PROJET P.A.R.T.Y.

PREVENTION AND HARM REDUCTION ACTIONS TOWARDS YOUNG PEOPLE

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

RÉDUCTION DES RISQUES EN LIGNE

Interreg France-Wallonie-Vlaanderen
PARTY
MONS
SPIRITEK
VAD
CENTRUM GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG ADENTRO
CAW versterkt welzijn

AVEC LE SOUTIEN DU FONDS EUROPÉEN
DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Interreg
France-Wallonie-Vlaanderen
UNION EUROPÉENNE
EUROPESE UNIE

PARTY

PROJET P.A.R.T.Y.

PREVENTION AND HARM REDUCTION ACTIONS TOWARDS YOUNG PEOPLE

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

RÉDUCTION DES RISQUES EN LIGNE

Avec le soutien du FEDER
Partenaires : SPVM, Spiritek, VAD, CGG Adentro, CAW Zuid-West-Vlaanderen.

https://www.projectparty.eu/

SOMMAIRE

INTRODUCTION DU CADRE ET DE LA SUBVENTION 4

1 LE PROJET P.A.R.T.Y. 6

1.1 Le contexte et les attentes du projet 6
1.2 L'évolution du projet : 2018-2022. 7

2 LES MODALITÉS DE RECRUTEMENT 9

2.1 Profil des E-volontaires 9
2.2 Canaux de recrutement 10
2.3 Protocole de recrutement 11
2.4 Défraiement et modalités d'intervention des E-volontaires 12

3 FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES E-VOLONTAIRES 13

3.1 Contenu de la formation 13
3.2 Modalités de la formation 15
3.3 Mise en œuvre 15
a. Accueil et découverte des outils 15
b. Méthodologie de travail 15
3.4 Les étapes post-formation. 16
a. Création de profil. 16
b. Période test 16
c. Intervention et suivi 16

4 COACHING DES E-VOLONTAIRES 18

5 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE : LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION EN LIGNE 19

6 LA COMMUNAUTÉ DES E-VOLONTAIRES 20

7 L'IMPORTANCE D'UNE PLATEFORME COMMUNE 22

8 LES EXPERTS 23

8.1 Les missions des experts 23
a. Interventions pré-publications 23
b. Feedback post-publications 24
8.2 Composition d'un groupe d'experts international 24
8.3 Création d'un fichier "feedback" 24
8.4 Défraiement des experts 24

9 ANALYSE ET PRATIQUE DE LA RÉDUCTION DES RISQUES EN LIGNE 25

9.1 Terrains numériques explorés : spécificités et diversités 25
a. Les facteurs à prendre en compte avant d'intervenir 25
b. Illustration de ces facteurs 29
9.2 Les cas particuliers et nos préconisations 30

10 ANALYSE DE NOTRE EXPÉRIENCE EN LIGNE 32

11 ANALYSE DE NOS DONNÉES (RÉPONSES DES E-VOLONTAIRES) 38

11.1 Sur les sites francophones 38
11.2 Sur les sites néerlandophones 40

ANNEXES 41

Annexe 1 : Profil de fonction 42
Annexe 2 : Formulaire d'évaluation 44
Annexe 3 : Support de la formation - présentation Prezi 46

INTRODUCTION DU CADRE ET DE LA SUBVENTION

Cette expérience de Réduction des Risques, en ligne, liée aux usages de drogues, a été réalisée dans le cadre du projet PARTY. Celui-ci s'inscrit dans le programme de coopération territoriale européenne **Interreg V**.

Ce guide méthodologique est l'occasion de relayer et de partager cette expérience. Ont pris part à cette démarche les opérateurs transfrontaliers suivants :

- **Le Service de Prévention de la Ville de Mons (SPVM) -** Pôle assuétudes est le chef de file du projet PARTY. Le SPVM est un opérateur des programmations Interreg depuis leur origine en 1994. L›équipe connaît donc bien le fonctionnement du programme et son histoire. D›un point de vue administratif, le SPVM, issu d›une administration communale, bénéficie du soutien des différents services communaux (comptabilité, traitements - salaires, marchés publics, GRH, communication,...). Cet ancrage communal assure des garanties dans la gestion administrative et financière du projet. Par ailleurs, c›est une structure active et innovante dans le domaine de la promotion de la santé et de la Réduction des Risques en milieux festifs depuis de nombreuses années. Cette longue expérience dans le domaine lui confère une reconnaissance au niveau local, régional et transfrontalier. Le SPVM est également un opérateur local chargé d'implanter les labels Quality Nights.
- **Spiritek** est une association lilloise (loi 1901) qui a été créée en 1996 pour informer les usagers de drogues de manière objective sur les risques liés à leurs consommations et les stratégies pour les réduire. L'association est agréée Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) depuis 2006 et Consultation Jeunes Consommateurs (CJC) depuis 2004. Spiritek est un partenaire du SPVM depuis 2002 dans le cadre du programme Interreg III. Au cours de ces années, une méthodologie, un langage et des outils communs ont été élaborés. L'équipe est familière du cadre posé par Interreg. Elle intervient sur les terrains festifs depuis 1996, et s'adapte aux réalités de ce terrain très mouvant en investissant de nouveaux lieux et territoires afin de suivre le public particulièrement mobile et évolutif dans ses pratiques. Spiritek connaît donc très bien le public transfrontalier auprès duquel elle intervient depuis sa création, ainsi que les différents acteurs de ce milieu (personnels des lieux, organisateurs d'évènements). Spiritek a par ailleurs développé à Lille les labels Quality Nights (pour les clubs) et Quality Bar (pour les bars/cafés). L'association applique une méthodologie spécifique qu'elle souhaite disséminer grâce au programme Interreg. Ces projets permettent au public des milieux festifs de se responsabiliser et de réduire les risques liés à leurs sorties. Lors de l'Interreg IV, elle a collaboré également avec Vitalsounds (CAW Zuid-West Vlaanderen) dans un projet de Réduction des Risques franco-

flamand. Forte de ces deux expériences, Spiritek et ses partenaires partageront et développeront une nouvelle technicité : des outils de Réduction des Risques et de prévention des consommations de drogues sur ce territoire, des outils en ligne plus pertinents afin d'informer un public plus large.

- **Le Centre flamand d'expertise sur l'alcool et les autres drogues (VAD - Het Vlaams expertisecentrum Alcohol en andere Drugs vzw)** est une asbl qui englobe la plupart des organisations flamandes actives dans le domaine de la problématique de l'alcool, des drogues illégales, des substances psychoactives et des jeux de hasard. Dans une optique de santé et de bien-être, le VAD a pour objectif d'augmenter les connaissances des Flamands en général et des professionnels en particulier, en termes de comportements à l'égard de l'alcool et des autres drogues. Les piliers du VAD regroupent les actions suivantes: la dispense d'informations à travers entre autres la «Druglijn» (un service d'information par téléphone), les études et la recherche, la prévention, l'assistance aux personnes, la formation et la consultation des politiques publiques. Le VAD est partenaire des pouvoirs publics flamands dans le cadre de la politique de prévention des problèmes d'alcool et de drogues. Dans ce contexte, le VAD a développé une expérience importante en tant que partenaire dans plusieurs projets européens tels que *Healthy nightlife toolbox*. De plus, le VAD effectue tous les trois ans une recherche en milieu festif. Il est depuis plus de dix ans le partenaire de Breakline et Vitalsounds. Ces deux organisations sont à la base de Safe'n Sound, un projet de prévention et Réduction des Risques en milieu festif en Flandre, géré à ce jour par le VAD. Depuis quelques années, le VAD coordonne le projet Quality Nights en Flandre. Le VAD développe des nouvelles méthodologies, qui ensuite sont implantées sur le terrain par des organisations partenaires telles que les CGG's (CSM - Centre Santé Mentale).

- **Le Centre de Santé Mentale de la Région du Grand Gand (CGG Adentro - Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg in de regio Groot-Gent)** est une asbl qui s'occupe de dispenser des traitements spécialisés et ambulatoires à des enfants, jeunes, adultes et personnes âgées avec des problèmes psychiques ou psychiatriques. De plus, le centre dispose d'une expertise particulière dans le domaine de la prévention des assuétudes (drogues, alcool) et du suicide. En tant que partenaire du VAD, le CGG a des années d'expérience avec des actions préventives dans un grand nombre de secteurs de la société. En milieu festif, le centre est impliqué dans le projet Quality Nights. Le CGG a collaboré plusieurs fois avec le CAW et est le partenaire fixe du projet Safe'n Sound en Flandre Orientale. Leur participation au projet garantit une implantation efficace du Quality Bar dans l'arrondissement Gantois et la mise en place d'interventions de Safe'n Sound en Flandre Orientale. Les CCG's ont aussi beaucoup d'expérience dans le domaine de la formation d'intermédiaires professionnels et bénévoles. Ceci est une plus-value pour la formation des e-bénévoles.

- **Le Centre d'Aide Sociale de Courtrai (CAW - Centrum Algemeen Welzijnswerk zuid west vlaanderen)** est une asbl qui soutient les personnes ayant des questions et problèmes concernant le bien-être (relationnels, personnels, financiers, administratifs, juridiques, matériels, de logement, familiaux,...). Chaque CAW a également une offre d'aide aux jeunes, connus sous le nom de JAC. Le CAW collabore avec d'autres partenaires pour promouvoir le bien-être général dans sa zone (et au-delà) et construire une offre en première ligne avec eux. Le CAW était la première instance dans la région à identifier le besoin d'une stratégie de prévention et réduction des risques en milieux festifs. Les consommateurs récréatifs ne sont pas attirés par les structures classiques, et ne se sentent pas concernés par l'aide aux consommateurs de produits psychoactifs traditionnels. De plus, ils ne veulent pas être identifiés comme «consommateurs problématiques». De même, la prévention ordinaire n'a pas pu atteindre ce groupe. Pour cette raison, il y a plus de 10 ans le CAW a créé l'organisation «Vitalsounds» (qui est à la base de Safe'n Sound). Le CAW a également déjà travaillé plusieurs fois avec le VAD, et ils étaient avec Vitalsounds et Safe'n Sound actifs dans divers lieux Quality Nights. Sous la coordination du VAD, le CAW est le partenaire principal pour le projet Safe'n Sound en Flandre Occidentale. A ce titre, il est un opérateur expérimenté et de choix pour coordonner les jobistes/bénévoles (pairs) qui œuvrent en ligne en Flandres, en collaboration avec CGG Adentro et les autres partenaires francophones et français.

1 LE PROJET P.A.R.T.Y.

I.I. LE CONTEXTE ET LES ATTENTES DU PROJET

Le Projet PARTY, qui réunit des opérateurs belges et français actifs dans la Réduction des Risques (RdR), a pour objectif de responsabiliser le public transfrontalier (en milieu festif et en ligne) en facilitant l'accès à l'information ainsi qu'aux outils de prévention et de RdR. Le projet a également pour mission d'améliorer le contexte en formant et en responsabilisant les acteurs des milieux festifs (via les labels Quality Nights, Quality Events, Quality Bar).

Le projet PARTY comporte six modules de travail. Le premier module concerne la gestion du projet et le second la communication. Les modules de travail relatifs à ce guide méthodologique sont les **modules 3 et 4**. Le module 3 traite de la **«recherche et développement de la méthodologie»**. Le module 4, que nous expliquerons tout au long de ce guide, concerne **"la Réduction des Risques en ligne"**.

Le 5e module est dédié à la responsabilisation des acteurs des lieux festifs à travers le développement des labels Quality Nights. Ce module est également destiné aux interventions sur les terrains et dans les milieux festifs. Il réunit les professionnels et les jobistes/volontaires qui interviennent en milieux festifs tels que : festivals, boîtes de nuit, bars, salle de concerts, etc. au moyen de l'installation d'un stand de prévention et de Réduction des Risques.

Le dernier module concerne l'évaluation du projet.

Avec l'émergence des réseaux sociaux, plusieurs études démontrent une utilisation de plus en plus importante d'internet. Les jeunes en sont les principaux utilisateurs. En ce qui concerne l'usage des drogues, internet est donc un lieu privilégié et facile d'accès (où l'anonymat est possible) pour s'informer sur des conduites stigmatisées et/ou illicites, voire d'acheter des stupéfiants. Aussi, les questionnements, l'offre d'informations et de conseils en ligne, s'y sont considérablement développés.

Désormais, chacun est en mesure de dialoguer en ligne avec un professionnel spécialisé, de rechercher des informations ou de discuter au sein d'un groupe de pairs, et ce, sans sortir de chez lui. Cependant, comment faire le tri entre les informations objectives ("scientifiquement validées") et les informations subjectives (telles que les expériences personnelles).

Nous pouvons trouver sur des forums tels que «Doctissimo» de véritables appels au secours, émanant de personnes ne parvenant pas à trouver d'informations valables et pertinentes. Les internautes présents sur ce type de forum ne s'appuient généralement sur aucune base scientifique. D'où l'utilité de recourir à de nouvelles formes d'actions permettant d'établir un contact avec eux et de répondre à leur demande.

Le fondement de notre méthodologie est «l'outreach», qui signifie «aller vers». Ainsi, les volontaires que nous avons recrutés, vont à la rencontre des usagers et ne se contentent pas de les attendre. Les E-volontaires proposent une aide, des conseils, donnent des informations justes ainsi qu'une orientation vers d'autres dispositifs si nécessaire.

C'est pourquoi l'équipe du projet sélectionne les E-volontaires (selon un profil spécifique) et dispense une formation pour devenir "E-volontaire". D'après les indicateurs du projet, 35 E-volontaires doivent être formés. Les E-volontaires sont formés dans leurs langues d'origine (français ou néerlandais) par les opérateurs.

Le but est de répondre à 50 messages en l'espace de 2 ans.

A la page suivante se trouve la définition de certaines notions et concepts importants qui reviendront tout au long de ce guide.

1.2 L'ÉVOLUTION DU PROJET : 2018-2022

Dans la fiche projet qui a été établie avant la mise oeuvre effective du projet, le module 3 «recherche et développement de la méthodologie» était envisagé comme suit :

La recherche se concentrera essentiellement sur l'utilisation des ressources en ligne (forums, sites web, applications, médias sociaux, etc) et explorera des stratégies de Réduction des Risques et de prévention en ligne.

Une méthodologie transfrontalière de Réduction des Risques et de prévention en ligne sera développée avec l'appui des utilisateurs et des modérateurs des forums.

Les opérateurs du projet collaboreront sur l'élaboration de cette méthodologie. Les opérateurs seront responsables du corpus de documents dans leurs propres langues et de leur mise en commun. Nous nous appuierons sur l'expérience de travail de chacun des opérateurs mais aussi sur des aides extérieures.
L'équipe sera active en ligne en tirant parti des ressources déjà susceptibles d'intéresser le public cible (Dr. X en Espagne, Not for HUman en France, Tripsit, etc).

Ce module de travail comporte 5 activités :

1. Recherche sur des études et des exemples d'expériences similaires à l'international et inventaire des stratégies concluantes.
2. Identification des forums existant pour leur proposer une collaboration. Choisir les plus pertinents et lancer la prise de contact. Identifier les besoins et les failles sur les sites et les forums.
3. Développement d'une méthodologie pour les E-volontaires.
4. Évaluer la nécessité de faire appel à un groupe d'experts et sa composition.
5. Prise en compte de l'expérience Quality NIghts, mise en commun des compétences et prise en compte des besoins locaux.

En s'appuyant sur les activités 1 et 2, une méthodologie sera élaborée et rassemblée au sein d'un guide méthodologique.

Différentes thématiques y seront abordées :

a. Nombre d'E-volontaires souhaité
b. Éthique et déontologie dans le cadre de la communication en ligne
c. Élaboration d'un profil de fonction et procédure de recrutement des E-volontaires
d. Formation, accompagnement et succession des E-volontaires
e. Communication sur les forums (Temps, fréquence, langue, anonymat ou affiliation au projet)
f. Communication entre partenaires (entre les opérateurs, travailleurs-volontaires, les experts du groupe et les modérateurs des forums)
g. Mise en place du système de défraiement pour les E-volontaires.
h. Succession et évaluation des activités en ligne.

En pratique le travail s'est réalisé selon le processus suivant :

- En 2018 et au premier semestre 2019, l'équipe a consacré ses efforts à **l'élaboration d'un protocole d'intervention en ligne** et à la **recherche des outils nécessaires** à ce dernier.

  Pour ce faire, les partenaires ont :
  - → consulté la littérature internationale et les exemples de prévention et de Réduction des Risques, afin de faire l'inventaire des stratégies effectives. Il s'est avéré qu'il existait très peu de littérature sur le sujet.

- → identifié les forums existants et évalué, via des enquêtes, la pertinence d'intervenir sur ces lieux ainsi que le besoin de leur communauté (questions posées, réponses apportées, etc.), afin de faire une sélection.
- → sollicité une éventuelle collaboration avec les modérateurs de ces forums.

En parallèle, les recherches ont également porté sur un référencement des ressources scientifiques que les E-volontaires peuvent utiliser comme outils de référence (forums, sites web, applications, etc), et sur les manières efficaces et éthiques de faire de la Réduction des Risques en ligne au sujet des drogues.

Suite à ce travail de recherche méthodologique, l'équipe a développé un protocole de travail en ligne comprenant l'élaboration d'une formation pour les E-volontaires et la constitution d'un groupe d'experts.

- Durant le second semestre de 2019, l'équipe a élaboré **le profil attendu des futurs E-volontaires** ainsi que **le contenu de la formation** qui leur est donnée. Celle-ci est identique dans les deux langues (fr/nl) pour garantir une certaine cohérence. Elle se compose de différentes parties allant de la présentation du projet jusqu'à l'accompagnement des E-volontaires sur les "terrains" en ligne. Néanmoins, cette formation peut évoluer au fil du projet en fonction de l'expertise et des retours des E-volontaires. Elle reste obligatoire car elle garantit une base solide d'informations à maîtriser pour intervenir en ligne.

- En 2020, **les sessions de recrutement et de formation** ont commencé à être dispensées par les différents partenaires et se sont succédées jusqu'à la fin du projet dans le but de garder plusieurs E-volontaires actifs. Vers la mi-2020, **les premières interventions en ligne** ont débuté sur des forums francophones et néerlandophones.

- En 2021-2022, les **interventions se sont intensifiées** et la **méthodologie s'est améliorée** petit à petit en fonction de la réalité des terrains en ligne et de l'expérience des E-volontaires.

■ ***Qu'est-ce que la Réduction des Risques (RdR) ?*** *La RdR est une stratégie de santé publique qui vise à prévenir les dommages liés aux usages de drogues et à réduire leur impact sur la santé mentale, psychologique, sociale et physique des consommateurs. La RdR se distingue du traitement et de la prévention dont elle se veut complémentaire.*

(La charte de la RdR élaborée par l'asbl Modus Vivendi est disponible sur le site web : https://modusvivendi-be.org/?-Charte-de-la-RdR-41-)

■ ***Qu'est-ce qu'un E-volontaire ?*** *Un E-volontaire est un bénévole (flamand, wallon ou français) qui intervient en ligne (E-volontariat). Ces interventions de Réduction des Risques se font principalement sur les forums - de pair à pair. Cette pratique consiste à partager des informations objectives sur des forums où les personnes viennent discuter des drogues et de leurs modes de consommation en fournissant la/les bonne.s information.s et/ou le.s lien.s vers la/les bonne.s source.s où ces informations sont consultables.*

■ ***Qu'est-ce qu'un jobiste ?*** *Un jobiste est une personne consommant ou ayant consommé une ou plusieurs drogues (dont l'alcool) qui accompagne les professionnels de la RdR lors des interventions en milieux festifs et qui intègre un travail de RdR. Leur rôle est de dialoguer pour échanger et délivrer des informations objectives et non-jugeantes sur les produits et leurs usages, de distribuer du matériel (bouchons d'oreilles, roule ta paille, préservatifs, etc.) et de donner des conseils de RdR. Ces actions s'inscrivent dans une démarche appelée "pair-aidance" et qui constitue l'essence même du travail participatif et de responsabilisation.*

2 LES MODALITÉS DE RECRUTEMENT

2.1. PROFIL DES E-VOLONTAIRES

Le rôle des E-volontaires est d'éclairer et apporter leur soutien aux internautes sur les forums en proposant des informations correctes et/ou les liens vers des plateformes/sites où ces informations peuvent être consultées. Ainsi, selon notre conceptualisation, le profil du E-volontaire doit s'appuyer sur plusieurs compétences essentielles. Bien que les E-volontaires seront formés, certains savoirs, savoir-faire et/ou savoir-être sont requis :

- Avoir des **facilités pour communiquer en ligne** : Le E-volontaire interagit en ligne, il doit donc avoir de bonnes compétences rédactionnelles de base (bonne orthographe, syntaxe, vocabulaire utilisé approprié, taper vite, etc). De plus, savoir lire un texte et/ou écrire avec empathie font aussi partie des compétences requises. Ce sont des compétences importantes, car en ligne, la personne n'est pas "visible".
  La communication en ligne et en face à face sont deux choses différentes. Lorsqu'on communique en ligne, il est impossible d'observer la communication non-verbale de la personne : ses gestes, son regard, son attitude ainsi que ses réactions à ce que son interlocuteur lui a écrit. Pour rester prudent, il faut trouver l'équilibre entre "trop en dire" ou "pas assez". Inutile de les submerger d'informations.
- Être à l'aise avec les nouvelles technologies : en plus de connaître les compétences de base sur les ordinateurs et internet, il est important d'avoir un sens critique face aux médias. Il est attendu que les E-volontaires s'entraident si nécessaire.
- **Se montrer positif·ve/non-jugeant·e** par rapport aux autres E-volontaires et aux consommateurs de produits psychoactifs : c'est important d'avoir une attitude neutre, responsabilisante et positive. Comme lors du travail en milieux festifs, les E-volontaires ne sont pas là pour juger les consommations des personnes. Sinon, le résultat des actions en ligne compromet notre éthique de travail.
- Avoir un **intérêt pour les informations objectives** et/ou avoir des **connaissances sur les drogues illégales** (les "classiques", les NPS et la Réduction des Risques).
- **Faire preuve d'autonomie et de "débrouillardise"** pour trouver rapidement ce type d'information en ligne. Être conscient de la complexité des questions relatives aux drogues pour pouvoir donner la bonne information. Les E-volontaires ne sont pas des professionnels de la santé. Ils fournissent des informations factuelles sur les drogues (illégales) et sur la manière de réduire les risques liés à leur consommation.

- **Faire preuve de transparence** : Le E-volontaire doit être capable de gérer cela en interne (vis à vis des autres E-volontaires ou des employés du projet PARTY) comme en externe (vis à vis des internautes en expliquant sa démarche sur les forums via sa signature par exemple) et être capable d'avoir une attitude ouverte à ce sujet. De plus, il est important de faire preuve d'ouverture d'esprit dans une organisation où chacun peut apprendre les uns des autres.

- **Accepter de suivre une formation spécifique à l'E-volontariat.**

- **Comprendre les possibilités et les limites de l'E-volontariat** : les E-volontaires ont connaissance d'une panoplie d'outils qui existent et qu'ils peuvent utiliser lors de leurs interventions en ligne. De plus, les E-volontaires connaissent les forces et les faiblesses de certains outils.

Nous portons également une attention particulière à certains critères tels que les connaissances linguistiques, les études/formations et les affinités avec le milieu de la consommation.

La fiche profil du "E-volontaire" se trouve en ***annexe 1***.

2.2. CANAUX DE RECRUTEMENT

Pour recruter des E-volontaires nous utilisons plusieurs canaux, à savoir, :

- **Les réseaux internes** : nous contactons les volontaires déjà actifs dans nos organisations. De fait, nous demandons à ces volontaires qui interviennent avec nous en milieux festifs, s'ils sont intéressés par les interventions en ligne.

- **Les réseaux sociaux** : nous partageons des annonces sous forme de publications (sponsorisées ou non) sur la page Facebook du projet PARTY ; les différentes pages Facebook des opérateurs (Iperrfestif, Spiritek Asso, Safe'n Sound, etc) ainsi que les pages Facebook de certains groupes étudiants (ex : Hogeschool VIVES, UMONS, etc) et des clubs de jeune (ex : JC ten Goudberge).

- **Les réseaux "externes"** tels que le réseau associatif : nous contactons les partenaires actifs dans le secteur de la prévention et de la Réduction des Risques afin qu'ils diffusent nos annonces (Centra Geestelijke Gezondheidszorg, Centra Algemeen Welzijnswerk, asbl Sésame et le Saser de Namur, Modus Vivendi, La Caho de Tournai, etc.)

- **Les autres sites web sur lesquels nous publions régulièrement des annonces :**
  - → La Plateforme belge de Volontariat Francophone (www.levolontariat.be)
  - → La Plateforme française du service civique (service-civique.gouv.fr) : ce site internet permet de retrouver toutes les informations nécessaires et les différentes offres de service existant au niveau national. Suite à la création d'un compte associatif, nous publions notre annonce sur la Plateforme durant un mois. Un tri des candidatures est effectué et nous recevons en entretien les 3 candidats qui semblent les plus motivés et qui correspondent le mieux aux attentes.
  - → Les sites web flamands suivant : 11.be, Vrijwilligerswerk.be, Giveaday.be
  - → **Via les forums** : Nous pouvons contacter des personnes qui sont actives sur les forums afin de savoir si elles souhaitent prendre part à notre projet.

2.3. PROTOCOLE DE RECRUTEMENT

- **Pour le volontariat sans contrat / Accord de volontariat (Wallonie-Flandre) :**

Les personnes intéressées doivent compléter un formulaire de candidature sur le site web du projet : https://www.projectparty.eu/E-volontariat/. Sur base des informations reçues et échangées par mail ou via un entretien avec les candidats, nous analysons (au regard du profil recherché) et acceptons ou non leur candidature. Ensuite, nous leur proposons de suivre une formation. Celle-ci est gratuite et obligatoire pour devenir E-volontaire. Pour ce faire, nous envoyons un doodle aux personnes sélectionnées où nous proposons diverses dates et plages horaires (semaine, week-end, matin, après-midi, etc) afin d'être le plus flexible possible. Nous essayons de nous adapter au mieux étant donné qu'il s'agit de volontariat et que les candidats ont souvent une vie privée déjà bien active.

En parallèle, une fois la date de formation fixée, nous en faisons la publicité sur les réseaux sociaux. De cette manière, de nouvelles personnes peuvent également s'inscrire à la formation (elles devront bien entendu procéder à l'envoi du formulaire de candidature).

- **Pour le volontariat avec un contrat de type « service civique » (France) :**

Une offre de recrutement est postée sur le site (service-civique.gouv.fr), tous les six mois, et regroupe un descriptif de l'organisme accueillant, les différentes missions de la personne en service civique ainsi que certaines qualités attendues. Les personnes intéressées postulent via un message qui peut être accompagné d'un CV ou non. Ensuite, l'équipe qui accompagnera le service civique fait un premier tri des différents postulants afin de sélectionner les trois candidatures qui, selon eux, colleront le plus aux missions proposées. Dans

un second temps, ces trois candidatures sont présentées en réunion d'équipe, afin de valider le choix de manière collégiale. Les personnes sont ensuite rencontrées une à une afin d'évaluer leur motivation, leurs connaissances, leur compréhension du projet et leurs attentes. Nous faisons notre sélection et la personne choisie rencontre le directeur pour un dernier entretien avant la signature de son contrat. S'ensuit alors une période de découverte de la structure ainsi que la formation du volontaire.

2.4. DÉFRAIEMENT ET MODALITÉS D'INTERVENTION DES E-VOLONTAIRES

Les lois régissant le défraiement des volontaires varient entre la France et la Belgique, les systèmes de défraiement sont différents.

L'association Spiritek engage les volontaires via le service civique. Dans le cadre de ce contrat, une personne peut travailler au sein de l'association pendant 6 mois. Elle ou il bénéficie d'une rémunération mensuelle pour travailler 24h/semaine. La rémunération et le temps de travail des E-volontaires en France sont plus importants qu'en Belgique.

En Belgique, un volontaire / jobiste peut toucher 34€ max par jour soit 1361,23€ / an. Attention: ceci s'applique à tous les volontariats qu'il/elle effectue et se cumule. Les volontaires/jobistes cumulant les engagements doivent être attentifs·ves à ne pas dépasser cette somme pour éviter de payer des impôts supplémentaires.

Les paiements ont lieu tous les mois.

- **Pour le volontariat sans contrat (Wallonie - Flandre) :**

Les E-volontaires interviennent en ligne selon leurs propres disponibilités. Nous ne fixons pas de plage horaire ou de période de travail. S'ils le souhaitent, ils peuvent entrer leurs heures d'intervention dans l'application Podio "Who's working & When?". Une fois par mois, nous organisons une réunion de suivi ou nous les contactons par mail afin qu'ils nous expliquent ce qu'ils ont fait. Ce système est basé sur la confiance entre les E-volontaires et les membres du projet PARTY.

Ce défraiement se fait sur base de la convention de volontariat belge que les E-volontaires signent.

Nous avons convenu de défrayer nos E-volontaires via un forfait de 30 euros pour 4h d'intervention soit 7,50 euros pour 1h. Nous prenons en compte les tâches et actions suivantes pour le défraiement :

- recherche de questions sur les forums,
- recherche d'informations sur les site web,
- rédaction d'une réponse,
- échanges et commentaires avec les autres E-volontaire (sur sa question ou celle de l'autre E-volontaire),
- relecture et vérification,
- publication d'une réponse sur un forum après validation de l'équipe,
- répondre aux questionnements pouvant suivre cette réponse.

- **Pour le volontariat avec contrat (France) :**

Concernant le volontaire en service civique, ce dernier signe un contrat avec l'organisme accueillante (ayant un agrément national pour accueillir un service civique) pour une durée de 6 mois. En termes d'horaire, c'est cette structure qui le fixe (allant de 24h à 35h par semaine). Ces heures sont malléables en fonction des besoins de l'organisation et des missions, elles peuvent être effectuées en journée, en soirée ou en week-end et selon les souhaits du volontaire. Comme cité plus haut, le volontaire perçoit chaque mois une indemnité d'une valeur de 473,04 euros/mois. Il peut également recevoir une bourse supplémentaire sur critères sociaux (107,68 euros/mois).

3 FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES E-VOLONTAIRES

Grâce à nos connaissances sur les produits psychoactifs, sur la Réduction des Risques et nos propres expériences professionnelles de terrains ainsi que les recherches effectuées, les entretiens avec les modérateurs des forums, les échanges avec les experts du groupe, et les enquêtes/retours que nous avons eus sur les forums, nous avons créé une formation pour préparer les E-volontaires à intervenir en ligne.

3.1. CONTENU DE LA FORMATION

Celle-ci est composée de quatre parties :

- **Présentation du projet PARTY et du rôle d'un E-volontaire :**

  Afin que nos candidats (E-volontaires) puissent situer leur rôle dans un contexte plus large, nous présentons les partenaires associés et nous détaillons le projet dans sa globalité. Ensuite, nous proposons notamment aux candidats de réaliser un exercice de recherche et de mise en situation, où ils sont invités à se mettre dans la peau d'un usager/questionneur à la recherche d'informations sur un produit et/ou son mode de consommation. L'objectif de cet exercice est de trouver les avantages et les inconvénients de ces recherches "online". Cela permet d'embrayer sur la définition du rôle d'un "E-volontaire" ainsi que la pertinence/nécessité de l'action qu'il va mener.

- **Produits psychoactifs et Réduction des Risques (RdR) :**

  Dans cette partie, nous définissons le concept de RdR (sa philosophie, ses valeurs et ses principes). Cet aspect de la formation est très important car il constitue la base de nos interventions en ligne.

  Vient ensuite, une revue de l'ensemble des produits psychoactifs fréquemment évoqués, leurs formes, leurs effets (désirables / indésirables et sur le système nerveux central), les modes de consommation, et comment réduire les risques associés. Selon le partenaire, ce point peut être dispensé à un autre moment (en tant que module complémentaire).

  Nous abordons également les différents usages des produits psychoactifs, le mésusage ou la dépendance, notamment en lien avec le modèle bio-psycho-social d'Olivenstein (triangle de l'usage).

  Cette étape est incontournable afin d'outiller le E-volontaire en connaissances utiles et justes et lui donner une base solide pour pouvoir aborder sereinement le vaste monde d'internet. Les différents échanges qui en découlent permettent de s'assurer que le volontaire a bien intégré les valeurs liées à nos missions de Réduction des Risques. Le non jugement, comme la transmission d'informations pragmatiques jouent un rôle primordial dans l'activité du E-volontaire.

Par ailleurs, nous leur communiquons des outils et des sources fiables qu'ils pourront utiliser lors de leurs interventions en ligne.

- **La communication en ligne**

Nous expliquons comment reconnaître une source fiable et citer cette source. Nous présentons la distinction entre un fait, une opinion et une histoire, et nous définissons ces concepts afin qu'ils sachent comment communiquer leurs expériences et/ou conseils de façon pertinente et en toute neutralité sur les forums.

Ensuite, nous leur donnons des explications sur les différents phénomènes d'internet auxquels ils seront confrontés tels que le "trolling", les "memes" et le fait qu'Internet répertorie absolument tout ("Internet n'oublie jamais"). Nous les conseillons quant à la manière de réagir face à cela.
L'éthique et la déontologie du travail en ligne sont également abordées.
Enfin, en guise d'exercice, nous analysons une question provenant d'un forum et la réponse donnée par un E-volontaire.

Nous clôturons cette partie en donnant quelques conseils pour communiquer en ligne. Voici quelques exemples de conseils donnés lors de la formation :

- *"Écoute" de manière active : qu'est-ce qui (n') est (pas) écrit ? Comment cela est-il écrit ?*
- *Écris brièvement en allant à l'essentiel (souvent, seulement 30% d'un article est lu // à l'affichage smartphone)*
- *Écris avec rythme (courtes et longues phrases, changer la forme, utiliser des résumés, etc)*
- *Ne dis pas des choses dont tu n'es pas sûr*
- *Clarifie la demande si nécessaire*
- *Ne laisse pas un message sans réponse trop longtemps (internet évolue trop rapidement)*

- **En pratique**

Ensuite, la méthodologie spécifique au travail en ligne est abordée. Le formateur présente au E-volontaire les différents processus méthodologiques liés à ses missions, allant de la découverte d'un message d'un usager jusqu'à la réponse apportée à ce message. Ce chapitre est également consacré en partie à l'utilisation de Podio, à savoir, une plateforme de travail propre au projet qui centralise toutes les interactions et les informations relatives aux interventions en ligne. De fait, les E-volontaires encodent les questions qu'ils trouvent sur les forums et proposent des réponses. Ensuite, ils peuvent communiquer de manière fluide entre eux et/ou avec les équipes du projet, ainsi que des experts* afin de compléter et agrémenter la réponse. Enfin, ils reçoivent une validation avant de la publier sur le forum.
*(*des informations complémentaires sur les experts se trouvent **au point 8** de ce guide)*

Nous détaillons donc les points suivants :

- *Comment enregistrer toutes les différentes questions et réponses ?*
- *Comment entrer en contact avec les experts ?*
- *Qui évaluera vos réponses ?*
- *Quand pouvez-vous poster vos réponses ?*

Pour répondre à ces questions qui permettent d'utiliser cette application avec plus d'aisance, nous leur fournissons un document "Podio étape par étape" avec des explications et des captures d'écran issues de l'application.

Dans un second temps, nous leur donnons également des balises en ce qui concerne toute la dimension éthique et déontologique des interventions online (conseils, ligne de conduite, à ne pas faire, etc.)

Pour clôturer, nous leur communiquons une liste de forums sur lesquels ils peuvent intervenir et nous leur donnons les étapes pour créer un profil à utiliser pour les interventions (pseudo, photo de profil, signature et description du profil).

Le contenu de la formation est évolutif. De fait, les E-volontaires sont invités à compléter un formulaire pour donner leur avis sur la formation. Celle-ci peut donc être adaptée selon les remarques.

Un exemplaire du formulaire d'évaluation se trouve en ***annexe 2.***

Le support visuel Prezi de notre formation se trouve en ***annexe 3***.
Nous précisons pour cette annexe que, selon la version linguistique, chaque opérateur s'est approprié le support de présentation.

3.2. MODALITÉS DE LA FORMATION

- **Pour le volontariat sans contrat/ accord de volontariat :**

La formation se déroule généralement en journée de 9h à 15h (+/- 6h) avec trois temps de pause programmés (2X 15 minutes et 1X 1 heure sur le temps de midi).

Pour permettre le bon déroulement de cette formation, nous suivons un planning précis où le temps de présentation de chaque partie (décrite ci-dessus) a été préalablement définie et minutée, ainsi que l'intervention ou la partie d'intervention du formateur. Chaque présentation s'appuie sur un support visuel créé via PREZI.

La formation a été conçue pour pouvoir se donner en présentiel. Lors de leur venue dans nos locaux, les candidats reçoivent un dossier composé de plusieurs documents tels que la Charte de la Réduction des Risques, quelques brochures/ outils de Réduction des Risques, un document contenant les explications sur l'espace de travail Podio, etc.

Nous avons été contraints d'adapter la formation suite à l'arrivée de la crise sanitaire de la Covid19. Ces adaptations nous ont permis de continuer à maintenir la dispense de la formation. Ainsi, nous avons formé des E-volontaires en utilisant différents logiciels de vidéoconférence en ligne tels que "Microsoft-Teams"©. La durée de la formation est limitée à 4h.

Lors de la formation, nous invitons les candidats à remplir une convention de volontariat. Celle-ci n'est pas un contrat, mais elle cadre le travail du E-volontaire.

- **Pour le volontariat avec un contrat de type "service civique" (France)**

La spécificité du contrat entre l'organisme et le volontaire permet une période de formation et d'accueil spécifique. Il est vrai qu'un nombre plus conséquent d'heures de travail permet indéniablement plus de présence au sein de la structure et permet aussi une ressource disponible en permanence pour le E-volontaire. Concernant la formation, cela permet ainsi de plus facilement la réaliser en présentiel, de favoriser l'échange et d'approfondir toutes les thématiques abordées par le formateur. Le point 3 détaillera « la mise en œuvre ».

3.3. MISE EN ŒUVRE

Ce point est spécifique à la procédure mise en place pour le volontariat avec un contrat de type « service civique » .

a) Accueil et découverte des outils

Une fois engagé, le E-volontaire est accueilli par l'un des membres de l'organisme travaillant sur le projet 2.0, qui lui présente également les locaux. Il est ensuite amené à se présenter aux différents membres de l'équipe afin de favoriser le plus rapidement son intégration. Il est important que chaque salarié.e puisse prendre un temps pour discuter avec le E-volontaire, afin de lui présenter ses missions et ses domaines de spécialisation s'il y en a. Cela lui permettra également de savoir vers qui se tourner en fonction des questionnements auxquels il sera confronté.

Un ordinateur portable est remis au E-volontaire afin de lui permettre de pouvoir travailler au sein de la structure ou de chez lui. Les codes d'accès qui lui permettent de se connecter aux différentes plateformes nécessaires à la réalisation de ces missions, lui sont également transmis.

Commence alors un premier travail d'exploration des différents outils (Podio, serveur commun interne à l'organisation, les différents forums investigués) afin que le E-volontaire puisse se familiariser aux ressources mises à sa disposition pour mener à bien ses différentes missions.

b) Méthodologie de travail

Le E-volontaire reçoit une présentation globale de l'organisme, ses diverses missions/services, ses valeurs ainsi que son historique. Cette étape favorise notamment son intégration.

Il reçoit par la suite une formation, étalée sur plusieurs jours, dont le contenu est consigné au point 3.1 ci-avant.

Il est nécessaire que le formateur adapte la formation à chaque E-volontaire. La motivation étant le principale seule pré-requis au recrutement, c'est au formateur de s'adapter aux savoirs du E-volontaire et de cibler les lacunes de celui-ci pour lui apporter toutes les compétences nécessaires à ses missions (Réduction des Risques, communication en ligne, rédaction, etc).

3.4. LES ÉTAPES POST-FORMATION

a) Création de profil

Après avoir suivi la formation, les E-volontaires créent leur profil sur les forums et sur Podio.

L'identité renvoyée est importante. Nous voyons le E-volontariat comme une extension du travail réalisé sur le terrain de manière générale, y compris dans les festivals ou dancing … Nos organismes sont bien connus des différents milieux de la nuit et ont une identité propre. Les personnes que nous rencontrons sont satisfaites de notre travail. Nous tentons d'étendre cette réputation en ligne également. C'est pourquoi il est important pour chaque équipe de tout relire (via Podio) quand les E-volontaires communiquent (= interventions qualitatives).
Nous souhaitons qu'ils respectent certains critères et insèrent des éléments dans leur profil tels que la description du projet, le lien vers le site web du projet et le petit formulaire d'évaluation de la réponse. Nous sommes également attentifs au choix de leur logo et pseudo (nom, pseudonyme ou encore le nom du projet).

Nous proposons ainsi :

- d'utiliser le logo Interreg Projet PARTY sur les différents avatars des forums,
- d'utiliser la description du profil de l'avatar afin de fournir plus d'explications sur le projet,
- d'introduire des liens internet dans la signature : un pour l'explication de notre projet, un pour le site internet PARTY et un pour l'évaluation.

Les E-volontaires peuvent utiliser leur propre prénom ou un pseudo. Le nom "PARTY" doit être ajouté devant celui-ci. (ex. PARTY Adrien)

Ces critères permettent également de garantir une certaine standardisation entre les E-volontaires et de les identifier sur les forums. De cette façon, cela leur donne plus de crédibilité et, sur le long terme, cela pourrait également leur permettre d'avoir une bonne réputation "en ligne" au nom du projet.

De plus, il est important que les E-volontaires puissent être identifiés pour éviter que des personnes extérieures au projet se présentent comme des volontaires PARTY. Pour éviter cela, tous les pseudos des E-volontaires sont répertoriés et consultables sur notre site web (https://www.projectparty.eu/e-volontariat/).

A titre informatif, voici les forums où les E-volontaires interviennent :

- Changingperspective.info
- Drugsforum.info
- Drugsforum.nl
- Dhpforum.nl
- https://www.reddit.com/r/Drugs/
- Jeuxvideo.com
- Paryflock.nl
- Doctissimo.fr

b) Période de test

La période de formation étant terminée, le E-volontaire va donc pouvoir s'exercer en observant les forums pour comprendre leur fonctionnement et comment ils communiquent avec leur communauté, en rédigeant des messages (fictifs) ainsi qu'en se familiarisant avec le processus de validation (sur Podio). Ainsi commence la période de test (d'une durée de deux semaines environ).

Les membres du projet doivent apporter leur soutien durant cette période, que ce soit, dans la recherche de questions, d'information, la rédaction du message ou encore la modification de ce dernier. Cette période doit aussi être un temps d'échange, de soutien et de renforcement entre les formateurs et l'E-volontaire. Elle permet aussi d'identifier les facilités et les difficultés dans la rédaction des messages. S'ils s'avèrent justes et appropriés, alors le E-volontaire peut débuter son activité en ligne pour le Projet PARTY.

c) Intervention et suivi

Nous avions essayé de déterminer le temps de travail par semaine ou pour 15 jours des E-volontaires, mais cela s'est avéré trop compliqué. De fait, les E-volontaires ont tous des agendas différents. Ils peuvent donc choisir quand et combien de temps ils souhaitent être en ligne et intervenir. Ils peuvent déterminer quel est le bon moment pour eux (selon leur agenda ou leur observation des flux sur les forums). Ils décident également combien de temps par jour il est possible de consacrer à la réalisation de leurs missions en ligne. Enfin, ils déterminent leur propre rythme.

Concernant le E-volontaire français en service civique, son temps de travail est de 24 heures

par semaine. Sur base des heures d'ouverture de l'organisation (du mardi au vendredi), son temps de travail est réparti à raison de 6 heures par jour (obligatoires sauf circonstances exceptionnelles). Ses horaires et jours de travail sont modulables en fonction de ses propres observations et des besoins de ses missions ou de l'organisation. Il peut également travailler le week-end si le besoin est présent.

Les E-volontaires peuvent avertir les autres qu'ils sont en ligne via Podio.

Les détails techniques sont également importants :

- l'E-volontariat peut être effectué n'importe quand et n'importe où,
- l'E-volontariat doit être effectué sur un réseau internet sécurisé, et non sur le wifi public ou un hot spot,
- utiliser des réseaux protégés par un mot de passe (WPA2),
- éviter les sites internet demandant des informations personnelles ou des données sensibles,
- être sûr que la connexion est sécurisée ("https:") si possible.

Les E-volontaires recherchent des questions sur les forums. Ensuite, ils préparent la réponse à la question sélectionnée et utilisent Podio pour proposer la réponse à la question qu'ils ont écrite. Ils peuvent également se rendre sur Podio pour commenter les réponses des autres.

Ainsi, cela permet de co-construire les réponses et d'échanger avec les autres E-volontaires ou les équipes du projet si des modifications sont nécessaires, ou encore de faire appel à un expert. Cela permet également de valider les réponses avant qu'elles soient publiées afin de garantir une certaine "qualité" de la réponse.

Outre l'utilisation de Podio qui centralise les données relatives aux questions des internautes et les réponses de nos E-volontaires, un tableau a été élaboré via Excel. Ce tableau permet de répertorier d'autres données liées aux interventions de nos E-volontaires et aux profils des internautes.

Par ailleurs, dans le but d'évaluer au mieux les réponses publiées par les E-volontaires sur les forums, nous avons développé un formulaire en ligne appelé « Feedback - travail en ligne des E-volontaires ». Lorsqu'un E-volontaire publie une réponse, il joint le lien vers le formulaire permettant aux internautes de donner leurs avis sur la qualité de la réponse.

D'une autre manière, nous sommes également attentifs à la qualité des commentaires et retours apportés sur les forums au-dessous de la réponse du E-volontaire. Nous avons relevé de nombreuses fois des retours positifs.

4 COACHING DES E-VOLONTAIRES

SPÉCIFICITÉS SANS CONTRAT

Afin d'optimiser le suivi des activités de nos E-volontaires et de garantir une motivation continue, nous gardons contact avec eux environ deux à trois fois par mois. Par mail, par vidéoconférence le plus souvent, mais aussi par téléphone. En début de mois, nous prenons de leurs nouvelles et leur demandons s'ils prévoient d'intervenir.

Nous mettons régulièrement à jour un document de suivi (Excel) où nous recensons nos échanges et les informations importantes sur leurs situations et/ou leur activités.

Nous organisons également des rencontres virtuelles entre E-volontaires.

SPÉCIFICITÉS AVEC CONTRAT

La spécificité du contrat est telle que le E-volontaire se retrouve très souvent en présentiel au sein de l'organisme et fait partie intégrante de l'équipe. Ceci nous permet de répondre à ses besoins rapidement, de prendre le temps nécessaire et de travailler de manière conjointe sur sa formation, ses premières interventions et les difficultés qu'il peut rencontrer. Nous mettons l'accent sur un accompagnement intensif dans les premiers temps afin de le faire gagner en autonomie rapidement et qu'il soit confiant dans ses capacités.

Des points spécifiques sont faits avec le E-volontaire tout au long de son service civique, afin de recueillir son témoignage, sa motivation et son ressenti par rapport à ses missions.

5 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE : LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION EN LIGNE

L'éthique et la déontologie propre au travail des E-volontaires ont été développées en plusieurs points :

- L'éthique de travail qui s'applique au travail de Réduction des Risques dans nos missions sur le terrain s'applique également en ligne. En ce sens, les volontaires peuvent s'appuyer sur les experts et les travailleurs·ses des équipes partenaires.

- Appuyer ses réponses avec des informations fondées sur des preuves (provenant de sources) est préférable. Dans ce sens, "Ce n'est pas moi (l'E-volontaire) qui dit ça", mais ce sont des sources scientifiques. Néanmoins, il est nécessaire d'argumenter sa réponse avant de citer ou de mettre un lien vers un autre site/forum et de ne pas renvoyer simplement vers un lien.

- Nous demandons aux E–volontaires de dire clairement la raison de leur intervention sur le forum (en signature ou en image de profil). Les E-volontaires peuvent parler de leur travail/expérience "hors ligne" dans le but de renforcer leur crédibilité.

- Un message "d'avertissement" peut être utile. Il peut être mis dans le profil des E-volontaires. Le but est de couvrir les E-volontaires en cas de mauvaise interprétation de ce qu'ils pourraient dire en ligne ("*Internet n'oublie jamais*").

- Les E-volontaires peuvent parler de leurs propres expériences avec les produits mais ils doivent rester succincts et vagues. Le but est de montrer que les E-volontaires ont de l'expérience mais qu'ils ne la font pas valoir comme une étant "universelle" ou qu'ils parlent d'eux-mêmes.

- Nous demandons aux E-volontaires de garder un esprit critique. Tout ce que vous lisez ou voyez sur le web n'est pas forcément vrai. Nous leur conseillons de se montrer prudents et qu'ils n'hésitent pas à demander conseil à leurs collègues en cas de doute. Nous demandons qu'ils s'approprient les outils mis à leur disposition dans le cadre du projet (groupe d'experts, travailleurs RdR, etc).

Le contrat de volontariat prévoit l'interdiction formelle :

- d'inciter à la consommation de drogues ;
- de demander ou donner des informations personnelles. Toutes les informations et réponses sont visibles par TOUT le monde. La police et d'autres organismes peuvent aussi lire ces échanges. Nous demandons aux E-volontaires d'utiliser les messages privés pour des échanges plus confidentiels;
- d'indiquer des sites sur lesquels on peut acheter des produits;
- de dealer des stupéfiants illégaux dans le cadre de leurs missions.

6 LA COMMUNAUTÉ DES E-VOLONTAIRES

Selon nous, il est important de créer une communauté d'E-volontaires. Pour ce faire, nous avons organisé des rencontres virtuelles entre eux. L'objectif étant de se voir, de discuter et d'échanger sur leurs impressions, conseils ou pratiques concernant la formation ou les interventions en ligne (recherche de questions, formulation de réponses, etc). Cela nous a permis d'évaluer et d'adapter le projet.

Bien que nous ayons tenté de créer ces liens, la crise sanitaire de la covid19 nous a empêché d'organiser des rencontres physiques, ce qui a constitué un frein majeur à la création de cette communauté. En raison de ce contexte particulier et des diverses restrictions, les E-volontaires ont éprouvés des difficultés à rester motivés sur le long terme. De plus, lorsque les lieux de la vie nocturne ont rouvert, les E-volontaires étaient moins motivés pour intervenir en ligne.

Par ailleurs, il a été difficile pour les E-volontaires d'intervenir ensemble car ils se connectaient à des moments différents, et ce, en fonction de leur emploi du temps. De plus, la barrière de la langue a compliqué la communication entre eux (francophones et néerlandophones).

Par conséquent, notre expérience montre qu'il est compliqué de créer cette communauté, imaginée lors de la création du projet mais, nous restons convaincus que sans la création de celle-ci, les E-volontaires perdent leur motivation. Notons également que sur le long terme, il est devenu plus difficile de trouver de bons profils et de créer une communauté d'E-volontaires.

En ce qui concerne l'avis des E-volontaires, tout au long du projet PARTY, nous les avons encouragés à exprimer, lors de nos échanges ou via une enquête en ligne, les difficultés qu'ils rencontraient lorsqu'ils voulaient intervenir (sur les forums ou sur Podio). Grâce à leurs retours, nous pouvons nous faire une idée de leurs limites d'interventions - tant dans leurs échanges avec les usagers des forums que dans l'utilisation des outils, sources, canaux de communications, etc.

Afin d'exemplifier leur avis manière concrète, nous avons notamment ces retours intéressants :

> *"J'ai suivi la formation. Cependant, je ne me suis jamais connecté à Podio depuis bien que ça me paraissait chouette. Une fois connecté, je me suis dit que je n'aurais pas le courage, ni la patience d'effectuer des recherches pour ensuite rédiger une réponse sur l'application, attendre les avis et seulement poster ma réponse quelques jours après. Je ne fréquente pas les forums ; je ne connais pas bien le fonctionnement, idem pour Podio. Avec la reprise des cours (je fais des études de médecine), je n'ai vraiment pas eu le temps et l'énergie de m'investir, et présentement avec les stages encore moins. En revanche, je suis actif sur Facebook. S'il existait un groupe, ce serait hyper pratique, car tout le monde connaît le fonctionnement et le maîtrise plutôt bien (...). Je réponds souvent à des*

commentaires que je vois sur Facebook quand je vois des questions ou des demandes de conseils. Je rencontre deux problèmes majeurs avec Podio : je me sens forcé d'agir vite pour ne pas «perdre» ma question. Par exemple, je trouve cela anxiogène de trouver une question et de devoir y répondre rapidement de peur que quelqu'un y réponde avant moi. Je préfère prendre mon temps. Lorsque je vais sur un site et que je trouve une question intéressante, j'aimerais pouvoir y répondre tout de suite sans demander l'approbation d'autres personnes. Si je ne peux pas être dans cette dynamique de réactivité, je risque d'oublier de consulter les retours sur ma publication Podio et je risque de ne jamais retourner sur le forum. Je parle évidemment pour des questions que je maîtrise totalement ou avec une légère aide d'internet pour les valeurs, dosages, % de risques, etc. Je reste toutefois motivé par le fait d'aider et de répondre aux questions des gens, ça me plaît vraiment. Je le fais souvent avec des amis lors de soirées. "

"Je trouve que podio est facile à utiliser et est utile. Le fait que tout le monde puisse voir mon ébauche de réponse, cela fait un rempart supplémentaire car d'autres collègues peuvent me signaler une erreur ou encore proposer un complément d'information à ajouter. Je trouve également intéressant d'aller jeter un coup d'œil sur les questions déjà répondues (les miennes ainsi que celles des collègues E-volontaires) car parfois d'autres questions/remarques viennent s'ajouter dans le fil de discussions ; je trouve ça riche.
Je trouverais intéressant que l'on puisse multiplier les plateformes/forums où chercher des questions. Pour ma part, je ne suis active que sur doctissimo et JV.COM, cela me restreint beaucoup en terme de quantité de questions ; de plus, JV.COM a tendance à supprimer les postes en lien avec la consommation de substance. Je pense qu'il pourrait être intéressant de disposer d'un espace à nous afin de recevoir directement les questions en privé et où nous pourrions afficher publiquement la réponse ; bien entendu, cela serait en complément des questions à aller chercher sur les différents forums, voire réseaux sociaux.
Concernant l'aide des employés du projet et/ou l'avis des experts, ils sont très bénéfiques ! Ils me permettent d'accroître mes propres connaissances mais également d'apporter un angle de vue différent.
Aussi, j'aime beaucoup le fait que l'on organise des réunions pour présenter les nouveaux membres ou tout simplement pour faire le point. Il est assez facile d'entrer en contact avec l'équipe et j'ai également été touchée que l'équipe prenne le temps de me contacter personnellement car ils s'inquiétaient de ne plus me voir sur Podio."

"L'E-volontariat est très intéressant et permet de rencontrer de nouvelles personnes, d'acquérir des connaissances supplémentaires sur un sujet dont on ne parle pas souvent et qui est pourtant bien présent dans notre vie quotidienne. Concernant la méthodologie du projet PARTY, je trouve qu'il faut augmenter le nombre de forum. Actuellement, sur jeuxvideo.com je n'ai encore rien trouvé. Je ne parcours donc que Doctissimo et cela limite beaucoup les interventions des E-volontaires. Concernant Podio, j'aime beaucoup l'ergonomie de la plateforme et les interactions avec d'autres E-volontaires ou professionnels. Les échanges sont bienveillants".

"C'est un projet utile mais j'éprouve des difficultés avec les réponses qui ne sont pas forcément spontanées (à cause de la validation via podio). Il faudrait renforcer la communauté des E-volontaires en créant un groupe facebook pour échanger facilement entre nous".

"Je suis toujours convaincu de de l'utilité de la démarche et regrette sincèrement de ne pas arriver à consacrer plus de temps à celle-ci".

7 L'IMPORTANCE D'UNE PLATEFORME COMMUNE

Voici les ressources (applications/onglets/etc.) que nous recommandons d'installer sur Podio (ou une autre plateforme de travail) dans le cadre d'un projet d'intervention en ligne :

- un chat (espace de discussion)
- un calendrier (Qui est en ligne ? Quand ? Quelle date?)
- un répertoire reprenant tous les membres du projet
- une foire aux questions sur le projet
- un onglet avec des sources comprenant des informations objectives ou des sites web où ils peuvent trouver ce type d'informations.
- un onglet avec des outils intégrant la Réduction des Risques tels que 'TripApp', le tableau des combinaisons Tripsit, etc.
- un onglet pour ajouter toutes les questions des internautes et réponses formulées par les E-volontaires sur les forums, comprenants les informations suivantes :
  - → Quels E-volontaires ont répondu à quoi ?
  - → Topics ou catégories de réponses
  - → De quels forums viennent les questions ?
  - → Lien vers la question et la réponse
  - → etc
- un onglet pour faire appel aux experts (lié à une question) : une fois que les E-volontaires demandent leur avis, un e-mail leur sera envoyé à chaque question postée pour eux.

Cette plateforme de partage accroît le travail de groupe et donne aux E-volontaires le sentiment d'être impliqués. C'est pourquoi, les identités et les rôles sont clairement établis.

Nous recommandons l'utilisation d'une plateforme de travail pour les **avantages** suivants :

- Regrouper tous les E-volontaires , les experts et les membres du projet au sein d'un même espace de travail et bénéficier de cet espace pour partager des expériences, discuter et examiner les questions et réponses de chacun. Grâce à notre outil de planification, il est facile de voir qui sera en ligne et durant quel laps de temps.
- Centraliser tous les documents, toutes les informations et les mettre à disposition dans un seul endroit (tels que les sources, les outils, la FAQ, les réponses des E-volontaires, des membres de l'équipe, etc.)
- Disposer d'un moyen de communication où les E-volontaires peuvent :
  - → échanger/discuter durant les interventions;
  - → demander des informations;
  - → compléter leurs réponses;
  - → passer le relais au besoin ;
  - → échanger des shifts de travail si nécessaire ;
  - → compter les uns sur les autres.

Néanmoins, nous tenons aussi à préciser que **l'inconvénient** majeur, aux interventions en ligne, est lié à l'utilisation de cette plateforme de travail. En effet, nous avons pu constater au travers de plusieurs avis, la réticence des E-volontaires à utiliser une plateforme de travail. Cela semble les freiner dans leur démarche. Ils regrettent le manque de spontanéité et se sentent plus à l'aise avec des interventions directes et préfèrent ne pas être liés à cette contrainte.

8 LES EXPERTS

8.I. LES MISSIONS DES EXPERTS

a) Interventions pré-publications

Le recours aux experts n'est pas systématique, il s'agit d'une option proposée aux E-volontaires lorsqu'ils ne parviennent pas à répondre à une question, et ce, après avoir effectué des recherches et avoir échangé avec les autres E-volontaires ou les membres des équipes partenaires du projet ayant eux-même une certaine expertise des usages de drogues.

Ainsi, lorsqu'une question est trop compliquée à résoudre et que les professionnels du projet n'ont pas les compétences/connaissances nécessaires pour y répondre, les E-volontaires peuvent faire appel à des "experts". Ceux-ci possèdent une expertise spécifique sur les différents produits, nécessaire pour répondre à des questions plus pointues. Ces experts sont spécialisés dans différents domaines tels que le droit, la pharmacologie, la chimie, la sociologie, la Réduction des Risques, le drug checking, le darkweb, etc.

Notre expérience montre que les E-volontaires ne font que rarement appel aux experts, car les recherches effectuées ou les échanges avec les autres E-volontaires et membres des équipes suffisent pour répondre aux questions. De plus, les questions trouvées sur les forums semblent être "basiques" et ne nécessitent pas un appel à un expert.

Certains experts émettent des avis de manière spontanée (sans demande au préalable) lors d'échanges sur Podio.

Protocole : quand faire appel à un expert ?

1. Réfléchis, fais tes recherches;
2. Jette un œil aux réponses déjà postées et celles du FAQ ;
3. Fais les recherches avec les outils mis à ta disposition ;
4. Demande aux autres volontaires;
5. Toujours pas trouvé ta réponse ? -> Demande à un expert.
6. Laisse-leur du temps pour répondre.

b) Feedback post-publications

Dans le but de garantir une implication continue de notre groupe d'experts, nous avons décidé d'étendre leur rôle en leur proposant une nouvelle mission. Celle-ci consiste à donner un avis sur des réponses apportées (et déjà publiées sur les forums) par nos E-volontaires. Pour ce faire, nous taguons les experts sous les réponses où nous souhaitons connaître leurs avis. Les retours (et parfois clarifications/explications) fournis par les experts permettent aux E-volontaires d'obtenir des informations complémentaires qui permettront d'améliorer leurs futures réponses. Ces retours sont appréciés par les E-volontaires. Cela permet également d'évaluer la qualité de leurs réponses.

8.2. COMPOSITION D'UN GROUPE D'EXPERTS INTERNATIONAL

Notre groupe d'experts est composé de personnes provenant de différents pays. Cela permet de pouvoir faire appel à un expert en fonction de son domaine d'intervention ainsi que de sa langue d'origine.

Par ailleurs, nous avons eu des échanges au sujet de notre méthodologie avec les experts. Par exemple, afin de mieux comprendre le fonctionnement des communautés sur Internet, nous avons demandé à l'un de nos experts, qui anime le groupe communautaire appelé « Changing Perspective », son avis sur les groupes en autogestion sur internet et que l'on appelle le "community-building". Selon lui, "*Le développement d'une communauté est préférable sur une plateforme où un groupe cible est déjà présent*". "*Il est également important de répondre aux besoins de ce groupe cible. Changing Perspective s'est toujours beaucoup investi non seulement dans l'éducation sur la drogue, mais aussi dans l'instauration d'une atmosphère agréable au sein du groupe*". L'expert nous a conseillé de travailler avec drugsforum.nl. Néanmoins, étant donné que le groupe d'E-volontaires flamands est trop petit, nous ne pouvions pas garantir une coopération qualitative.

8.3. CRÉATION D'UN FICHIER "FEEDBACK"

Nous avons créé un fichier comprenant tous les feedbacks des experts. Ce fichier constitue une véritable ressource pour les E-volontaires. De fait, ils peuvent utiliser la réponse des experts pour des questions similaires.

8.4. DÉFRAIEMENT DES EXPERTS

Les experts sont rémunérés pour leurs missions à hauteur de 50 euros par intervention.

Un maximum de 2 experts peut répondre à une question. En leur offrant cette indemnisation, nous espérons les inciter à investir un minimum de temps dans le projet. En plus de cela, les experts peuvent accéder à nos données et avoir un œil sur ce qui se passe en ligne. Ils intègrent donc une méthode innovante.

Les rémunérations des experts sont réparties entre les partenaires.

9 ANALYSE ET PRATIQUE DE LA RÉDUCTION DES RISQUES EN LIGNE

9.I. TERRAINS NUMÉRIQUES EXPLORÉS : SPÉCIFICITÉS ET DIVERSITÉS

Internet est si vaste, que les discussions à propos des drogues se retrouvent dans différents “espaces numériques” : forums, réseaux sociaux, plateformes telles que “discord”, chat en ligne, etc. Quand on souhaite intervenir en Réduction des Risques sur ces diverses plateformes, il est alors important de pouvoir définir et analyser certains facteurs avant de choisir d’y intervenir ou non..

Au cours de notre expérience, nous avons pu remarquer que de nombreux facteurs peuvent jouer un rôle important dans notre manière d’intervenir, dans notre façon de répondre ou encore dans les propos que nous allons tenir.

a) Les facteurs à prendre en compte avant d’intervenir

▪ La visibilité du terrain d’action

C’est un aspect important et central qui influence les facteurs suivants. Que ce soit un site internet, un forum ou encore un réseau social, s’il est mieux référencé dans les recherches google, il y a plus de chances que les gens accèdent à cet espace plutôt qu’un autre. Par exemple, si l’on recherche dans Google le mot “drogue”, les deux premiers sites sont Wikipédia et Drogues-infos-services (qui possèdent ainsi tous les deux un très bon référencement).

Cependant, nous tenons à préciser qu’un bon référencement n’est pas forcément gage d’informations de qualités (et doivent être vérifiées au préalable avant toute intervention). De plus, celui-ci peut amener beaucoup plus de monde à parcourir cet espace. Par conséquent, les phénomènes liés à Internet tels que les trolls, les memes, les réponses à des questions qui partent dans tous les sens ou qui contiennent de mauvaises informations, peuvent donc être plus présents.

▪ Le besoin

Un autre facteur est la notion de besoin. On entend par besoin, le niveau de pertinence de notre action sur tel ou tel espace d’internet. Si un site présente une bonne communauté disposant de connaissances de qualités et pertinentes sur le sujet des drogues, qui agit de manière bienveillante et sans jugement, alors il n’est pas nécessaire d’y intervenir. Cette communauté “s’autogère” (c’est le cas par exemple du site Psychoactif.fr en France et le groupe Facebook Changing Perspective en Flandres). A contrario, si en explorant l’espace on retrouve des questions sans réponses, du jugement, des critiques ou encore de mauvaises informations (qui peuvent parfois avoir des conséquences graves), il est pertinent de pouvoir intervenir sur ce lieu.

Idéalement, ce besoin peut être mesuré en travaillant en collaboration avec les personnes gérant les différents espaces que nous ciblons. Généralement, sur Internet, ces personnes sont appelées « administrateurs ». S’ils travaillent en collaboration avec des

personnes engagées dans les interventions de RdR en ligne, alors la portée et les possibilités d'action sont beaucoup plus importantes. Cela peut également nous donner l'opportunité d'épingler des sujets dans une liste du forum. Cependant, il est vrai que ce n'est pas toujours chose facile. Nous nous sommes notamment aperçus que les administrateurs de gros sites internet comme Doctissimo ou Jeuxvideo.com étaient avant tout des "gestionnaires" ou "gardiens" de la bonne tenue du contenu du forum plutôt que les gardiens de la bienveillance ou du bien-être de la communauté de celui-ci. Ainsi, plusieurs fois, nous nous sommes retrouvés sans réponse en questionnant ces administrateurs: nous avons essuyé des refus ou les discussions ont coupé court.

▪ Le nombre d'usagers

Il va de soi qu'un nombre plus conséquent d'usagers sur un site, un forum ou autre va amener indirectement plus d'échanges, de questions et de commentaires. Il est donc important pour nous de vérifier le nombre d'usagers avant d'intervenir afin de prioriser les endroits où les usagers de substances sont le plus présents.

▪ Les sujets abordés

Les sujets abordant la question de l'usage de drogues sont ceux qui nous intéressent. Durant l'exploration des différents espaces d'interventions, nous avons remarqué qu'il existe différents types de sites que nous avons catégorisés en sites dit « spécialisés » ou « généralistes ».

Par sites spécialisés, nous entendons tout site clairement identifié comme spécialisé dans l'usage de drogues. La plupart du temps, ce sont avant tout des lieux communautaires, regroupant un nombre conséquent de consommateurs de drogues. Ils possèdent bien souvent des connaissances très poussées, une notion de bienveillance et de très bons conseils de Réduction des Risques. Ainsi, dans ces cas particuliers, vient la question du besoin précédemment cité plus haut. On peut citer par exemple ce site internet très connu dans le domaine, www.psychoactif.org.

A contrario, les lieux dit "généralistes", ne sont pas vu au premier plan comme des lieux où l'on parle d'usage de drogues. Cependant, après une observation des sujets abordés, une recherche par mot-clef (par exemple le nom d'une drogue), il n'est pas rare de tomber sur des questionnements d'usagers. Nous pouvons illustrer cela par deux exemples, le cas du site internet Jeuxvideo.com et le cas du site Doctissimo.fr.
Dans le premier, le site est avant tout un site pour échanger sur les jeux vidéo et tout ce qui peut graviter autour. Il possède une très grosse communauté, qui a la possibilité de parler à travers divers forums, certains identifiables par tranche d'âge (blabla 18/25 ans par exemple) ou par un sujet ("jeu indépendant" par exemple). Rien, d'un premier point de vue, ne semble entrevoir l'idée d'une possible discussion à propos des drogues. Cependant, par une recherche par mot-clef (cannabis, par exemple), il n'est pas rare de tomber sur des questionnements de la part d'usagers du forum. Les questions sont présentes, mais pas accessibles au premier abord.
L'autre cas, celui de Doctissimo.fr, est un forum lié à la santé de manière générale. Il aborde bon nombre de sujets ; l'on y aborde toutes sortes de problématiques familiales jusqu'au sujets médicaux comme le cancer. Doctissimo possède également un forum où les usagers de ce site peuvent discuter, échanger et poser leurs questions. La particularité de ce forum généraliste, est qu'il possède une sous section sur les "Addictions" et donc sur l'usage de drogues. Comme on peut le voir dans l'image ci-dessous, cette section "Addictions" est elle-même découpée en plusieurs sous-sections qui balayent l'ensemble des drogues. Ici, même si ce n'est pas au premier abord comme pour Jeuxvideos.com, la question de l'usage de drogues est bien plus identifiable et accessible.

Addictions		
Arrêter de fumer (cigarette électronique)	1.459.624	17/11/2020 à 13:51 **par jackycharp**
Autres drogues et dépendances	117.698	13/11/2020 à 16:04 **par InfoDrugParty**
Cannabis	153.632	17/11/2020 à 11:29 **par Pomille**
Dépendance à l'alcool	1.824.789	17/11/2020 à 13:51 **par Drame93**
Anorexie et boulimie	2.148.137	17/11/2020 à 13:44 **par FAUSTA02**

Les sous-sections du forum "Addictions" du site Doctissimo.fr.

Le public et son atmosphère

Le projet, visant en particulier les jeunes, nécessite d'intervenir sur des lieux où ce public est présent. Certains d'entre eux, comme le cas de Jeuxvideo.com possèdent des sections qui permettent directement de faire cette distinction (ex. blabla 18-25) alors que d'autres non. Il est nécessaire d'explorer les sujets et les questionnements des usagers pour savoir si ce jeune public est bien présent, au préalable de toute intervention. Forcément, au vu de nos nos objectifs, nous avons privilégié de répondre à des usagers ayant un âge moyen inférieur à 30 ans. Dans les représentations, l'usage de drogue est souvent associé à la fougue de la jeunesse, mais il est important de garder à l'esprit que cet usage concerne tous les âges de la vie, sous toutes ses formes.

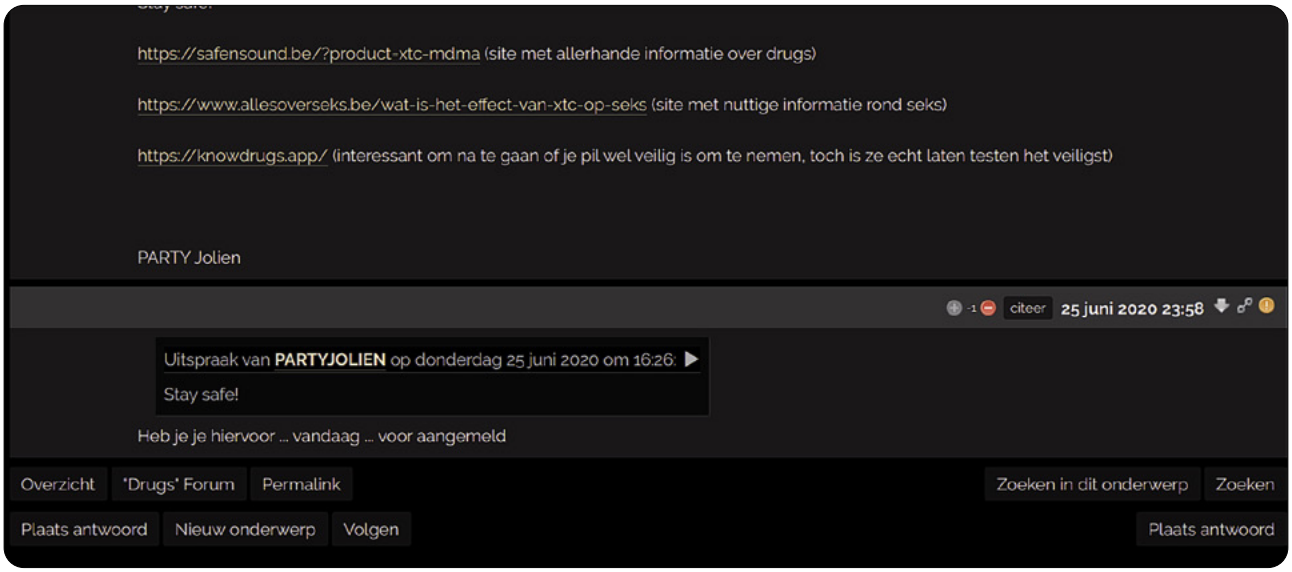
Concernant "l'atmosphère" ou encore l'attitude du public, ce facteur est important à explorer, car il ne va pas agir sur le fait d'intervenir ou non, mais plutôt sur la façon dont l'intervention va être menée.

En effet, en parallèle avec la notion de besoin cité, nous avons remarqué que dans certains lieux, il pouvait être difficile de poser des questions à propos de l'usage de drogues, tant les réponses étaient parfois malveillantes et jugeantes.
De nos observations, nous avons pu constater que sur les lieux dits "spécialisés" la bienveillance et le non-jugement étaient la règle, alors que c'était parfois complètement l'inverse dans les lieux dits "généralistes". Le cas le plus significatif est bien celui de Jeuxvideo.com où la communauté peut parfois avoir de nombreux préjugés à propos de l'usage des drogues. Il est alors en soi plus difficile d'intervenir, dans le sens où il est nécessaire de faire plus attention aux choses écrites, aux conseils donnés, au poids des mots et à l'interprétation de ces mots. De plus, tout ceci va souvent de pair avec la forte désinformation ou mauvaise information/conseil donnée sur ces lieux. Le phénomène des "trolls" est très fortement présent sur ces forums. Et dans le cas de l'usage des drogues, cela peut entraîner des comportements très graves.

On peut illustrer ce fait par un exemple tiré du forum Jeuxvideo.com datant de novembre 2020, où un usager exprimait ses difficultés à arrêter ses consommations de cannabis et la réponse d'un autre usager :

Ci-dessous, un autre exemple issu d'un forum flamand (en général les trolls sont minoritaires sur les forums flamands). La question n'a pas reçu de réponse, car le questionneur demande où il/elle peut acheter du khat/qat. L'une des règles de ces forums stipule qu'il est interdit de demander des informations sur l'endroit où acheter de la drogue. Il y a également le cas des discussions qui s'écartent de la question réelle.

Un autre exemple de « trolling » est le manque d'appréciation. L'un de nos E-volontaire a répondu à une question sur « Drug Forum" et en réaction, il a reçu ce message : «vous êtes-vous connecté… Aujourd'hui… pour cela ?».



La fréquence des questions et réponses

Certes, dans un premier temps, ces deux facteurs nous permettent de mesurer le besoin d'intervention ou non, plus de questions, plus de réponses et donc plus d'interventions.
Ayant une méthodologie évolutive au fil des expériences, nous avons pris le pas de nous focaliser sur les lieux où les questions étaient fréquentes (au moins quelques-unes chaque semaine) et où il y avait des interactions suite à ces questions.
Le point essentiel concerne la fréquence des questions/réponses. Il permet de donner des informations sur la vitesse requise pour répondre de manière la plus efficace à une réponse donnée et ce, de façon à engendrer le plus d'interactions possibles avec la personne qui pose sa question ou les usagers participant à la discussion.
Une fréquence très élevée de sujet créés, comme c'est le cas sur le forum de Jeuxvideo.com (plusieurs sujets voient le jour par minute) requiert une réponse dans la journée pour favoriser au mieux une réponse de l'auteur, car malheureusement les sujets qui ne sont pas récents sont rapidement abandonnées (nous avons eu pas mal de réponses dites "mortes", sans réactions). A contrario, le forum de Doctissimo.fr a une fréquence de quelques sujets par semaine concernant les drogues (environ 10 par semaine, un peu plus en période de confinement). Nous avons remarqué que les personnes étaient plus attentives aux réponses fournies qu'elles soient données le jour même ou plusieurs jours après. Un système de notification à l'interne permet également de voir quand une personne a répondu à son sujet, ce qui favorise un suivi de l'échange.

Nous devons également spécifier un point lié à notre projet et méthodologie : Il s'agit de l'importance du nombre d'E-volontaires. Par exemple, Drugsforum.nl est un forum sur lequel il y a une fréquence élevée de sujets créés, mais en raison du manque de E-volontaires flamands pour intervenir en ligne, nous ne pouvons pas répondre aux questions aussi rapidement que nous le voudrions. Si nous souhaitons nous engager sur des forums plus actifs, nous aurions besoin d'un groupe d'E-volontaires bien plus actifs pour suivre régulièrement les questions sur la plateforme.

b) Illustration de ces facteurs

Sur base de nos observations :	*Doctissimo.fr*	*Jeuxvideo.com*	*Deltaplane Discord*
Visibilité du terrain	Bonne car connu largement par le grand public	Bonne car connu largement par le public jeune	Plus confidentiel, le lien pour rejoindre ce serveur se trouve sur une chaîne Youtube spécifique
Besoin	Pas de présence de professionnels sur le site malgré l'effigie santé, beaucoup de questions avec des mauvaises informations	Pas de présence de professionnels de santé, questions avec jugements et mauvaises informations	Beaucoup de professionnels et de pairs, mais il y a aussi beaucoup de personnes moins informées
Nombre d'utilisateurs	Elevé	Très élevé	Elevé
Les sujets abordées	Une sous-section Addiction qui permet de ne pas perdre trop de temps à chercher des sujets à propos des drogues	Pas de sous-section addiction, beaucoup de temps passé pour trouver une question dans les multiples sujets abordant tout	De nombreuses sections, une pour chaque classe de substances, avec des questions plus spécifiques
Public et atmosphère	Public plutôt bienveillant, dans la recherche de donner des conseils, mais souvent manque d'informations	Public plutôt malveillant et très jugeant à propos de l'usage de drogues, beaucoups de mauvaises informations voir aucunes informations	Public averti Beaucoup de bons conseils RdR Attitude principalement sans jugement, à l'exception de quelques substances (comme la cocaïne free-base)
Fréquence questions/ réponses	Quelques questions par semaines Pas toujours de réponses Les usagers sont attentifs aux réponses fournis même après plusieurs jours	Quelques questions par semaines Quasiment toujours des réponses, mais dans la majorité des cas hors-sujets Beaucoup de questions dites "mortes" si la réponse n'est pas fournie rapidement	Questions et réponses très rapides, grâce au personnel 24h/24 et 7j/7 (modérateurs et experts)

Par rapport aux forums francophones, le nombre d'interventions sur les forums néerlandophones (± 130 vs ± 24) n'a pas été suffisamment important pour faire une comparaison significative.

9.2. LES CAS PARTICULIERS ET NOS PRÉCONISATIONS

A travers notre expérience, nous avons répondu (via les E-volontaires) à une multitude de questions diverses et variées, beaucoup sont guidées par un même fil conducteur : l'entourage qui s'inquiète, les primo-consommateurs, les demandes d'informations, les conséquences suite à une consommation de produit importante, etc.

Ainsi, lors de cette expérience, nous avons remarqué que certaines de ces questions nécessitent une attention plus particulière (voire plus de délicatesse) dans la rédaction de la réponse.

Voici les principaux cas particuliers que nous avons repérés lors de cette expérience ainsi que les préconisations que nous avons mises en place face à ces situations, et ce, de manière à ce que les E-volontaires puissent y répondre de façon plus adaptée et plus pertinente :

▪ La question de l'entourage

Amis, famille, conjoint(e), etc. Bon nombre de ces personnes gravitant autour du consommateur viennent poser leurs questions et leurs inquiétudes sur internet, souvent sans en avoir parlé avec lui.

- → Il faut garder à l'esprit que nous répondons avant tout à cet entourage, en partant de son point de vue et des informations qu'il nous donne. Il faut donc que la réponse reste très centrée sur cette personne, qui dans la plupart des cas, témoigne d'une réelle souffrance de la situation. Dans l'écriture de la réponse, une attention particulière doit être portée à cette souffrance.
- → Concernant les informations sur les produits et les consommations, il est nécessaire de rester dans des déclarations factuelles (informations, quantités, dosages, les différents usages, l'addiction etc). Cela permet de ne pas alimenter le possible discours "catastrophique/alarmant" des personnes de cet entourage.
  (Les E-volontaires n'ont pas forcément une formation en travail social ou en sciences humaines.)
- → Les relations entre le consommateur et son entourage, notamment proche (conjoint(e), familiale) peuvent être problématiques, voire "toxiques". Sans mauvaise intention particulière, il n'est pas rare que les consommateurs se retrouvent réprimés, surveillés, ciblés par les remarques, souvent, par le fait d'une méconnaissance sur le produit et de ses usages ou encore, de représentations très rigides sur le sujet. Ne pas hésiter à venir questionner ces représentations en parlant notamment des différents usages des produits. Le lien entre consommation et addiction problématique est rapidement mis en avant par cet entourage. Il faut pouvoir le déconstruire.
- → Ne pas oublier, comme évoqué précédemment, que l'entourage se retrouve très souvent démuni et en souffrance face à leurs proches "consommateurs". Il est important de prendre en compte cette souffrance et de les renvoyer vers un accompagnement spécifique où ils pourront expliquer leurs difficultés. De nombreux lieux, telles que les structures spécialisées et locales d'aides et de soins, ont pour mission d'accueillir l'entourage des consommateurs souhaitant discuter avec un professionnel spécialisé.

▪ L'affinité personnelle avec le sujet

Certains faits, récits, parcours de vie des internautes peuvent refléter certaines similitudes avec ceux des E-volontaires. Dans cette situation, la lecture de la question peut renvoyer à certains souvenirs, vécus ou encore certaines émotions. Il est donc important de pouvoir identifier cet écho et prendre la question avec du "recul".

Une affinité particulière avec un sujet peut permettre de rédiger une réponse plus aisément (connaissances de sources d'informations, de fonctionnement, de références), de l'aborder de manière plus personnelle et d'améliorer sa propre expertise sur le sujet. Il faut faire attention à ne pas dévoiler trop d'informations personnelles en comparant sa propre histoire avec l'histoire de l'internaute (par exemple dire "moi aussi j'ai vécu cela"). Il est important de ne pas perdre l'objectivité nécessaire dans le cadre de cette mission. Ainsi, il est demandé aux E-volontaires d'appuyer leurs témoignages/expériences par des informations provenant de sources objectives. De plus, il ne faut pas oublier que la communication en ligne, les mots, les tournures de phrases n'ont pas le même effet en face à face qu'à l'écrit sur internet.

▪ Les troubles psychologiques et psychiatriques

Il n'est pas rare que des usagers rapportent certains symptômes dans leurs messages pouvant faire allusion à des troubles psychiatriques, voire même certains diagnostics qui ont été posés durant leur parcours de vie. Dans la plupart des cas, ces troubles vont se manifester de pair avec les consommations où le produit est utilisé pour calmer, amplifier ou encore anesthésier les symptômes. Il est important de souligner que notre rôle (via les E-volontaires) n'est pas de poser un diagnostic sur les éventuels problèmes que leur usage peut avoir, mais plutôt de les guider et de les conseiller pour prendre contact avec leur médecin. Ainsi, leurs symptômes peuvent nous aider à comprendre les comportements de l'usager, mais il est important de rappeler que notre rôle n'est pas de médicaliser l'intervention. Dans ce cas, il peut être intéressant de mettre en avant le lien de réciprocité entre les consommations et les difficultés psychologiques afin de provoquer une réflexion sur la relation qu'à la personne avec les produits. Par la suite, il est important de pouvoir proposer des solutions vers un accompagnement soit dans le domaine des addictions ou éventuellement vers la psychiatrie.

▪ Le cas d'un avis/d'une prescription médicale

Nous avons remarqué que certains usagers évoquent dans leurs messages des difficultés, une réticence face à un avis/prescription voire un diagnostic médical. Comme cité plus haut, ne faisant pas partie du domaine médical, il est important de garder une position neutre, sans remettre en cause ni l'usager, ni les médecins. Le but étant de l'accompagner dans sa réflexion sur sa santé car il est possible que certains avis médicaux ne prennent pas en compte les problématiques particulières liée à la consommation de produits (somatiques et psychosomatiques). Il s'agira plutôt de mettre en évidence les possibles effets secondaires des consommations potentielles et d'y adapter les conseils. Si besoin, il est possible également de faire un point sur la relation de confiance entre un usager et les professionnels de la santé, la réglementation et le fait qu'il est toujours possible de choisir un autre professionnel si la personne ne se sent pas en confiance avec celui-ci. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à orienter les personnes vers des professionnels spécialisés, des associations, etc.

D'une manière générale, il est recommandé de toujours proposer et privilégier les messages privés quand les discussions vont plus en profondeur de la vie de l'usager afin que son histoire ne soit pas rendue public. De plus, en privé, les usagers sont plus enclins à discuter de leur vécu.

Le respect de la vie privée est de mise car internet n'oublie jamais et la garantie de l'anonymat n'est que partiel.

10 ANALYSE DE NOTRE EXPÉRIENCE EN LIGNE

A l'origine du projet PARTY et faisant suite aux recherches effectuées, il avait été décidé que les interventions de Réductions des Risques en ligne se feraient sur les forums. Néanmoins, au fil des années, les opérateurs se sont rendus compte que les personnes se questionnant sur les drogues ou sur leurs consommations avaient investi des nouveaux espaces en ligne tels que les réseaux sociaux comme "Facebook" ou des plateformes comme "Discord". C'est pourquoi, ces derniers ont également (dans une moindre mesure) été investis . A la différence des forums, sur ces espaces, les réactions/réponses aux messages sont beaucoup plus spontanées et instantanées.

▪ Jeuxvideo.com

En ce qui concerne Jeuxvideo.com, il faut avoir à l'esprit que les questions liées aux substances psychoactives sont très éloignées de l'objet initial du forum, à savoir, les jeux vidéos. Si notre action s'est dirigée vers ce site internet, c'est en raison de la présence d'un sous-forum intitulé « blabla 18-25 ans ».

Jeuxvideo.com ayant une audience très large, les adolescents et jeunes adultes y sont très nombreux et peuvent échanger par le biais de sous-forum autour de thématiques en dehors des jeux vidéos. De fait, les thématiques abordées peuvent être extrêmement diverses : les "machines", l'informatique, l'art, le sport, la santé, etc. Parmi ces thématiques, on retrouve également celle des produits psychoactifs avec des questionnements sur les consommations, sur les effets et les risques de certains produits ainsi que sur le sevrage.

Le problème est que cette diversité de publics se ressent également quand est abordé le sujet de la consommation de substances psychoactives. Cela se traduit par plusieurs biais qu'on peut retrouver dans la population en général : une méconnaissance globale des principes de réduction des risques, des idées-reçues très représentées, une attitude parfois jugeante, plus ou moins marquée en fonction des produits et une récurrence des questions autour de quatre grands produits : l'alcool, les médicaments, le cannabis et le tabac, ce qui est statistiquement représentatif au vu de la tranche d'âge supposée.

Concernant les réponses apportées par d'autres pairs de ce forum (pas nos E-volontaires), on constate que les échanges et conseils apportés à la personne en demande sont très souvent basés sur des expériences personnelles et subjectives. Cela peut entraîner une grande variabilité dans les réponses apportées, et des prises de risques potentiels pour des personnes novices en quête d'information. En effet, si d'un côté certaines personnes peuvent avoir du recul sur une question donnée et avoir des conseils pertinents, de par leurs expériences ou leurs connaissances (nécessité d'un sevrage progressif avec les benzodiazépines ou l'alcool, bénéfices d'un sevrage, etc), d'autres peuvent véhiculer des informations infondées, rumeurs, etc, voire des conseils maximisant les risques pour

la personne (promotion de la consommation, incitation à mélanger plusieurs drogues).

Nos E-volontaires ont pu contrer ce problème en apportant des réponses objectives et contenant des sources. Néanmoins, ils ont dû faire face à d'autres difficultés présentes sur ce forum.

La présence de trolls et de personnes jugeantes (stigmatisation, insultes et dénigrement), peuvent entraîner un phénomène d'auto-censure pour certaines personnes ou certaines problématiques (dénigrement de certains modes de consommation comme l'injection ou de certains produits comme la free base). Il semble d'ailleurs que cette modération soit en partie automatisée par le biais d'algorithmes qui détectent des mots clés. Dès lors, ils ne distinguent pas les incitations à la consommation et les conseils de Réduction des Risques (Par exemple, si le mot clé recherché est "cannabis", une réponse apportant un conseil de RdR sera supprimée : si tu fumes des joints, essaie la vaporisation de cannabis si tu veux améliorer ta condition physique sans arrêter de consommer). Cela a donc entraîné la suppression de posts et, par conséquent, les réponses de nos E-volontaires, ce qui peut être démoralisant après avoir passé du temps à rédiger une réponse sourcée.

La modération / censure sur ce forum. Comme tout site internet, Jeuxvideo.com présente des conditions générales d'utilisation que les utilisateurs doivent accepter pour s'inscrire. Dans celles-ci, sont prohibées les incitations à la consommation de stupéfiants.

Là où le problème se pose, c'est que cette "incitation" semble être entendue de manière assez variable en fonction des produits, et particulièrement imprévisible. De plus, en cas d'infraction aux conditions générales d'utilisation, le post est supprimé.

Il semble par ailleurs que le sujet des substances psychoactives soit particulièrement surveillé par les modérateurs, quand on observe certains sujets restant longtemps en ligne malgré la violence des propos qui peuvent s'y tenir (dont certains tombent sous le coup de la loi au même titre que les propos liés aux stupéfiants comme le sexisme, le racisme ou l'homophobie) alors que la simple évocation d'une plante comme la Salvia peut entraîner une suppression très rapide du post d'origine.

Paradoxalement, certaines questions (et réponses formulées par nos E-volontaires) portant sur des consommations marginales telles que l'injection de morphine ont pu rester en ligne malgré le sujet abordé. Cela semble encore confirmer l'imprévisibilité de la modération sur ces sujets clivants.

Concernant les difficultés rencontrées, les sujets traitant de Réduction des Risques étant souvent noyés parmi d'autres sujets, les E-volontaires ont dû procéder à un travail intense, rigoureux et quotidien de recherche. Étant donné le risque élevé de censure, les utilisateurs sont amenés à utiliser des noms alternatifs pour désigner tel ou tel produit, ce qui implique donc des recherches multiples pour trouver un sujet récent qui parle d'une substance donnée. C'est un travail qui est parfois assez lourd étant donné le faible nombre de messages pertinents.

Enfin, au-delà de ce mode de recherche spécifique, et pour tenir compte de l'imprévisibilité de la modération, une solution a été trouvée. Il s'agit de doubler la réponse postée sur le forum, d'une réponse en message privé. Cela permet, même en cas de censure d'un post, que la personne en demande puisse retrouver la réponse adressée par le E-volontaire, y interagir et éventuellement demander un complément d'information si elle le souhaite. Nous avons remarqué que les utilisateurs de Jeuxvideo.com contactés en message privés étaient souvent agréablement surpris d'une réponse aussi détaillée et qualitative.

Concernant ce système de messagerie privée disponible sur Jeuxvideo.com, on remarque qu'il complète donc efficacement les échanges sur les post d'origine, comme en témoigne le nombre important de retours obtenus en message privé.

Le principal avantage des messages privés est qu'ils permettent de développer plus grandement la réponse apportée. Cela semble fortement apprécié des personnes en demande de conseils puisque toutes soulignent l'exhaustivité de la réponse apportée.

Par ailleurs, lorsque les personnes à la recherche de conseils répondent en message privé, elles témoignent souvent d'une réflexion en cours, dans laquelle les éléments de réponses apportées sont une aide précieuse.

Contrairement aux E-volontaires français, les E-volontaires wallons n'ont pas eu recours au système de messagerie privé. Néanmoins, ils ont eu certains échanges complémentaires et reçu des retours positifs sous le post d'origine.

▪ Doctissimo.fr

Sur Doctissimo, on retrouve une dynamique intéressante concernant la réduction des risques ou d'autres questions relatives aux substances psychoactives. Contrairement à ce qu'on observe sur Jeuxvideo.com, on trouve au sein de ce forum santé une section entière dédiée aux addictions. Celle-ci est est d'ailleurs la première section du forum, ce qui la rend très visible et permet aux E-volontaires d'effectuer des recherches très facilement.

Cette visibilité accrue semble s'expliquer par une approche sanitaire des problématiques addictives, justifiant la section qui y est consacrée ici. Contrairement à ce qu'on observe sur Jeuxvideo.com, la parole est donc libre sur ces thématiques, il n'y a pas de phénomène de censure.

Par ailleurs, le format des échanges est également bénéfique. S'agissant d'un format plus long que sur Jeuxvideo.com, la personne en demande a la possibilité de décrire sa situation ainsi que les questionnements qui en découlent de manière développée. Tout cela permet à l'intervenant de cibler de manière extrêmement précise la problématique rencontrée par la personne, et ainsi d'y répondre de manière plus exhaustive et personnalisée.

Malgré des conditions favorables, on peut observer un certain nombre de limites à l'action de RdR en ligne effectuée par nos E-volontaires.

Au sein des sections alcool et tabac, on observe la constitution d'une réelle communauté de soutien, avec beaucoup de conversations dans lesquelles les nouveaux membres viennent s'intégrer, partager leur expérience, etc. Si cette forme d'échange est sûrement bénéfique pour les personnes qui y participent, on y trouve au final peu de questionnements précis en termes de RdR. De fait, il s'agit plutôt d'une attitude de soutien collectif, inscrite sur une longue période, ce qui sort du cadre de la mission du E-volontaire.

Dans les autres sections: cannabis et autres drogues et dépendances, on peut parfois retrouver ce besoin de soutien psychologique, mais des questions pertinentes (en lien avec la RdR) sont plus présentes. Concernant la section : autres drogues, on observe la présence de nombreuses questions sur les addictions sans produit, qui sortent également du champ d'investigation fixé au départ. En définitive, une fois ces différentes demandes mises de côté, les questions traitables sont assez peu nombreuses, bien que cela semble dépendre des périodes.

On peut également se demander quel est le nombre de personnes actives régulièrement sur Doctissimo. En effet, il apparaît que le sentiment de communauté y soit moins marqué que sur Jeuxvideo.com, ce qui pourrait en partie expliquer le nombre de questions moins élevées malgré une structure du site plus favorable. Il se peut également que les personnes soient inscrites sur Jeuxvideo.com pour diverses raisons, alors que les raisons de s'inscrire sur Doctissimo sont peut-être moins nombreuses.

Les E-volontaires ont reçu des retours positifs suite aux réponses apportées sous différents posts (remerciements pour avoir apporté leur soutien ou pour avoir fourni une réponse très complète). Par ailleurs, à plusieurs reprises, la personne a demandé l'une ou l'autre information complémentaire.

▪ Discord.com

Le premier point marquant quand on se trouve sur Discord, c'est la réactivité que ce nouveau réseau permet. Contrairement aux autres forums où les réponses sont plus rares et lentes, il est ici possible d'échanger au même rythme que sur toute application de messagerie instantanée. Cette réactivité dans l'échange est d'autant plus appréciable que les questions posées sont généralement plus poussées, et peuvent donc bénéficier de l'avis de plusieurs personnes avec des points de vue ou des expériences différentes sur une même molécule par exemple.

Du point de vue de la diversité des questions posées, les différents canaux de discussion permettent aux personnes d'échanger sur un produit ou un autre, qu'il s'agisse de produits répandus (médicaments, cannabis, alcool, tabac, Coke, MDMA) ou plus spécifiques (salvia, DMT, NPS..). De plus, afin de favoriser l'indépendance des membres, chaque fil de discussion est doté de plusieurs posts épinglés, permettant un coup d'œil général sur la substance concernée, ses effets, ses risques, et les bases de RdR qui y sont associées.

Le fait que les questions posées soient plus variées peut s'expliquer par le fait que le serveur a été monté par une personne possédant initialement une chaîne YouTube, orientée à mi-chemin entre la réduction des risques et le partage d'expériences

personnelles en lien avec diverses substances. Dès lors, si seuls les plus intéressés se sont inscrits sur le serveur, il semble logique de retrouver un public plus informé sur l'univers des produits psychoactifs.

Du fait d'un public assez restreint (1200 personnes malgré tout), on retrouve sur ce serveur une forme de communauté, dans laquelle les membres actifs se trouvent vite identifiés, favorisant le repérage de personnes ressources dans un domaine spécifique, et permettant également à la modération de cibler une personne qui donnerait des conseils trop flous ou incertains à plusieurs reprises. D'autre part, le repérage des personnes intervenant sur le serveur amène souvent à des échanges réguliers entre les membres allant bien au-delà de simples questions de RdR. L'identification des personnes ressources est également facilitée par les différents rôles attribués à une personne donnée en raison de ses missions spécifiques (administrateurs, modérateurs, etc) ou de ses connaissances (psychonautes informés). Les rôles sont associés à la couleur du pseudo de chaque utilisateur, ce qui favorise donc ce repérage.

Sur ce terrain, on trouve également un public non jugeant, la liberté de parole est totale dans le cadre défini par le règlement, toute personne peut aborder n'importe quel sujet sans avoir à craindre le jugement de la communauté, à l'inverse de Jeuxvideo.com, ou dans une moindre mesure Doctissimo.

Un autre point intéressant sur ce terrain concerne la diversité de profil des intervenants qu'on y retrouve, que ce soit au niveau des études (chimie, médecine, pharmacie, psychologie, psychiatrie, etc) ou sur le plan de l'expérience personnelle, avec des personnes ayant individuellement une expérience poussée de chaque molécule. Cette approche pluridisciplinaire apporte en quelque sorte une garantie d'exhaustivité dans le cas où la question posée serait très pointue. Par ailleurs, le fait de s'appuyer également sur des retours d'expérience des membres du serveur, permet parfois d'apporter en direct des points d'éclaircissement appréciables, encore ignorés de la science par manque de recherches (voire expériences contradictoires avec les sources scientifiques).

Une autre spécificité de cet espace en ligne concerne le ton parfois employé par les intervenants sur des sujets sensibles, très franc et direct, voire impératif dans certains cas. Cela peut s'expliquer par le fait que ce groupe soit fondé sur la pair-aidance - concept défini au point 1 de ce guide - impliquant une forme d'affect plus fort face à certaines questions. Même si c'est rare, cette empathie peut conduire à une forme de tabou (observé pour une question relative au basage de la coke), qui semble constituer une limite à la pair aidance au sein de cet espace spécifique.

Du fait de la grande expérience de certaines personnes sur le serveur, certains propos peuvent parfois être modérés afin de ne pas être pris pour une norme de référence par un membre novice. De même, pour les "combos" spécifiques, ou en cas de sensibilité ou insensibilité anormale et connue d'un membre à une substance (exemple : personne TDAH avec tolérance XXL aux amphétamines).

Enfin, le règlement de cette communauté est plutôt bien réglé puisque chaque personne arrivant sur le serveur doit l'accepter pour devenir membre, et trouvera ensuite dans chaque channel dédié à une classe de produits des articles reprenant les bases concernant chaque type de substances.

Le fait d'intervenir sur Discord a permis au E-volontaire français de répondre à un nombre accru de questions, sur des thèmes extrêmement variés. Par ailleurs, cela lui a permis d'enrichir ses connaissances personnelles au sein de cette communauté. Toutefois, cela a nécessité d'adapter la méthodologie précédemment utilisée au fonctionnement de la plateforme. De fait, celle-ci rendait la validation de la réponse en amont (avant de poster sa réponse) plus difficile vu le caractère instantané des échanges.

Ce terrain d'action a pu être envisagé après plusieurs mois de travail sur les forums précédemment connus, mais également d'interventions en milieu festif comme lors du Voltage Festival, permettant au volontaire d'intérioriser un certain nombre de connaissances généralistes, mobilisables instantanément et de manière autonome. De plus, des sources fiables étant présentées en tête de chaque canal de discussion spécifique (par produit), la plupart des informations étaient donc vérifiables très facilement.

Par ailleurs, les membres de l'équipe PARTY étaient très présents en cas de questions pointues, lorsque certains produits sont encore peu étudiés ou que les études sont peu accessibles. Leur travail de veille concernant les produits psychoactifs permet de conserver une grande réactivité.

Au fur et à mesure de l'expérience sur Discord, le volontaire s'est intégré au sein de cette communauté, retrouvant régulièrement les même personnes dans les conversations sur divers thèmes et recevant parfois des messages privés. Si ce mode d'échange est plus riche, il a parfois demandé une implication supplémentaire du volontaire, avec des messages privés reçus sur des périodes de repos, ou à des horaires décalés. Toutefois, cette limite était surtout dûe au choix d'utiliser l'application mobile Discord en complément de l'ordinateur.

En ce qui concerne les sujets traités, certains canaux de discussion ont été moins investis par le volontaire tels que celui des Nouveaux Produits de Synthèse. De fait, ce sujet est vaste, changeant et réunit un public majoritairement habitué à la recherche d'information par lui-même et/ou, un public ayant un degré de connaissance dépassant les compétences du volontaire. A contrario, d'autres sujets ont été plus investis, notamment les psychédéliques dans leur ensemble ainsi que le cannabis (ingestion et vaporisation notamment). L'étendue des questions abordées semble donc amener une forme de spécialisation ou de flexibilité en fonction de la sensibilité du volontaire et de ses sujets de curiosité présents.

Seuls, les E-volontaires français, grâce au système en place (= service civique, que nous avons expliqué précédemment), sont intervenus sur Discord.

▪ Facebook.com

À l›heure actuelle, il existe de nombreux groupes privés sur Facebook où des discussions sur les drogues et leurs usages ont lieu. Au sein de ces groupes privés, les questions posées et/ou les réponses apportées sont plus pointues que sur les forums. De plus, ce sont généralement des communautés bienveillantes désireuses de partager leurs expériences personnelles ainsi que des informations objectives.

C'est pourquoi, au Service de Prévention de la Ville de Mons, malgré le système en place (expliqué dans les chapitres précédents), nous avons expérimenté l'intervention sur les réseaux sociaux avec l'un de nos E-volontaires. Ce dernier faisait déjà partie d'un groupe privé sur Facebook où se posaient des questions sur la consommation de drogue. Nous avons utilisé la même méthodologie que nous utilisons sur les forums. La seule différence était que l'E-volontaire avait la liberté de répondre aux questions de manière autonome sans demander la vérification de sa réponse au préalable via Podio, et ce, afin d'être plus réactif.

Les réponses fournies par l'E-volontaire correspondaient à la philosophie du projet PARTY et contenaient de nombreux conseils sur la Réduction des Risques. Néanmoins, celles-ci contenaient aussi des informations incorrectes et l'E-volontaire ne faisait pas référence à des sources comme nous l'avions préconisé lors de notre formation. C'est pourquoi, nous n'avons pas pu comptabiliser ses réponses dans le cadre du projet PARTY. Cette expérience était l'occasion de travailler différemment, mais selon nous, il est essentiel de vérifier les informations qui sont transmises par les E-volontaires, et ce, au préalable (via Podio dans notre cas).

▪ Changingperspective.info

Pour les néerlandophones, Changing Perspective est un groupe privé qui compte environ 8 000 membres. Cela fonctionne comme un forum. La seule différence est qu'il n'y a pas d'anonymat. L'un des modérateurs du groupe a également participé en tant qu'expert au projet PARTY. D'après son expérience, la création d'une communauté fonctionne mieux sur une plateforme où le public cible est déjà présent. Il est également important de répondre aux besoins du groupe cible. Avec "Changing Perspective", par exemple, ils ont toujours favorisé non seulement la dispense d'informations concernant la drogue, mais aussi l'instauration d'une atmosphère agréable au sein du groupe où il est possible d'aborder des aspects positifs de la consommation de drogue et du caractère obsolète de notre politique.

▪ Drugsforum.nl & Drugsforum.info (et les forums néerlandophones en général)

Ces forums néerlandophones sont plutôt spécialisés dans l'usage de drogue, l'information sur les drogues ou la Réduction des Risques, comme on le voit dans leur nom.

Nos E-volontaires ont rencontré des difficultés pour trouver de bonnes questions auxquelles répondre. Lorsqu'une question posée peut bénéficier de certains conseils de Réduction des Risques, la question peut être très technique ou très générale. Il peut être très difficile de répondre à des questions techniques, même avec le soutien

d'experts. Par exemple, le dosage de certains médicaments, en combinaison avec l'usage de drogues ou la diminution progressive de drogues. Ces questions sont non seulement difficiles, et en plus si une mauvaise réponse est donnée, les conséquences pour la personne qui pose la question peuvent être désastreuses. Elles relèvent davantage de compétences médicales.

D'un autre côté, les questions peuvent être plus générales et donc nécessiter une intervention de Réduction des Risques dite « générale ». Des personnes (ou des modérateurs) actives sur ces forums répondent très rapidement à ces questions. Cela donne à nos E-volontaires le sentiment qu'il n'y a rien de nouveau ou d'intéressant à ajouter.

Ces forums néerlandophones existent depuis plusieurs années et ont une communauté plutôt liée/connectée (vraisemblablement entre le propriétaire et les modérateurs). D'après de nombreuses conversations, nous savons que ces modérateurs se rencontrent également de temps en temps dans la vraie vie.

Cela ajoute, parfois, une difficulté supplémentaire, car nos E-volontaires sont perçus comme des étrangers. Certaines de nos réponses ont été supprimées des forums, car elles contenaient un lien (vers des informations sur la Réduction des Risques ou vers notre formulaire d'évaluation). Nous avons re-vérifié et dans la section «Conditions d'utilisation» de ces forums et il n'est pas interdit de publier un lien. Lorsque nous avons demandé une explication, nous avons reçu une réponse du type «vous êtes nouveau et c'est ce que nous faisons avec les nouvelles personnes». Pour nos E-volontaires, cela semble sélectif et peut être démotivant. Heureusement, cela n'arrive pas souvent, mais cela arrive.

Nous remarquons également que ces types de forums sont moins actifs qu'auparavant. Le nombre de membres actifs semble plutôt en baisse (mais nous n'avons pas le nombre exact de membres actifs) ce qui rend ces communautés plus fermées.

II ANALYSE DE NOS DONNÉES (RÉPONSES DES E-VOLONTAIRES)

II.I. SUR LES SITES FRANCOPHONES

- **Les sites** : le plus sollicité par Spiritek fût Doctissimo (27 posts) suivi de Discord (13 posts) et Jeuxvideo.com (13 posts). Le site le plus sollicité par le SPVM fut Doctissimo, à une grande majorité (57 posts). Suivi par Jeuxvideo.com (17 posts).

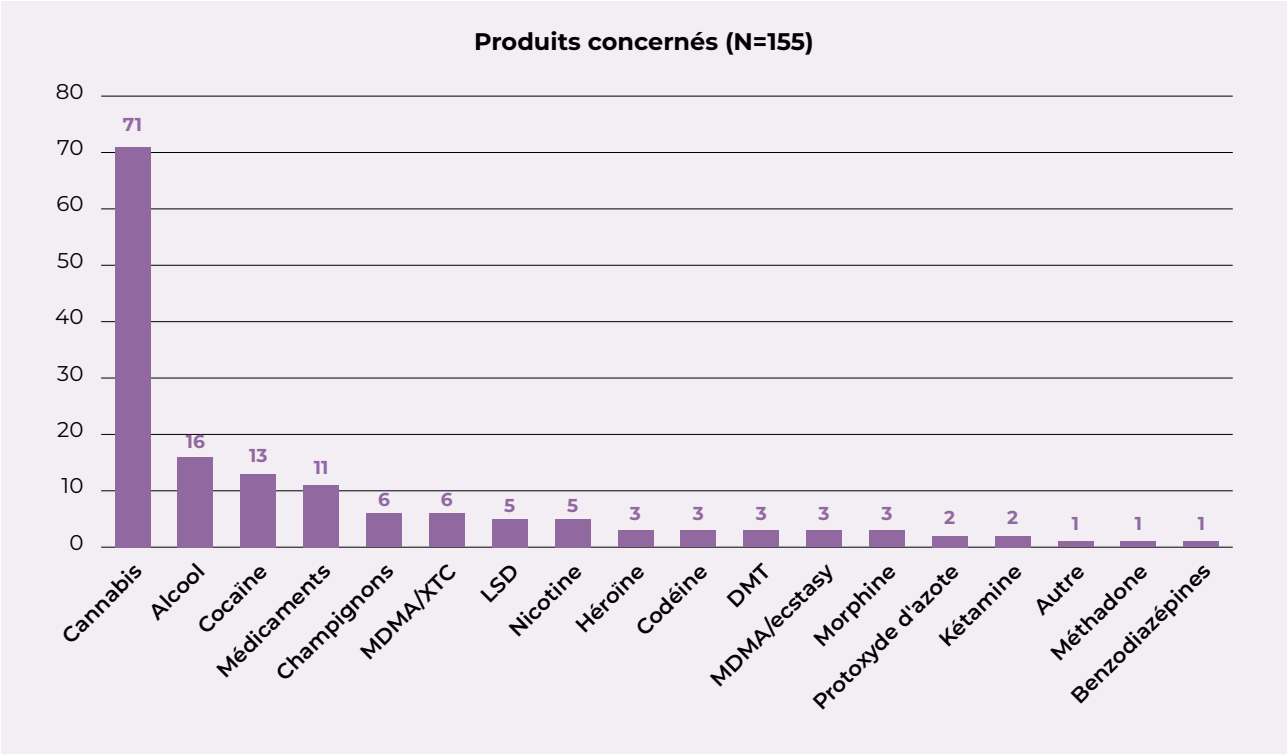
  Le site le plus sollicité durant l'ensemble du projet fut Doctissimo (pour les 2/3 des posts soit 84 questions). Suivi de Jeuxvidéo.com (pour 30 questions) et de Discord (13 questions). Ce dernier n'a été inclus qu'en fin de projet, pendant les derniers mois et uniquement par Spiritek.

- **Nombres de réponses** : Spiritek a plus que doublé son nombre de réponses entre 2020, l'année de lancement du projet, et 2021, passant de 17 à 36 réponses, pour un total de 53 réponses. Le SPVM a quasiment doublé son nombre de réponses entre 2020 et 2021, passant de 25 à 49 réponses, pour un total de 74 réponses.

  Sur l'ensemble du projet, il y a eu 127 réponses, 42 en 2020 et 85 en 2021 ; le nombre de réponses a donc été multiplié par plus de 2 entre les deux années. La moyenne de réponses par année est de 63 réponses par an.

- **Délai de réponse** : à Spiritek, le minimum du délai de réponse se situe le jour même (15 fois sur 53) ; le maximum de délai fut de 43 jours. On relève que 38 réponses sur 53 (soit presque les ¾) furent données avant 4 jours de délai. Concernant le SPVM, le minimum du délai de réponse se situe aussi le jour même (mais seulement 3 fois sur 74) ; le maximum de délai fût de 89 jours. A noter que 40 réponses sur les 74 (soit plus de la moitié) furent données avant 6 jours de délai.

- **Les produits concernés** : sur l'ensemble du projet, le cannabis fut de loin (71 fois) le premier produit concerné par les questions des usagers. Suivent ensuite les questions qui portent sur l'alcool (16), suivi de près par celles portant sur la cocaïne (13), puis les médicaments (11). Ce sont 18 produits au total qui sont abordés dans l'ensemble des questions posées par les usagers ayant pris part au projet.



- **Thématiques** : à Spiritek, les deux thématiques principalement énoncées par les usagers dans leurs questions ont porté sur la RdR/prévention, puis sur les effets des produits. Viennent ensuite les questions portant sur la polyconsommation et les interactions entre les produits ou encore, celles concernant l'addiction.

  Concernant le SPVM, la distribution des thématiques est assez homogène. La thématique la plus abordée est celle des effets du sevrage (qui apparaît à 19 reprises), suivi de près par la thématique plus classique des effets des produits (15 fois). Viennent ensuite les thématiques suivantes (8 à 9 fois) : malaise associé à la drogue, polyconsommation/interactions, addiction, intervention d'un tiers, santé et drogues. A noter que le sujet de la RdR/prévention est ici largement moins abordé par rapport à l'approche de Spiritek (6 fois seulement contre 31 fois à Spiritek). Sur l'ensemble du projet, les deux thématiques principalement énoncées par les usagers dans leurs questions ont porté sur les effets des produits puis sur la RdR/prévention. Ces deux sujets respectifs se démarquent largement, à parts égales par rapport aux autres. Viennent ensuite les questions portant sur les effets du sevrage, puis sur la polyconsommation et les interactions entre les produits ou encore, celles concernant l'addiction.

- **Orientations** : à Spiritek, dans la moitié des cas, les usagers n'ont pas fait l'objet d'orientation. Il y a eu 31 sources d'orientations proposées. Ces derniers ont principalement été orientés vers Drogue info service, ou, dans une moindre mesure, vers la médecine de ville.

  Concernant le SPVM, dans 21 cas sur les 116 issues, les usagers n'ont pas fait l'objet d'orientation. Il y a eu 95 sources d'orientations proposées. Les usagers ont surtout majoritairement été orientés vers Drogue info service, infor-drogues, ou encore, dans une moindre mesure, vers la médecine de ville, vers des centres de consultation ou encore vers la médecine hospitalière ou les consultations psychiatriques. A retenir aussi que le SPVM a utilisé davantage de sources d'orientations différentes par rapport à Spiritek (10 contre 7).

  Sur l'ensemble du projet, dans seulement 30% des cas (53 sur 179), les usagers n'ont pas fait l'objet d'orientation. La majorité d'entre eux a donc été orienté. Il y a eu au total 126 sources d'orientations proposées, principalement vers Drogue info service, infor-drogues et dans une moindre mesure vers la médecine de ville, les centres de consultation ou encore la médecine hospitalière ou les consultations psy. Les autres sources d'orientation s'avèrent plus à la marge.

II.2. SUR LES SITES NÉERLANDOPHONES

En 2020 et 2021, les E-volontaires flamands ont répondu à 15 questions au total. Plus de la moitié d'entre eux (8) proviennent du site Drugsforum.nl. Les autres sites sont : Partyflock.nl (4), Reddit (2) et Drugsforum.info (1). Les délais de réponse varient énormément : de 1 jour à un maximum de 283 jours. 11 produits différents ont fait l'objet des discussions : la MDMA/l'XTC étant le plus populaire (5 fois). Plus de la moitié des réponses portaient sur la RdR (8). Les effets des drogues étaient la deuxième thématique la plus populaire (4).

ANNEXES

ANNEXE 1

PROFIL DE FONCTION

E-VOLONTAIRE

Travail de Réduction des Risques en ligne via des interventions par les pairs appelés "E-volontaires"-

▪ Description du projet

Des opérateurs actifs dans le domaine de la Réduction des Risques (RdR) en Flandre (VAD, CGG et CAW), en France (Spiritek) et en Wallonie (Service Prévention de la Ville de Mons) se sont réunis dans le projet Interreg PARTY (Preventive Actions and Risk Reduction Towards Young People). Ce projet donne l'opportunité de créer une approche innovante et commune de réduction des risques liés à l'usage de drogues dans les milieux festifs et en ligne (sur internet). Les objectifs sont :

- → Responsabiliser le public transfrontalier en facilitant l'accès à l'information (sur le terrain et en ligne) et aux outils de prévention et de RdR.
- → Améliorer le contexte en formant et responsabilisant les acteurs des milieux festifs (Quality Nights QN, Quality Bars QB et Quality Events QE).

▪ Missions

Internet fournit un nombre important d'informations et de conseils concernant les usages de drogues. Cependant, certaines de ces informations ne reposent pas sur des études et des faits scientifiques et il devient donc de plus en plus difficile de dissocier une information dite scientifique/objective d'une idée reçue.

C'est par les interventions en ligne entre pairs-usagers, que nous appelons « E-volontaires », que le projet PARTY permet de répondre à cette problématique.

Les « E-volontaires » apportent leur soutien sur les forums en fournissant des réponses comprenant les bonnes informations et/ou le(s) lien(s) vers la (les) bonnes plate-forme(s) où ces informations sont consultables.

Les « E-volontaires » sont soutenus notamment par un groupe d'experts spécialisés dans divers domaines (santé, biologie, prévention, intervention précoce, ...).

Comment devenir « E-volontaire » ?
Par le biais d'une formation qui permet de se familiariser avec la méthodologie d'intervention en réduction des risques liés aux usages de drogues sur internet.

Compétences requises

Une formation sera dispensée, mais le E-volontaire devra posséder les aptitudes et compétences suivantes :

- Être familiarisé(e) avec la communication sur internet et avec les TIC (technologie de communication de l'information).
- Avoir un sentiment neutre ou positif envers le e-volontariat, être motivé(e) par le e-volontariat et faire preuve de transparence dans ses démarches.
- Avoir un intérêt pour les informations objectives à propos des drogues (classiques, Nouvelles Substances Psychoactives, la Réduction des Risques, etc.) et/ou être en mesure de trouver rapidement les informations à ce sujet.
- Être disposé à suivre une formation obligatoire (hors ligne) sur le volontariat en ligne.
- Parler plusieurs langues est un avantage.

Tâches

- Réaliser des actions d'intervention en RdR en ligne sur divers forums de discussions, à savoir, suivre les questions posées sur les forums et fournir des réponses.
- Participer au recensement (du nombre de réponses apportées, ...)
- Participer à l'évaluation de la méthodologie.

Ce que nous vous offrons

PARTY vous offre la possibilité d'être à la base du développement d'une méthode innovante (le travail des E-volontaires traitant la thématique des drogues). Vous pourrez élargir vos connaissances et vos compétences (numériques) dans un contexte international.

Pour les E-volontaires belges: nous donnons un montant fixe (en fonction du cadre de loi belge du statut des volontaires). Voir texte de lois.

- Pour les E-volontaires français: statuts https://www.service-civique.gouv.fr/

PARTY vous propose son expertise et son soutien pendant toute la durée du projet.

- Inscription via https://www.projectparty.eu/e-volontariat/

ANNEXE 2

FORMULAIRE D'ÉVALUATION

FORMATION E-VOLONTAIRES

Interreg France-Wallonie-Vlaanderen
PARTY

Projet INTERREG PARTY
Service Prévention de la Ville de Mons
Programme de Prévention et de réduction des risques liés aux assuétudes
+32 65/31.90.19

Où ?

Quand ?

Animatrices ?

Personnes attendues ?

ORGANISATION PRATIQUE

	5*= très bien / entièrement d'accord 0*= très mauvais / totalement en désaccord	Commentaires
L'inscription et la prise de contact se sont bien déroulées	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Les informations étaient claires (lieu, heures, ...)	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Le défraiement est suffisant	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Le lieu de la formation est facilement accessible	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	

CONTENU ET METHODE DE TRAVAIL

	5*= très bien / entièrement d'accord 0*= très mauvais / totalement en désaccord	Commentaires
La formation a répondu à mes attentes	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
La formation était utile	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Il y avait suffisamment de temps pour les questions et les commentaires	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Les formateurs.trices étaient bien préparées	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
La durée de la formation était suffisante	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Il y avait suffisamment de participants	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
Le ratio théorie – pratique est suffisamment équilibré	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	

AVEZ-VOUS DES COMMENTAIRES OU DES SUGGESTIONS SPECIFIQUES ?

RECOMMANDERIEZ-VOUS CETTE FORMATION ?

SELON VOUS, QUELS SUJETS DEVRAIENT ETRE AJOUTES / SUPPRIMES ?

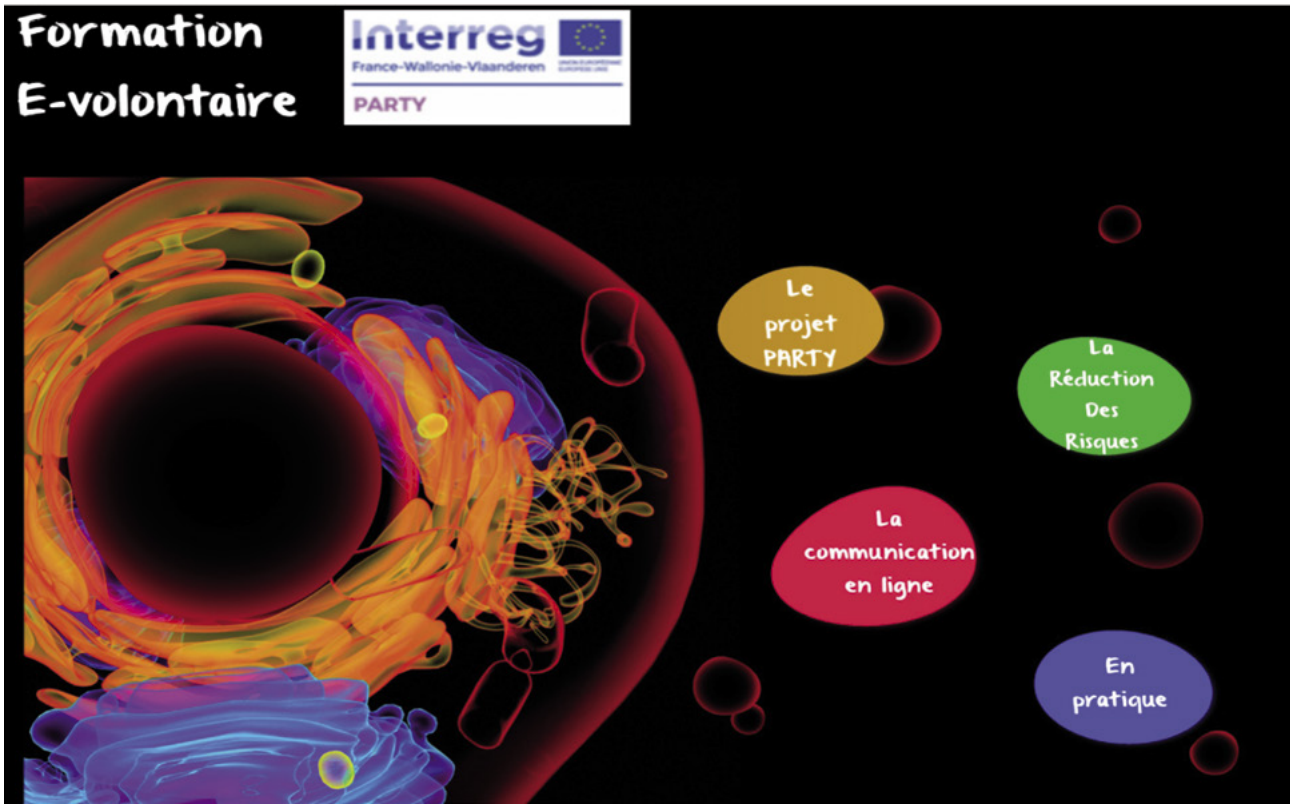
UN POINT POSITIF DE CETTE FORMATION :

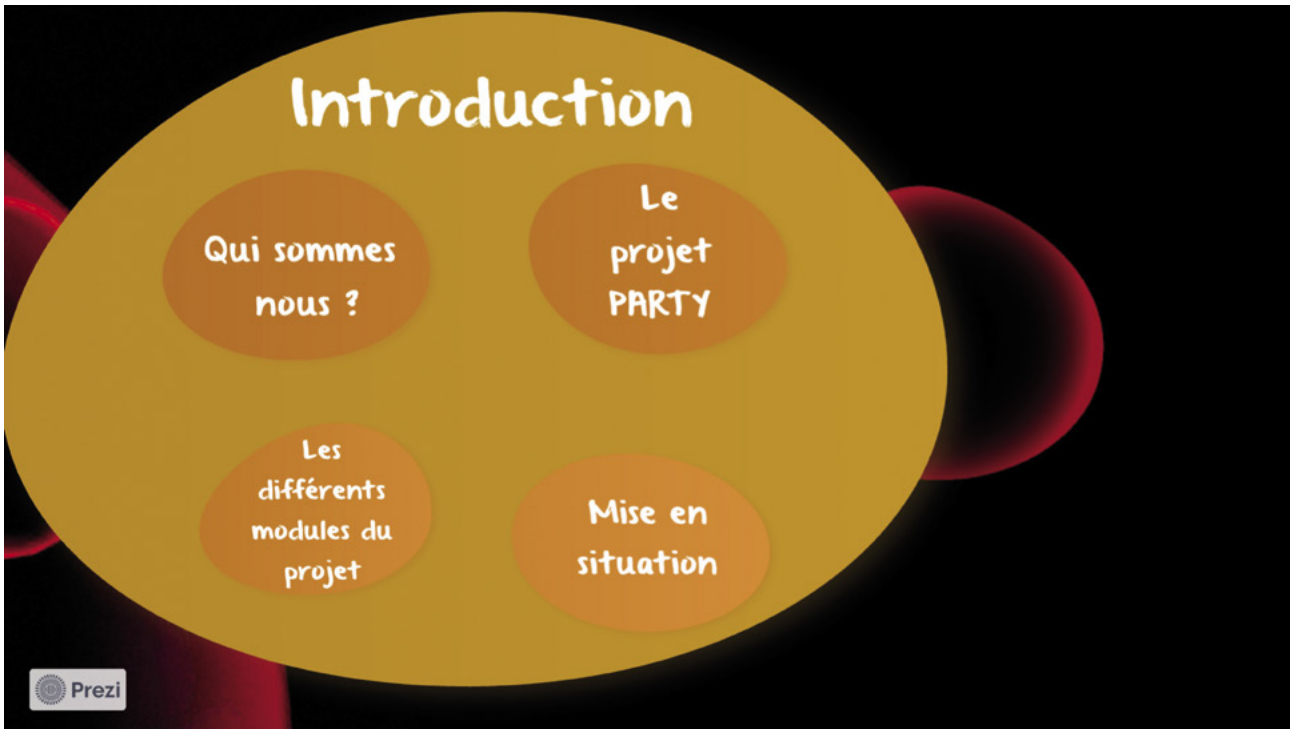
UN POINT NÉGATIF DE CETTE FORMATION :

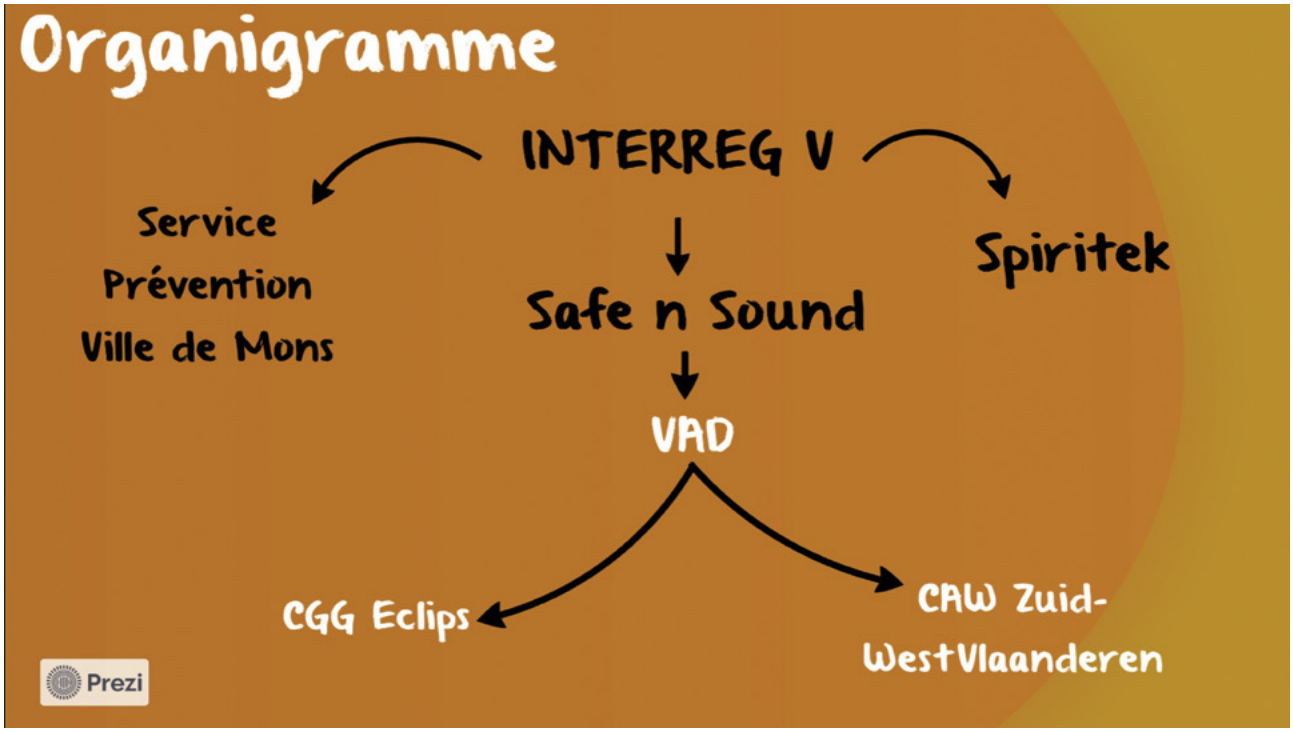
- Merci pour votre participation -

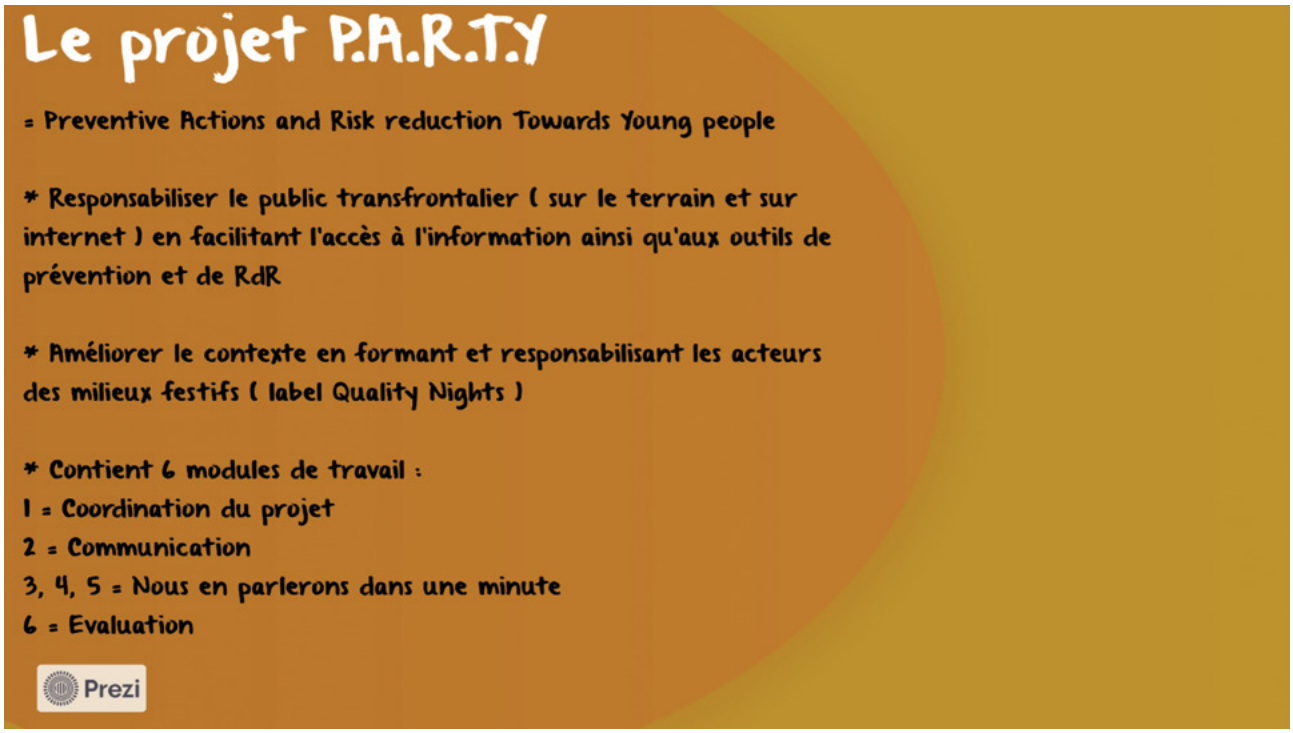
ANNEXE 3

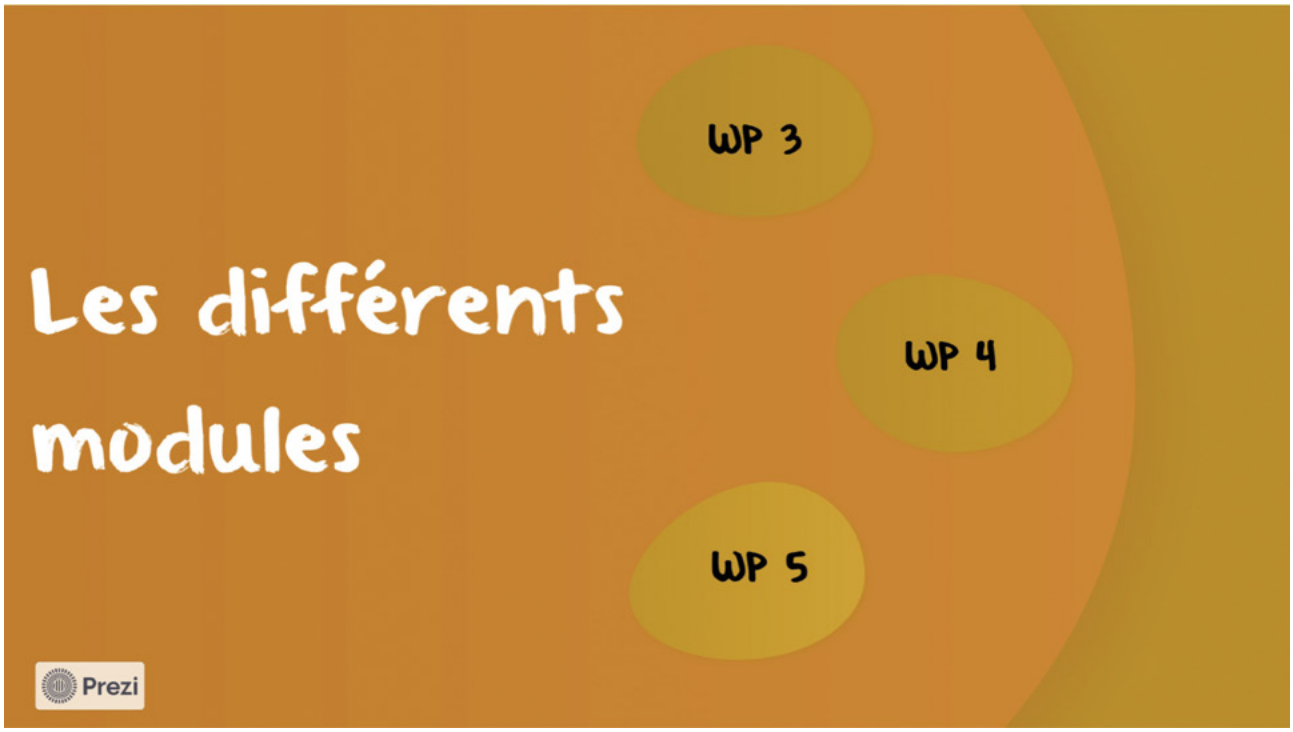
SUPPORT DE LA FORMATION PRÉSENTATION PREZI




Introduction
Qui sommes nous ?
Le projet PARTY
Les différents modules du projet
Mise en situation
Prezi


Organigramme
INTERREG V
Service Prévention Ville de Mons
Safe n Sound
Spiritek
VAD
CGG Eclips
CAW Zuid-WestVlaanderen
Prezi


Le projet P.A.R.T.Y
= Preventive Actions and Risk reduction Towards Young people
* Responsabiliser le public transfrontalier (sur le terrain et sur internet) en facilitant l'accès à l'information ainsi qu'aux outils de prévention et de RdR
* Améliorer le contexte en formant et responsabilisant les acteurs des milieux festifs (label Quality Nights)
* Contient 6 modules de travail :
1 = Coordination du projet
2 = Communication
3, 4, 5 = Nous en parlerons dans une minute
6 = Evaluation
Prezi


Les différents modules
WP 3
WP 4
WP 5
Prezi

Module de travail 3

= recherche et méthodologie

* Recherche et développement d'une méthode d'intervention en ligne avec des e-volontaires et des experts

* Création d'un guide méthodologique qui fixe le cadre des interventions en ligne

* Contient une partie sur la recherche et le développement du label Quality Night

Prezi

Module de travail 4

= Réduction des risques en ligne (sur internet)

* Recrutement des E-volontaires

* Sensibiliser et former les E-volontaires

* Mise en oeuvre des interventions en ligne

* Suivi des interventions en lignes et évaluation

Prezi

Module de travail 5

= Responsabiliser les partenaires de la vie nocturne

* Interventions en milieux festifs (bilingue)

* Expansion du label Quality Night dans les trois régions

QUALITY NIGHTS

Prezi

Mise en situation

1) Prends ton smartphone
2) Mets toi dans la peau d'un usager à la recherche d'une information sur un produit ou/et son usage
3) Fais la recherche sur Internet

Quels sont les avantages et inconvénients ?

....

Prezi

Les e-volontaires

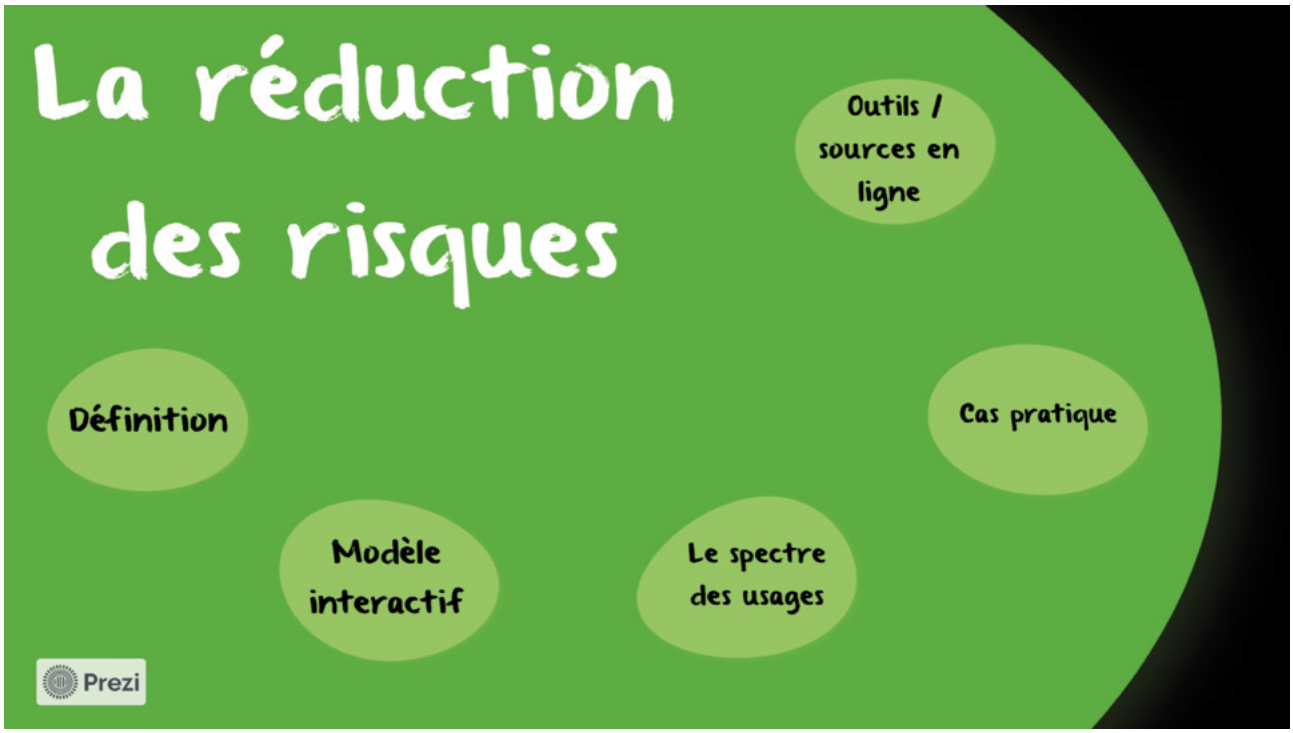
* Des E-volontaires français, wallons et flamands

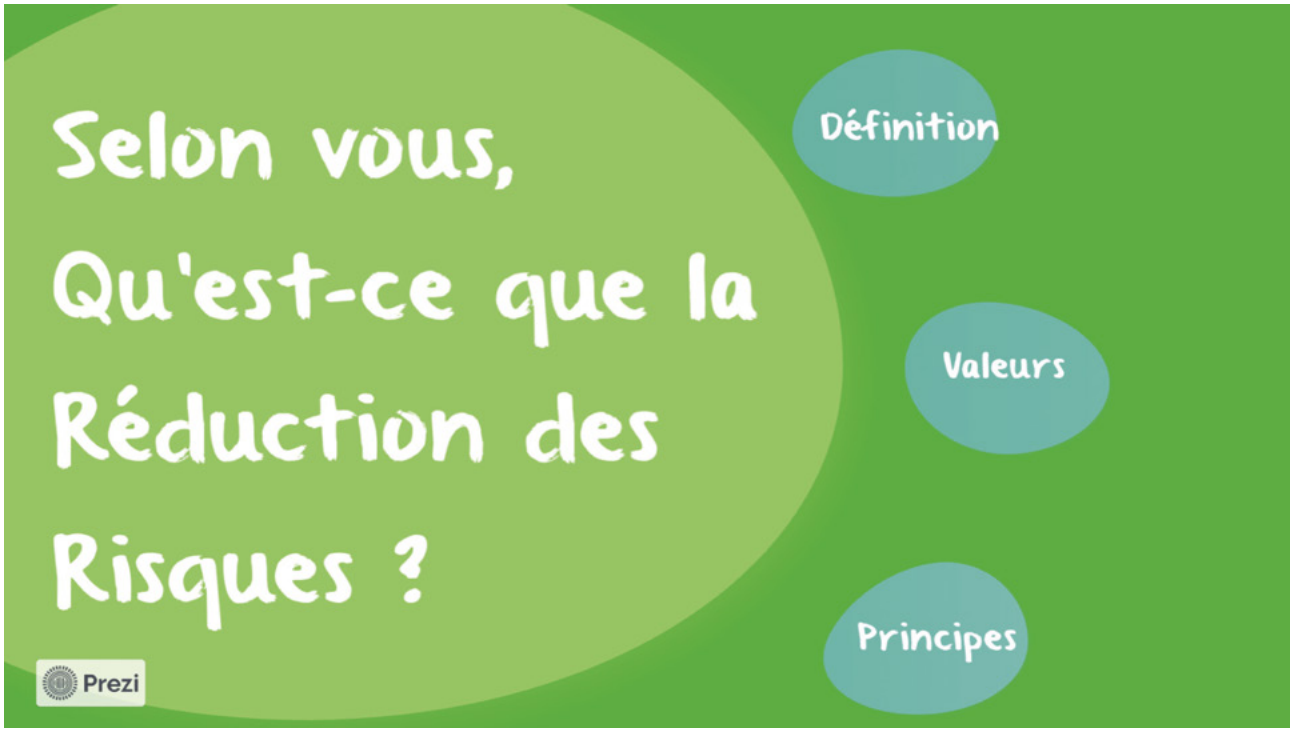
* Des interventions EN LIGNE (sur les forums) de pairs à pairs et de Réduction des Risques

* Objectif : Partager des informations objectives, sur les forums où les personnes viennent discuter des drogues et de leurs utilisations, en fournissant les bonnes informations et/ou le(s) lien(s) vers la (les) bonne(s) source(s) où ces informations sont consultables

* Un soutien par des experts

Prezi


La réduction des risques
Outils / sources en ligne
Définition
Cas pratique
Modèle interactif
Le spectre des usages
Prezi


Selon vous, Qu'est-ce que la Réduction des Risques ?
Définition
Valeurs
Principes
Prezi

Définition

"La réduction des risques (RdR) est une stratégie de santé publique qui vise à prévenir les dommages liés à l'utilisation de drogues"

L'approche s'inscrit dans une démarche de promotion de la santé physique, mentale et sociale

La RdR se distingue de la prévention de l'usage et des traitements, dont elle se veut complémentaire

La RdR concerne tous les usages et peut également s'adresser aux personnes qui s'apprêtent à consommer une drogue pour la première fois

Les risques principalement associés aux drogues sont les risques de dépendance, les lésions somatiques et les risques psychosociaux"

Prezi

Valeurs

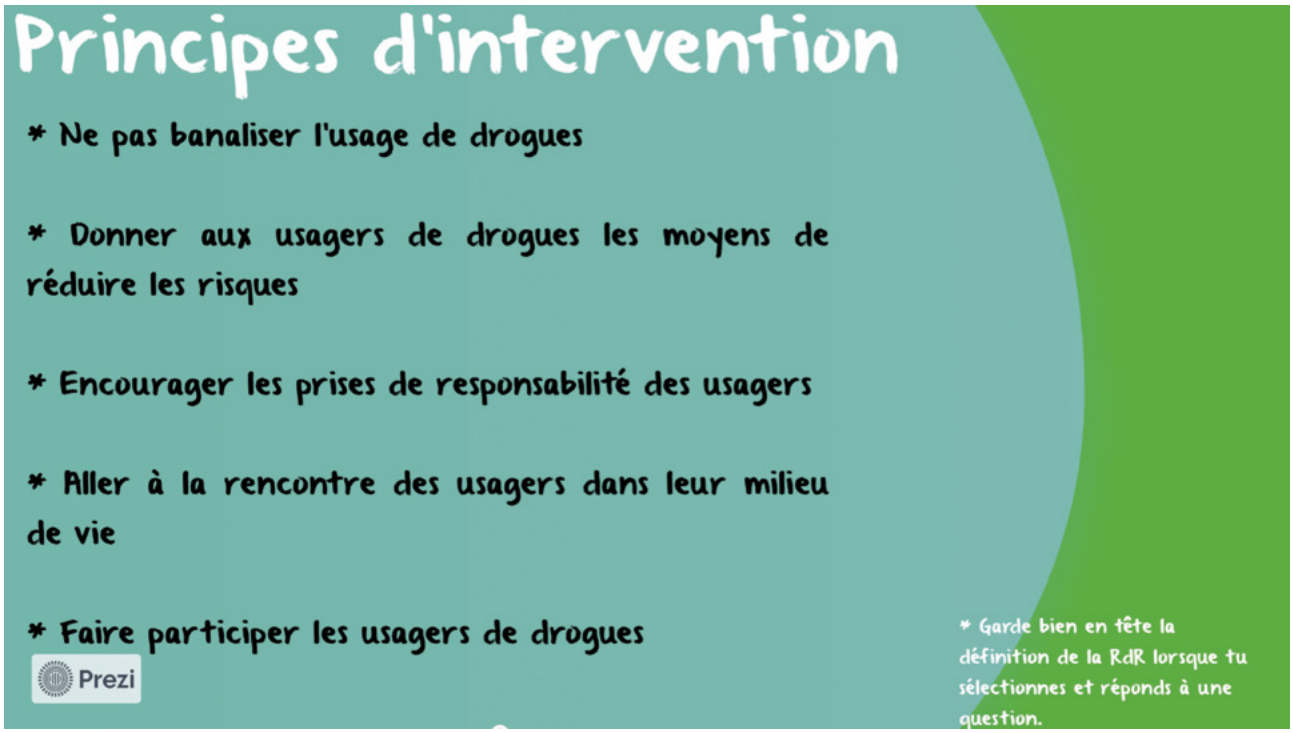
* Reconnaître l'usager de drogues comme une personne à part entière

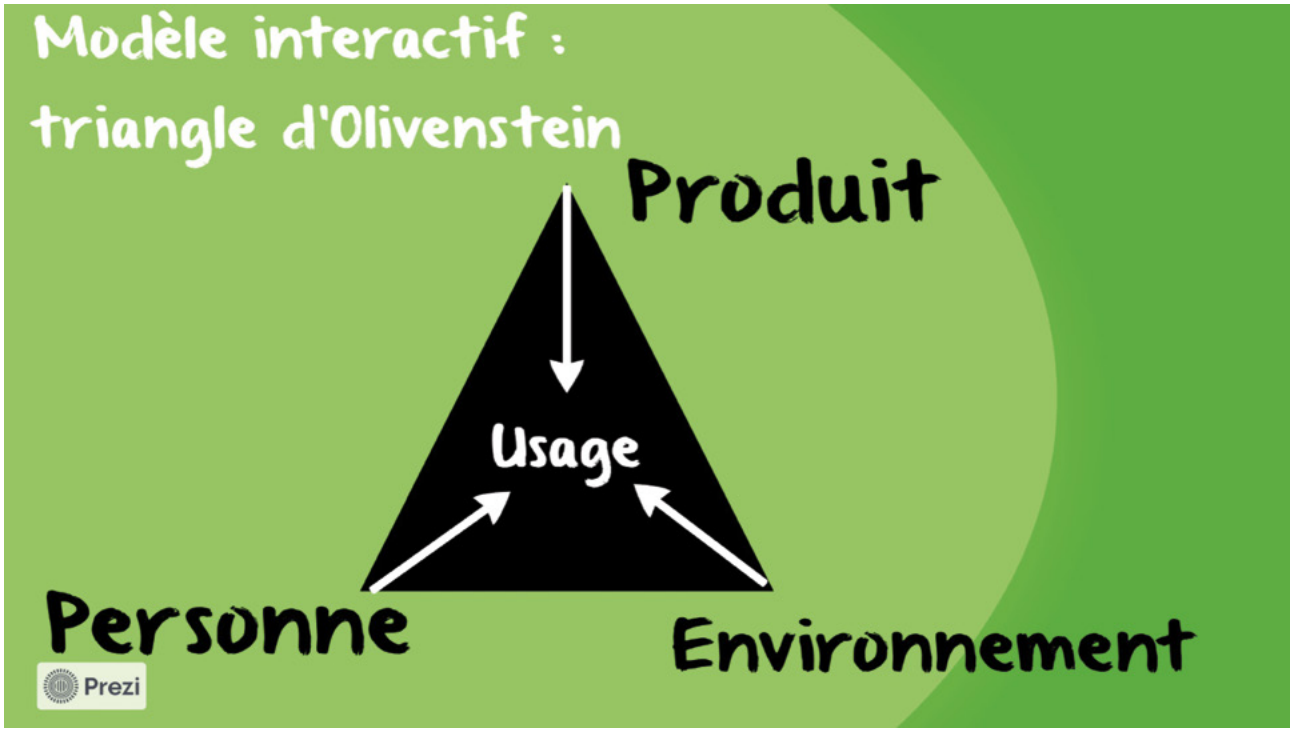
* Ne pas juger la consommation de drogues

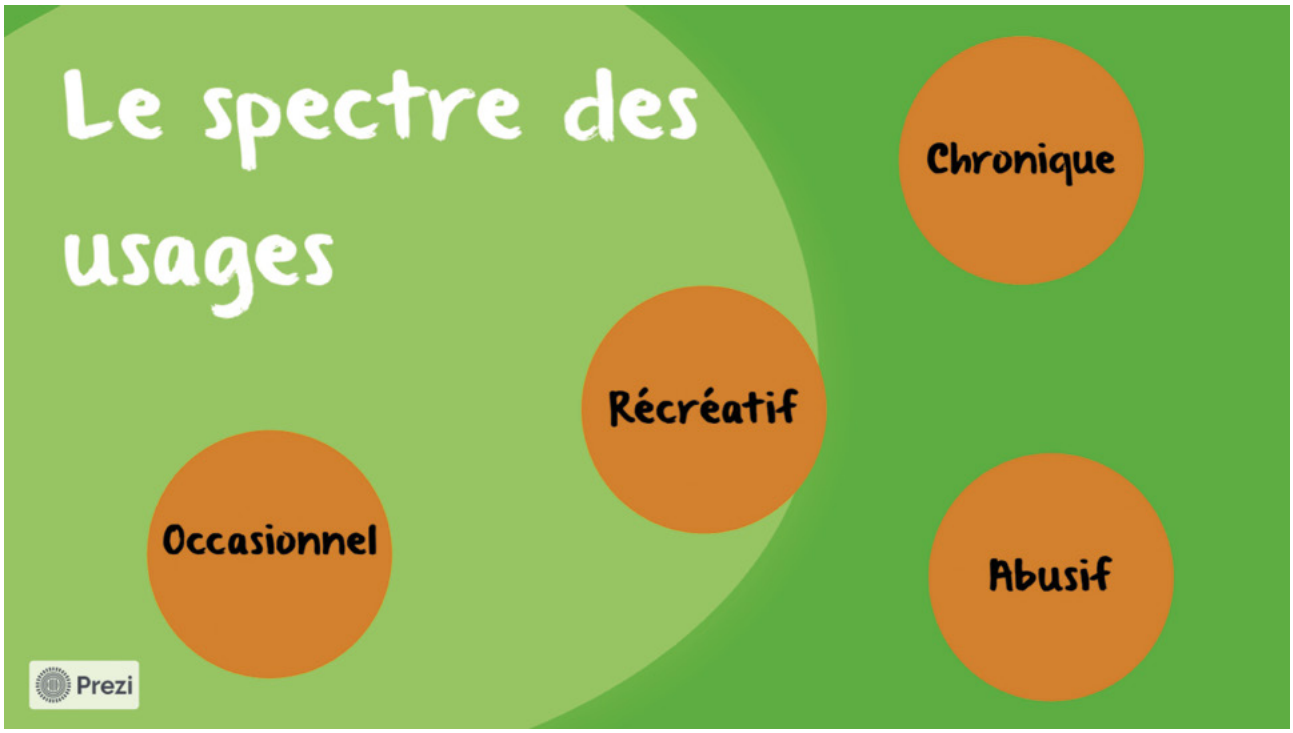
* Reconnaître des finalités propres à la réduction des risques

* Affirmer le droit de l'usager de drogues à la participation sociale

Prezi


Principes d'intervention
* Ne pas banaliser l'usage de drogues
* Donner aux usagers de drogues les moyens de réduire les risques
* Encourager les prises de responsabilité des usagers
* Aller à la rencontre des usagers dans leur milieu de vie
* Faire participer les usagers de drogues
Prezi
* Garde bien en tête la définition de la RdR lorsque tu sélectionnes et réponds à une question.


Modèle interactif :
triangle d'Olivenstein
Produit
Usage
Personne
Environnement
Prezi



Analysons ces cas :

* Kevin boit tous les jours. Au déjeuner, il aime boire deux bières aves ses collègues. Vers le dîner, il commence par un apéro et boit du vin ou de la bière durant son repas. Après, il boit un ou deux derniers verres.

* Tim est un garçon timide. Spécifiquement lors des soirées, il met longtemps à parler aux personnes. Mais cela a changé, il y a quelques semaines. Tim a acheté un XTC dans la boîte où il va le samedi. Cela aide Tim a communiquer, danser et s'amuser jusqu'au petit matin.

* Sara est une fêtarde bien connue. Notamment, sur les scènes house-techno. Quand elle sort, elle achète ses produits en avance [illegible]este avec l'aide d'un kit "d'auto-test.

+

* Garde bien en tête le triangle et le spectre des usages quand tu lis et réponds à des questions sur les forums.

Prezi

Connaissez-vous des sources et outils pour appuyer vos réponses ?

Prezi

Outils en ligne

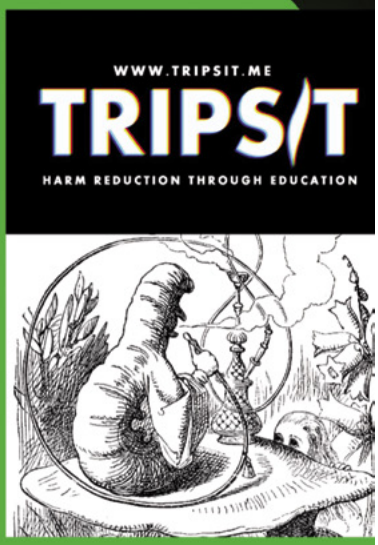
En français :

* Drugswheel (Classification)
* Tripsit (Combinaisons, Dosages,...)
* Infordrogues.be, drogues-info-service.fr, spiritek.fr (chat, e-permanences, permanence)
* monamende.be (Calcul des amendes)
* Knowdrugs (app)

En anglais :

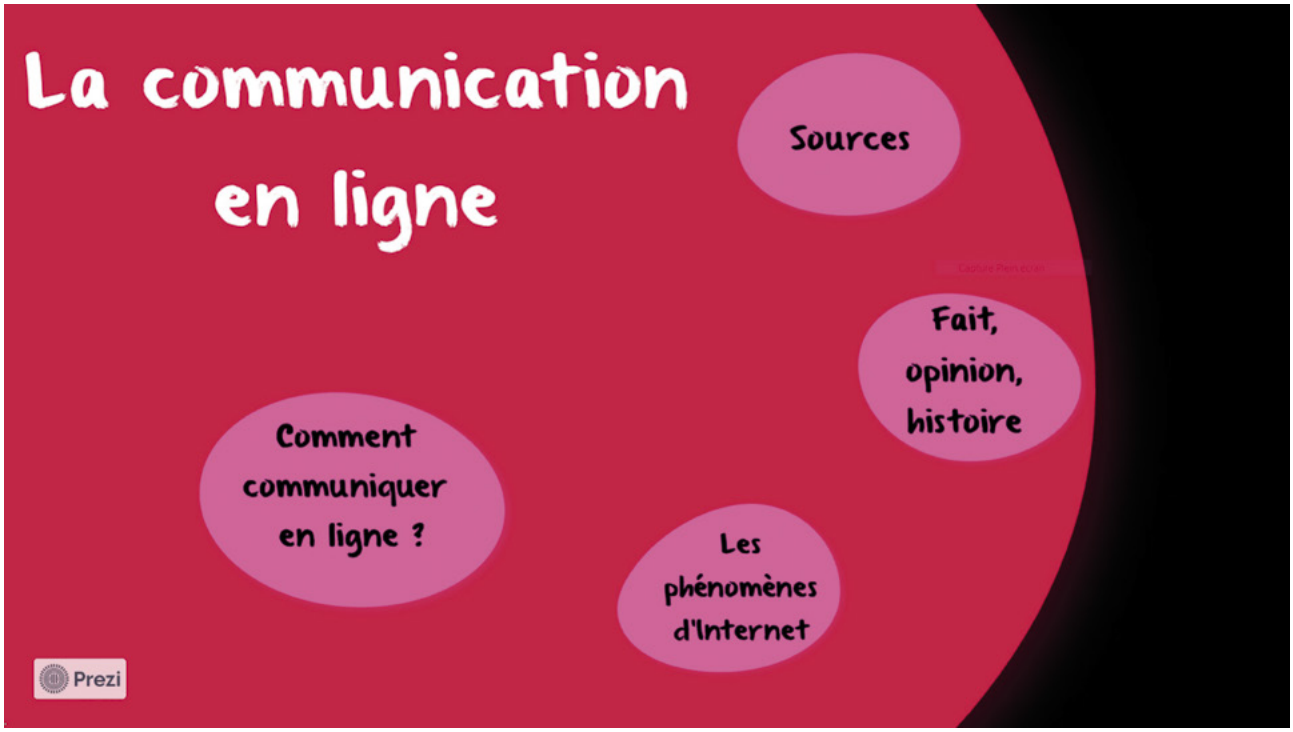
* Ask the caterpiller (Chatbot)
* Safelu (Chatbot, ENG)

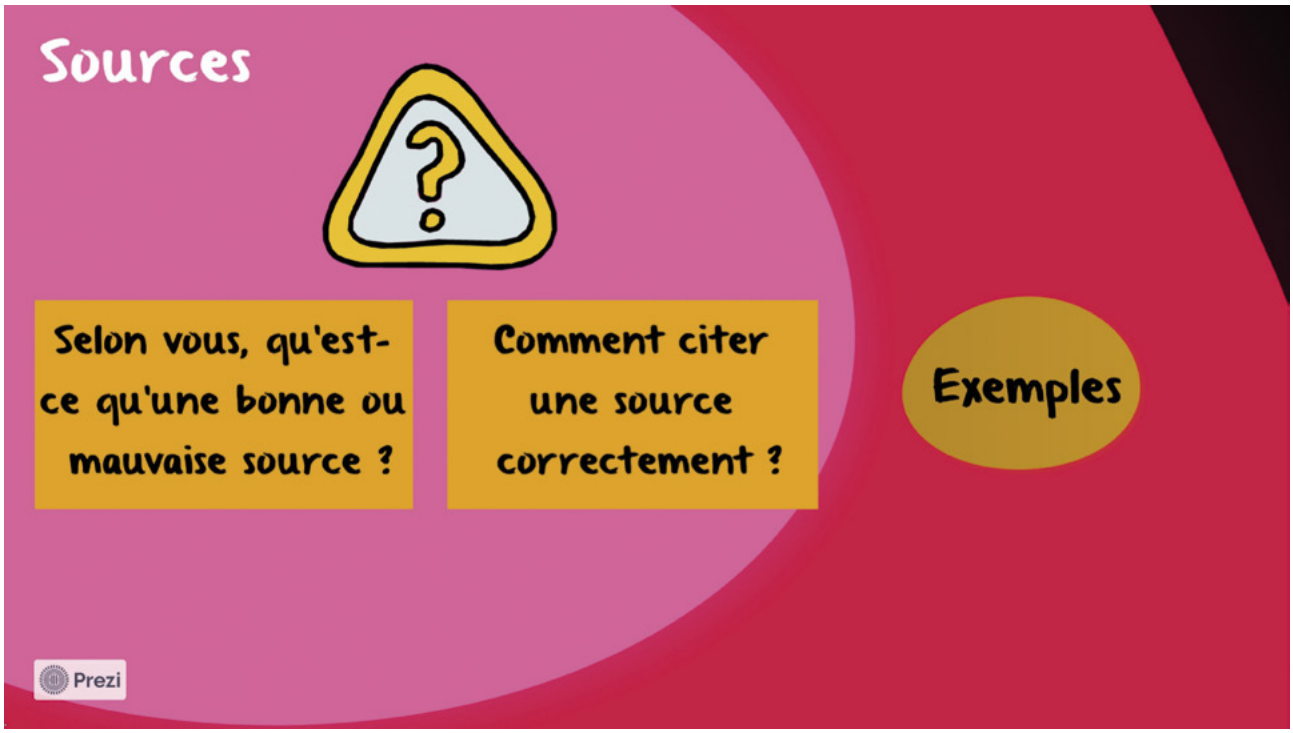
Sources en ligne



Prezi

Sources en ligne
En français :
* Pshychoactif
* Eurotox
* Prospective-jeunesse
* Psychonaut
* Laliaison
* Chemsex
* Justice.belgium
* Ofdt
En anglais :
* Erowid
* Il est toujours mieux d'utiliser des sources et de les citer dans la réponse. En ce sens, c'est la source qui indique X ou Y chose et non toi-même.
Prezi


La communication en ligne
Sources
Fait, opinion, histoire
Comment communiquer en ligne ?
Les phénomènes d'Internet
Prezi


Sources
Selon vous, qu'est-ce qu'une bonne ou mauvaise source ?
Comment citer une source correctement ?
Exemples
Prezi

Les extraits
...[Selon une étude de 2017 recensant plus de 10 000 articles, il n'existe pas d'effets nocifs sérieux avérés de la consommation modérée de cannabis sur la santé des adultes]... [Les spécialistes s'accordent donc sur le fait qu'il ne faut pas consommer de cannabis à des fins récréatives avant l'âge adulte, et idéalement pas avant 25 ans. Outre le fait que sa consommation régulière semble jouer un rôle dans le déclenchement de maladies psychiatriques, le cannabis affecte la mémoire à court terme et donc la capacité à apprendre et à étudier]...
...[Le cannabis récréatif est considéré comme une drogue douce, notamment du fait de impossibilité de faire une overdose de THC. Une dépendance psychique au cannabis reste possible, mais non physique comme dans le cas des drogues dites dures.]...
...[Je plaide donc, en tant que jeune VLD, pour une légalisation et stricte régulation de ce produit. Par le biais de cannabis social clubs' réservés uniquement aux adultes, nous pourrions proposer un produit contrôlé et régulé et en même temps démanteler les marchés noirs et les réseaux criminels y afférents. Ceci diminuera en outre le risque de consommation chez les jeunes qu'il est impératif de protéger!]...
...Lors d'une soirée, mon ami a consommé du cannabis, il est ensuite devenu parano et il délirait. Une autre personne présente lui a donné un morceau de sucre en disant que ça l''aiderait. C'est vrai qu'après cela, mon ami s'est calmé...
Auriol, Emmanuelle, et Pierre-Yves Geoffard. « Cannabis : comment reprendre le contrôle ? », Notes du conseil d'analyse économique, vol. 52, no. 4, 2019, pp. 1-12. (Consulté sur cairn)
Wikipedia, Cannabis, Consulté sur https://fr.wikipedia.org/wiki/Cannabis
Sébastien Dewailly, « Il est grand temps de légaliser le cannabis », Consulté sur https://www.levif.be/actualite/belgique/il-est-grand-temps-de-legaliser-le-cannabis/article-opinion-1123543.html
Il s'agit d'une expérience personnelle
Prezi

Définition
* Fait = quelque chose qui est prouvé, vérifié, chiffré et objectif (très peu discutable, voir même indiscutable)
+ d'exemples
* Opinion = représente la façon de penser d'une personne. Elle est non prouvée, non vérifiable, non chiffrable et subjective (souvent discutable)
* Histoire = récit d'événements et faits passés personnels ou non
* Garde bien en tête cette différence quand tu réponds à des questions sur les forums.
Prezi

Consommation cocaïne
Fait : Contrairement aux opiacés (héroïne par exemple), lorsque tu arrêtes de consommer de la cocaine, il n'y a pas d'effets de manque physique. N'hésite pas à jetter un œil sur le psychoWiki (https://www.psychoactif.org) pour plus d'informations.
Opinion : Prendre de la cocaïne à 16 ans est tout de même fortement déconseillé. Crois-moi, mieux vaut être raisonnable que de se retrouver avec des problèmes psy et autres.
Histoire : Je connais un peu ça, à ton âge je tapais tous les jours. Certes j'avais quelques fois des hallucinations ou des coups de chaud, limite parano. Donc ce que je faisais, c'est que je rentrais dans ma ville natale un week-end pour calmer le jeu.
Prezi

Les phénomènes d'Internet

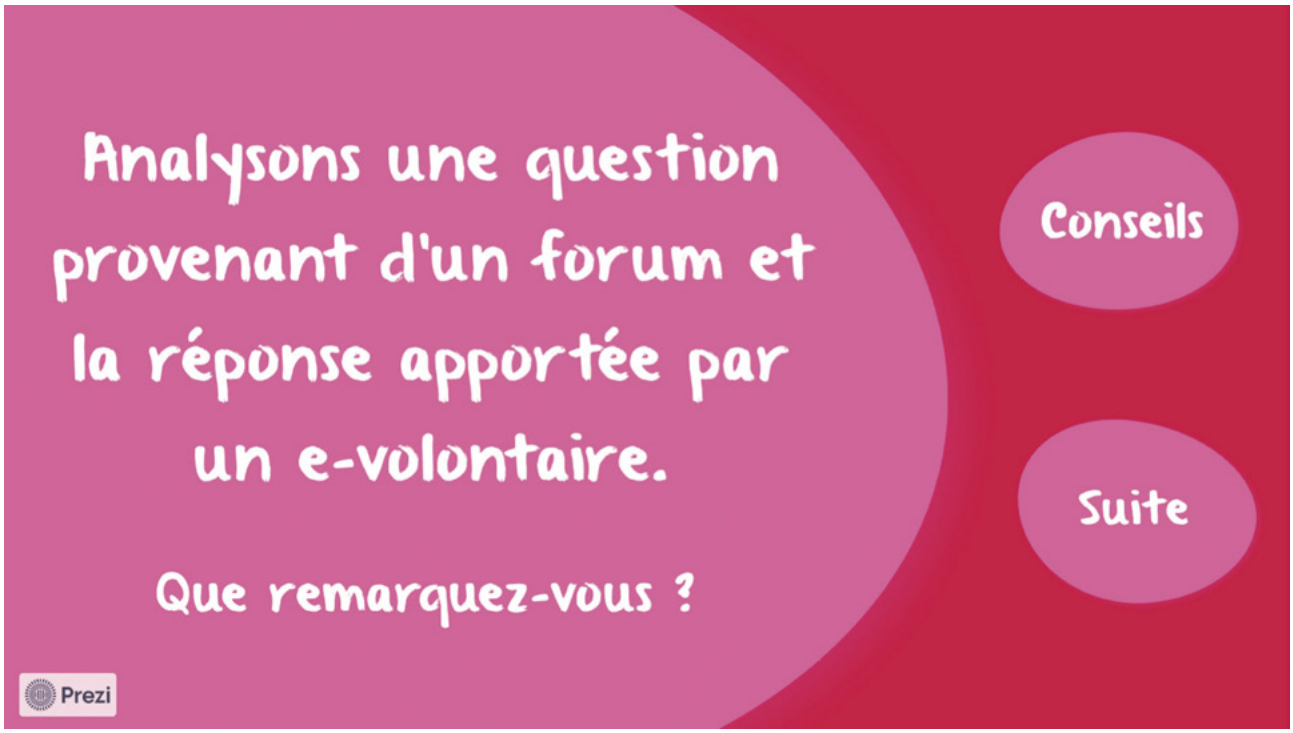
En image

- Les trolls
- Memes
- Internet n'oublie jamais

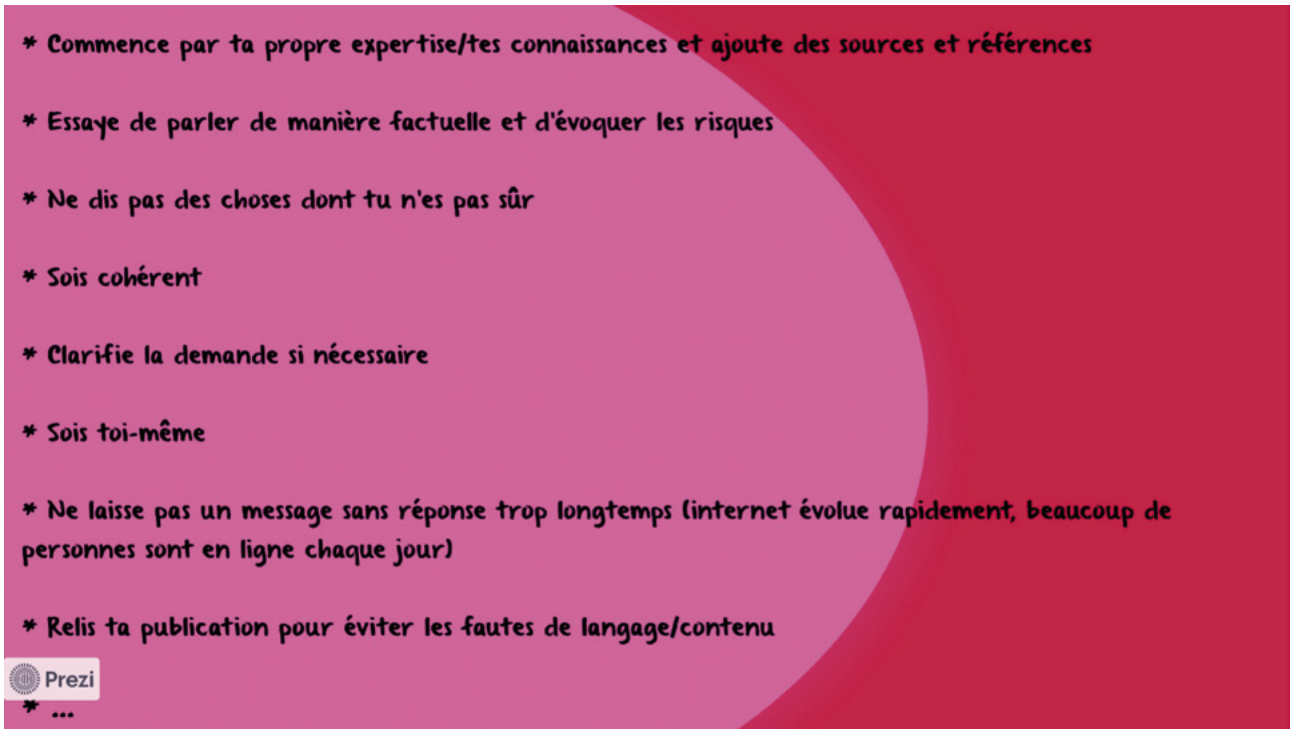
Une règle d'or : Don't feed the troll (ne pas nourrir le troll). En clair, lui répondre n'aboutit qu'à lui donner ce qu'il cherche.

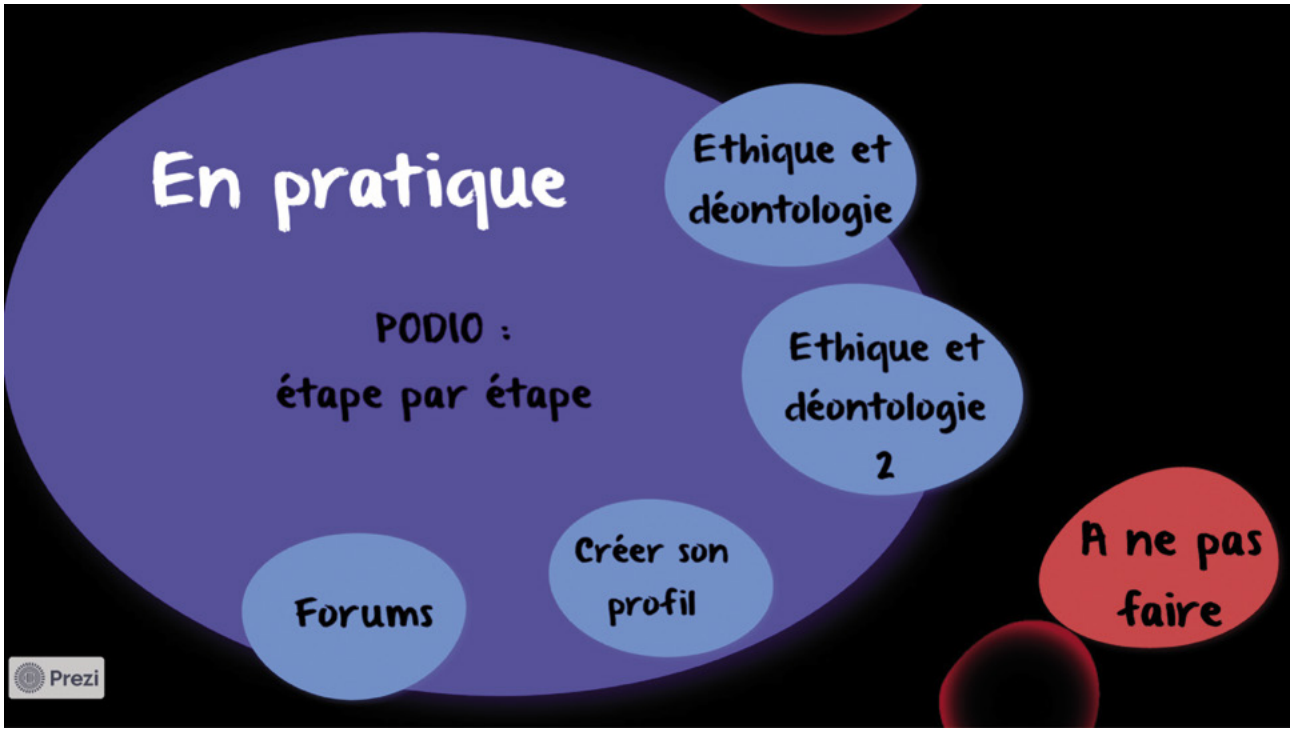
Prezi

Prezi

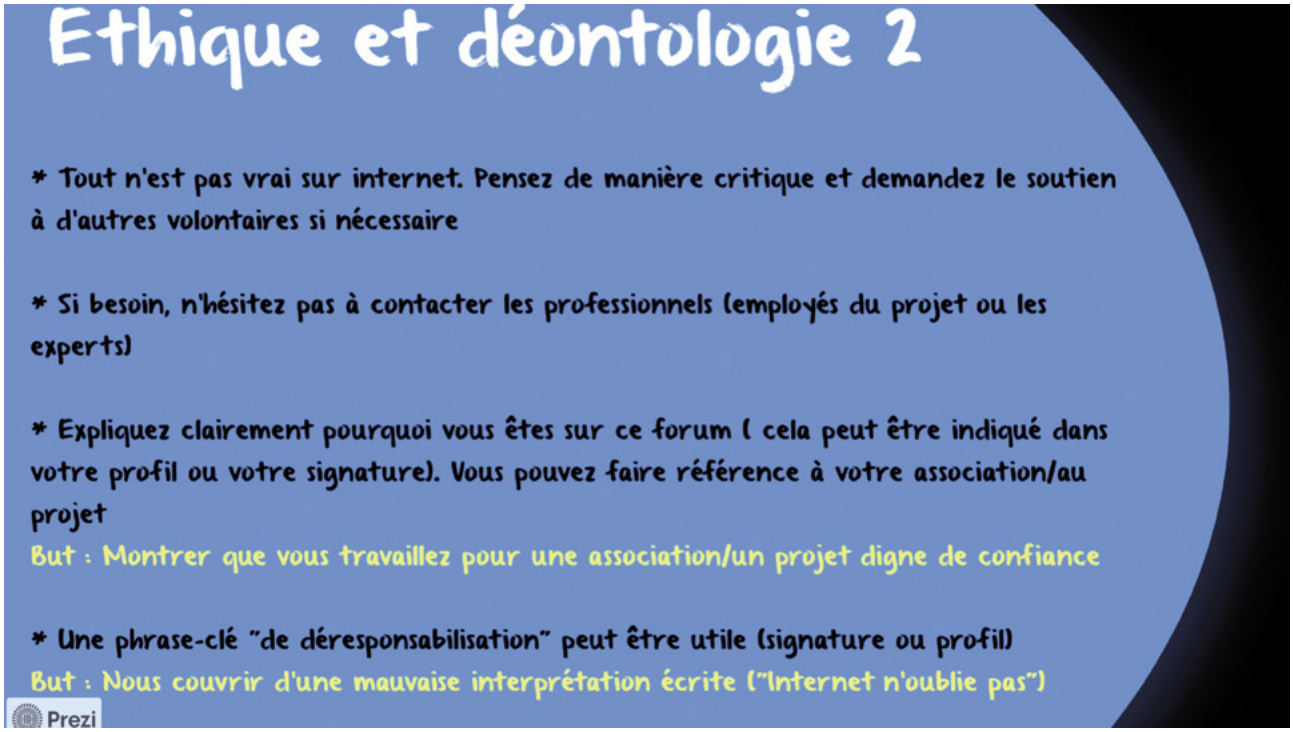

Analysons une question provenant d'un forum et la réponse apportée par un e-volontaire.
Que remarquez-vous ?
Conseils
Suite
Prezi

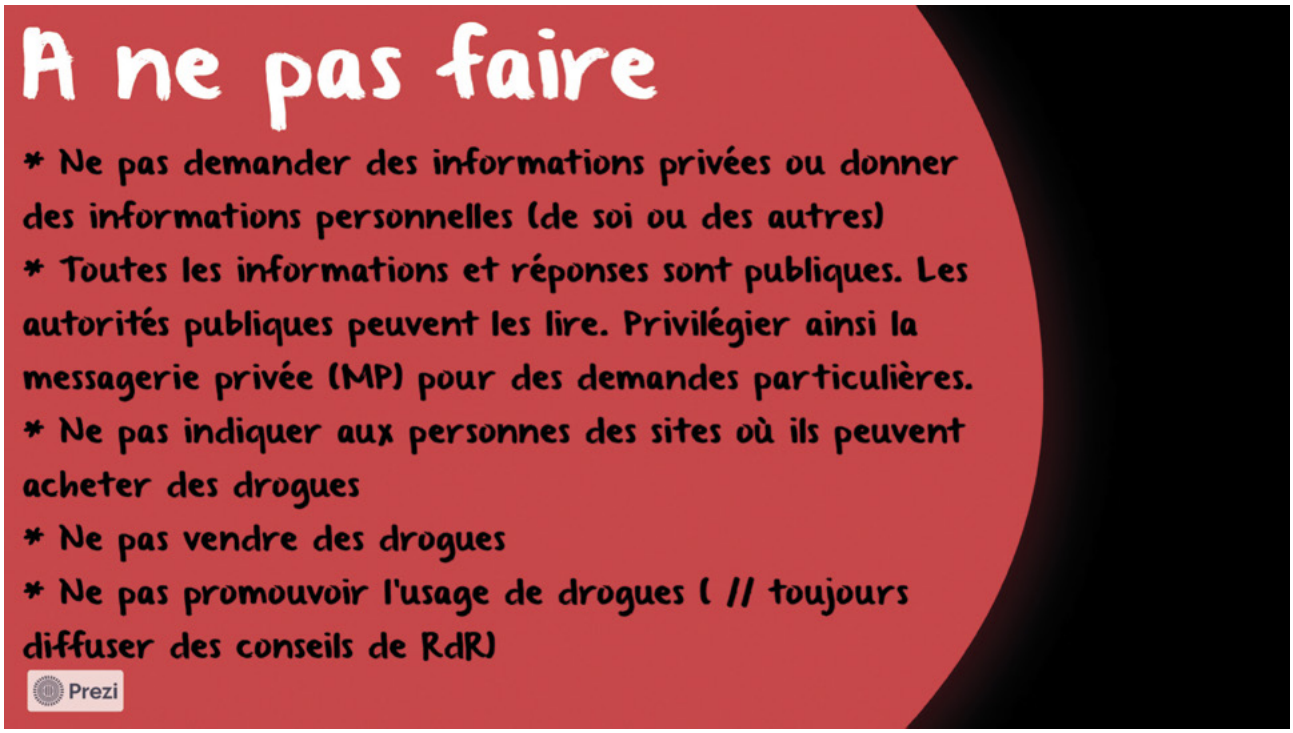
Comment communiquer sur internet ?
* N'oublie pas que c'est différent de la communication en "vrai" (dialogue, non-verbal, expression faciale VS ponctuation, poids des mots,..)
* " Ecoute" de manière active : Qu'est-ce qui est écrit ? Qu'est-ce qui n'est pas écrit ? Comment cela est-il écrit ?
* Ecris brièvement en allant droit à l'essentiel (souvent, seulement 30% d'un article est lu // affichage smartphone)
* Ecris de manière compréhensible, sans langage (trop) formel. Tu peux même utiliser un peu d'humour de temps en temps.
* Ecris avec rythme (courtes et longues phrases, changer la forme de la réponse, utiliser des résumés...)
* Utilise des espaces, des paragraphes et mets, si possible, les mots importants en gras.
Prezi

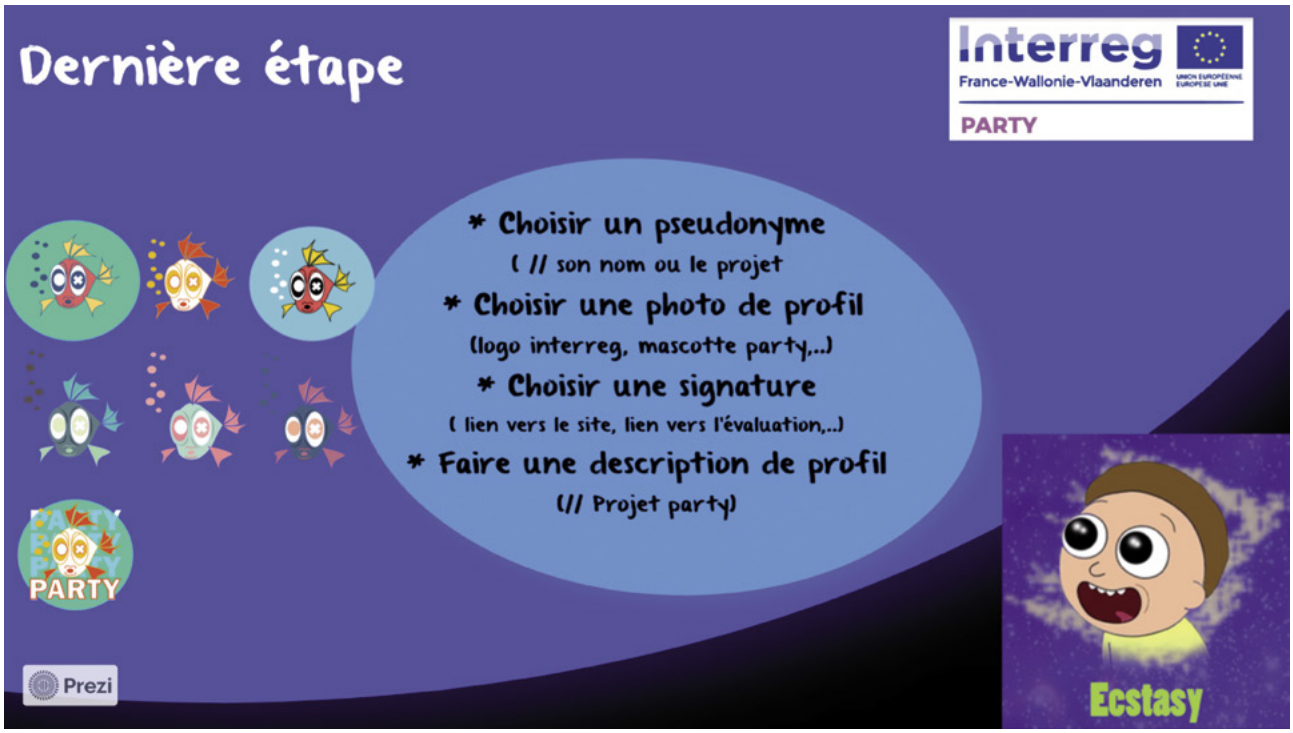

* Commence par ta propre expertise/tes connaissances et ajoute des sources et références
* Essaye de parler de manière factuelle et d'évoquer les risques
* Ne dis pas des choses dont tu n'es pas sûr
* Sois cohérent
* Clarifie la demande si nécessaire
* Sois toi-même
* Ne laisse pas un message sans réponse trop longtemps (internet évolue rapidement, beaucoup de personnes sont en ligne chaque jour)
* Relis ta publication pour éviter les fautes de langage/contenu
* ...
Prezi


En pratique
PODIO :
étape par étape
Ethique et déontologie
Ethique et déontologie 2
Créer son profil
Forums
A ne pas faire
Prezi

Ethique et déontologie
* Nous considérons que le travail en ligne est un outil supplémentaire à destination d'un public qui a besoin d'informations correctes et objectives sur les drogues et leurs usages.
* Les règles déontologiques et éthiques existantes (// RdRJ pour les interventions en milieux festifs s'appliquent également pour le travail en ligne = Soyez respectueux et non jugeant. Ne dites pas aux personnes comment vivre leur propre vie. Donnez-leur des suggestions ainsi que différentes possibilités pour qu'elles puissent choisir quoi faire. Elles savent ce qui est mieux pour elles-mêmes.
* Il est toujours mieux d'utiliser des sources et de les citer dans la réponse. En ce sens, c'est la source qui indique X ou Y chose et non vous même.
* Vous pouvez parler de vos propres expériences, mais de manière courte et brève.
But : Montrer que vous avez de l'expérience, pas pour indiquer la bonne ou mauvaise manière dont vous avez consommé vos produits.
Prezi


Ethique et déontologie 2
* Tout n'est pas vrai sur internet. Pensez de manière critique et demandez le soutien à d'autres volontaires si nécessaire
* Si besoin, n'hésitez pas à contacter les professionnels (employés du projet ou les experts)
* Expliquez clairement pourquoi vous êtes sur ce forum (cela peut être indiqué dans votre profil ou votre signature). Vous pouvez faire référence à votre association/au projet
But : Montrer que vous travaillez pour une association/un projet digne de confiance
* Une phrase-clé "de déresponsabilisation" peut être utile (signature ou profil)
But : Nous couvrir d'une mauvaise interprétation écrite ("Internet n'oublie pas")
Prezi


A ne pas faire
* Ne pas demander des informations privées ou donner des informations personnelles (de soi ou des autres)
* Toutes les informations et réponses sont publiques. Les autorités publiques peuvent les lire. Privilégier ainsi la messagerie privée (MP) pour des demandes particulières.
* Ne pas indiquer aux personnes des sites où ils peuvent acheter des drogues
* Ne pas vendre des drogues
* Ne pas promouvoir l'usage de drogues (// toujours diffuser des conseils de RdR)
Prezi


Dernière étape
Interreg
France-Wallonie-Vlaanderen
PARTY
* Choisir un pseudonyme
(// son nom ou le projet
* Choisir une photo de profil
(logo interreg, mascotte party,...)
* Choisir une signature
(lien vers le site, lien vers l'évaluation,...)
* Faire une description de profil
(// Projet party)
PARTY
Ecstasy
Prezi

Forums
* Doctissimo.fr
* Jeux-video.com
* Dhpforum.nl
* Drugsforum.info
* Changingperspective.info
* Partyflock.nl
* www.reddit.com
* druglijn.be