

RAN REHAB

04/04/2022

DOCUMENT DE CONCLUSION

Réunion du groupe de travail RAN REHAB

24-25 mars 2022, en ligne

Travail de réadaptation en ligne et mixte

Principaux résultats

Encore récemment, le travail de réadaptation dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent avait surtout lieu en personne, en face à face. Toutefois, tout au long de la pandémie de COVID-19, les praticiens ont parfois été contraints, au moins partiellement, de déplacer leur travail de conseil et d'accompagnement dans un environnement distant et en ligne, sous la forme de visioconférences, par messagerie électronique ou simplement par téléphone. Et pourtant, ces expériences restent marginales et semblent être considérées par la plupart comme moins adaptées que les rencontres en face à face et seulement provisoires, alors que les interactions en personne étaient limitées. Seuls très peu de programmes du secteur de la prévention tertiaire et de la lutte contre l'extrémisme violent ont réellement commencé à élaborer des programmes délibérément mixtes voire entièrement numériques.

La situation semble différente dans les domaines d'intervention connexes et adjacents. Tout particulièrement dans les domaines de la psychologie et de la psychothérapie, les rendez-vous et conseils donnés à distance, souvent par visioconférence, semblent être plus répandus et généralement mieux acceptés par les praticiens. Si, dans ce domaine, le travail numérique s'accompagne de certaines difficultés et d'inconvénients, il n'en offre pas moins des opportunités aux participants et aux praticiens.

La connaissance combinée des praticiens de la réadaptation et des psychologues et psychothérapeutes dans le travail mené dans les environnements hybrides ou numériques offre une base solide à une discussion plus structurée et plus large sur la façon dont des éléments et approches numériques peuvent être davantage intégrés au travail de réadaptation. Le présent document a pour vocation d'apporter un premier aperçu et des conseils susceptibles de contribuer à l'élaboration d'un ensemble de directives utiles au travail de réadaptation à l'ère du numérique. Les principaux résultats sont les suivants :

- Les restrictions liées à la COVID ont été un des éléments déclencheurs d'une adoption plus large du travail mixte et en ligne. Toutefois, il n'y aura pas de retour en arrière lorsque la pandémie sera terminée. Les approches mixtes et numériques doivent donc être davantage professionnalisées et intégrées à la pratique générale de réadaptation.
- Étant donné que, pour les participants aux programmes de réadaptation, les programmes en ligne et hors ligne ne sont pas séparés mais plutôt deux aspects du monde dans lequel ils vivent, il est de plus en plus important que les praticiens adoptent une approche complète à cet égard.

Voici une présentation rapide des principaux points abordés, suivie des recommandations formulées.

Points forts de la discussion : principales remarques

Réflexions relatives à l'éthique et à la sécurité

- En période de crise, il est primordial d'aller à la rencontre du public cible. Il convient de prévoir des solutions de secours en termes de ressources à contacter (numéros de téléphone) en cas de problème technique ou d'impossibilité provisoire du côté des participants.
- Il est nécessaire d'assurer la sécurité des praticiens face à la haine coordonnée (comme le doxing, les campagnes sur les médias sociaux), en particulier celle exprimée par les extrémistes de droite.
- Il peut être difficile de s'assurer qu'une personne est bien en sécurité et seule pendant un rendez-vous en ligne, en particulier au cours des premières étapes d'un processus et si la personne est encore inconnue.
- Le suivi est souvent difficile dans les approches purement numériques.

Formations et conditions à satisfaire

- Jusqu'à présent, très peu d'efforts ont été déployés pour former les praticiens aux outils et méthodes numériques. De nombreuses mesures ont été prises spontanément au fur et à mesure que la pandémie a progressé. Le manque de culture numérique des praticiens continue de poser problème, en particulier s'ils ont surtout affaire à des jeunes.
- Selon le format exact de l'intervention, différents niveaux de formation des praticiens peuvent être nécessaires. Les interventions de sortie exigent déjà de faire appel à des professionnels bénéficiant d'un niveau élevé de formation, mais si, en plus, ces interventions doivent être menées en ligne, ils doivent en plus suivre de longues formations complémentaires leur permettant de continuer de fournir un travail de qualité.
- Les approches numériques ou mixtes peuvent s'accompagner de formalités administratives supplémentaires telles que des formulaires de consentement éclairé. Ceci peut être un obstacle pour certaines personnes, en particulier celles qui ont récemment vécu un traumatisme, qui sont en état de crise ou les personnes neuroatypiques.

Travailler en ligne dans le contexte de la justice pénale

- Le travail numérique n'est bien souvent pas envisageable lorsque l'on intervient auprès de détenus, mais cela pourrait le devenir si les administrations pénitentiaires apportaient leur coopération et/ou si les restrictions de sécurité pouvaient être aménagées.
- Souvent, la culture numérique des personnes venant d'être libérées est faible.

Répondre aux besoins des participants / atteindre de nouveaux groupes cibles

- Pour certaines personnes, bénéficier d'une aide dans le confort et la sécurité de leur domicile et dans des espaces sécurisés favorise leur acceptation. Cela permet aussi d'atteindre des personnes qui ne participent encore à aucun programme. Des personnes souffrant de troubles d'anxiété sociale peuvent plus facilement accepter d'entamer un processus en ligne.

- Déplacer des parties ou la totalité du soutien apporté en ligne peut aussi donner la possibilité de soutenir un plus grand nombre de personnes.

Manque d'applications et outils numériques fonctionnels et sûrs

- Les outils disponibles ne répondent pas aux besoins professionnels, de sécurité et de confidentialité de nombreux praticiens. De nouvelles applications et ressources numériques peuvent être nécessaires, mais souvent en dehors des ressources financières et en personnel des programmes courants.
- La possibilité de mettre en place une plateforme globale sûre pouvant accueillir différentes options et ressources d'organisations ou professionnels individuels présente un potentiel largement inexploité. Ceci bénéficierait aussi aux organisations et praticiens possédant des ressources techniques et financières plus limitées, tout en donnant accès à des données sécurisées, une bonne maîtrise technique et des interfaces faciles à utiliser. Chaque organisation pourrait ainsi déployer sa propre approche.

Nécessité d'augmenter la part du travail en ligne pour atteindre les jeunes

- De nombreux praticiens continuent de considérer les environnements numériques en ligne et hors ligne comme des mondes séparés. Ce n'est plus vrai pour la plupart des gens, mais en particulier pour les publics cibles plus jeunes. Les programmes et approches qui n'intègrent pas d'éléments et d'options numériques risquent de finir par rompre le lien avec les groupes cibles.

Maintenir un processus ininterrompu

- Si des approches numériques, ou au moins mixtes sont utilisées, les participants pourront poursuivre leur processus quels que soient les événements. Même s'ils deviennent parents, déménagent ou ont un emploi plus exigeant, les ressources et discussions régulières resteront accessibles en ligne.

Maintenir le suivi du processus

- Les outils numériques donnent aussi la possibilité de suivre le travail personnel, les tâches et les exercices, et le système offre un moyen rationnel de demander à la personne de prendre rendez-vous ou de procéder au suivi de ses exercices. Selon les besoins des participants, cette nouvelle forme de contrôle sur le processus peut s'avérer très avantageuse.

Recommandations

Recommandations générales

Se familiariser avec le travail en ligne

1. N'ayez pas peur de vous mettre au travail en ligne, en commençant par des outils simples tels que la messagerie électronique, les discussions en ligne et les visioconférences. Cela peut être un bon point de départ et peut vous mettre, si nécessaire, le pied à l'étrier pour utiliser des outils, plateformes et applications plus sophistiqués. Recherchez les plateformes et outils déjà utilisés dans les domaines connexes et adjacents et qui pourraient aussi s'avérer utiles pour les services que vous proposez.
 - a. Dans une relation de conseil privilégiée, il peut être intéressant de continuer de planifier des rendez-vous réguliers et d'insister sur leur importance, car certaines personnes peuvent avoir tendance à annuler un rendez-vous en ligne.
2. Formez votre personnel de façon continue pour vous assurer qu'il est qualifié et en mesure de répondre aux besoins des participants en ligne. Quel que soit le niveau de votre approche (qu'il s'agisse d'un service complet de conseil en ligne, d'un programme d'accompagnement ou d'un complément numérique à un service principalement fourni en personne), on n'est jamais assez formé.

3. Faites appel à des juristes expérimentés pour vous assurer que votre approche est conforme à l'ensemble des lois relatives à la protection des données et aux réglementations, ainsi que pour rédiger des formulaires de consentement éclairé, des documents d'information, etc.
4. Proposez une plateforme donnant accès à des ressources telles que des vidéos d'instruction et une formation interactive. Ceci peut aussi donner la possibilité aux praticiens de voir si les participants utilisent les ressources et comment, et d'évaluer leur implication générale dans le processus. Cela permet aussi de garder le contact de façon rationnelle avec la personne.
 - a. Une telle plateforme peut aussi inclure des exercices et des outils favorisant le processus de diagnostic et de planification des interventions, comme l'établissement d'une carte du réseau des relations de la personne ou d'une chronologie des événements de sa vie (voir le document du RAN sur Le potentiel du diagnostic social dans la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent, accessible depuis la section « Pour approfondir »).

Établir un climat de confiance

5. Mettez en place une présence transparente en ligne, soyez transparents sur vous-même, vos objectifs, votre parcours de vie, etc. pour que les gens n'aient pas d'hésitations à vous approcher.
 - a. Faites preuve de transparence au niveau du processus pour le rendre plus prévisible et réduire les incertitudes et le stress potentiellement associé à son utilisation.
 - b. Fournissez des témoignages de repentis ou des éléments de communication similaires pour mettre à l'aise les participants.
6. Proposez des options faciles d'accès permettant d'entrer en contact et d'apprendre à se connaître, sans engendrer de conséquences ou d'obligations. Donnez à la personne la possibilité de garder l'anonymat au cours des premières conversations.
 - a. L'intégration d'un bot de discussion au site Web du projet peut offrir un moyen simple d'établir le contact en ligne.
 - b. Proposez, à tout moment, une aide par le biais d'une discussion, puis plus tard pour vous assurer que la personne sait que vous êtes toujours là pour l'aider au besoin.

Pratique professionnelle

7. Travaillez sur les normes professionnelles relatives au travail numérique dans le contexte de la réadaptation. Inspirez-vous des modalités d'utilisation appliquées dans des secteurs liés tels que le travail social ou la psychothérapie.

Recommandations concernant les approches principalement numériques

8. Lorsque vous créez un environnement de travail stable, prenez soin d'expliquer aux participants que vous les comprenez, que vous êtes à leur écoute et que, comme c'est le cas dans les rendez-vous en face à face, vous ne portez pas de jugement et faites preuve de respect à leur égard. Pour être sûr que les expressions de votre visage, vos intonations et votre langage corporel participent à véhiculer le message que vous voulez faire passer, entraînez-vous avec des collègues et voyez quelle impression vous dégagez au téléphone et par visioconférence.
9. Pensez à fournir un « kit de premiers secours » mettant à disposition les principales ressources nécessaires en situation de crise (en particulier si vous ne pouvez pas répondre aux crises vous-même). Donnez les coordonnées de différents professionnels, notamment les numéros de lignes d'assistance en cas de crise et des contacts d'urgence.
10. Lorsque vous intervenez en ligne, proposez des services modulaires afin que les participants puissent choisir par où commencer en fonction de leurs besoins.

11. N'oubliez pas d'impliquer du personnel d'assistance technique dans votre programme.

Recommandations concernant les approches mixtes

12. Si un réseau de tuteurs et/ou pairs de confiance est en place, donner la possibilité d'entrer en contact avec des personnes du monde entier qui ont le même vécu peut s'avérer utile et être complémentaire au processus de conseil. De tels échanges informels sont faciles à mettre en place dans les environnements numériques.

Commented [SMC1]: For layout I can't get rid of this page without losing original Headers and Footers

Pratiques pertinentes

Les pratiques ci-dessous sont déjà utilisées dans le cadre d'approches numériques et/ou mixtes.

1. [Exit USA – Life After Hate](#) : premier contact et conseils en continu possibles en ligne. Contact : info@lifeafterhate.org
2. Stronger After: Digital Psychoeducation Interventions. Contact : Katharina Meredith, kmeredith1@student.gsu.edu
3. [Fighters for Peace](#) : l'organisation propose des sessions de témoignage et d'accompagnement en ligne par d'anciens combattants qui ont pris part à la guerre civile au Liban. Contact : Christina Foerch, fightersforpeaceb@gmail.com

Suivi

Il paraît nécessaire de rédiger un guide pratique sur les aspects à prendre en compte dans le cadre d'une intervention mixte ou totalement en ligne car ce mode d'intervention continuera d'être utilisé. Dans certains domaines adjacents, le travail numérique fait partie du code d'éthique général des praticiens. Des guides pratiques ont été rédigés dans d'autres secteurs. Ce n'est pas encore le cas dans le domaine de la réadaptation et il serait intéressant que RAN Praticiens puisse fournir un tel document en s'inspirant en partie des résultats de la rencontre.

Pour approfondir

RAN Praticiens, 2021 : [Le potentiel du diagnostic social dans la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent](#)

RAN Praticiens, 2022 : [Travail hybride dans le domaine social et auprès des jeunes](#)

Janet M. Joiner, 2019 : Digital Ethics in Social Work Education, Journal of Teaching in Social Work, 39:4-5, 361-373, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08841233.2019.1654590>

National Association of Social Workers: [Standards for Technology in Social Work Practice](#)