce soit en termes de méthodologie ou de rythme et de finalité à apporter à ce travail.

Nous souhaitons également remercier les professionnels que nous avons interviewés, pour le temps accordé et leur disponibilité, mais également pour le travail qu'ils font au quotidien pour ces jeunes parfois en détresse. Le travail de TSHM demande de l'abnégation et une implication permanente. Nous les encourageons à poursuivre leurs actions et leurs accompagnements.

Nous remercions évidemment les jeunes qui ont accepté de nous livrer leur témoignage avec authenticité. Ces trois parcours atypiques sont des preuves qu'il est essentiel de maintenir une présence pour eux quand ils et elles en ont besoin. Ils ont traversé de dures épreuves et nous témoignent de leur capacité de résilience.

Nous saluons et remercions chaleureusement Vass et Mass qui nous ont fourni de très beaux visuels pour agrémenter notre site.

Nous remercions bien sur le Jury d'avoir accepté de nous évaluer sur ce travail.

Et enfin, nous avons apprécié découvrir un auteur aussi talentueux que Serge Paugam, qui par ses apports théoriques, aide les professionnels de terrain à éclairer et à expliquer leurs actions.

Bibliographie :

Bourdieu, P. (2003). La fabrique de l'habitus économique. Actes de la recherche en sciences sociales. <https://doi.org/10.3917/arss.150.0079>

Meier, O. (2021). Serge Paugam et les liens sociaux. Consulté le 4.07.2022 sur https://www.rse-magazine.com/Serge-Paugam-et-les-liens-sociaux_a4308.html

Paugam, S. (2019). Compte rendu de la conférence : comment penser le lien social ? Plan National de Formation 2019. Consulté le 4.07.2022 : [le_lien_social_sergerpaugam_docx](#)

Wicht, L. (2017). Plateforme romande du Travail Social Hors Murs. Genève : éditions Slatkine.

Autres références :

Brechbühl, B. (2017). Jeunes en difficulté d'insertion, entre autonomie et dépendance familiale (Travail de bachelor, HETS de Genève)
https://doc.rero.ch/record/305855/files/TBS_0598_Brechbuhl_B.pdf

Le Breton, D. (2002). Les conduites à risque des jeunes. Paris, Presses universitaires de France, 228 pages.

Libois, J & Wicht, L. (2004). Travail social hors murs : Créativité et paradoxes dans l'action. Genève : éditions ies.

Matthias, H. (2020). Le pouvoir d'agir et les postures de l'éducateur de rue dans une zone de non droit. Entre adaptation et affirmation de soi (travail de bachelor, HETS de Sierre)
https://doc.rero.ch/record/329467/files/Travail_de_Bachelor_de_Matthias_Huter_final.pdf

Paugam, S. (2012). Le « lien social » : entretien avec Serge Paugam. Ressources en sciences économiques et sociales. <http://ses.ens-lyon.fr/fichiers/Articles/entretien-sergepaugam-ses-ens-2012.pdf>.

Paugam, S. (2014). Intégration et inégalités : deux regards sociologiques à conjuguer. Dans : Serge Paugam, L'intégration inégale : Force, fragilité et rupture des liens sociaux (pp. 1-25). Paris : Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.paug.2014.01.0001>

Peyre, V & Tétard, F. (2007). Des éducateurs dans la rue : histoire de la prévention spécialisée. Revue française de pédagogie. <https://doi.org/10.4000/rfp.567>.

Annexe :

Grille d'entretien avec les professionnels :

- Peux-tu brièvement présenter ton parcours et nous dire comment tu es arrivé dans le travail social ?
- Pour quelle institution travailles-tu et quelle est sa mission ?
- Comment t'appropries-tu le référentiel des TSHM et quelles sont tes propres spécificités dans ta pratique ?
- Avec quelle population travailles-tu et comment rentres-tu en lien avec celle-ci ?
- Comment mets-tu en œuvre l'accompagnement individuel ?
- Qu'est-ce que tu utilises comme ressources et outils (internes et externes) dans tes accompagnements et arrives-tu à garder, gérer la bonne distance ?
- A quelles difficultés et limites es-tu confronté ?
- Peux-tu nous parler d'un accompagnement en particulier ?
- Dans cette situation, quel effet a eu ton travail sur les différents liens sociaux du ou de la jeune (vie familiale, professionnelle, amicale, citoyenneté) ?

Grille d'entretien avec les jeunes :

- Peux-tu te présenter brièvement (Nom, prénom, âge, profession, quartier de domicile) ?
- C'est quoi pour toi un TSHM ?
- Quelle était ta situation sur le plan familial avant de rencontrer les TSHM ?
- Quelle était ta situation sur le plan scolaire/professionnel avant de rencontrer les TSHM ?
- Quelle était ta situation sur le plan amical avant de rencontrer les TSHM ?
- Quelle était ta situation sur le plan de la citoyenneté avant de rencontrer les TSHM ?
- Dans quel contexte es-tu entré en lien avec les TSHM ?
- Comment s'est développée la relation ?
- Peux-tu nous parler de l'accompagnement spécifique dont tu as bénéficié (réseau, outils) ?
- Qu'est ce qui t'a aidé ?
- Qu'est ce qui a été le plus difficile pour toi ?
- Ou est-ce que tu en es aujourd'hui au niveau familial, scolaire/professionnel, social et de la citoyenneté ?
- Penses-tu que cet accompagnement spécifique a eu un impact sur ta vie socio-professionnelle ?
- Es-tu encore en lien avec eux aujourd'hui ?