

Lignes directrices

«intervention sociale en

ligne»

—

Version 1, 2025

—

Infodrog

Infodrog est la Centrale nationale de coordination des addictions, créée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sur la base de la loi sur les stupéfiants. Elle s'engage pour la mise en œuvre de la politique des quatre piliers en matière d'addictions, sur mandat de l'OFSP. Grâce aux échanges et à la collaboration avec différents groupes d'intérêt, Infodrog encourage la diversité, l'accessibilité, la perméabilité, la coordination et la qualité des différentes offres de prévention, de conseil, de thérapie et de réduction des risques. Elle soutient les expert·e·s, services spécialisés, autorités et institutions dans leurs activités avec les personnes rencontrant des problèmes d'addictions, de manière ciblée et adaptée à leurs besoins, en leur fournissant une documentation et des informations étayées scientifiquement et de qualité.

Mentions légales

Éditrice

Infodrog
Centrale nationale de coordination des addictions
CH-3007 Berne
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Auteur

Marc Marthaler

Lectorat

Alwin Bachmann
Konrad Wäch, DIZ

Traduction

Melody Guillaume-Gentil
Lucia Galgano

© Infodrog 2025

Table des matières

1	Introduction	3
2	Principes de travail de l'intervention sociale en ligne	4
	Approche basée sur le vécu subjectif et la perception de la réalité	4
	Bas seuil.....	4
	Engagement volontaire	4
	Posture bienveillante.....	4
	Transparence	4
	Anonymat et confidentialité	4
3	Principes de base	5
	Canal en ligne approprié	5
	Intervention sociale en ligne basée sur le contenu vs. non-basée sur le contenu	5
	Protection des données.....	5
	Synchronie et asynchronie dans la communication en ligne	6
	Prise de contact	6
4	Exigences et critères	6
	4.1 Exigences envers le-la professionnel-le.....	7
	Compétence numérique	7
	Compétence textuelle	7
	Communication basée sur le texte et création de relations	7
	Prise de contact, travail relationnel et établissement de la confiance	7
	Consultation mixte (<i>blended counseling</i>)	8
	Gestion des conflits	8
	Travail en réseau et relations publiques.....	9
	4.2 Expérience personnelle et réflexion sur soi.....	9
	4.3 Intervision et supervision.....	9
5	Facteurs d'impact	10
6	Ressources	10
	Sources	11
	Liens	12

1 Introduction

L'intervention sociale en rue (travail social de proximité, travail social hors mur, médecine de rue, etc.) désigne toutes les offres psychosociales et de santé à bas seuil, déployées au plus proche du quotidien des personnes, et qui sont destinées aux personnes qui ne sont pas atteintes par les offres des institutions. Au lieu d'attendre les bénéficiaires dans les offres stationnaires, les intervenant-e-s sociaux de rue vont à leur rencontre dans leurs milieux de vie. Les personnes qui, pour diverses raisons, ne se rendent pas dans les centres de consultation, peuvent ainsi recevoir du soutien.¹ L'intervention sociale « classique »² s'effectue dans l'espace public, mais elle peut également se dérouler dans des espaces virtuels. On parle dans ces cas d'intervention sociale en ligne.

Par analogie à l'intervention sociale classique, l'intervention sociale en ligne s'adresse à des personnes de tous âges et ayant des expériences de vie très différentes.³ Les principes de l'intervention sociale en ligne sont basés sur le vécu subjectif, le quotidien et les besoins du groupe cible. Cette intervention reconnaît l'importance des espaces sociaux numériques dans la vie des (jeunes) gens. Elle constitue une offre de consultation et de relation de proximité pour les (jeunes) personnes dans l'espace numérique, proposant des canaux de communication adaptés aux besoins et aux groupes cibles. Les offres s'adressent généralement à un groupe cible spécifique et couvrent différents thèmes, comme la consultation en matière d'addictions.

Les possibilités de communication numérique prennent de plus en plus d'importance dans le domaine des addictions et de la santé et font aujourd'hui partie intégrante de nombreuses offres. Dans ce contexte, le potentiel des médias numériques est probablement loin d'être épuisé. Le champ d'activité de l'intervention sociale en ligne est encore relativement flou et caractérisé par « l'apprentissage par la pratique », mais la bonne accessibilité des groupes cibles est déjà attestée par des évaluations.^{4 5}

¹ <https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/streetwork-aufsuchende-soziale-arbeit/>

² Note de traduction : Par intervention sociale classique, on fait référence ici au travail social hors mur (TSHM) ou au travail social de proximité (TSP)

³ *Ibid.*

⁴ Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

https://camino-werkstatt.de/downloads/Abschlussbericht_Eval_streetwork@online.pdf

⁵ Tunjić, D., Danes, A. (2021): Digital Streetwork für EU-Zugewanderte im Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/02/Minor_MB_4.0_Digital-Streetwork-fuer-EU-Zugewanderte-im-Projekt_2021.pdf

2 Principes de travail de l'intervention sociale en ligne⁶

Approche basée sur le vécu subjectif et la perception de la réalité

L'objectif de l'intervention sociale en ligne est de soutenir le groupe cible en se basant sur le vécu subjectif des personnes concernées et leur perception de la réalité. Le point fort de l'intervention sociale en ligne est une offre de consultation et de relation de proximité pour les (jeunes) personnes dans l'espace numérique. L'intervention a lieu sur les plateformes utilisées par les groupes cibles et axe son activité autour du vécu subjectif et la perception de la réalité des personnes concernées.

Bas seuil

L'intervention sociale en ligne mise sur un accès à bas seuil aux offres et propose des canaux de communication adaptés aux besoins et aux groupes cibles, sans conditions ou prérequis pour bénéficier des offres. Le faible niveau d'inhibition dans l'espace numérique permet aux (jeunes) personnes de se manifester plus facilement. Les professionnel·le·s peuvent répondre individuellement aux besoins des groupes cibles et utiliser leur mode de communication préféré pour offrir un soutien adapté et ce de manière flexible.

Engagement volontaire

Les bénéficiaires de l'intervention en ligne décident toujours librement s'ils ou elles souhaitent utiliser l'offre, dans quelle mesure, à quelle fréquence et pour quelle durée. Il est possible de mettre fin à une conversation ou de la reprendre à tout moment.

Posture bienveillante

La posture abordée par l'intervention sociale en ligne permet d'aborder les (jeunes) personnes, leurs opinions, leurs actions, les thèmes qui les préoccupent et leurs conditions de vie avec une attitude empathique et non-jugeante.

Transparence

L'offre d'intervention sociale en ligne doit être présentée de manière transparente et décrite de manière compréhensible. Le rôle et la fonction de chacun doivent être clairement définis. La mission, les possibilités et les limites de l'intervention sociale en ligne doivent également être mentionnées lors du contact. En outre, des photos de profil, des présentations d'équipe, etc. peuvent être utilisées pour davantage de transparence.⁷

Il doit être précisé que l'intervention en ligne n'est pas une solution en cas de crise aiguë ou d'urgence, et dans quels cas elle est appropriée. Elle indique également les offres qui peuvent être utilisées en cas d'urgence ou de crises qui interviendraient durant la consultation (numéros d'urgence, etc.).

Anonymat et confidentialité

La protection de la vie privée est garantie : les personnes décident elles-mêmes des informations qu'elles souhaitent partager avec les intervenant·e·s qui doivent en préserver la confidentialité. Les services d'intervention sociale en ligne fournissent, dans la mesure du possible, des canaux de communication anonymes en parallèle de la plateforme utilisée.

⁶ BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

⁷ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

3 Principes de base

Canal en ligne approprié

Le groupe cible, l'accessibilité et l'orientation thématique de la plateforme, tels que les serveurs Discord, les serveurs de jeux, les forums (du darknet), Instagram, TikTok ou les services de messagerie (p. ex. Telegram ou WhatsApp) doivent être pris en compte dans le choix du canal par lequel l'intervention sociale en ligne a lieu. Alors qu'Instagram, TikTok, etc. sont davantage basés sur le contenu, les serveurs et les forums se caractérisent par une structure de communication diversifiée et une hétérogénéité : sur ces canaux, les gens se réunissent pour échanger des informations sur des sujets spécifiques, allant de discussions objectives à des échanges d'opinions et à des petites discussions informelles.⁸ Les modérateur·rice·s de forums/serveurs peuvent, grâce à leur perspective professionnelle, apporter leur contribution aux thèmes et aux préoccupations du groupe cible, ce qui profite non seulement aux personnes qui interagissent activement, mais aussi aux lecteur·rice·s passifs qui peuvent obtenir des informations et des suggestions pour leurs préoccupations.

Intervention sociale en ligne basée sur le contenu vs. non-basée sur le contenu

Par intervention sociale en ligne basée sur le contenu, on entend la prise de contact par le biais de contenus propres à l'offre d'intervention sociale. Il s'agit par exemple de la publication de vidéos, d'images ou de textes au travers d'un compte institutionnel/professionnel sur les réseaux sociaux. Pour un travail de contenu réussi et authentique, il est nécessaire d'adapter la forme et le contenu à la plateforme concernée (Instagram, TikTok).⁹ Ces contenus permettent d'établir un contact et servent de base de discussion. Dans le cas de l'intervention sociale en ligne non-basée sur le contenu, comme dans les forums ou les services de messagerie, les intervenant·e·s en ligne prennent contact avec les (jeunes) personnes par le biais de contributions dans les commentaires ou les discussions individuelles et se proposent comme interlocuteur·rice·s.

Protection des données

La protection des données est un aspect crucial. Les utilisateur·rice·s devraient avoir la certitude que leurs informations et données personnelles sont traitées de manière sûre et confidentielle. Différentes mesures de sécurité des données devraient pour cela être mises en place. L'utilisation de plateformes commerciales soulève toutefois un champ de tension complexe dans le contexte de la sécurité des données : les plateformes de réseaux sociaux sont des espaces publics privatisés dans lesquels les fournisseurs déterminent les règles de l'échange entre les utilisateur·rice·s. L'utilisation de ces plateformes s'avère toutefois importante, en particulier qu'elle ait lieu là où les personnes se trouvent. Du côté professionnel, il est nécessaire de procéder à une évaluation du besoin de soutien des (jeunes) personnes et des exigences spécifiques en matière de protection des données. Les préoccupations des professionnel·le·s relatives à la protection des données ne sont pas toujours légitimes et les risques doivent être considérés comme existants. Néanmoins, pour les thèmes sensibles, il convient, dans la mesure du possible, d'utiliser un *chat* sécurisé.^{10 11}

⁸ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

⁹ Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

¹⁰ Qualitätssicherung für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

¹¹ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

C'est pourquoi de nombreuses offres d'intervention sociale en ligne disposent d'un espace de discussion protégé, anonyme et sécurisé, où il est possible d'informer, de conseiller et d'orienter vers des offres d'aide complémentaires et des institutions plus spécifiques.

Synchronie et asynchronie dans la communication en ligne

La communication avec les utilisateur·trice·s dans un *chat* individuel peut être synchrone (simultanée) ou asynchrone (décalée dans le temps). La communication synchrone permet des réponses immédiates aux demandes grâce à un échange rapide d'informations. Dans le cas de la communication asynchrone, la flexibilité temporelle offre aux consultant·e·s la possibilité de prendre le temps pour formuler leurs réponses et de réfléchir aux méthodes à utiliser pour la communication.¹²

Prise de contact

Prise de contact réactive : observation discrète menée par l'intervenant·e social·e en ligne dans l'espace numérique du groupe cible. Des contributions, telles que des images ou des vidéos, permettent de créer les conditions pour être contacté par des (jeunes) personnes. Les professionnel·le·s peuvent proposer des consultations en réponse à des messages ou des contenus publiés dans un *chat* qui révèlent un potentiel besoin.

Prise de contact indirecte : tiers intermédiaire (pair) qui introduit les intervenant·e·s sociaux auprès du groupe cible. C'est le cas lorsque les communautés agissent en groupes fermés.

Prise de contact proactive : approche active du groupe cible sur les réseaux sociaux.¹³

Pour toutes les formes de prise de contact, le contenu des consultations doit être adapté aux besoins, aux souhaits et aux objectifs des personnes présentes sur les différentes plateformes. La manière dont la prise de contact est structurée est un facteur décisif pour le succès ultérieur du déroulement de la conversation/entretien.

Les membres de telles communautés se distinguent par certaines caractéristiques, comme une grande affinité pour le thème de la communauté ainsi que des modes de communication et d'interaction spécifiques entre eux. Pour qu'un·e intervenant·e social en ligne puisse non seulement avoir accès au groupe, mais aussi être accepté en tant que membre de celui-ci, il faut avoir une certaine proximité avec le milieu. Cela signifie qu'il faut avoir une compréhension de base de la communauté et de ses thèmes afin d'obtenir la crédibilité nécessaire.¹⁴

4 Exigences et critères

En principe, chaque intervenant·e social·e en ligne dispose d'une qualification de consultant·e·s en fonction de son champ d'activité (cf. chap. 4.1). Les différentes formes de communication (en ligne) doivent être maîtrisées. Il s'agit notamment de la communication écrite, asynchrone, synchrone et éventuellement orale.

¹² Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Qualitätsstandards für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

Avant de commencer l'intervention sociale en ligne, les professionnel-le-s devraient recevoir une formation sur les particularités de la consultation en ligne. Même s'il existe une expérience en matière de consultation, l'intervention en ligne requiert des compétences et des aptitudes spécifiques qui devraient être acquises de manière ciblée.

L'intervention sociale en ligne se trouve encore dans une phase pionnière en ce qui concerne le développement professionnel et méthodologique. C'est pourquoi il s'agira à l'avenir d'identifier de nouvelles formes et méthodes de travail de contact, de consultation et de relation, de les tester et d'en évaluer l'efficacité. La mise en œuvre de normes professionnelles n'exclut pas l'expérimentation de nouveaux modes et méthodes de travail. Les interventions en ligne peuvent avoir un caractère exploratoire, mais doivent être mises en œuvre de manière ciblée et réfléchie.

4.1 Exigences envers le·la professionnel·le

Compétence numérique

D'une part, il faut maîtriser l'utilisation des réseaux sociaux, des forums darknet, etc. visés et, d'autre part, il est nécessaire de maîtriser l'outil de communication sécurisé correspondant pour les consultations (connaissances et sécurité dans l'utilisation des plateformes publiques de réseaux sociaux, des logiciels de consultation en ligne, des dispositions relatives à la protection des données, etc.). En outre, l'intervention en ligne présuppose une attitude positive, dans laquelle la consultation en ligne est considérée comme une consultation à part entière et les mondes numériques sont acceptés comme des mondes réels. Toutefois, la compétence numérique présuppose également la volonté de développer les compétences numériques et professionnelles en fonction de l'évolution des normes techniques et professionnelles.

Compétence textuelle

Par compétence textuelle, on entend ici la capacité du·de la professionnel·le à cerner les questions écrites et les informations des demandes. Il ou elle doit pouvoir présenter par écrit des informations et des contenus de consultation, ce qui suppose une bonne maîtrise de l'orthographe et de la grammaire de la langue utilisée. La capacité d'utiliser un langage écrit adapté au destinataire en termes de style, de tonalité et de complexité et, le cas échéant, d'utiliser un langage simple, sont également des compétences importantes.

Communication basée sur le texte et création de relations

La capacité de saisir et de classer dans un premier temps les préoccupations et les intentions de la personne qui demande une consultation par l'intermédiaire d'un message ou d'un *chat* (lire entre les lignes) est essentielle. L'absence de communication non verbale rend plus difficile l'évaluation de l'état émotionnel de la personne et l'interprétation de ses besoins. Il faut donc une forte capacité à établir des relations écrites ; à faire preuve d'acceptation, d'empathie et d'authenticité, de sensibilité et de soin dans la gestion des confrontations, d'humour et d'interprétations. L'utilisation d'un style de langage permissif, peu contrôlant et l'habillage d'hypothèses en questions peuvent contribuer à l'établissement de la relation.

Prise de contact, travail relationnel et établissement de la confiance

Avant d'envisager une consultation, il faut d'abord établir un contact avec le groupe cible et ses individus. L'anonymat peut conduire à une prise de contact moins contraignante et permet aux utilisateur·rice·s d'aborder plus facilement des sujets critiques et de se confier plus facilement. De manière générale, le travail relationnel joue un rôle central dans le travail social, mais dans les conditions de l'intervention sociale en ligne, l'établissement de la relation doit être considéré de manière particulière. La prise de contact à bas seuil constitue un élément central de la communication. Un travail relationnel réussi est

essentiel pour une intervention sociale en ligne réussie et le travail relationnel a lieu aussi bien sous forme directe (communication active) qu'indirecte (lecteur·rice·s silencieux).¹⁵

La démarche ciblée de contact avec des bénéficiaires vise à établir et maintenir le contact, ainsi qu'à découvrir et actualiser les connaissances sur les réalités subjectives ainsi que les perceptions des destinataires. De plus, les professionnel·le·s doivent créer des voies variées qui permettent aux (jeunes) personnes de construire une relation solide basée sur la confiance, condition de base pour toute relation réussie.^{16 17}

Le fait que des prises de contact ou des offres n'aboutissent pas est un problème auquel les intervenant·e·s sociaux en ligne sont régulièrement confrontés. Les possibilités et les marges de manœuvre des intervenant·e·s pour organiser activement les conditions cadres et contextuelles de la prise de contact et les adapter à la situation sont faibles et déterminées par les données techniques de chaque plateforme.¹⁸

Consultation mixte (*blended counseling*)

Dans le cadre de la consultation, la consultation mixte comprend la combinaison systématique et adaptée d'environnements de communication numériques et analogiques.¹⁹ La communication et la consultation en ligne ne doivent pas être considérés par les professionnel·le·s comme un moyen de communication de second choix pour établir dès que possible un contact personnel en face à face. Néanmoins, il est important de proposer la possibilité d'un contact hors ligne comme choix.

Du point de vue des groupes cible, la possibilité de recourir à des canaux de communication différents et changeants ne signifie pas seulement une plus grande flexibilité, mais aussi une plus grande possibilité de choix. Ils ont non seulement la possibilité de choisir la voie d'accès à la consultation qui correspond le mieux à leurs besoins, mais ils peuvent également décider, au cours de la consultation, de la voie par laquelle ils souhaitent poursuivre la consultation.²⁰

Entrer en contact personnel présuppose toutefois qu'un tel service de consultation (face à face) existe et que les intervenant·e·s disposent des capacités correspondantes pour la consultation en face à face.

Gestion des conflits

L'anonymat de la communication en ligne permet de s'exprimer plus ouvertement. Alors que certaines personnes ont tendance à faire preuve d'une empathie accrue dans la communication écrite sur Internet, d'autres personnes voient apparaître davantage de critiques, de commentaires inappropriés, voire haineux, de manque de respect et d'hostilité. Comme le statut et la présence du professionnel·le n'est pas reconnaissable (dans un premier temps), une désinhibition peut se produire dans la communication.²¹ Les effets négatifs de la perte d'inhibition peuvent conduire à des conflits, qui peuvent également être dirigés contre les intervenant·e·s sociaux en ligne et nécessitent une gestion de conflit appropriée.

¹⁵ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

¹⁶ BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

¹⁷ Qualitätsstandards für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

¹⁸ Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

¹⁹ <https://www.blended-counseling.ch/>

²⁰ Engelhardt, E. M., & Reindl, R. (2016). Blended Counseling—Beratungsform der Zukunft?. *Resonanzen—E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144.

²¹ [https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20\(fran%CC81ais,La%20communication%20en%20ligne%20est%20inhibe](https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20(fran%CC81ais,La%20communication%20en%20ligne%20est%20inhibe)

Travail en réseau et relations publiques

Le travail de relations publiques permet d'atteindre davantage de personnes et d'attirer leur attention sur les offres de soutien disponibles.²² Pour l'intervention sociale en ligne, ce travail comprend par exemple la création de brochures et de dépliant, la tenue de conférences ou la présence lors d'événements professionnels spécialisés.²³

La mise en réseau avec des institutions et des services spécialisés régionaux devrait constituer la base de l'intervention. La coopération est une forme plus avancée de travail en réseau : dans le cadre d'une coopération, les structures des réseaux sont adaptées les unes aux autres, afin de permettre une collaboration durable et qui soit efficace (p. ex. processus d'orientation des bénéficiaires vers d'autres offres).²⁴

4.2 Expérience personnelle et réflexion sur soi

Les professionnel·le·s devraient connaître le point de vue des personnes qui demandent une consultation et se poser, entre autres, les questions suivantes :

- Comment la question a-t-elle été choisie ?
- Comment la personne se sentait-elle au moment de formuler et d'écrire sa demande ?
- Quelles étaient les attentes, les incertitudes, les craintes, les espoirs, les images, les sentiments qui se sont manifestés ?
- Quelles sont les attentes du·de la demandeur·euse de la consultation après l'envoi de la demande ?
- La personne est-elle restée sur la question initiale ou d'autres thèmes ou questions ont-ils été ajoutés ?
- S'est-il-elle senti·e compris·e ?
- Quelle était la relation avec le professionnel·le qui lui a fourni la consultation ?
- S'est-il-elle senti·e invité·e à poursuivre le contact ?

4.3 Intevision et supervision

L'intevision revête une grande importance dans le cadre de demandes complexes. Cela présuppose la volonté de demander un soutien collégial (message aux collègues : « Je ne suis pas tout à fait sûr, peux-tu me dire si... ». « Peux-tu jeter un coup d'œil sur le déroulement... »). Grâce à l'intevision, les intervenant·e·s sociaux en ligne restent capables d'agir même si, dans le cadre de leur activité de consultation, un thème ne peut pas (encore) être traité dans son intégralité avec leur propre expertise. Grâce au contact avec le reste de l'équipe, il est possible de demander rapidement et facilement une consultation collégiale. L'intevision peut également être utile pour la gestion des conflits (voir ci-dessus).²⁵

En revanche, dans le cadre de la supervision, c'est un·e consultant·e formé qui assume cette fonction afin d'inciter à la réflexion sur sa propre action et de garantir et d'améliorer la qualité du travail professionnel.²⁶

²² Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

²³ Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

²⁴ Qualitätsstandards für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

²⁵ https://de.wikipedia.org/wiki/Kollegiale_Beratung

²⁶ <https://de.wikipedia.org/wiki/Supervision>

5 Facteurs d'impact

Dans l'intervention sociale en ligne, la relation est centrale : continuité dans l'échange et attitudes telles que l'estime et l'empathie. Les activités suivantes sont fondamentales pour construire une intervention sociale professionnelle dans un cadre anonyme en ligne :

- Relation, consultation en tant que coopération et coproduction avec le·la demandeur·euse d'une consultation ;
- Activation des ressources, actualisation du problème, clarification de la motivation ;
- Présentation de solutions possibles ou de pistes de solution, encouragement à l'autogestion et à la résolution de problèmes (prémisse : les facteurs d'efficacité de la consultation en face à face sont également valables pour la consultation en ligne) ;
- Délimitation claire grâce à une définition consciente des rôles.

Le feedback peut être considéré comme un signe concret de succès. Qu'il s'agisse de stimuler une réflexion, d'apprendre quelque chose de nouveau ou d'exprimer sa joie face à l'écoute des intervenant·e·s en ligne, ce sont des effets attendus ou espérés. Cela signifie que les intervenant·e·s en ligne se sont montrés authentiques, intéressé·e·s et honnêtes et peut donc être considéré comme un critère de réussite.²⁷

6 Ressources

L'intervention sociale en ligne n'est pas moins chère, mais souvent plus complexe et plus onéreuse que le travail de proximité classique, tant du point de vue financier que du point de vue du temps. Dans le cadre de l'intervention en ligne, des frais de personnel et de matériel sont occasionnés. Les coûts matériels concernent les dépenses pour les acquisitions techniques (matériel informatique, logiciels), les frais de formation et de perfectionnement des collaborateur·trice·s ainsi que les dépenses pour les frais de déplacement. La mise en œuvre doit être financée de manière sûre.

En ce qui concerne les ressources temporelles, il n'y a pas de limites à la consultation en ligne, ce qui doit être pris en compte dans la planification du temps de travail. La communication en ligne permet de communiquer 24 heures sur 24. Cela signifie que les intervenant·e·s sociaux en ligne peuvent être potentiellement joignables à toute heure du jour et de la nuit. En règle générale, les gens se connectent plutôt le soir et la nuit ainsi que le week-end, il faut donc permettre des horaires de travail flexibles pour atteindre le groupe cible. Les destinataires peuvent également avoir l'impression que l'offre est accessible en permanence. Une planification du temps de travail claire et communiquée de manière transparente aux bénéficiaires est un élément important pour éviter la surcharge. En outre, il faut prévoir suffisamment de temps pour la création de contenu.²⁸

²⁷ Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

²⁸ Qualitätsstandards für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

Sources

BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

https://irp-cdn.multiscreensite.com/5c840bc2/files/uploaded/Fachstandards_BAG_2018_final.pdf

Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

[Begleitforschung zu Streetwork im Netz – Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit \(BeSiN\) | BMG \(bundesgesundheitsministerium.de\)](#)

Engelhardt, E. M., & Reindl, R. (2016). Blended Counseling–Beratungsform der Zukunft?. *Resonanzen–E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144.

<https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393/342>

Online Streetwork. Evaluation Streetwork@online. Abschlussbericht. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

https://camino-werkstatt.de/downloads/Abschlussbericht_Eval_streetwork@online.pdf

Gusy, B. (2024). Streetwork/Aufsuchende soziale Arbeit. In: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (Hrsg.). *Leitbegriffe der Gesundheitsförderung und Prävention. Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden*.

<https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/streetwork-aufsuchende-soziale-arbeit/>

Tunjić, D., Danes, A. (2021): Digital Streetwork für EU-Zugewanderte im Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“

https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/02/Minor_MB_4.0_Digital-Streetwork-fuer-EU-Zugewanderte-im-Projekt_2021.pdf

Qualitätsstandards für digital Streetwork – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

https://shop.bjr.de/media/pdf/91/a9/ef/2024-01-10-Qualitätsstandards-Digital-Streetwork_final.pdf

Virtuelle Beratungsstrukturen. Wissenschaftliche Begleitung der Jugendmigrationsdienste (JMD) im Rahmen des Projekts: JMD digital – virtuelle Beratungsstrukturen für ländliche Räume: Mara Stieler, Teil 2: Aufsuchende digitale Beratungsmethoden. Sigrid Zauter, Prof. Dr. Robert Lehmann Institut für E-Beratung Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (Hrsg.), 2022.

https://opus4.kobv.de/opus4-ohm/files/917/EBI_Virtuelle_Beratungsstrukturen_JMD_2022.pdf

Liens

<https://streetwork.online/ueber-uns/>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20\(français,La%20communication%20en ligne%20est%20inhibée](https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20(fran%u00e7ais,La%20communication%20en%20ligne%20est%20inhib%u00e9e)

https://de.wikipedia.org/wiki/Kollegiale_Beratung

<https://de.wikipedia.org/wiki/Supervision>