

Le déplacement contraint de l'intervention sur les réseaux sociaux numériques : le cas de maisons d'hébergement pour jeunes en difficulté

Elisabeth Greissler, Ph.D., Professeure, École de travail social, Université de Montréal
elisabeth.greissler@umontreal.ca

Tinhinane Adjtoutah, Doctorante, École de travail social, Université de Montréal
tinhinane.adjtoutah@umontreal.ca

Mélanie Leblanc, Directrice du développement des pratiques, Regroupement des Auberges du cœur du Québec
melanie.leblanc@aubergesducoeur.org

RÉSUMÉ :

Cet article analyse l'intégration des réseaux sociaux numériques (RSN) dans l'intervention sociale, en se centrant sur les pratiques d'affiliation sociale auprès de jeunes en difficulté hébergés dans les Auberges du cœur du Québec. À partir d'une démarche de recherche-action, l'étude met en lumière un déplacement contraint de l'intervention vers les RSN, sous l'effet de logiques souvent non balisées. Si ces outils permettent de maintenir un lien avec les jeunes, ils soulèvent des dilemmes cliniques liés à la confidentialité, à la posture professionnelle et à la continuité de la relation d'aide. L'analyse, éclairée par le concept de déterminisme numérique, interroge la manière dont les technologies redéfinissent les cadres d'intervention traditionnels. L'article propose des pistes pour penser une régulation réflexive et intentionnelle de ces usages dans les pratiques en milieu de vie, notamment par l'élaboration de balises cliniques, la création d'espaces de discussion professionnelle et l'intégration des enjeux numériques dans la formation continue.

49

MOTS-CLÉS :

Réseaux sociaux numériques, intervention sociale en ligne, relation d'aide numérique, jeunes en difficulté, intervention en milieu de vie

INTRODUCTION

Chaque année, environ 3500 jeunes « en difficulté » de 12 à 35 ans sont accueillis dans 32 Auberges du cœur. Affiliées au regroupement des Auberges du cœur du Québec (RACQ), ces maisons d'hébergement offrent un lieu d'appartenance, un espace d'autonomisation fondé sur la création de liens significatifs avec les autres, les adultes et l'organisme (Greissler et al., 2015). Les interventions qui y sont déployées s'inscrivent dans ce que René et Duval (2008) qualifient de « pratiques d'affiliation », reposant sur une conception relationnelle de l'autonomie des jeunes, considérés à la fois comme individus, membres d'un milieu de vie et acteurs de la société (Greissler et al., 2020).

Ces pratiques se trouvent aujourd'hui bousculées par plusieurs transformations, en particulier par l'usage croissant des réseaux sociaux numériques (RSN) dans le champ de l'intervention. Inscrits dans l'univers plus large des technologies numériques de l'information et de la

communication (TNIC), les RSN permettent aux jeunes comme aux intervenant-e-s de partager des contenus, de commenter et d'échanger à distance. Si la pandémie a intensifié l'utilisation de plateformes de TNIC comme Facebook, Instagram, Snapchat, X ou TikTok, l'enjeu n'est pas tant celui de leur nouveauté que de leur diffusion rapide et massive dans l'univers du travail social, souvent sans cadre explicite. Comme le soulignent Maltais et al. (2022), de nombreux milieux ont dû improviser, innover, s'adapter dans l'urgence pour éviter les bris de service. Les Auberges du cœur, à l'instar de plusieurs organismes communautaires, ont ainsi accéléré leur informatisation, sans toujours disposer de repères cliniques ou éthiques adaptés à ces nouveaux usages.

Si les RSN ont pu apparaître comme des solutions pertinentes – voire indispensables – durant la pandémie, leur usage dans l'intervention redevient aujourd'hui objet de questionnement. Maintenant que l'urgence sanitaire est passée, les milieux s'interrogent sur leur légitimité et leurs effets, ainsi que sur les balises nécessaires à ces formes d'intervention à distance. Ces incertitudes nourrissent la nécessité d'une réflexion collective sur la posture professionnelle à adopter dans ces environnements numériques, d'autant plus que cette tendance reflète également une évolution importante des usages chez les jeunes accueillis. Dans les Auberges, les RSN occupent désormais une place prépondérante dans la vie quotidienne des jeunes. S'ils permettent de maintenir un lien, souvent jugé plus spontané et accessible, leur capacité à soutenir des trajectoires d'insertion sociale durables et incarnées demeure incertaine (Charlebois, 2019).

La question est de savoir comment et pourquoi ce contexte affecte le déploiement des pratiques d'affiliation dans les Auberges. Cela suppose de réfléchir à la transformation de ces pratiques sous l'effet des technologies numériques, en mobilisant en filigrane la notion de déterminisme numérique (Mazet et Sorin, 2020; Sorin, 2023). Cette notion permet d'interroger la manière dont les dispositifs techniques influencent – parfois malgré les intentions de départ – les postures professionnelles et les modalités d'intervention. Sans adopter une posture technophobe, nous considérons que ces mutations doivent être saisies comme des contraintes sociotechniques qu'il convient de problématiser plutôt que de subir.

Ces constats invitent non seulement à comprendre les effets des RSN sur les pratiques, mais aussi à explorer les conditions d'une régulation collective de leur usage en cohérence avec les fondements des pratiques d'affiliation sociale. À partir de résultats issus d'une démarche de recherche-action participative (RAP) commanditée par le RACQ, visant à mieux cerner les besoins de formation de ses membres, nous présentons d'abord la réalité des jeunes dits « en difficulté » afin de comprendre comment s'articulent les pratiques d'affiliation sociale et l'intervention dans les Auberges. Après une présentation de la démarche de RAP, nous mettons en lumière ce que nous qualifions de « déplacement contraint » de l'intervention sur les RSN, en identifiant les enjeux cliniques et éthiques qui en émergent. Enfin, nous nous demandons comment l'intervention sur les RSN peut rester fidèle aux principes des pratiques d'affiliation sociale. Tout au long du texte, des extraits d'entretiens réalisés avec des jeunes hébergés et des personnes intervenantes, ainsi que des situations d'intervention typiques, viennent illustrer nos analyses.

1. Les pratiques d'affiliation sociale des Auberges : une réponse aux besoins des jeunes « en difficulté »

1.1 Les jeunes dits « en difficulté »

Le concept de jeunes dits « en difficulté » renvoie à un processus de « désaffiliation », c'est-à-dire un « double décrochage à la fois par rapport au travail et par rapport à l'insertion relationnelle »

(Castel, 1994, p. 14). Il comprend des éléments sociodémographiques mesurables (revenus, situation sociale, statut migratoire ou niveau scolaire), d'autres structurels et contextuels (désinstitutionnalisation, modification des régimes d'aide sociale, difficultés d'accès aux soins), ainsi que des éléments personnels (fragilité, rapport à la consommation de drogues, solidité des liens sociaux, etc.) moins aisément mesurables (Roy et Grimard, 2015; Roy et Hurtubise, 2011; Xiberras, 1993). Ces dimensions, bien que de nature différente, s'entrecroisent dans les trajectoires des jeunes et façonnent leur rapport aux autres et aux institutions (Charlebois, 2019; Warin, 2016).

Quel que soit leur âge, les jeunes désaffiliés ont comme point commun de vivre des défis personnels, sociaux, économiques ou encore identitaires. Selon la théorie des « parcours de vie », ce processus repose lui-même sur la capacité d'agir, la temporalité biographique et le contexte sociohistorique dans lequel une personne évolue (Elder et Giele, 2009; Gherghel et Saint-Jacques, 2013). Les parcours de vie des jeunes dits « en difficulté » sont marqués par des rapports sociaux inégalitaires, des événements marquants (placement en foyer, mort d'un proche), des ruptures (décrochage scolaire, fugue) ou une bifurcation des trajectoires. Si leurs parcours ont tendance à s'inscrire dans un cercle vicieux, ces jeunes ne sont ni totalement exclus, ni totalement insérés dans la norme sociale dominante.

Devenus un objet d'action publique depuis une trentaine d'années, ces jeunes constituent une catégorie de population dont la vulnérabilité appelle une prise en charge selon des bornes d'âge et des difficultés précises et, ainsi, sont une cible privilégiée de politiques et de programmes dictant les formes acceptables d'insertion sociale. En fonction de leurs ressources, du sens donné à leur réalité, les jeunes désaffiliés s'écartent ou sont écartés : allées et venues au sein de programmes ou d'organisations qui leur viennent en aide, expériences d'insertion plus ou moins réussies, parcours marqués par l'itinérance ou les difficultés d'accès et de maintien en logement ou à l'emploi, par exemple.

La désaffiliation comprend également la manière dont l'individu et les autres réagissent. C'est une expérience sociale à travers laquelle les personnes se construisent, s'approprient des espaces, développent des pratiques associées à la rue ou aux marges, bricolent une place, un sens, des repères même atypiques, marginaux, fragiles (Parazelli, 2002). Dans les Auberges, on considère que ces parcours correspondent aussi à des (im)possibilités de (re)négocier une place pour être soi. Dans ce contexte, les TNIC s'intègrent parfois aux stratégies de construction identitaire, d'appartenance ou de mise à distance du monde institutionnel, de manière plus ou moins assumée.

51

1.2 Les pratiques d'affiliation : intentions, fondements et mise en œuvre

En l'absence d'un réseau social soutenant, les Auberges sont souvent le seul refuge de jeunes désaffiliés qui y arrivent parfois spontanément, à la suite d'un événement comme la perte d'un emploi, d'un logement, ou la rupture avec des proches. D'autres font l'objet d'une référence, par exemple par le réseau de la santé et des services sociaux. La crise actuelle du logement favorise nombre d'arrivées spontanées; cependant, les sorties d'institutions comme les centres jeunesse ou les milieux hospitaliers marquent encore régulièrement ce que l'on appelle des « points de bascule » vers l'itinérance.

Les Auberges offrent hébergement, soutien et accompagnement dans des démarches volontaires d'insertion : emploi, études, droits sociaux, santé, médiation familiale, participation citoyenne, entre autres. Les interventions s'inscrivent dans une approche globale d'affiliation sociale. Les Auberges y sont pensées comme des milieux de vie accueillants et chaleureux (tant par la posture des intervenant·e·s que par l'architecture des lieux, les décors et un fonctionnement « comme à la maison »), offrant un lieu d'ancrage relationnel propice au développement du pouvoir d'agir.

Une recherche réalisée entre 2005 et 2007 a permis de formaliser les dimensions centrales de ces pratiques, structurées autour de quatre rapports fondamentaux : le rapport à soi qui vise la confiance en soi, le développement de ses forces et capacités; le rapport aux autres ou le développement de liens significatifs, continus et approfondis; le rapport à la communauté, et enfin; le rapport au monde, soit la participation citoyenne (René et Duval, 2008).

Les pratiques d'affiliation visent une émancipation tant individuelle que collective et reposent sur le principe d'expérimentation, d'« essais-erreurs » (Goyette et al., 2013, p. 11). L'apprentissage de l'autonomie repose sur des espaces ou occasions formels (règlement, horaire, durée de séjour, intervention individuelle, activités en groupe, etc.) ainsi que des espaces ou occasions davantage informels (moments en collectivité, comme la préparation des repas, les soirées, etc.). Ces pratiques articulent objectifs et approches d'intervention individuelles et collectives. En ce sens, plutôt que de fragmenter la prise en charge selon des problématiques spécifiques (Goyette et al., 2013), l'intervention est conçue pour permettre aux jeunes de s'auto-habiller à expérimenter leur autonomie et à s'affilier à partir de différentes sphères de vie.

Les séjours sont rythmés à la fois par des règles concrètes (partage des tâches, exigences d'activités d'insertion sur le plan scolaire, social ou professionnel) et par des principes fondateurs comme l'accueil inconditionnel, le non-jugement et la liberté de cheminer à son rythme, à partir d'un point d'ancrage durable. Les rapports avec les personnes intervenantes s'inscrivent dans une logique non verticale selon laquelle les jeunes sont continuellement invités à participer au fonctionnement et à s'exprimer sur la vie en collectivité. Le vivre-ensemble est à la fois un objectif et un support d'intervention (Greissler et al., 2015).

1.3 Les enjeux actuels de l'intervention dans les Auberges

La désaffiliation des jeunes dits « en difficulté » justifie qu'un pan majeur de l'intervention ait pour fonction de (re)développer des liens de confiance et d'appartenance dans l'ensemble des sphères de vie (Greissler et al., 2015). Or, plusieurs facteurs viennent compliquer cette mission et réduire certaines possibilités d'intervention. Certains ne sont pas nouveaux, comme les problèmes de santé mentale et de surmédication (Leclercq et al., 2019), qui se traduisent souvent par des difficultés sur le plan affectif, cognitif ou relationnel (Desmarais et Cauvier, 2019). D'autres enjeux sont plus récents, comme l'augmentation de la diversité sociodémographique (orientation sexuelle, identité de genre, processus migratoire ou réalités autochtones), face à laquelle les personnes intervenantes ne se sentent pas toujours assez outillées (Goyette, 2019; Pullen Sansfaçon et al., 2022). Ces transformations impliquent un ajustement constant des postures, des référents cliniques et des formes de reconnaissance mobilisés dans l'intervention.

Parmi ces enjeux, l'usage des RSN représente aujourd'hui un point de bascule important. Longtemps tenus à l'écart du numérique en raison de la fracture matérielle (Pasquier, 2022), les jeunes hébergés disposent désormais, pour la plupart, d'un téléphone intelligent et d'un accès à internet (par wifi ou forfait mobile). Les RSN occupent ainsi une place importante dans leur quotidien, devenant des vecteurs de socialisation, d'expression de soi et d'appartenance à des communautés extérieures (Ybarra et al., 2015). Mais leur usage soulève également plusieurs enjeux du point de vue de l'intervention : repli sur les interactions numériques, désengagement des activités collectives, fragilisation des relations en présentiel et exposition à certains risques en ligne (Simion et Dorard, 2020). Ces usages induisent de nouvelles dynamiques relationnelles et temporelles, parfois en décalage avec celles portées par l'intervention en milieu de vie. Intervenir dans ou autour de ces espaces suppose dès lors des choix, des postures, et soulève de nombreux dilemmes pratiques et éthiques pour les personnes intervenantes (Sorin, 2023).

Dans le cadre d'une révision de la planification stratégique clinique, le RACQ a exprimé le besoin d'actualiser son guide de formation. À sa demande, nous avons élaboré avec lui un protocole de recherche-action participative (RAP) visant à accompagner cette démarche.

2. Une démarche de recherche-action participative commanditée par le RACQ

Cette recherche s'inscrit dans une longue collaboration avec le RACQ : analyse d'un mouvement d'action sociale (Greissler et Labbé, 2012; 2016), étude des pratiques de post-hébergement (Greissler, 2014; Greissler et al., 2015; Greissler et Nyonzima, 2025), analyse des pratiques d'action collective (Greissler et al., 2017). Dans le prolongement de ces travaux, le RACQ a souhaité mener une nouvelle RAP. L'équipe était composée d'une professeure en travail social, d'une sociologue doctorante en travail social, d'une ancienne formatrice et d'un nouveau formateur, ainsi que d'un membre du RACQ.

Dans une perspective émancipatrice, la RAP s'est déployée de manière itérative, à travers des espaces de discussion, de réflexion, d'analyse (Mayer et al., 2000; Morissette, 2013). Les chercheuses universitaires, le RACQ et les formateurs ont agi comme co-chercheur-e-s, impliqué-e-s dans toutes les étapes du processus. Le comité des pratiques du RACQ a plus spécifiquement contribué en amont à la validation des besoins ainsi qu'à la production du rapport final et du guide de formation et aux tests de la formation. Ce cadre méthodologique se distingue des approches plus traditionnelles en construisant la recherche *avec* et non *sur* les personnes participantes (René et al., 2013).

La principale limite de cette RAP réside dans l'absence de participation directe des jeunes en raison d'un calendrier de mise en œuvre retardé et morcelé. Si leurs propos ont largement nourri les résultats, cette asymétrie dans la démarche constitue un écueil. Par ailleurs, la participation reposant sur le volontariat, il existe un biais potentiel d'autosélection : certaines personnes peuvent ne pas s'être senties concernées, ou avoir hésité à exprimer un point de vue minoritaire ou plus critique. Ces limites invitent à la prudence dans la généralisation des résultats tout en soulignant la pertinence d'approches futures plus inclusives dans les démarches de recherche.

Le projet s'est déroulé sur 18 mois¹, en collaboration avec six Auberges du cœur réparties sur le territoire québécois. La phase de collecte de données s'est appuyée sur un échantillonnage raisonné de 44 participant-e-s : 12 intervenant-e-s (deux groupes de discussion) et 18 jeunes adultes et 14 mineurs (quatre groupes de discussion) ainsi que deux jeunes majeur-e-s rencontré-e-s individuellement pour recueillir des récits de vie numérique plus approfondis. Les données ont été recueillies par entretiens de groupes semi-dirigés, dans une approche qualitative et exploratoire. L'analyse a été menée selon une approche thématique (Paillé et Mucchielli, 2012), combinant codage par catégories émergentes et interprétation transversale. Un codage croisé a été réalisé au sein de l'équipe, suivi de rencontres de validation collective selon les principes de la RAP.

1 Cette démarche s'est déployée de janvier 2023 à novembre 2024 : 1) rencontres avec le RACQ et les responsables de la formation; 2) demande de certification éthique; 3) recension d'écrits; 4) collecte de données à partir de six *focus groups* (deux ont été organisés avec 12 intervenant-e-s et quatre autres avec 30 jeunes) et de deux entrevues individuelles de type récit de vie; 5) analyse des données; 6) synthèse des analyses et présentations à des colloques ainsi qu'au RACQ; 7) validation dans le cadre d'activités internes du RACQ comme le comité des intervenant-e-s, l'AG du RACQ; 8) recommandations pour l'actualisation du guide de formation; 9) tests et évaluations du guide.

3. Le déplacement contraint de l'intervention sur les RSN : genèse et enjeux

3.1 Les étapes du déploiement des RSN dans les Auberges

Sorin (2023) identifie quatre étapes dans la numérisation progressive de l'intervention sociale : l'informatisation des structures (matériel, équipements, etc.), l'accès aux réseaux (connexion wifi), la dématérialisation des démarches administratives (accès aux droits et aux services en ligne), puis le développement des usages numériques par les publics eux-mêmes. La pandémie a agi comme un catalyseur, accélérant un processus amorcé depuis plusieurs décennies.

Les Auberges ont commencé par informatiser les dossiers des jeunes afin d'améliorer les conditions de leur conservation et de leur traitement. Parallèlement, des instruments de cueillette de données se sont étoffés pour rendre compte de la diversité des jeunes accueillis, de leurs problématiques, des approches d'intervention, mais aussi des activités. À l'instar de Sisavath et al. (2023), on peut y lire l'impact de la « nouvelle gestion publique du travail social » dans la mesure où l'informatisation des pratiques vise aussi à standardiser l'intervention, à produire des données quantifiables et à répondre à des exigences accrues de reddition de comptes internes et externes. Or, cette logique peut entrer en tension avec les valeurs relationnelles, contextualisées et souples qui fondent l'intervention en milieu de vie.

Les Auberges ont aussi, les unes après les autres, créé des sites internet ainsi que des profils Facebook qui contiennent entre autres un logo ou une photo, un avatar, quelques informations sur la maison et les services. Ces profils sont conçus comme un support à la visibilité institutionnelle des actions, mais aussi au maintien du lien avec les jeunes, notamment après leur séjour. C'est en effet un outil de partage et de centralisation des informations sur la vie des Auberges : photos ou images qui témoignent du quotidien ou d'événements importants, informations pratiques, présentations de membres de l'équipe, entre autres. Facebook a ici la fonction de vitrine et de porte d'entrée à partir de l'espace public numérique. Cette visibilité donne l'occasion de se faire connaître entre autres par les bailleurs de fonds, par d'autres milieux de pratique, par les parents et bien sûr par les jeunes. Un profil peut se feuilleter comme un album de souvenirs, de photos de famille, ou comme un catalogue promotionnel. Dans la continuité des approches d'intervention, ce profil se veut accueillant, chaleureux et respectueux. Il offre une image positive des Auberges.

Les personnes intervenantes s'en servent aussi pour mobiliser les jeunes, les sensibiliser à des sujets d'actualité ou « continuer d'avoir un lien d'appartenance »² dans un contexte où « tous les jeunes n'ont pas d'adresse courriel, de téléphone ». Le plus souvent, les jeunes font volontairement une demande d'amitié au profil de l'Auberge ou à celui d'intervenant-e-s ayant un profil personnel ou professionnel. Chaque profil accède aux publications de ses amis, peut les commenter et brièvement échanger quelques messages ou *post*. Ce type de présence en ligne n'est pas neutre : il donne une certaine image de l'organisme, mais crée aussi un canal relationnel semi-public, porteur d'ambiguïtés. Ainsi, une partie de l'espace de socialisation numérique des jeunes peut être accessible aux personnes intervenantes et vice versa. Certaines préviennent les jeunes de la possibilité de naviguer sur leur profil, d'autres se l'interdisent formellement, invoquant des considérations éthiques comme l'intrusion ou le voyeurisme.

Facebook contient également une plateforme de messagerie en ligne : Messenger. Du partage d'informations ou de nouvelles, ce RSN a progressivement été utilisé pour interagir entre collègues

2 Les propos entre guillemets dans le corps du texte renvoient à des formulations ou idées exprimées de manière récurrente, par au moins deux personnes participantes lors des entretiens de groupe.

ou avec des jeunes ou leurs parents. Avec la pandémie et l'éloignement physique obligatoire, son utilisation s'est accrue pour servir à communiquer directement avec des jeunes. Les personnes intervenantes rencontrées ont déjà utilisé au moins une fois cette plateforme pour une intervention. Si la pandémie a entraîné la nécessité de redéfinir certaines approches d'intervention, les usages des RSN n'ont pas reculé depuis. Messenger serait de plus en plus privilégié par les jeunes pour « vider leur sac », lancer des appels à l'aide, « ventiler » ou se confier. Les personnes intervenantes constatent que cela a même tendance à remplacer une demande d'aide en personne. Cette extension des canaux d'intervention entraîne des effets ambivalents : elle permet un contact souple, rapide, adapté aux jeunes, mais elle fragilise aussi les repères professionnels quant à la temporalité, au cadre et à la charge émotionnelle :

J'ai beaucoup plus de jeunes qui vont parler sur Messenger pour ventiler. Les jeunes utilisent de plus en plus Messenger, plus que les SMS et ils viennent beaucoup moins dans la ressource. (Intervenante)

C'est arrivé une fois que le jeune n'était pas disponible un petit peu plus tard et qu'il avait besoin de ventiler ici et maintenant. J'avais cette possibilité-là. Via Messenger, j'ai pris le temps de faire une petite intervention avec lui. Mais mis à part ça, c'est principalement des échanges d'informations, des rappels ou dès qu'un jeune arrive en retard et qu'on n'a pas de nouvelles, on lui écrit pour savoir qu'est-ce qui se passe, est-ce qu'il est correct. C'est principalement à ça que notre Messenger sert. (Intervenante)

Dans le contexte particulier de l'intervention en milieu de vie (ou de proximité comme dans les appartements supervisés), certaines personnes intervenantes déclarent ne jamais recourir aux RSN pour intervenir. Leur position repose sur l'importance accordée à la relation en présence, privilégiant l'appel téléphonique ou la rencontre en face à face. Toutefois, dans les faits, il devient difficile d'éviter toute interaction virtuelle, notamment lorsque les jeunes insistent pour utiliser ces canaux. Du point de vue des jeunes, solliciter l'aide via un RSN apparaît comme un réflexe naturel : c'est un prolongement du « temps passé sur des écrans », une « habitude de manipuler ces applications » et de tirer avantage de « toutes sortes de fonctionnalités ». C'est aussi une manière de préserver une forme d'anonymat ou d'intimité, particulièrement dans des milieux collectifs où les échanges verbaux peuvent être entendus par d'autres. Dans ce contexte, les RSN sont souvent perçus comme des espaces plus accessibles, plus maîtrisables, voire plus sécurisants que les interactions en face-à-face, surtout en situation de crise ou de vulnérabilité. Plusieurs témoignages l'illustrent :

Moi j'aime qu'on puisse texter sur Messenger si ça ne va pas ou quoi. Parce que pourquoi je n'appelle pas? Mettons que je suis en crise et je ne veux pas que ma meilleure amie m'entende ou son frère ses sœurs m'entendent parler au téléphone. [...] De un, ça ne dérange pas les autres en plein milieu de la nuit puis, de deux, ça reste confidentiel. (Jeune mineure)

Mettons que je ne vais pas bien et je vis une chose particulière et qu'il y existe quelque chose pour texter les intervenants, je choisirai de les texter que de parler. Si je dis des choses beh parce que c'est vrai les paroles ça part mais les écrits ça reste si on a besoin de retrouver ce qu'on a dit. (Jeune mineure)

Cet engouement s'explique par la généralisation de l'accès aux équipements et aux moyens de se connecter et par le caractère perversif du numérique, qui a pénétré toutes les sphères de vie (Boullier, 2016). Mais il s'explique aussi par le désir des personnes intervenantes de reconnaître la diversité des contextes de socialisation des jeunes, leurs modes de communication favorisés. Ainsi, nombre de personnes intervenantes pensent à la fois « qu'il faut suivre la vague, [reconnaître] qu'on est à l'ère des réseaux sociaux, d'internet et tout » et « que c'est la meilleure façon [de rejoindre les jeunes] parce que, justement, la plupart sont beaucoup plus à l'aise comme ça ». Cela correspond aussi à

une volonté d'être présent « là où les jeunes se trouvent » : dans les espaces qui (re)structurent leur socialisation. C'est un moyen de reconnaître une tendance, de rejoindre les jeunes, de créer et de maintenir un lien et d'être disponible pour eux « ici et maintenant », de ne pas risquer de perdre une occasion d'intervention.

Cependant, les propos recueillis montrent que ce déplacement de l'intervention vers les RSN est aussi involontaire. Des personnes constatent à regret que ça déborde le cadre habituel des interventions :

Avant, les jeunes venaient toquer à la porte mais maintenant on a un compte Messenger [...]. Y'a de plus en plus de jeunes qui vont écrire « allo vous êtes là? » [...] Nous, les balises qu'on essaie de mettre sur le compte c'est que ça reste un canal d'information qui doit rester informatif et non dans l'intervention. On essaie d'envoyer les calendriers des activités, faire des petits sondages pour savoir qui va venir à telle ou telle activité. L'objectif est de ne pas faire d'intervention, mais parfois c'est difficile de ne pas déborder. (Intervenante)

Cette évolution s'apparente à une « adaptation sous contrainte » (Plantegenet et Melou, 2023), notamment en raison de la pandémie :

Y'a beaucoup plus de jeunes qui veulent communiquer avec moi via les RSN, avant les jeunes écrivent pour savoir si on est dans le milieu de vie, mais maintenant ils écrivent des longues conversations pour ventiler. Tu veux pas faire de l'intervention mais tu te retrouves à le faire. J'ai aussi beaucoup plus de jeunes qui font de l'anxiété à venir sur place ou à se retrouver dans le milieu de vie, qui vont préférer ce moyen-là, c'est sûr c'est pas le moyen privilégié mais j'y fais face. Depuis la pandémie, les jeunes ont de la misère à venir sur place. Je fais des efforts pour ne pas faire mon intervention en ligne mais des fois c'est là où il faut la faire. (Intervenante)

56

Ces changements, largement portés par l'urgence et des ajustements spontanés, révèlent une absence de régulation institutionnelle partagée. Cette lacune fragilise les pratiques, en plaçant les personnes intervenantes dans une position de tension permanente entre accessibilité, responsabilité et exposition émotionnelle. En somme, le déploiement des RSN dans les Auberges s'est peu à peu calqué sur les modes de communication et d'expression des jeunes, au point que l'intervention tend aujourd'hui à se déplacer dans l'espace numérique. Or, ce déplacement ne résulte pas d'un choix collectif construit, issu de discussions cliniques, d'évaluations ou de travaux de recherche. Comme souvent, c'est *a posteriori*, quand des usages marginaux deviennent dominants, et que des situations problématiques apparaissent, qu'émerge le besoin d'une appropriation collective (Jochems, 2023). Ce flou inquiète et porte à s'interroger sur les effets de ce glissement sur la qualité de la relation d'aide dans les milieux de vie.

3.2 Les enjeux pour l'intervention en milieu de vie

Alors même que l'accès aux TNIC était plus limité, les RSN étaient déjà perçus dans les Auberges comme un facteur aggravant de désaffiliation : isolement, réduction des interactions en présentiel, renforcement de certaines inégalités d'accès et de compétences numériques. Étaient également mis de l'avant les risques de brouillage entre vie privée et vie publique, en particulier dans des contextes d'intervention où les frontières entre espaces personnels, collectifs et professionnels sont déjà poreuses.

Aujourd'hui, les RSN sont devenus incontournables dans le quotidien des jeunes, suscitant de nouvelles formes de préoccupations. De nombreuses études montrent que ceux-ci sont davantage exposés à des contenus inappropriés, au harcèlement, à la dépendance, aux abus, voire à la

radicalisation ou à la judiciarisation de certains propos ou comportements (Anderson et al., 2017). Les personnes intervenantes identifient des enjeux similaires, mais elles ont plus particulièrement insisté sur le temps excessif passé devant les écrans, la faible maîtrise des logiques algorithmiques, la méconnaissance des traces numériques et la difficulté à décoder les effets de ces pratiques sur la santé mentale et les relations sociales.

Ces transformations numériques appellent une adaptation des pratiques d'affiliation, dans la mesure où elles mettent au jour de nouveaux enjeux et déplacent les lieux et les modalités de l'intervention. Pourtant, les usages professionnels des RSN demeurent souvent improvisés et peu outillés : ils manquent d'une intentionnalité clinique claire, c'est-à-dire d'une ligne directrice réfléchie qui articule les gestes posés (liker, commenter, répondre) à une finalité relationnelle ou éducative explicite. Si tout ceci peut s'inscrire dans une démarche d'affiliation, ces gestes soulèvent à l'heure actuelle des dilemmes cliniques et éthiques, notamment en matière de frontière relationnelle. Les informations recueillies sur ces plateformes ne sont pas toujours intégrées de manière structurée dans la démarche d'intervention, ce qui renforce l'ambiguïté du cadre. Comme le résume un intervenant :

L'utilisation des RS est un sujet qui inquiète énormément. On laisse les écrans ou on les interdit [...] avant dans notre auberge le temps des écrans était limité, mais ce n'est plus le cas maintenant [...] pour moi les RS sont à l'origine des problématiques d'anxiété sociale et relationnelle. Quand je vois un jeune écrire un message texte à ses parents, j'interviens pour dire que c'est pas comme ça qu'on travaille les relations, surtout en conflits familiaux [...]. Cet été on a gardé les téléphones des jeunes pendant six heures, le temps des activités, c'était beaucoup plus long pour eux car ils sont incapables de s'occuper sans écran, ça rend addict. (Intervenant)

Cette absence d'intentionnalité claire fragilise aussi les repères professionnels, notamment en matière de confidentialité. Dans plusieurs Auberges, la messagerie liée au profil Facebook est partagée entre les membres de l'équipe, ce qui complique la gestion des échanges et soulève des enjeux déontologiques. Les jeunes sont généralement informés du fait que d'autres personnes peuvent lire leurs messages, mais cela ne garantit pas qu'ils saisissent pleinement les implications de cette visibilité. Même lorsque le consentement est abordé, la compréhension reste partielle, notamment en ce qui concerne la portée publique des contenus partagés sur les RSN. Une intervenante souligne à quel point les jeunes peuvent méconnaître les implications juridiques de leurs publications :

Il y a des jeunes parents qui vont utiliser leurs réseaux sociaux pour exprimer leur mécontentement envers la DPJ en mettant leur nom et prénom. Leur publication va être utilisée en cour contre eux, donc on doit faire beaucoup d'interventions à ce niveau-là : l'impact puis la responsabilité qu'on a quand on met quelque chose sur les réseaux sociaux ça peut avoir un impact légal sur nous [...] donc y a de l'éducation à faire, de ce qu'on devrait ou pas dire ou faire sur les réseaux sociaux par rapport à leur propre vie et leur cheminement. (Intervenante)

Sur le plan relationnel, les RSN exposent les équipes à des malentendus fréquents : imprécision du ton, expressions mal traduites, messages interprétés de travers (Huot, 2022). Une intervenante témoigne :

Échanger sur Messenger, ça entraîne une multitude d'incompréhensions. S'il y a par exemple un intervenant qui ne parle pas bien anglais, qui répond à un jeune qui parle anglais, en utilisant Google traduction que finalement ça ne veut pas dire ce que ça veut dire [...] tous ces exemples que je te donne c'est du vécu, ça crée des mécompréhensions, des espèces de malentendus entre les intervenants et les jeunes, c'est vraiment une porte délicate. (Intervenante)

Ces tensions s'expriment aussi dans la gestion des interactions collectives. Par exemple, cette intervenante a dû gérer un conflit entre deux jeunes qui s'étaient insultés sur les RSN. Elle s'est sentie « dépourvue », ne sachant pas comment tenir compte de l'information, notamment parce qu'elle n'a rien vu ni entendu. Sans accès aux messages, sans signe apparent de conflit dans le milieu de vie, elle se demande comment réagir :

Je me voyais pas du tout dire « Montrez-moi vos téléphones. Je veux voir qu'est-ce qui est écrit ». Fait que ça me fait réfléchir. Ça me fait réfléchir, mais je n'ai pas de réponse encore.
(Intervenante)

Le brouillage des repères dans l'intervention se manifeste de façon particulièrement aiguë dans les situations de crise, comme en témoigne le cas d'une jeune femme de 22 ans hébergée depuis peu dans une Auberge. Un soir, elle confie sa détresse à un intervenant – qui n'est pas celui attribué à son suivi – via un message privé sur *Messenger*. Elle évoque sa solitude, sa peur de l'avenir et écrit qu'elle « n'en peut plus ». L'intervenant tente alors de la joindre en personne, puis par téléphone, sans succès. Le lendemain, face à son intervenante de suivi, la jeune femme nie l'échange, demande qu'on la laisse tranquille, bloque l'Auberge de ses contacts Facebook et commence à s'isoler, à manquer des suivis.

Cette situation illustre les effets de la discontinuité propres aux échanges numériques : ils sont souvent immédiats, intenses, mais difficilement suivis d'un espace incarné de relation, pourtant essentiel à la construction d'une relation d'aide. Elle met également en lumière une crainte récurrente chez les personnes intervenantes : celle d'un bris du lien, non pas en raison d'un refus d'accompagnement, mais à cause de l'instabilité des cadres relationnels numériques.

Ce déplacement de l'intervention vers les RSN n'est pas qu'éthique, il est aussi logistique : le temps consacré à la gestion des échanges numériques (lecture, réponse, animation des profils, suivi des interactions) n'est ni reconnu ni formalisé. Il reste souvent invisible dans la charge de travail, non accompagné par des formations adaptées, et peu discuté collectivement. Les personnes intervenantes se trouvent ainsi prises entre exigences relationnelles et manque de régulation.

Cette pression est d'autant plus forte que la disponibilité constante attendue dans les RSN entre en contradiction avec les temporalités de l'intervention sociale, fondées sur le temps long, la co-présence et l'ajustement. L'usage des RSN modifie en profondeur la manière dont les jeunes s'expriment et sollicitent l'aide. Malgré les efforts pour rester dans le cadre de l'affiliation sociale, les RSN imposent des logiques propres qui perturbent la posture relationnelle. Sans rejeter ces outils, nombre de personnes intervenantes s'interrogent sur la posture à adopter face à cette reconfiguration profonde des cadres de l'action : temporalité des échanges, modalités d'expression, répartition des responsabilités, disponibilité attendue.

Les RSN ne sont pas de simples outils de communication, mais des dispositifs sociaux qui reconfigurent les cadres de l'action (Boullier, 2016). Ils introduisent une forme d'immédiateté communicationnelle qui entre en tension avec les temporalités réflexives propres à l'intervention en milieu de vie. Ils déplacent également les frontières entre espaces personnels et professionnels, entre privé et public, ce qui exacerbe les dilemmes cliniques vécus par les intervenant-e-s. Sans balises collectivement construites, cette cohabitation entre logique numérique et logique d'affiliation sociale reste instable. Le concept de déterminisme numérique (Mazet et Sorin, 2020; Sorin, 2023) est éclairant ici pour comprendre en quoi ce glissement progressif et non concerté vers les RSN est vécu comme une adaptation sous contrainte. Il s'agit ici d'une contrainte sociotechnique (Jochems, 2023; Molina et Sorin, 2019) selon laquelle la technologie façonne l'action plus qu'elle ne la soutient.

Finalement, nos données mettent en exergue quatre positionnements quant à l'usage du numérique en travail social présentés par Molina et Sorin (2019) : la fatalité, la crainte, le mouvement et l'optimisme. Les propos de certaines personnes intervenantes s'inscrivent dans une forme de fatalité en ce que les RSN sont devenus des incontournables contre lesquels il ne sert à rien de lutter. Pour d'autres, l'explosion de l'utilisation des RSN fait émerger des craintes et appelle à la prudence et à la protection de soi, de ses valeurs d'intervention. Les RSN peuvent aussi représenter le mouvement, la possibilité de prendre en main l'avenir. Pour d'autres encore, l'optimisme est de mise parce que les RSN présentent beaucoup d'atouts pour l'intervention. Toutes et tous peuvent vivre plusieurs formes de positionnements en même temps. Il existe aussi des coupures générationnelles entre personnes intervenantes et avec les jeunes. Toutes les personnes intervenantes ne sont pas exclusivement craintives, ni vendues aux RSN. Elles posent néanmoins une question essentielle : doit-on continuer de s'adapter sous contrainte ? L'intervention sur les RSN ne peut être pensée comme une fatalité. Elle doit devenir un objet de réflexion clinique, de formation et de régulation collective.

En somme, ces observations appellent à une redéfinition des pratiques d'intervention sur les RSN, non seulement en matière de balises techniques, mais aussi à partir d'une réflexion sur les valeurs fondatrices de la relation d'aide. Cela implique de ne plus aborder les RSN uniquement sous l'angle du risque ou de la contrainte, mais comme des environnements complexes exigeant une intentionnalité clinique, une posture réflexive et une régulation partagée, construite collectivement dans les milieux de vie.

CONCLUSION

L'intervention sur les RSN : une fatalité pour les pratiques d'affiliation?

59

L'analyse des usages des RSN dans les Auberges du cœur met en lumière un processus de déplacement contraint de l'intervention : il ne s'agit pas d'un choix pleinement réfléchi, mais d'une adaptation rendue nécessaire par le contexte (pandémie, transformation des usages des jeunes, évolution des attentes institutionnelles). Ce glissement illustre ce que certains auteurs nomment le déterminisme numérique, où les technologies imposent progressivement leurs logiques aux pratiques professionnelles, souvent en tension avec les repères traditionnels du travail social (Mazet et Sorin, 2020; Sorin, 2023).

Face à ce constat, une prise de recul critique s'impose. Il ne s'agit pas de rejeter les RSN en bloc, mais de les considérer comme des milieux porteurs d'enjeux relationnels, éthiques et cliniques. Comme le rappelle Boullier (2016), les technologies numériques transforment les interactions, les normes et les cadres implicites : leur intégration ne peut se faire sans accompagnement réflexif et sans une redéfinition explicite de la posture professionnelle.

Bien qu'ils facilitent la communication, les RSN peuvent aussi brouiller les repères, générer des malentendus ou fragiliser les liens d'affiliation (Huot, 2022). Nos résultats montrent que l'intervention en Auberge est mise à mal lorsqu'elle ne peut plus s'appuyer sur des interactions incarnées, stables et progressives. Le lien, pour se construire, a besoin de temps, de présence et d'un cadre partagé.

Loin d'une posture fataliste, notre démarche vise à rendre visible la manière dont les usages numériques, en l'absence de régulation clinique explicite, modifient les fondements de l'intervention. C'est pourquoi il est essentiel de reconnaître ces pratiques comme un objet d'intervention à part entière, nécessitant une posture professionnelle en cohérence avec les

objectifs d'accompagnement – ce que nous appelons ici l'intentionnalité clinique : une façon de mobiliser les outils numériques en gardant en vue la visée relationnelle éducative et émancipatrice de l'intervention.

À ce titre, plusieurs pistes se dégagent. Les milieux de vie pourraient élaborer collectivement des balises cliniques autour de l'usage des RSN (consentement, temporalité, contenu, posture). Des espaces de discussion interprofessionnelle pourraient permettre de partager les dilemmes vécus, d'analyser leurs effets et de soutenir les pratiques. Enfin, intégrer ces enjeux dans la formation continue apparaît crucial pour soutenir des usages conscients et cohérents avec les valeurs du travail social.

Il est également important de souligner que cette recherche s'est déroulée dans un climat marqué par un clivage implicite autour des RSN. Certaines personnes intervenantes exprimaient une forte inquiétude, tandis que d'autres adoptaient des usages plus spontanés, souvent sans débat explicite au sein des équipes. Cette tension, qui n'est pas d'ordre générationnel, nous a conduites à une posture méthodologique et éthique prudente, pour éviter les polarisations tout en soutenant une réflexion critique. Il a fallu, comme l'ont déclaré plusieurs personnes, « marcher sur des œufs ». Cette posture réflexive nous semble indispensable pour accompagner les milieux dans une transition numérique respectueuse de leurs repères, de leurs temporalités et de leur rythme de changement. C'est dans cette perspective que nous avons conçu, dans le guide de formation associé à cette recherche, une activité inspirée de la méthode du co-développement, construite autour de mises en situation fictives tirées des données, à l'image de situations d'intervention évoquées dans cet article. L'objectif est de partir de cas concrets pour sensibiliser aux enjeux typiques des interventions sur les RSN et élaborer une conversation clinique à la fois réfléchie, ancrée et partagée.

En définitive, les RSN nous placent face à un tournant : faut-il s'adapter en silence, ou prendre appui sur ces mutations pour réaffirmer les principes d'une intervention incarnée, réflexive et relationnelle? Reconnaître les RSN comme des environnements complexes, c'est se donner les moyens de les penser autrement, non comme une menace ou une évidence, mais comme un enjeu professionnel à part entière. C'est là un chantier essentiel, auquel le RACQ a choisi de contribuer, mais qui devrait désormais concerner l'ensemble des espaces de formation en travail social.

ABSTRACT:

This article examines the integration of social network sites (SNS) into social work practices, focusing specifically on affiliation processes with youth in difficulty living in Quebec's Auberges du cœur. Based on a participatory action research approach, the study highlights a constrained shift in intervention practices toward SNS, driven by dynamics that are often unregulated. While these tools help maintain contact with youth, they also raise clinical dilemmas related to confidentiality, professional boundaries, and continuity of care. Drawing on the concept of digital determinism, the analysis explores how technologies are reshaping traditional frameworks of social intervention. The article outlines concrete avenues for a reflective and intentional regulation of SNS use, including the development of clinical guidelines, the creation of structured professional dialogue spaces, and the integration of digital issues into ongoing staff training.

KEYWORDS:

Digital social networks, online social intervention, digital counseling, youth in difficulty, community-based intervention

RÉFÉRENCES

- Anderson, E. L., Steen, E. et Stavropoulos, V. (2017). Internet use and problematic Internet use: a systematic review of longitudinal research trends in adolescence and emergent adulthood. *International Journal of Adolescence and Youth*, 22(4), 430-454.
- Boullier, D. (2016). Sociologie du numérique. Armand Colin.
- Charlebois, F. X. (2019). Se construire en situation de pauvreté et de raccrochage scolaire : une approche biographique. *Reflète*, 25(1), 176-196.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, (22), 11-27.
- Desmarais, D. et Cauvier, J. (2019). Parcours de jeunes en difficulté et liens sociaux. *Éducation et francophonie*, 47(1), 115-130.
- Elder, G. H. Jr. et Giele, J. Z. (2009). Life Course Studies: An Evolving Field. Dans G. H. Jr. Elder et J. Z. Giele (dir.), *The Craft of Life Course Research*. The Guilford Press.
- Gherghel, A. et Saint-Jacques, M.-C. (2013) *La théorie du parcours de vie. Une approche interdisciplinaire dans l'étude des familles*. PUL.
- Goyette, M. (2019). *Social networks and social support in the transition to adulthood: a reflection on social integration processes*. Dans V. Mann-Feder et M. Goyette (dir.), *Leaving care and the transition to adulthood: International contributions to theory, research and practice*. Oxford Press.
- Goyette, M., Jetté, C. et Saulnier, M. (2013). Les pratiques des maisons de jeunes au Québec : engagement des jeunes et défis de l'organisation communautaire jeunesse. *Les Cahiers de la CRÉVAJ*, 1-77.
- Greissler, E., Nyonzima, I. et RACQ (2025). *La mémoire collective des pratiques de post-hébergement des Auberges du cœur*. Rapport de recherche, FLAC.
- Greissler, E., Lacroix, I. et Morissette, I. (2020). *Penser l'engagement des jeunes en difficulté. Les expériences à partir des milieux de vie*. PUQ.
- Greissler, E., Morissette, I. et René, J.-F. (2017). Les pratiques d'action collective des Auberges du cœur : entre conceptions de l'autonomie et réalités de l'intervention. Le point de vue des intervenants. *Nouvelles pratiques sociales*, 29(1-2), 121-138.
- Greissler, E. et Labbé, F. (2016). Le RAJE citoyenne ou les conditions d'émergence de carrières d'engagement de jeunes en difficulté. Dans S. Garneau et N. Gallant (dir). *Regard sur... les jeunes et l'action politique : participation, contestation, résistance* (p. 189-210). PUL.
- 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.
- Greissler, É. (2014). *Le post-hébergement des Auberges du cœur : un prolongement des pratiques d'affiliation*. Rapport de recherche, SHQ.
- Greissler, E. et Labbé, F. (2012). Lutter pour exister. Conditions d'émergence du Rassemblement de la jeunesse citoyenne. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(1), 208-242.
- Huot, E. (2022). *Incompréhension et malentendus en situation d'intervention psychosociale médiatisée par messagerie-texte : analyse des interactions entre les intervenant.e.s de Tel-Jeunes et les adolescent.e.s utilisateur.ice.s du service* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]
- Jochems, S. (2023). *Le travail social et le numérique sont-ils indissociables?* Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social au Québec. INM.
- Leclercq, J.-B., Proteau-Dupont, É., Van de Velde, C., Giguère, N., Simamonika, P. et Ouimet-Savard, T. (2019). Rapports au diagnostic et à la médication en santé mentale chez les jeunes : une enquête auprès de résidentes ou résidents en Auberges du cœur. *Reflète*, 25(2), 65-89.
- Maltais, D., Caillouette, J., Grenier, J. et Fay, R. (2022). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations* (p. 249-272). PUQ.
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C. et Turcotte, D. (2000). La recherche dite alternative. Dans R. Mayer et al. (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 285-301). Gaëtan Morin Éditeur.
- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128.

- Molina, Y. et Sorin, F. (2019). *Les usages numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social*. Rapport de recherche pour le CRTS de Bretagne. Centre de recherche d'Askoria.
- Morissette, J. (2013). Recherche-action et recherche collaborative. Quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 35-49.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.
- Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 1(205), 14-20.
- Parazelli, M. (2002). *La rue attractive. Parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*. Presses de l'Université du Québec.
- Plantegenet, N. et Melou, F. (2023). L'accompagnement éducatif en MECS face à la disruption numérique. *Sociographe*, 1(81), 77-88.
- Pullen Sansfaçon, A., Ou Jin Lee, E. et Faddoul, M. (2022). Être trans et autochtone : réalités croisées au regard de l'expérience du social, *Les Cahiers du CIÉRA*, (20), 33-48.
- René, J.-F., Champagne, M. et Mongeau, S. (2013). Allier recherche et participation citoyenne. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 24-34.
- 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 jeunesses en difficulté*, 6.
- Roy, S. et Grimard, C. (2015). L'aide aux personnes à la rue : cohérence et failles d'un système. *Regards croisés sur l'itinérance*, 13-31.
- Roy, S. et Hurtubise, R. (2011). *L'itinérance en questions*. PUQ.
- 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.
- Sisavath, A., Grenier, J. et Bourque, M. (2023). Les nouvelles technologies en information et communication (NITCS) et les pratiques en travail social. Questionnements et enjeux. *Sociographe*, 81(1), 29-42.
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Sociographe*, 81(1), 13-28.
- Xiberras, M. (1993). *Les théories de l'exclusion : pour une construction de l'imaginaire de la déviance*. Armand Colin.
- Ybarra, M. L., Mitchell, K. J., Palmer, N. A. et Reisner, S. L. (2015). Online social support as a buffer against online and offline peer and sexual victimization among U.S. LGBT and nonLGBT youth. *Child Abuse & Neglect*, 39, 123-136.
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.