

Les moyens numériques dans la consultation parents- enfants

Association suisse des consultations parents-enfants

Auteures : Dina Wyler, Andrea Trummer et Pr Martina Hörmann

Novembre 2024

Table des matières

Introduction	3
Enquête : la consultation numérique dans la CPE	3
Evolution dans le temps de la consultation numérique	3
Défis de la consultation avec les moyens numériques	4
Vidéos explicatives	6
La consultation numérique dans la CPE sous l'angle des droits de l'enfant	7
Blended counseling dans la consultation parents-enfants	8
Recommandations pour la pratique	9
Plus d'informations	16

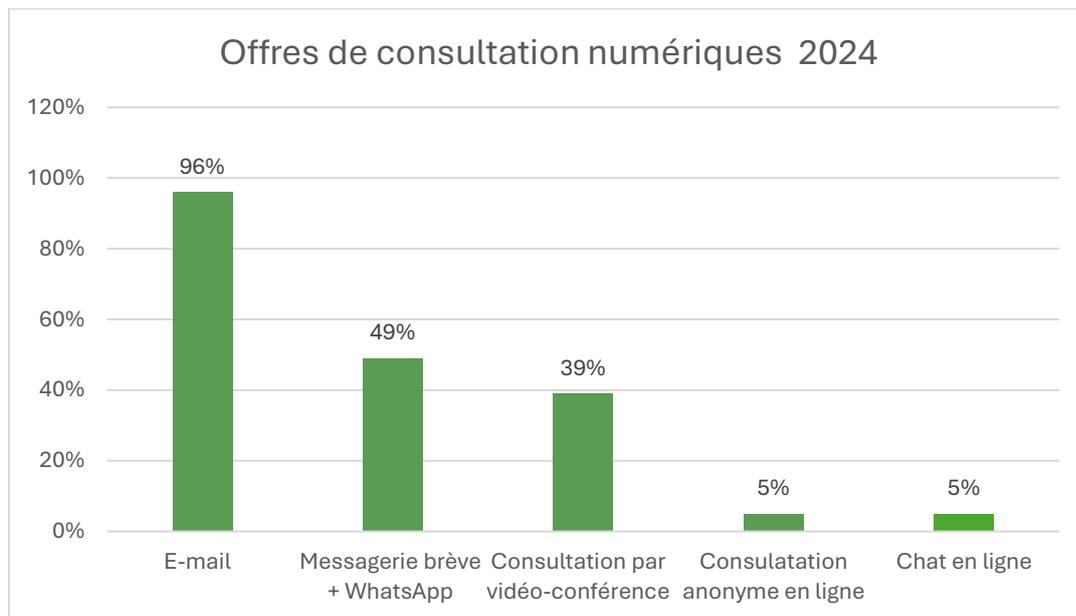
Introduction

Au cours de ces dernières années, l'importance de la consultation numérique n'a cessé de s'accroître en ouvrant de nouvelles possibilités en matière de soutien et d'accompagnement dans les divers domaines de la vie. La consultation parents-enfants suit elle-aussi cette tendance et adopte progressivement les outils de consultation numériques.

La consultation numérique offre de nouvelles opportunités pour soutenir de manière efficace et flexible les parents dans leur rôle exigeant. Grâce à ce type de consultation, les parents peuvent par exemple accéder sans trop de complications à des informations utiles et des renseignements sur l'aide qui peut leur être fournie, indépendamment des facteurs géographiques et temporels. Certains défis et risques restent toutefois aussi liés à ce type de consultation.

Le présent dossier thématique met en lumière certaines tendances actuelles et décortique les faits et chiffres sur l'utilisation qui est faite de la consultation numérique dans la CPE aujourd'hui. Il aborde aussi les avantages et les difficultés que représente la consultation numérique pour les mères et les pères, donne des exemples pratiques et propose une projection des développements possibles de ce domaine à l'avenir.

Enquête : la consultation numérique dans la CPE

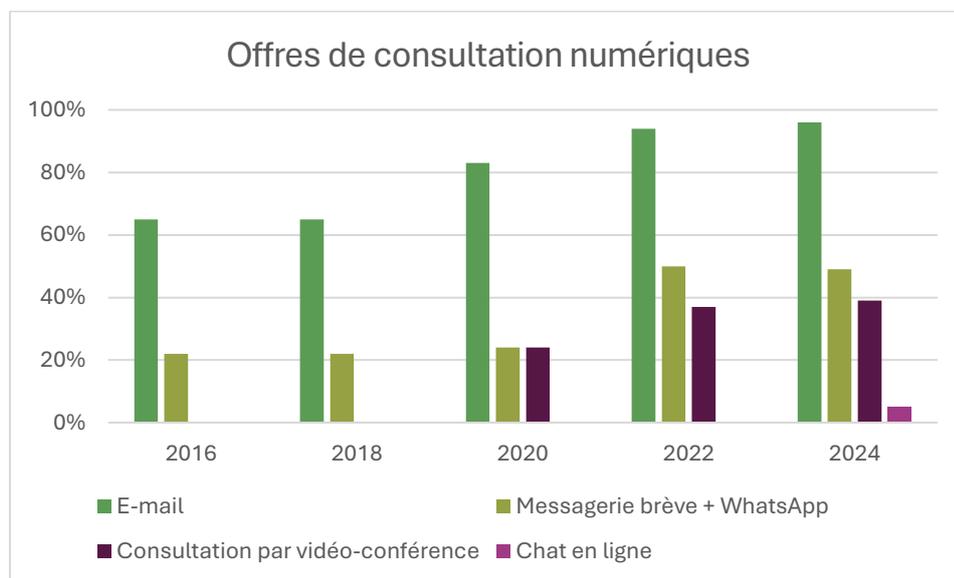


En 2024, l'AS CPE a réalisé une enquête nationale auprès de 91 structures de consultation dans le but de mieux connaître l'utilisation qui est faite des différents outils de communication dans le cadre du travail de consultation. 74 organisations représentant tous les cantons et les régions linguistiques ont pris part à l'enquête. Les résultats ont montré que la consultation numérique faisait déjà partie intégrante de l'offre de la CPE¹. La quasi-totalité des organisations interrogées (96%) proposent des consultations par e-mail. On peut donc considérer les consultations par e-mail comme faisant partie du cœur de l'offre de la CPE, tout comme les visites à domicile, les consultations téléphoniques et les entretiens dans les centres de consultation. La consultation par messagerie courte et/ou chat concerne, quant à elle, environ la moitié des organisations

¹ Etant donné que les chiffres ne correspondent pas à un relevé de la totalité des structures existantes, ils ne permettent pas de tirer des conclusions sur l'ensemble du secteur en termes de nombre d'heures de consultation ou de personnes conseillées en Suisse.

interrogées. Près de 40% des organisations disposent d'une offre de consultation par vidéo-conférence. Les consultations anonymes en ligne et les consultations sous forme de chat sur internet restent exceptionnelles. Seules 5% des organisations interrogées proposent cette prestation.

Evolution dans le temps de la consultation numérique



L'AS CPE a commencé en 2016 à soumettre les offres de la CPE à une évaluation régulière. Elle est donc en mesure de tirer des conclusions fondées sur les développements de la consultation numérique au cours de ces huit dernières années. Des résultats de cette collecte de données, il ressort de manière évidente que toutes les formes de consultation numérique ont connu une progression rapide sur une période courte.

Les consultations par e-mail représentent la principale nouveauté, qui s'est imposée dans l'ensemble de la Suisse ces dernières années. Tandis qu'en 2016, cette forme de consultation n'était encore proposée que par 65% des organisations de la CPE, elle s'est généralisée en 2024 et concerne presque toutes les organisations. Il convient toutefois de préciser que les formes non-numériques de consultation continuent d'être largement dominantes et que, comparativement, la consultation par e-mail reste l'exception.

Depuis quelques années, certaines organisations ont aussi commencé à proposer des consultations par messagerie brève. Cette tendance a connu une progression particulièrement importante durant la crise du coronavirus, avant de revenir à un développement plus lent. Depuis l'année 2022, le pourcentage d'organisations qui proposent des consultations par messagerie brève, reste constant aux alentours de 50%. Des pistes d'interprétation de cette progression ralentie au cours des deux dernières années sont développées plus loin².

L'arrivée de la crise du coronavirus et les défis qu'elle a imposé aux consultations en présentiel, a eu pour effet, en 2020, un accroissement très rapide du recours aux outils d'échange par vidéo (p. ex. Face-Time). Environ un tiers des organisations interrogées ont intégré les outils de communication par vidéo dans leur offre durant le printemps 2020, outils qu'elles se sont ensuite

² En 2020 l'enquête a commencé à considérer séparément les consultations par vidéo-conférence et par messagerie courte. Elle se penche, depuis 2024, aussi sur les consultations par chat en ligne.

mises à utiliser couramment³. L'utilisation de ces outils dans la consultation parents-enfants a continué d'augmenter jusqu'en 2022, quand elle concernait 37% des structures, avant d'entrer dans une phase de stagnation pour atteindre 39% aujourd'hui. Les enquêtes à venir permettront d'observer cette évolution et notamment le degré auquel ces modes de communication intègrent durablement l'offre de base d'un nombre croissant de structures de consultation et comment celles-ci réagissent aux besoins croissants des jeunes parents dans l'univers numérique. La consultation directe par chat en ligne sur le site internet reste très exceptionnelle en 2024 et ne concerne qu'un très petit nombre de cas.

Besoins des parents

Le développement des moyens numériques dans la CPE peut être mis en lien, entre autres, avec la demande croissante de la part des parents pour l'utilisation d'outils numériques dans le cadre de la consultation. Près de 60% des organisations interrogées indiquent que la demande pour ce type d'outils est assez forte, voire très forte. Seuls six pourcents estiment que cette demande est très faible. De manière générale, il faut toutefois aussi rappeler que les offres numériques restent, dans le domaine de la CPE, minoritaires par rapport à toutes les formes de consultation non-numériques (y c. la consultation par téléphone). L'analyse des données de la CPE pour l'année 2022 montre que ce ne sont que 6% des consultations qui se déroulent avec des moyens numériques.

Défis de la consultation avec les moyens numériques

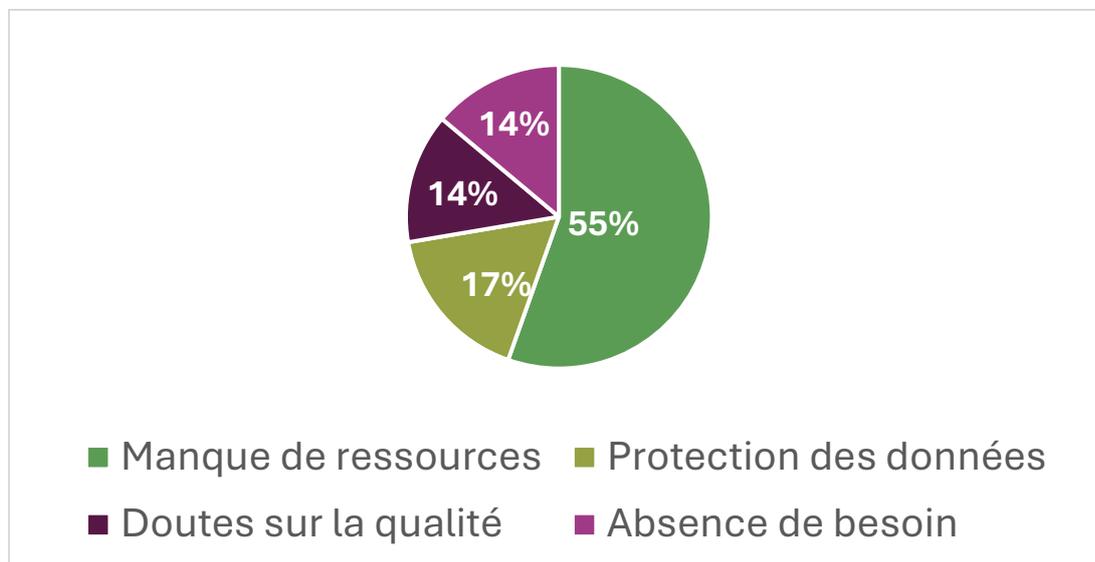
Un certain nombre de structures de consultation indiquent vouloir développer une partie des offres numériques à l'avenir. 23% d'entre elles ont répondu qu'elles souhaitent ajouter les consultations par vidéo-conférence à leur catalogue de prestations et 28% veulent intégrer la consultation par chat en ligne. Un petit nombre de structures prévoient aussi de développer les consultations par WhatsApp ou les consultations anonymes en ligne. Les raisons pour lesquelles ces offres n'avaient pas encore été développées jusqu'ici varient beaucoup d'une organisation à l'autre.

Les deux raisons majeures invoquées pour le refus d'utiliser les moyens numériques sont d'une part des inquiétudes en termes de protection des données et d'autre part le manque de ressources. Par manque de ressources, la plupart des organisations comprennent le manque de temps et de moyens financiers. Certains défis concernant le personnel sont également mentionnés, comme le fait d'être atteignable, ou non, en dehors des heures de travail. A cela s'ajoute que certaines organisations ne disposent pas de l'infrastructure nécessaire pour proposer des consultations numériques, par exemple lorsque certaines installations de travail sont inadaptées ou absentes. Enfin, certaines structures affirment manquer de qualifications ou de formation pour assurer une offre dans le domaine numérique.

Les doutes et questionnements liés à l'utilisation des moyens numériques dans l'offre de consultation concernent aussi le contrôle de qualité. Les participants-es à l'enquête estiment en effet que les canaux numériques rendent plus difficile la construction d'une relation personnelle avec les parents et que l'évaluation des cas manque de fiabilité. Il est particulièrement difficile d'évaluer de manière pertinente les échanges ayant lieu sur WhatsApp, car le caractère purement écrit de la communication ne traduit souvent pas toute la complexité d'une situation.

³ De manière générale, l'effet de la crise du coronavirus s'est cependant surtout fait sentir au niveau du nombre de consultations par téléphone.

Il existe aussi des structures de CPE qui ne perçoivent pas, chez les parents, un besoin manifeste de développer l'offre des moyens numériques. Un petit nombre d'organisations ont par ailleurs fait le choix de proscrire la consultation numérique (surtout par WhatsApp).



Témoignage : « Nous privilégions la rencontre avec les parents et leurs enfants, nous préférons prendre le temps d'apprécier la situation et leur offrir un moment d'échange. Les visites au domicile des familles offrent aussi une expérience intéressante. »

Témoignage : « D'une part nous voulons être dans l'air du temps et utiliser les moyens de communication des familles d'aujourd'hui (natifs numériques), et d'autre part nous constatons régulièrement que la relation et le lien personnels sont des facteurs irremplaçables pour une consultation et un accompagnement de qualité. »

Vidéos explicatives

Un quart des centres de consultation environ utilise des vidéos explicatives dans leur travail. Ces vidéos permettent de mieux faire connaître l'offre de la CPE à un large public et sont aussi utilisées, de plus en plus, pour entrer en contact avec les familles issues de la migration.

Infobox mettant en lien des vidéos explicatives

Ostschweizer Verein für das Kind St. Gallen:

<https://www.youtube.com/watch?v=CgsCjxYGrKs>

Punkto Zug: https://punkto-zug.ch/assets/Videos/Erklaervideo_MVB.mp4

Luzern:

https://gesundheit.lu.ch/themen/gesundheitsfoerderung/ernaehrung_und_bewegung/Projekt_e/miges_balu/mvb

Bern: Coaching in Kindesschutzfragen <https://www.youtube.com/watch?v=EAzCc1dWgEI>

La consultation numérique dans la CPE sous l'angle des droits de l'enfant

L'activité numérique toujours croissante affecte de plus en plus le quotidien des enfants et des familles. Elle a aussi un impact sur la pratique professionnelle des personnes qui travaillent avec et pour les enfants. Les offres de conseil adressées aux familles, ou aux enfants et aux jeunes directement, font partie des secteurs qui connaissent une transformation vers plus d'outils numériques. Du point de vue des droits de l'enfant, cette transformation présente d'une part un potentiel, par exemple en ce qui concerne l'accès aux informations et la facilité d'accès aux groupes cibles. D'autre part, elle s'accompagne aussi de certains risques et limites, en particulier dans le domaine de la protection des données et donc de la sphère privée des enfants.

Opportunités et défis de la consultation numérique dans la perspective des droits de l'enfant

Les offres de consultation numériques touchent à de nombreux aspects des droits de l'enfant. En 2021, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU a adopté une observation générale sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique⁴. Les points suivants y sont entre autres développés qui relèvent de la numérisation des offres de consultation :

- Les Etats ayant ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CDE) doivent veiller à ce que, dans toutes les décisions concernant la réglementation, la conception, la gestion et l'utilisation de l'environnement numérique, **l'intérêt supérieur** de chaque enfant soit une considération primordiale conformément à l'art. 3 CDE.
- Conformément à l'art. 4 CDE, les Etats parties devraient diffuser des informations et mener des campagnes de sensibilisation sur les droits de l'enfant dans l'environnement numérique. Cela concerne le grand public, mais aussi **les professionnels-les qui travaillent avec et pour les enfants**. Les professionnels-les devraient recevoir une formation portant notamment sur les incidences que l'environnement numérique a sur les droits de l'enfant dans de multiples contextes, sur la manière dont les enfants exercent leurs droits dans l'environnement numérique et sur la manière dont ils accèdent aux technologies et les utilisent.
- Les technologies numériques peuvent rendre plus facile **l'accès aux informations concernant les prestations dans le domaine de la santé et du conseil**. Elles offrent en outre la possibilité de mieux atteindre les familles et les enfants vivant dans des conditions défavorisées, qui nécessitent une protection particulière ou qui sont plus éloignés géographiquement des services qui leur sont destinés.
- Lorsque les données personnelles des enfants sont utilisées dans le cadre d'une prestation qui leur est adressée, cela touche à leur **sphère privée** et peut représenter un risque pour celle-ci.
- Le droit à la vie privée est inscrit à l'article 16 de la Convention des droits de l'enfant. La protection de la vie privée est essentielle pour le pouvoir d'action, la dignité et la sécurité des enfants et pour l'exercice des droits de l'enfant.

Le droit à la vie privée

⁴ Comité des droits de l'enfant de l'ONU, [Observation générale no 25 \(2021\) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique](#), 2021, CRC/C/GC/25.

Le droit des enfants à la vie privée tel que défini à l'art. 16 CDE comprend entre autres la protection des données personnelles de l'enfant, comme le rappelle le Comité des droits de l'enfant de l'ONU⁵. Les Etats parties devraient prendre des mesures pour faire en sorte que la vie privée des enfants soit respectée et protégée par toutes les organisations et dans tous les environnements qui traitent les données des enfants. Les atteintes à la vie privée des enfants peuvent cependant aussi provenir des parents et des responsables légaux, notamment lorsque ceux-ci diffusent en ligne des photos de leurs enfants ou transmettent des informations au sujet de leur enfant à des tiers. L'immixtion dans la vie privée d'un enfant n'est admissible que si elle n'est ni arbitraire ni illégale. Une telle immixtion doit donc être prévue par la loi, servir un but légitime, respecter le principe de la minimisation des données, être proportionnée et conçue pour respecter l'intérêt supérieur de l'enfant⁶. Les services numériques qui s'adressent aux enfants doivent se fonder sur le principe de la protection des données dès la conception technique (privacy by design). Les données personnelles des enfants doivent être protégées (sécurité des données) et ne pas être enregistrées de manière inutile ou illégale, ni être utilisées à d'autres fins.

Questions possibles pour la pratique de la consultation numérique dans la CPE

Dans le contexte de la consultation parents-enfants, l'utilisation de moyens numériques soulève par conséquent les questions suivantes du point de vue des droits de l'enfant :

- Comment la CPE peut-elle mettre en valeur le potentiel de la consultation numérique dans le but de mieux atteindre son groupe cible et renforcer sa capacité à toucher aussi les familles défavorisées avec ses prestations ?
- Quel sens prend le principe de la minimisation des données dans le cadre de la consultation numérique (p. ex. en ce qui concerne la transmission, par les parents, de photos) ?
- Quelles réglementations internes existent en matière de traitement, d'enregistrement et d'accès aux données ?
- Quelles solutions techniques peuvent être mises en œuvre pour assurer un conseil conforme à la protection des données et à la sécurité des données ?

Blended counseling dans la consultation parents-enfants

Dans le cadre d'un projet commun avec la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW), un groupe de conseillers-ères en consultation parents-enfants de Zürich a exploré, durant les années 2020/2021, les multiples possibilités de combinaison ciblée de divers formats communicatifs s'inscrivant dans le *blended counseling* (Camenzind et al. 2021⁷). La démarche a notamment consisté à utiliser, dans le processus de consultation, les outils vidéo conformes à la protection des données : ELVI pour les entretiens de consultation plus longs et Threema-Video pour les consultations brèves, ainsi que Messenger Threema. Dans une optique de recherche, les entretiens ont été préparés sur le plan conceptuel à l'aide de scénarios du blended counseling et évalués de manière coopérative. Il en ressort que les conseillers-ères font davantage recours aux outils numériques lorsqu'ils-elles se sentent à l'aise avec ces outils. Le projet a aussi montré que

⁵ Comité des droits de l'enfant de l'ONU, Observation générale no 25 sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique, 2021, CRC/C/GC/25.

⁶ Comité des droits de l'enfant de l'ONU, Observation générale no 25 sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique, 2021, CRC/C/GC/25.

⁷ Les résultats du projet sont disponibles en ligne. Voir bibliographie à la fin du dossier.

la question de la perception, par les conseillers-ères, de l'état d'esprit et des besoins de leurs clients-es dans le cadre des entretiens par vidéo avait une grande importance. L'outil Messenger a été utilisé principalement pour les questions brèves et précises dans des domaines particuliers et lorsque l'envoi de documents ou de photos permettait d'appuyer la démarche de consultation. Les conseiller-ères impliqués-es dans le projet ont constaté avec étonnement que les personnes avec des compétences limitées en écriture étaient particulièrement enclines à recourir aux messages vocaux dans le processus de consultation, ce qui leur permettait de rester proches des compétences qu'elles utilisent au quotidien. Le bilan global de l'utilisation du blended counseling dans le cadre de la consultation parents-enfants était positif, du point de vue des conseiller-ères (Camenzind et al. 2021, Hörmann 2022, Camenzind et al. 2023).

Recommandations pour la pratique

Les présentes recommandations visent à soutenir les conseillers-ères en consultation parents-enfants dans la mise en pratique du blended counseling et dans leur capacité à fournir des conseils de manière professionnelle aussi par le biais d'outils numériques⁸. Ces recommandations peuvent également contribuer à rendre plus compréhensibles les conditions-cadres nécessaires à une démarche professionnelle, notamment lorsqu'il s'agit de les présenter aux personnes occupant des fonctions dirigeantes ou à des bailleurs de fonds.

La conseillère en CPE Madame Z. mène un premier entretien avec Madame B. dans le cadre d'une visite à domicile. Madame B. pose de nombreuses questions sur l'allaitement, sur l'endormissement de sa fille et manifestement, elle se sent surmenée et fait face à des problématiques psycho-sociales. Le processus de consultation s'étendra donc vraisemblablement sur une relativement longue durée. La conseillère suggère, en plus des visites à domicile et des entretiens personnels au centre de consultation, d'utiliser une application de messagerie de manière ciblée dans le processus de consultation. Madame B. approuve et ensemble elles téléchargent la version de Threema qui respecte la confidentialité et réalisent un premier test rapide sous forme d'envoi à Madame Z. d'un document que Madame B. vient de prendre en photo. Madame Z. explique en quelques mots les diverses possibilités :

- Les discussions sur place ont du sens lorsque des sujets plus complexes doivent être abordés. Pour cela, il convient en général de fixer un rendez-vous.
- L'application de messagerie permet à Madame B. d'envoyer en tout temps des documents ou photos à la conseillère ou de poser des questions concises et claires. En général, il ne faudra à Madame Z. qu'un jour ouvrable ou deux pour y répondre.
- L'application de messagerie permet également de mener des échanges courts, pour lesquels on fixera un rendez-vous et qui permettent des discussions brèves sous forme de questions-réponses.

Madame B. remercie la conseillère et prend congé. Par la suite, Madame B. prend contact à plusieurs reprises par la messagerie, surtout lorsque ses questions sont brèves et simples. Elle apprécie de pouvoir écrire ses questions même tard le soir et de recevoir des réponses assez rapidement. Madame Z. est soulagée dans son emploi du temps, car de nombreuses questions peuvent être réglées par messagerie et les rencontres en personne sont réservées au traitement des problèmes plus complexes.

Qu'est-ce que le blended counseling ?

Le blended counseling est une forme de consultation mixte qui combine de manière systématique, en s'appuyant sur des concepts et en s'adaptant aux besoins (sur mesure), les modes de communication numériques et analogiques dans le cadre de la consultation. (Hörmann et al. 2023, S.49).

⁸ Ce dossier thématique offre certaines informations de fond, mais celles-ci doivent être complétées par des formations et l'acquisition d'expériences pratiques.

Pourquoi le blended counseling ?

Diverses raisons poussent les professionnels-les à recourir au blended counseling, comme l'ont montré divers projets au niveau de la recherche et de la pratique :

En amont de la consultation

- Le blended counseling permet de diversifier l'accès à l'offre de consultation : la prise de contact peut être simplifiée, grâce aux moyens multiples par lesquels les personnes peuvent communiquer avec le centre de consultation. Il y a celles et ceux qui préfèrent écrire, d'autres qui privilégient le téléphone, d'autres encore les textos, ou un chat.
- Les moyens de communication numériques peuvent faciliter les échanges avec les personnes difficiles à atteindre : les personnes qui disposent de particulièrement peu de temps ou qui ne peuvent ou ne veulent pas se déplacer au centre de consultation pour diverses raisons, peuvent entretenir des échanges et bénéficier de la consultation sans se rendre sur place.

Durant le processus de consultation

- Les mères et les pères peuvent facilement entretenir le contact avec la conseillère ou le conseiller, par exemple par le biais d'une application de messagerie.
- Ils-elles peuvent aussi être conseillés-es (p. ex. par vidéo) quand il ne leur est pas possible de se rendre au centre de consultation (p. ex. parce qu'un enfant est malade ou pour des raisons professionnelles) et qu'une visite à domicile n'est pas une option.
- Les parents qui élèvent seuls leurs enfants et qui ne trouvent pas d'espace dans leur emploi du temps pour une consultation sur place peuvent recevoir des conseils à des horaires particuliers, par exemple si la conseillère ou le conseiller travaille à son domicile et peut faire des consultations par vidéo.
- Les mères et les pères peuvent participer tous les deux à un entretien de consultation par vidéo-conférence, même s'ils ne se trouvent pas au même endroit.
- La consultation parents-enfants est simplifiée en milieu rural, car les déplacements peuvent être supprimés lorsque les consultations se font par voie numérique. Cette option peut soulager considérablement les parents lorsque ceux-ci ont un emploi du temps très chargé.
- La consultation parents-enfants gagne en flexibilité et peut agencer les processus de consultation individuellement en fonction des moyens de communication privilégiés et des disponibilités de chaque famille.

Au terme du processus de consultation

- L'application de messagerie et les e-mails permettent facilement de rester en contact, même après la fin d'un cycle de consultation. Ces moyens de communication rendent la tâche facile aux parents s'ils veulent un jour reprendre contact pour bénéficier d'un nouveau soutien.
- Pour les conseillères et les conseillers, les messageries numériques permettent également de prendre contact rapidement pour prendre des nouvelles ou rappeler une échéance.

Il ne s'agit là que de quelques exemples parmi les avantages du blended counseling. A chacun-e de se pencher sur sa propre pratique professionnelle et d'intégrer les divers moyens de communication pour en tirer des avantages.

Quelle attention requiert le blended counseling de la part des personnes en charge de la consultation ?

Il s'agit d'être attentif à trois dimensions (cf. Hörmann et al. 2019, Hörmann et al. 2023) :

- le niveau des bénéficiaires de la CPE
- le niveau des professionnels-les de la CPE
- le niveau organisationnel

A chacun de ces niveaux se posent d'importantes questions sur la manière de gérer la CPE, qui trouvent tantôt des réponses générales, concernant la CPE dans l'ensemble, et tantôt des réponses isolées qui dépendent des conditions particulières d'une situation donnée.

Le niveau des bénéficiaires de la CPE

- Quels groupes cibles pourraient profiter du blended counseling ?
- De quelle manière, le blended counseling constitue-t-il un facilitateur ou un avantage pour l'accès à l'offre et pour les processus de la CPE ?
- Auprès de quels groupes cibles existe-t-il un risque de créer ou de renforcer un isolement numérique, et par là, de rendre encore plus difficile l'accès aux offres d'aide et de soutien ?
- A quel point les différents bénéficiaires sont-ils à l'aise avec les médias numériques ?

Un brainstorming réalisé dans le cadre d'une réunion de personnes actives dans le domaine de la CPE, a permis de rassembler des idées au sujet des bénéficiaires de la CPE qui pourraient profiter du blended counseling :

QUI ?

- Parents actifs professionnellement
- Parents de langue étrangère
- Jeunes mères et pères
- Bénéficiaires rencontrant des limitations logistiques (p. ex. en raison d'une maladie)
- Parents avec un emploi du temps très chargé et peu de plages horaires disponibles
- Personnes qui préfèrent bénéficier d'une consultation anonyme
- Parents dont le lieu de domicile est très éloigné du centre de consultation
- Parents qui se trouvent en vacances au moment de l'échange
- Personnes éprouvant de la honte à aborder certains sujets en présentiel
- Certains pères qui sont difficilement joignables par d'autres moyens

COMMENT, resp. SOUS QUELLE FORME ?

- Flexibilité horaire
- Possibilité de poser des questions à toute heure lorsque des moyens indépendants des horaires de travail sont disponibles (p. ex. e-mail)
- Possibilité d'utiliser des outils de traduction
- Possibilité d'utiliser des outils basés sur l'écrit
- Possibilité d'intégrer les deux parents, p. ex. lors de consultations par vidéo-conférence, même s'ils ne se trouvent pas au même endroit
- Possibilité de respecter les préférences individuelles (rencontre en personne, e-mail, vidéo, messagerie, téléphone)
- Utilisation d'un outil de réservation en ligne pour les différentes formes de consultation

Au début du processus de consultation, les responsables de la CPE devraient se renseigner auprès des bénéficiaires sur leurs préférences dans l'utilisation quotidienne des médias numériques et échanger des informations sur les possibilités de communication.

Lors d'un **premier entretien de blended counseling** les points suivants devraient être mis au clair avec les bénéficiaires :

- A-t-on affaire à des personnes qui utilisent volontiers les médias numériques ?
- Quels médias numériques privilégient-elles ?
- Quels appareils sont disponibles au sein de la famille ?
- La famille bénéficiaire dispose-t-elle d'un accès à internet avec un débit suffisant ?
- Quel est le niveau de connaissances et de compétences des bénéficiaires dans le domaine des médias numériques ? Un soutien est-il nécessaire ?
- Quels sont les canaux de communication proposés par la CPE concrètement ?
- Quels avantages offrent les divers canaux de communication ?
- Quel est le délai de réponse de la conseillère ou du conseiller sur l'application de messagerie ?
- Quel est le délai de réponse de la conseillère ou du conseiller sur l'e-mail ?
- Pourquoi est-ce particulièrement important, dans le cadre de la consultation, d'utiliser uniquement des canaux confidentiels ?
- Quels besoins techniques sont liés aux moyens de communication choisis ?

L'évaluation de plusieurs projets expérimentaux avec le blended counseling a montré que la combinaison de deux ou trois modes de communication était recommandable. Cela permet aux bénéficiaires de ne pas se sentir dépassés et aux conseillers-ères de rester dans une configuration qui leur est familière dans le processus de consultation.

Le niveau professionnel de la CPE

Ce niveau comprend les enjeux professionnels spécifiques à la mise en place d'un processus de consultation.

- Comment les différentes configurations de communication peuvent-elles être combinées entre elles pour en tirer des avantages et renforcer de manière ciblée le processus de consultation ?
- A quel moment un changement doit-il être opéré dans le choix des moyens de communication et comment celui-ci est-il justifié professionnellement ?
- Quelles sont les compétences dont devraient disposer les conseillers-ères pour une mise en œuvre professionnelle du blended counseling ?

Les exemples pratiques ci-après, issus de la consultation parent-enfants, illustrent des processus possibles de blended counseling (cf. Camenzind et al. 2021) :

Echanges de consultation	1	2	3	4
Configuration	Rencontre pers.	Messagerie	Messagerie	Messagerie
Durée	60	5	10	10+10
Intervalles	départ	2 jours	13 jours	13 jours
				variable

L'utilisation de la messagerie pour une question brève a été très appréciée. La réponse n'était pas urgente. La bénéficiaire avait donc le temps de répondre.

La bénéficiaire a pu envoyer les photos par Threema et n'a pas dû se rendre au bureau pour cette réponse brève.

Source : Camenzind et al. 2021, p.37

Le tableau illustre un processus de consultation avec une bénéficiaire âgée de 36 ans et disposant de compétences limitées dans la langue locale. Après une première phase plus intensive, le suivi devait prendre la forme d'un accompagnement. Il a été prévu d'utiliser Threema comme messagerie et le téléphone pour cette seconde phase. Lors du 4^e échange, l'utilisation de la messagerie comme outil de consultation avait atteint une limite et la conseillère a décidé, après un échange de dix minutes environ, de changer de moyen de communication et d'utiliser le téléphone. (cf. Camenzind et al. , p.37).

Echanges de consultation	1	2	3	4
Configuration	Rencontre pers. à domicile	Rencontre pers. à domicile	Messagerie	Rencontre pers. consultation de quartier
Durée	60	50	5	20
Intervalles	départ	32 jours	3 jours	4 jours

Source : Camenzind et al. 2021, p.39

Ce processus de consultation concernait un couple de parents issus de la migration et a été mené en anglais. Après une première rencontre à domicile en compagnie de la sage-femme, la conseillère a proposé, lors de la seconde rencontre à domicile, d'utiliser la messagerie Threema en plus des rencontres en personne. Le couple a ensuite profité de cette possibilité pour un bref échange pour obtenir une information utile. (Camenzind et al. 2021, p.39)

La mise en œuvre réussie du blended counseling exige, en plus des fondements conceptuels, des règles claires, au sein de l'équipe, concernant la disponibilité de chacun-e et les délais de réponse (cf. Diözesan-Caritasverband Köln 2023). A l'heure actuelle, les utilisateurs-rices des réseaux sociaux sont habitués-es à recevoir des réponses presque instantanées (p. ex. sur les applications de messagerie). Il est donc très important de définir, au niveau d'une organisation, les disponibilités du personnel et les délais de réponse et de communiquer de manière explicite

ces aspects aux bénéficiaires. Ces informations peuvent figurer sur le site internet, mais devraient dans tous les cas être communiquées lors d'une première rencontre de blended counseling. Afin de ne pas créer d'attentes irréalistes auprès des bénéficiaires sur une éventuelle disponibilité 24h/24h, la disponibilité des conseillers-ères sur les médias numériques et les délais de réponse doivent être expliqués clairement.

Le délai de réponse habituel pour une consultation par e-mail est de 48-72 heures durant les jours ouvrables. Mais ce délai peut être adapté dans le contexte du blended counseling en fonction des arrangements avec les bénéficiaires.

Dans le domaine de la communication par messagerie, il est recommandé aux conseillers-ères, de prévoir plusieurs fois par semaine des plages horaires courtes (p. ex. 30-60 minutes) pour répondre aux messages de leur application de messagerie. Les conseillers-ères peuvent aussi choisir de communiquer à leurs bénéficiaires que les réponses aux messages sur messagerie arrivent en règle générale le jour même, à condition qu'il s'agisse d'un jour ouvrable (pour les conseiller-ères actifs-ves à temps partiel, il convient de renseigner les bénéficiaires sur les jours de travail dès le début d'un processus de blended counseling).

Il est important, vis-à-vis des bénéficiaires, de préciser qu'une consultation par chat exige une prise de rendez-vous, afin de s'assurer que les deux partenaires puissent communiquer par écrit de manière synchronisée (Diözesan-Caritasverband Köln 2023, p. 17).

Le niveau organisationnel

- Quelles conditions sont nécessaires au niveau institutionnel pour le blended counseling (concept, équipement technique, processus, conditions cadres, équilibre psychique des conseillers-ères, etc.) ?
- Comment s'assurer que les exigences en termes de confidentialité / protection des données soient respectées ?
- Quelles solutions techniques sont pertinentes pour le blended counseling ? Lesquelles sont réalisables ?
- Quelles compétences sont déjà disponibles (au sein de l'équipe) et où y a-t-il un besoin de formation ?

(cf. Hörmann et al. 2019, p. 11)

L'utilisation de moyens numériques dans la consultation implique que les dispositions nécessaires soient prises pour respecter la confidentialité et la protection des données, comme elles existent aussi dans le contexte des rencontres en personne. Le choix d'utiliser également des moyens de communication numériques est en principe fait à l'échelle de l'organisation. Ce choix doit aussi déterminer les configurations de communication qui seront mises à disposition pour réaliser le blended counseling. Si le choix porte sur l'utilisation d'outils supplémentaires spécifiques, p. ex. compléter les rencontres personnelles par des échanges sur une application de messagerie et un outil de vidéo-conférence, la question de la protection des données doit être résolue pour chaque outil individuellement (cf. Hörmann et al. 2023, Diözesancaritasverband Köln 2023).

Recommandations d'outils en particulier

- [ProtonMail](#) est un exemple de fournisseur de services e-mail qui répond aux exigences suisses de protection des données.
[FactSheet ProtonMail en 2 Versions](#) : pour conseillers-ères et bénéficiaires (en allemand)
- Threema est un outil de messagerie suisse conforme à la protection des données.
- Une évaluation complète (en allemand) de divers outils de messagerie peut être consultée [ici](#) (source : Kuketz IT-Security). Une bonne vue d'ensemble, bien que plus ancienne se trouve sur [educa](#) (état : novembre 2021, en allemand).

Il s'agit aussi de prendre en considération que la combinaison de diverses solutions techniques dans le cadre du processus de consultation peut conduire à un décalage chez certains utilisateurs étant donné que certaines personnes vont devoir installer de nouvelles fonctionnalités ou ne disposent pas d'appareils adaptés.

Il existe aujourd'hui divers prestataires qui proposent des solutions intégrées permettant de soutenir techniquement une démarche de blended counseling sur une seule plateforme (cf. Silfverberg/Hörmann 2022). Dans ce cas, des systèmes de documentation sont souvent proposés sur la plateforme directement. En cas d'intérêt, une organisation devrait examiner la possibilité d'adapter son système de documentation existant aux solutions techniques prévues pour la consultation dans l'espace numérique.

Termes clé

Dans le contexte du blended counseling, les termes suivants prennent une signification particulière :

- *Systematique* : les conseillers-ères connaissent les avantages et inconvénients des différentes configurations de communication : vidéo-conférence, chat/messagerie, e-mail, téléphone, rencontres en personne, et combinent de manière ciblée leurs avantages respectifs dans le processus du blended counseling.
- *Concept* : le blended counseling s'appuie sur des réflexions conceptuelles préalables, en particulier sur les questions relatives aux bénéficiaires, mais également sur les conditions cadres institutionnelles, par exemples sous forme de scénarios.
- *Sur mesure* : les réflexions préalables à la mise en place du blended counseling se réfèrent aux réalités des bénéficiaires, à leurs habitudes en tant qu'utilisateurs des médias numériques et à leurs préférences parmi les moyens de communication. Le choix des moyens de communication dans le processus de consultation est étroitement lié aux besoins des bénéficiaires. Le processus de consultation peut s'adapter en cours de route pour répondre au mieux et de manière ciblée aux objectifs de la consultation et d'utiliser les ressources disponibles de manière efficiente.
- *Configurations de communication* : ce sont les espaces numériques ou réels dans lesquels se déroule la communication et qui se combinent les uns avec les autres dans le contexte du blended counseling : les discussions en présence de tous les participants, les échanges par vidéo-conférence, les échanges par e-mail, les discussions au téléphone, la communication par messagerie (écrite ou orale) ainsi que le chat. (Hörmann et al. 2023, S. 27, 71).

Plus d'informations

Portail d'information :

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

- Informations sur les outils
- Publications en lien avec divers projets de blended counseling
- Informations sur la littérature spécialisée

Aides pour la pratique / concepts / mise en œuvre

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung: Leitfäden, Praxishilfen, Statistiken zum Thema
Online-Beratung: [bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern | Bundeskonferenz für Erziehungsberatung](#)

Diözesan-Caritasverband Erzbistum Köln e.V., (2023). *Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung*, [C_BlendedCounseling_L3.inddf](#) (11.07.2024)

Deutscher Caritasverband e.V., (2020). *Eckpunkte Blended Counseling*, [eckpunkte blended counseling 201014 v2.pdf?d=af=pdf](#) (11.07.2024)

Engelhardt E., Wenzel J. (2020) Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie Beratung und Familientherapie (Hrsg.). *Positionspapier Online-Beratung in Zeiten der Coronakrise*
https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2020_Onlineberatung-in-der-Corona-Krise-2020-03-20-VS-1-0.pdf (11.07.2024)

Hörmann, M. (2022). Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.), *Blended Counseling. Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwander*innen (MBE)*.), https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022_web.pdf (11.07.2024)

Ruf, D. (2022) Deutscher Caritasverband e.V. (Hrsg.). *Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der Suchtberatung*.
https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user_upload/Handreichung_Blended_Counseling_Stand_April_2022.pdf (11.07.2024)

Exemples issus de la pratique

Mütter- und Väterberatung Kanton Bern, Digitale Beratung: [Mütter- und Väterberatung des Kantons Bern - Digitale Beratung](#)

Pro Juventute, Elternberatung frühe Kindheit [Pro Juventute: Mutter- und Vaterberatung per Telefon und Chat](#), Programmverantwortliche Julia Baur, julia.baur@projuventute.ch, Support und Technik Beratung frühe Kindheit Trix Wagner, Beatrix.Wagner@projuventute.ch

Bibliographie

- Camenzind G., Hörmann M., Tschopp D., (2021). *Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht.* <https://irf.fhnw.ch/server/api/core/bitstreams/67252b9c-86fb-400f-aeaa-daf6e10ad8d7/content> (11.07.2024)
- Camenzind G., Hörmann M., Silfverberg M., (2023), *Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell*, Tübingen: DGVT-Verlag. Beratung Band 19.
- Engelhardt, E. M. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung (2. Aufl.)*. Vandenhoeck & Ruprecht Verlage.
- Heule, D. (2020), *Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft bei der IV-Stelle Graubünden?: Herausforderungen und Chancen, die sich bei der IV-Berufsberatung durch eine mediatisierte Kommunikation ergeben, mit Fokus auf Videoberatung*, Master-Thesis ZHAW, <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/21385> (11.07.2024)
- Hörmann, M. (2024). Blended Counseling in der Familienberatung. In: *Unsere Jugend* 11/12 2024, S. 482-489.
- Hörmann, M. (2022). Digital und analog im Mix – neue Potenziale in der Beratung. In: Newsletter sozialinfo.ch Juni 2022. <https://www.sozialinfo.ch/digitalisierung/fokusartikel/digital-und-analog-im-mix-neue-potenziale-in-der-beratung>
- Hörmann, M. (2020). Digital unterwegs im Möglichkeitsraum. In: Vogt, M. (Hg.). *Einfach kurz und gut 2.0. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie in Theorie und Praxis*. S. 119-127. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.
- Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 2/2022. S. 72-77. Online verfügbar unter: https://www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2_22-Ho%CC%88rmann_Engelhardt.pdf (11.07.2024).
- Hörmann, M./Tschopp, D./Wenzel, J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Silfverberg, M./Hörmann, M. (2024). Wegweiser für den digitalen Möglichkeitsraum – beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung* 4/24.
- Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 17. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf> (11.07.2024)
- Truttmann R., (2022), *Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Eine Untersuchung zur Qualität gemischter Beratungssettings*. Master-Thesis BFH. <https://www.soziothek.ch/blended-counseling-in-der-wirtschaftlichen-sozialhilfe> (11.07.2024)