

“ #17
L'ALLER VERS
EN TERRAIN DE
CYBERPROSTITUTION ”

Novembre 2025

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Autrices : Lotte Damhuis et Charlotte Maisin

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Le développement exponentiel des sites internet de cyber prostitution et des réseaux sociaux provoque depuis plusieurs années un changement de méthodologie de travail social, la plus emblématique étant celle des « maraudes virtuelles ». Face à ce phénomène, l'asbl entre 2 Wallonie a commandité une recherche-action dans le but d'améliorer les pratiques de réduction des risques et d'« aller vers » en terrain virtuel sur les sites de cyberprostitution.

Ce cahier relate les échanges produits lors d'une méthode d'analyse en groupe réalisée avec des travailleurs et travailleuses de services sociaux qui œuvrent aux côtés des personnes qui exercent le sexe tarifé. Nous remercions les personnes des asbl entre 2 Wallonie, Icar Wallonie, Alias et du Centre d'accueil et d'Accompagnement pour les Personnes Prostituées (France) pour le partage de leurs pratiques et expériences.

TABLE DES MATIÈRES

ÉDITO	5
INTRODUCTION.....	7
1. L'ALLER VERS EN LIGNE : DE QUOI PARLE-T-ON ?	9
Les pratiques et supports d'outreach et de travail social en ligne	10
Contraintes et possibilités des dispositifs numériques	12
2. STIGMATISATION ET PROTECTION DES DONNÉES	14
Composer avec le risque d'outing.....	14
Des données sensibles.....	17
3. ESSAIS, ERREURS ET BONNES PRATIQUES DE L'OUTREACH EN LIGNE ...	19
L'envoi de messages d'outreach : trouver le juste rythme et le bon ton	19
Réactivité, adaptabilité, crédibilité	21
Articuler secret professionnel et protection des données	23
Les app utiles pour le public	26
4. ALLER VERS " EN VRAI " 'ET ALLER VERS PAR MEDIA INTERPOSÉ : MÊME CHOSE ?	27
Travail « de terrain » et territoires	27
Être exposé à l'hypersexualisation des corps.....	28
Limites et possibilités de suivis médico-sociaux.....	30
L'importance du premier accueil au sein des murs.....	32
5. PLACE DU NUMERIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL	34
La question du « vrai boulot ».....	34
Quel est notre public ?	35
Rendre compte du travail social en contexte numérique.....	36
CONCLUSION	38
BIBLIOGRAPHIE	40

ÉDITO

La fonction d'infirmier ou infirmière au sein d'un service spécialisé dans l'accompagnement des travailleurs ou travailleuses du sexe (TDS)/prostituées est très éloignée de celle à laquelle nous sommes formées au cours de nos études. Ici, c'est le savoir-être qui prime sur le savoir et le savoir-faire. Tout repose sur la création d'une relation de confiance si chère et indispensable au travail social, ce fameux *lien* qui se noue entre deux inconnus. Pour réussir cet exercice lent et délicat, il s'agit d'activer nos « antennes », faites d'expérience et d'intuition, pour capter ce qui ne se verbalise pas. Il nous faut observer, écouter, sentir et nous ajuster seconde après seconde, au fil de la rencontre. Alors, comment faire lorsque le virtuel s'invite dans notre travail et nous prive de ces signaux ?

À l'heure où tout s'achète sur internet, les services sexuels ne font pas exception. La cyberprostitution s'est imposée dans le paysage prostitutionnel ces dernières années et bouscule les méthodes de communication et d'accompagnement des services médico-sociaux. Si la démarche d'aller vers le public-cible en rue, en bars ou sur les parkings était bien établie, il nous faut la réinventer. L'aller vers en ligne, virtuel, a de particulier qu'il modifie les informations auxquelles nous avons accès.

En tant qu'infirmière, je suis particulièrement attentive aux pratiques sexuelles proposées dans les annonces. Je cherche à envoyer un message personnalisé, centré sur la réduction des risques associés. Il est question de trouver le bon ton pour que la personne comprenne la volonté de prévenir et de lui donner les moyens de réduire les risques pour sa propre santé sexuelle, si elle le souhaite, et non celle de moraliser, pointer du doigt ou obliger à un changement au profit de la santé publique. La démarche est périlleuse car le stigmate de la « putain vénérienne »* n'est pas loin – cette idée ancrée dans l'inconscient collectif selon laquelle les femmes dites de

petite vertu sont la source de transmission des infections sexuellement transmissibles (IST), ce qui les rend nuisibles et peu professionnelles. Or, à défaut de jauger nos visages et nos expressions dans la vie réelle, elle n'a que nos écrits pour interpréter nos intentions et déterminer si nous sommes dignes de confiance. C'est pourquoi le choix des mots et de la forme du message a son importance.

Une fois la relation établie, il n'est pas rare d'être consulté à distance pour des questions sensibles concernant la santé, telles qu'une évaluation claire des risques encourus, un diagnostic médical, un traitement, etc. Il s'agit de trouver le juste équilibre en matière de précision dans la réponse à apporter, car notre crédibilité professionnelle, l'état de santé de la personne, le lien construit avec elle ainsi que son affiliation à un réseau de soins sont en jeu.

Nous remettons sans cesse l'ouvrage sur le métier, afin de rester pertinentes dans nos gestes professionnels et justes dans l'horizon (de réduction des risques) que l'on poursuit. Cela exige notamment de ne pas rester dans le pré carré de notre service, d'entendre ce que d'autres testent, d'observer collectivement là où ça nous touche en tant que travailleuse. C'est l'entreprise réalisée au printemps 2025 et dont les issues sont racontées dans ce cahier.

Louison Stevens
Infirmière chez Entre 2 Wallonie

* Maes, R. (2020), « Prostitution et intervention sociale », *La Revue Nouvelle*, n°7, pp60-68.

INTRODUCTION

Le travail que réalisent les services sociaux auprès de personnes qui exercent la prostitution/le travail du sexe s'inscrit d'une part dans une volonté de les faire accéder et bénéficier des droits et des aides auxquelles elles sont éligibles et, d'autre part, dans une perspective de réduction des risques liés à l'activité et aux situations de vulnérabilité. Ces services basent leur méthodologie de travail sur une compréhension fine des réalités prostitutionnelles, sur l'observation des lieux dans lesquels l'activité s'exerce, sur les interactions entre les acteurs d'un territoire. Ils accompagnent les personnes concernées à tous niveaux, que ce soit pour des problématiques liées à l'activité prostitutionnelle ou des problématiques sociales générales.

Depuis les années 1990-2000 avec l'arrivée d'internet et, par la suite, le développement des réseaux sociaux et plateformes de communication, la prostitution/le travail du sexe a vu s'ouvrir – comme

d'autres secteurs – un terrain nouveau d'échanges et de pratiques et, ce faisant, de nouveaux enjeux. Il y a, tout d'abord, la question spécifique de la traite et de la protection des mineurs et mineures qui trouve par là de nouveaux canaux de communication : « *Il est plus difficile, via la toile, de « sentir » si les situations impliquent des abus et des situations d'exploitation et donc de mettre en place, pour le travail social, des accompagnements adaptés* ». Des points de vigilance quant aux questions de sécurité (des données) ou de risques de révélation de l'activité apparaissent aussi de façon renouvelée. Cette cyberprostitution constitue donc une matière à travailler pour les services sociaux qui doivent adapter leur offre d'accompagnement. Ces services proposent depuis plusieurs années déjà leurs services sur internet, selon des modalités qui peuvent différer, afin de se rendre accessibles et de continuer à mettre en œuvre un travail de réduction des risques et accompagner vers l'ouverture de droits.

La cyberprostitution - couplée aux politiques locales qui ont globalement fait diminuer la prostitution visible dans l'espace public - est venue questionner les services sociaux sur les modalités d'entrée en contact avec les publics et bénéficiaires, sur les façons de diffuser les informations utiles et l'offre de services, sur les postures d'accueil et d'outreach à privilégier.

Comment s'y prendre et quelles sont les implications quand on contacte proactivement les personnes qui proposent du sexe tarifié sur internet dans une optique de réduction des risques? Quelles compétences (numériques) et outils faut-il avoir pour bien faire son travail ? Jusqu'où aller dans l'accompagnement à distance et comment articuler l'aller-vers en ligne avec un objectif d'accompagnement médico-social ? Comment mesurer la pertinence et l'efficacité du travail social réalisé et, plus globalement, comment chiffrer et rendre compte des spécificités des maraudes virtuelles ?

Ces questions traversent les équipes des travailleurs et travailleuses sociales et ont été analysées collectivement¹. Ce cahier en fait un compte-rendu, organisé en cinq parties. La première partie décrit les différentes formes de présence en ligne mises en œuvre par les associations travaillant avec des personnes (ho/fe/trans*) qui se prostituent. La deuxième partie s'attarde sur les enjeux de confidentialité et de sécurité qu'impliquent la présence en ligne. La troisième partie détaille des essais, erreurs, succès de l'opérationnalisation de l'allers-vers en ligne. La quatrième montre, par différents exemples, que l'aller-vers en ligne diffère sensiblement de l'aller-vers en présentiel. La dernière partie s'interroge plus généralement sur la place du numérique dans le travail social auprès du public des personnes TDS/ qui se prostituent. ▶

1. L'ALLER VERS EN LIGNE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'aller vers est cette pratique et posture dans l'intervention sociale au travers de laquelle la travailleuse et le travailleur social va à la rencontre de personnes en situation de grande marginalité, en se déplaçant (physiquement) vers leurs lieux de vie ou d'activités quotidiennes, afin d'établir un contact et favoriser une relation de confiance (Baillergeau et Grymonprez, 2020). L'objectif est d'améliorer l'accessibilité des services et de réduire le non-recours aux aides et droits sociaux.

Le travail de rue est l'illustration la plus courante de l'aller vers, mais il n'en épuise pas les différentes formes, dont notamment le fait de se rendre au domicile des personnes ou de les contacter proactivement via internet.

On utilise plutôt le terme 'travail de terrain'. Parce que le travail de rue, aller vers les filles en rue, on le fait encore, parce qu'il en reste quelques-unes dans le quartier, mais tout le reste c'est chez les gens, ou partout où elles veulent. Donc le terrain regroupe plusieurs choses : les squats, les Airbnb, et aussi le cyber. Le cyber est dans le terrain. Ça reste de l'aller vers, mais sur internet.

Le développement de l'aide en ligne ne se cantonne pas au champ de la prostitution ; elle s'impose depuis quelques années comme une nécessité dans l'aide sociale au regard de la dématérialisation des services, publics et privés².

¹ Voir p. 2

² Voir notamment Vleminckx Justine et Kern Martin (2024), « Le travail social face aux défis du numérique », *Les Cahiers de la recherche action*, n°16, Bruxelles : FdSS. L'outreach en ligne est d'ailleurs explicitement mentionnée comme une des modalités à part entière de l'aller-vers dans les supports proposés par Steunpunt Mens en Samenleving vzw (un organisme de soutien au travail social) : « L'aller-vers suppose une démarche active des professionnels du social dans le milieu de vie des personnes : dans leur habitation, dans l'espace public, dans d'autres organisations ou en ligne ».

L'outreach en ligne dans le champ de la prostitution a pris, au cours des dernières années, une appellation spécifique : les maraudes virtuelles. Ce terme est volontairement choisi et utilisé par les services pour que la pratique soit associée au travail de terrain/de rue. La rue est devenue virtuelle, mais il ne s'agit pas

moins d'une rue. Ces maraudes en ligne prennent toutefois des « calibrages » différents selon les services et travailleurs et travailleuses, en termes de présence, de posture, de modalités de prise de contact, de canal utilisé, etc. C'est ce que nous détaillons dans le point suivant.

LES PRATIQUES ET SUPPORTS D'OUTREACH ET DE TRAVAIL SOCIAL EN LIGNE

La maraude virtuelle sur des sites dédiés au sexe tarifé constitue une spécificité du travail social dans le champ de la prostitution. Sur les plateformes telles que Quartier Rouge ou Hunqz (Planet Romeo), on se connecte via un profil associatif convenu en accord avec les hébergeurs afin de solliciter un contact avec les personnes qui y publient une annonce. La présence des services sur ces plateformes prend des formes différentes. On peut poster un message général sous forme de bannière publicitaire proposant l'envoi de kits gratuits de

réduction des risques à un large éventail de personnes. On peut aussi contacter les personnes individuellement, au cas par cas, en fonction de la zone géographique indiquée par la personne. Le type d'accroche proposé (matériel de réduction des risques) est identique à celui utilisé en rue ou dans des lieux physiques de prostitution. Comme dans l'aller-vers en présentiel, les services s'immergent alors dans un lieu d'exercice professionnel - que sont les plateformes internet - sur base du postulat que certains de ses utilisatrices et utili-

sateurs pourraient trouver utile de bénéficier de l'offre de services médico-sociaux.

Les maraudes virtuelles constituent donc spécifiquement une forme d'aller-vers, dont on ne sait pas s'il suscitera un intérêt, une réponse et s'il aboutira, éventuellement, à un contact plus ou moins prolongé entre la personne et le travailleur ou la travailleuse sociale : *Il y a une forme de pari avec une personne qu'on a à distance, on ne la connaît pas, on ne l'a jamais vue, il n'y a pas de non-verbal, de contact, on mise, on décide de répondre de telle ou telle manière.*

Les outils numériques sont également utilisés comme média pour le travail social au-delà de l'outreach. On peut ainsi faire des « permanences internet », lors de plages horaires hebdomadaires, selon une logique assez similaire aux permanences physiques dans les locaux du service. Les sms, Whatsapp et/ou le mail sont par ailleurs utilisés pour prendre contact ou assurer un suivi : rappeler un rendez-vous ; prendre des nouvelles, etc.

Certaines travailleuses et travailleurs sociaux sont également inclus dans des groupes Whatsapp constitués exclusivement de travailleurs et travailleuses du sexe.

On est intégré dans deux groupes Whatsapp, composés de prostituées d'origine brésilienne. Sur un des deux groupes, elles s'échangent des infos par rapport aux clients - 'n'allez pas là-bas, etc' - et sur l'autre groupe, elles échangent des infos sur les plans de locations, proposition de matériel, démarche CPAS. La modératrice nous a intégré. Ça a mis du temps d'être intégré dans ce groupe, c'est le signe d'un gain de confiance.

Enfin, le media numérique est aussi utilisé, plus simplement, comme canal de partage d'informations : rappel via sms des sorties d'un bus médical équipé pour faire des dépistages IST et autre tests préventifs hors-les-murs.

Ces pratiques et usages des médias numériques dans une double perspective d'outreach et d'accompagnement socio-médical ouvrent par ailleurs la question de leur potentielle extension à d'autres

interfaces : faudrait-il élargir les maraudes virtuelles à d'autres plateformes plus spécifiques (dans le champ du travail du sexe) mais payantes ? Devrions-nous investir les applications de rencontre (telles que Tinder) ou de communication mainstream (Snapchat, Tiktok, etc), en partant du principe que des

annonces (sans doute non explicites) de sexe tarifé y circulent ? Le cas échéant, comment s'y prendre ? Investir ces plateformes ne permettrait-il pas de toucher des profils jeunes et étudiants, aujourd'hui plus difficiles à atteindre ?

CONTRAINTES ET POSSIBILITÉS DES DISPOSITIFS NUMÉRIQUES

Exercer le travail social en ligne demande de composer avec les formats, interfaces et règles d'utilisations spécifiques des plateformes et outils numériques. Ces espaces technologiques ne sont pas neutres : ils offrent certaines formes de « disponibilités », qui tout à la fois permettent et contraignent l'aller vers les potentiels bénéficiaires des services sociaux. « On ne peut pas faire n'importe quoi avec les objets [ici les plateformes virtuelles], ils offrent, pour ainsi dire, des scripts à découvrir dans leur usage » (Gardella, 2006 : 154).

Planet Romeo – un site de rencontre gay – ne permet par exemple pas l'envoi de bannières publicitaires. Tandis que sur Quartier Rouge, il est possible de faire un envoi groupé d'un sms-type qui parvient alors aux utilisatrices et utilisateurs qui activent l'option publicitaire dans le paramétrage de leur compte. D'autres applis telles que Tinder, Snapchat ou Tiktok – non-spécifiques à la prostitution/au travail du sexe – peuvent rapidement bloquer des membres dans le cas où une référence trop explicite à cette activité serait mentionnée. Par extension, les services sociaux qui s'adressent à ces personnes peuvent se voir réserver le même

sort. Parfois, certains messages sont éphémères. Il faut pouvoir les capter et se souvenir de leurs contenus et/ou veiller à prendre des notes.

Les plateformes et outils numériques comme media de la relation d'aide sociale ne représentent toutefois pas que des contraintes. L'utilisation des traducteurs en ligne permet un premier contact en langues diverses et variées ; les contacts entre TDS très mobiles et les intervenants et intervenantes sont facilités ; ou, encore, un balai trop intense de questions (d'une ou d'un bénéficiaire)/réponses (de l'intervenante ou intervenant social) peut constituer l'indicateur qu'il est préférable de programmer un rendez-vous pour parler plus amplement d'une situation. Ces canaux de communication ont aussi pour avantage de pouvoir contacter largement, rapidement et gratuitement les personnes, et les informer sur les aides et droits auxquels elles sont potentiellement éligibles.

La travailleuse ou le travailleur compose et s'ajuste de la sorte aux dispositifs numériques avec, en ligne de mire, l'objectif d'établir un contact et d'éventuellement le maintenir, à des fins d'aide.

Dans la vitrine [...] je n'avais pas les mêmes postures. [...] sur la toile, ce sont toutes ces techniques-là qu'on doit affiner. Il a fallu des années pour avoir un travail de rue qui fonctionne, voilà que je cherche à nouveau. C'est gai mais pas évident. ▶

2. STIGMATISATION ET PROTECTION DES DONNÉES

« Contre quoi veux-tu te protéger ? Cela peut être un mélange de facteurs contre lesquels tu veux te protéger. On peut penser au gouvernement, qui veut tout savoir sur toi et qui dispose de technologies de l'information et de la communication en ébullition. Ou aux superpuissances avec une énorme faim de données, telles que Google et Facebook. Mais il est plus probable que tu souhaites garder ton travail caché de certains membres de la famille, amis/ connaissances ou voisins. Ou fais-tu attention aux clients qui peuvent devenir très agaçants. Ou as-tu un ex méchant ou un harceleur qui pourrait te traquer. » (Extrait du site « Adviseur Digitale Weerbaarheid voor sekswerkers »³)

COMPOSER AVEC LE RISQUE D'OUTING

Pratiquer le sexe tarifé, c'est être exposé à un risque élevé de stigmatisation (Goffman, 1975) et, à des degrés variés, devoir composer avec l'enjeu de sa propre sécurité. Les TDS opèrent donc souvent un contrôle de leurs informations personnelles. Plusieurs cachent leur activité à leurs proches, utilisent un

pseudonyme, dissimulent les informations sur leur vie personnelle. Cela permet d'éviter qu'un client mal intentionné ne les retrouve ou utilise l'information pour exercer un chantage, mais également pour éviter d'être soumis au jugement d'autrui, et ne pas avoir à subir les éventuelles conséquences ins-

titutionnelles de la stigmatisation (Simpson & Smith, 2021 ; Trautner & Collett, 2010). La révélation de l'activité prostitutionnelle (ou outing) constitue donc un risque spécifique et singulier à ce public.

Les services psycho-médico-sociaux qui soutiennent une politique de réduction de risques intègrent dans leur posture et méthodes de travail une prudence particulière face à ce risque d'outing.

Je dis toujours aux bénéficiaires qu'on suit et que l'on connaît : si je te croise en rue, je ne vais pas te saluer d'emblée [parce que dans le quartier, ou ailleurs, ça se sait pour quel service je travaille], mais si tu viens vers moi, c'est ok.⁴

Quand il s'agit d'intervenir « sur la toile », « on voit moins [qu'en rue] dans quoi on met les pieds »⁵, et il importe – pour être 'efficace' dans sa communication - d'en connaître les réalités : précautions prises par les utilisatrices et utilisateurs, concurrence accrue, diversification des profils et logique de concurrence. Il est également primordial de ne pas leur porter préjudice. Des travaux récents se sont intéressés aux enjeux de la prostitution/du travail du sexe à l'ère du numérique (Rubio, 2021 ; McDonald et al, 2021 ; Bhalerao et al, 2022 ; Hamilton et al, 2022), avec une attention spécifique portée sur les questions de sécurité. Les trois risques principaux qui existent pour les TDS dans l'usage d'outils et d'environnements numériques sont l'outing (la révélation de l'activité), le chantage et le harcèlement⁶ et le doxxing (publication en ligne d'informations personnelles

³ Plateforme néerlandaise d'informations et de conseils par et pour les TDS à l'ère digitale - <https://swdigitaal.nl/>

⁴ Plus largement, l'activité prostitutionnelle est à la fois posée en base de l'offre du service social et reléguée à l'arrière-plan dans la posture des travailleuses ou travailleurs sociaux : « Les personnes prostituées ne se focalisent pas là-dessus [sur la prostitution] dans ce qu'elles disent, mais elles savent qu'on sait et donc elles peuvent venir ici même si c'est pour parler d'autre chose. » (Damhuis et Maisin, 2019, p25).

⁵ Le travail d'aller-vers lors des maraudes en rue exige de connaître les éléments dont il faut tenir compte pour intervenir au bon moment, les prudences à cultiver pour ne pas mettre en péril la (passe du.de la) TDS, les collaborations à tisser avec les autres acteurs présents sur le quartier.

⁶ Une étude néerlandaise portant sur la stigmatisation et la violence révèle que près de la moitié des travailleurs et travailleuses du sexe interrogés se disent être ou avoir été victime de harcèlement. Voir Kloek M. & Dijkstra M. (2018), *Sekswerk en geweld in Nederland*, Amsterdam, Larissa Velkers.

d'une personne). Si les deux premiers risques font partie intégrante de la réalité de la pratique du travail du sexe en contexte de stigmatisation, ils se posent néanmoins particulièrement à l'ère numérique. Bhalerao (2022) montre notamment les dommages que peut faire l'outreach via les outils numériques, en raison du risque lié au contenu des messages ou notifications qui révéleraient l'identité du ou de la destinataire en tant que TDS ; et en raison du risque lié aux traces que ces échanges laissent sur le net, possiblement instrumentalisées dans des enquêtes policières.

Il y avait ce monsieur de 58 ans, contacté via Quartier Rouge. On a été chez lui, on est resté 10 minutes, sa préoccupation c'était la dénonce (au niveau des contributions), il a dit qu'il ne faisait pas de la prostitution, que des massages.

Il faut savoir que la police se fait passer pour des clients sur les plateformes, pour voir la prostitution des mineurs et des mineures. Mais donc la police envoie des sms comme nous, comme les services sociaux. Les étrangères et les étrangers ont encore plus peur d'être contrôlés.⁷

Ces aspects doivent donc être mis en balance avec l'objectif de se faire connaître comme service d'aide.

DES DONNÉES SENSIBLES

Il s'observe que les TDS sont contraints et contraintes d'utiliser des technologies et des plateformes qui, de façon générale, ne tiennent pas suffisamment compte de leurs besoins professionnels et privés. Blocage de leur profil par les réseaux ou protection insuffisante face à la divulgation de données personnelles en sont quelques exemples. Les images et vidéos sont traitées sans la prudence requise, alors que ces plateformes ou applications sont justement utilisées pour envoyer des contenus étiquetés « intimes ». Certaines plateformes sont plus attentives et protectrices des données personnelles : selon l'expertise des travailleuses et travailleurs sociaux, Quartier Rouge est, par exemple, peu fiable en termes de protection des données de ses utilisateurs et utilisatrices. L'usage des plateformes et réseaux sociaux vient aussi avec les risques potentiels de préjudice financier ou de vol de contenu.

Des stratégies sont adoptées par les TDS (quand ils et elles sont suffisamment outillées pour le faire) : veiller à enlever les éléments qui permettent l'identification, screening et vérification des demandes des clients potentiels. Certaines disent aussi se résigner et partir d'un principe de réalité qu'une fois publiés, les contenus ne constituent plus des données privées.

Il faut par ailleurs se rappeler que le milieu de la prostitution est un marché traversé par des concurrences fortes. La numérisation de l'offre a mis une pression accrue sur les travailleurs et travailleuses qui doivent pouvoir attirer le client. « Elles ne sont plus en compétition avec les gens de la rue mais avec le monde entier ». Le « netporn » a par ailleurs reconfiguré le champ de la prostitution/du travail du sexe avec une accessibilité plus grande aux « amateurs » (Jamar, 2018). On parle notamment de « uberisation » de la prostitution avec l'essor

⁷ Dans le cadre de son mandat de lutte contre la traite des êtres humains, la police fédérale effectue en effet des « patrouilles virtuelles de routine » (Myria, Rapport annuel d'évaluation 2024 Traite et trafic des êtres humains : Travail du sexe latino-américain : un carrousel à risques, https://www.myria.be/files/2024_MYRIA_Rapport_annuel_Traite_et_trafic_des_%C3%AAtres_humains.pdf)

de la mise en lien entre clients et TDS via les plateformes numériques.

Ces enjeux de protection de données font partie du travail social et rentrent dans l'escarcelle de la réduction des risques.

On verra, plus loin, comment ces risques sont différemment considérés et pris en charge par les services et parfois même, par les travailleurs et travailleuses d'une même équipe. ►

3. ESSAIS, ERREURS ET BONNES PRATIQUES DE L'OUTREACH EN LIGNE

L'ENVOI DE MESSAGES D'OUTREACH : TROUVER LE JUSTE RYTHME ET LE BON TON

La recherche d'un contact avec les utilisatrices et utilisateurs des plateformes de sexe tarifé par des travailleurs et travailleuses sociales doit tenir compte du fait qu'on est par défaut considéré comme client potentiel. Il y a donc un travail de mise en forme du message qui doit permettre d'emblée 1) d'annoncer clairement l'objectif de la sollicitation d'un contact (la proposition d'aide et de service social) et, en

conséquence, 2) d'inscrire la relation dans le registre de l'aide. Par ailleurs, et étant donné que le travail du sexe reste stigmatisé et, jusqu'il y a peu, criminalisé⁸, tout message d'outreach qui ne s'inscrit pas dans le registre de la négociation de la passe peut apparaître disruptif (Bhalerao et al, 2022) et être rapidement écarté (par une non-réponse⁹, ou une réponse automatique qui détaille une liste des prix

⁸ Depuis 2022 et la réforme du code pénal sexuel, les activités connexes rémunérées via la prostitution d'autrui ne sont plus criminalisées que dans la mesure où cette rémunération constitue un profit anormal ; et depuis 2024 et l'inscription du travail du sexe dans le code civil, il est juridiquement possible d'employer un-e personne pour exercer un travail du sexe (et de bénéficier de ce fait des droits et protections dérivés du travail).

par type de pratiques sexuelles proposées).

Mis à part l'affichage d'une bannière publicitaire et l'envoi d'un message standardisé sur l'existence des aides proposées par le service, les travailleurs et travailleuses sociales privilégient généralement la prise de contact personnalisée.

La manière de formuler le message d'accroche et le rythme à adopter dans les éventuelles relances sont des sujets de réflexion et d'adaptation au sein des différentes équipes. Certaines organisations ont un protocole relativement clair en la matière, ayant testé et adapté l'approche depuis plusieurs années ; d'autres éprouvent la méthode de l'essai et erreur, le champ des maraudes numériques étant investi depuis moins longtemps. Malgré ces différences, la prise en compte du risque de « harcèlement » constitue le dénominateur commun des façons de faire.

Chez nous, on prend un contact personnellement – on s'est mis un délai de 3 mois pour les relances parce qu'on s'est dit aussi que

peut-être on harcelait les personnes. Après 3 mois, on envoie un message qui dit « coucou ça va ? on n'est pas loin, on est là si tu as besoin, bonne journée.

Si elles ne répondent pas, c'est peut-être parce qu'on n'a pas envie de confier notre vie à quelqu'un de qui on reçoit un sms. Je me mets à leur place. Après, franchement, on l'a travaillé beaucoup, je ne sais pas ce qu'on doit faire de plus ou de moins, pour accrocher.

Il s'agit par ailleurs de tenir un registre des contacts initiés – généralement par un système de fiches ou de tableaux excel partagés – pour garder trace et s'y retrouver dans les éventuelles relances à privilégier.

Outre le rythme de relance, la formulation du message est aussi un exercice qui se réfléchit. Comment se présenter ? Comment présenter l'offre d'aide de façon claire et concise ? Faut-il un message type ou doit-il au contraire être adapté aux profils repérés ? Il est notamment question de se répartir le travail au sein de l'équipe, et se pose alors la question de la personifica-

tion du suivi. Là où les maraudes en rue ou sur les lieux d'exercice de la prostitution s'inscrivent dans une relation spécifique avec l'un ou l'autre travailleur ou travailleuse sociale, l'outreach en ligne peut faire changer cette donne.

Avant le numérique, on était hyper attentives à garder la même personne de référence et ici, on se dit c'est en fonction des possibilités horaires. On essaie quand même de garder la même personne pour le premier rendez-vous. Mais c'est vrai qu'entre la travailleuse ou le travailleur qui parle par message avec la personne et celle qui

va mettre le rendez-vous, ça peut changer.

Chaque membre de l'équipe qui a sa maraude envoie un message spécifique pour personnaliser le message, pour montrer qu'il y a une vraie personne derrière.

On a retiré notre prénom quand ce sont des envois automatiques. Parce que sinon, quand on arrive au rendez-vous et que la personne pensait voir l'une ou l'autre spécifiquement (l'autrice du message), ça nous est déjà arrivé. Donc quand on le fait soi-même, on peut dire que ce ne sera pas nous.

RÉACTIVITÉ, ADAPTABILITÉ, CRÉDIBILITÉ

Quand les personnes répondent au message envoyé par le service d'aide, il s'agit de pouvoir être réactif et disponible derrière.

Quand j'envoie un sms, c'est un peu comme si je jouais ma crédibilité et la crédibilité du service. On se met aussi beaucoup la pression pour

répondre au plus vite au mieux aux personnes qui nous contactent.

Si on n'a pas le temps de répondre à un message, parce qu'on doit partir en rdv, on ne va pas les ouvrir, pour éviter que la personne voie qu'on a vu son message. C'est une adaptation à leurs attentes.

⁹ Bernier et al (2021) ont ainsi mesuré l'efficacité des sms et de l'outreach via le chat online portant sur la réduction des risques de santé (test HIV, usage du préservatif, etc) portés par des services sociaux et de santé dans différents pays. Le taux de réponses (positives et négatives) à l'envoi massif de sms tourne autour des 5%.

Parfois, on reçoit 25 sms. Toutes les trois semaines, Quartier Rouge envoie des sms à 2000 personnes de notre part, on a des réponses, mais parfois on prend trop de temps pour répondre – en plus, il y a les messages éphémères, les messages sont effacés après une semaine sur les plateformes internet, etc. La non-réponse peut créer de l'anxiété.

La question de la réactivité n'est pas propre aux médias numériques mais elle pose de façon plus aiguë la possibilité de proposer une aide pertinente dans un espace-temps réduit. Les personnes demandent parfois des réponses rapides et portant sur des questions précises. Elles ne sont pas nécessairement preneuses d'un suivi ou d'un accompagnement qui s'étalerait dans le temps, parfois encore moins d'un suivi et de rencontres en présentiel. La relation de confiance se construit alors autrement. Il s'agit dans un premier temps, de répondre très précisément à la demande formulée. L'aide peut alors se terminer là, mais les travailleurs et travailleuses sociales envisagent cette réponse comme potentiellement déterminante pour

être identifié, par le public, comme un interlocuteur ou une interlocutrice fiable et sollicitable ultérieurement, en cas de besoin. Cette injonction à la réactivité exige dès lors une bonne connaissance des enjeux du social-santé qui, de l'expérience des travailleuses et travailleurs sociaux, sont de plus en plus complexes (notamment dans les matières administratives).

Cette question de la bonne temporalité – de l'outreach et de la réactivité dans les réponses – est en outre posée au regard de la bonne posture d'accompagnement.

Dans les suivis, sur la question de l'immédiateté, dans les suivis sociaux par Whatsapp, pendant la période covid où il n'y avait pas d'alternatives, les collègues disaient qu'ils étaient contactés comme des secrétariats médicaux. Pour une question d'efficacité, on prenait directement les rendez-vous pour nos bénéficiaires. On s'est demandé jusqu'où aller, on s'est posé la question de ce qu'on faisait, « faire pour » ou « faire avec » la personne. Ça a été l'objet de discussions d'équipe.

Cet enjeu de la posture à adopter dans l'accompagnement est une marotte au sein du secteur social et n'est pas singulier à la numérisation des supports de communication. "Faire avec" constitue généralement l'horizon idéal de l'accompagnement : ne pas penser et décider pour la personne, mais au contraire symétriser la relation en considérant la personne comme la mieux placée pour savoir ce qui peut l'aider. Mais puisque la relation créée dans un format numérique s'avère particulièrement fragile et évanescence, les travailleuses et travailleurs sociaux se situent dans les faits davantage dans des ambivalences entre ces

deux registres. C'est qu'il s'agit également de créditer ces travailleuses et travailleurs d'une intelligence de la situation (Molinier, 2010). On voit alors que l'idéal de l'autonomie des bénéficiaires (et la posture du "faire avec") peut se retrouver aménagée au nom d'un souci de *care*. Les façons de répondre aux sollicitations, les limites que l'on s'impose en tant que travailleur ou travailleuse et/ou au sein de l'équipe, la nécessité de se construire une présence et une légitimité en ligne font se dialoguer ces idéaux du prendre soin et de l'autonomisation.

ARTICULER SECRET PROFESSIONNEL ET PROTECTION DES DONNÉES

Comme nous le mentionnions plus haut, la question de la réduction des risques (d'outing) et de la protection des données se pose au sein des équipes. C'est notamment le cas quand il s'agit de choisir les supports pour communiquer entre travailleuses et travailleurs

sociaux et avec les bénéficiaires. Whatsapp est une application très utilisée dans les organisations bas seuil, à ces deux fins de communication, interne et externe. Elle l'est d'autant plus depuis le covid, période où elle a constitué une véritable ressource pour rester

en lien avec les personnes qui ne pouvaient plus être accueillies de visu.

Pendant le 1er confinement, tout le monde tombait des nues, la première semaine, on n'a pas fait de travail de rue en présentiel. A partir de la 2ème semaine, oui, on a repris le travail de rue. Et on a énormément augmenté les permanences en ligne, beaucoup par Whatsapp, les personnes avaient beaucoup de questions auxquelles on ne savait pas forcément répondre, on devait se renseigner continuellement. Whatsapp est devenu un outil qu'on utilisait beaucoup.

La plupart du temps, les équipes se préoccupent relativement peu du fait que les données soient récoltées à des fins commerciales par ces applications. Mais les sensibilités des uns et des autres à cet égard varient, ainsi que le degré de littératie quant à ce qu'implique – en matière de droit à la vie privée – l'utilisation de ces supports. Certaines équipes ont donc décidé de basculer sur Signal – pour la communication intra-équipe –, qui possède les mêmes fonctionnalités que Whatsapp, mais dont

les données et les échanges sont mieux protégés.

La question de la diffusion d'information à large échelle – via les réseaux sociaux ou des communautés/groupe WhatsApp – est également posée lors des discussions. L'idée est de pouvoir communiquer sur l'offre de services et autres droits, aides ou informations, mais cette intention se heurte à la question de la sécurité des données.

L'idée, c'était de faire une communauté Whatsapp, pour communiquer massivement – un peu comme une chaîne – mais je n'étais pas d'accord, ça a donné lieu à quelques discussions. J'amène cette question parce que je pense qu'il y a de véritables enjeux, des gens disent « on sait déjà tout sur tout le monde, c'est déjà fait, c'est trop tard, c'est extrémiste de penser comme ça ». Ça ne me va pas, je pense qu'on a une responsabilité de travailleur et travailleuse sociale (TS) d'informer, de faire un travail de vulgarisation et ensuite, libre à tout un chacun d'utiliser les canaux de communication qu'il ou elle veut bien utiliser. En tant que TS, on est tenus par le secret professionnel, par la confidentialité de nos échanges.

L'accompagnement et l'éducation aux médias, adaptés aux situations de prostitution, font partie des pratiques de travail social à visée de réduction des risques.

On avait déjà commencé ce travail de réduction des risques où on avait fait des vidéos pour expliquer l'importance de se protéger quand on crée son profil en ligne, c'était le b.a.-ba. Et là je vois une amélioration, sur HUNQZ ; il n'y a pas les visages dans les mêmes images que les parties sexuelles, je pense que de plus en plus de personnes prennent en compte ce genre de conseils.

Par ailleurs, travailleuses et travailleurs sociaux compilent des informations à propos des personnes qu'ils et elles accompagnent. La gestion de ces données et la transmission de celles-ci en interne via des supports numériques constituent un autre aspect de la sécurité et le droit à la vie privée.

Nous, on regroupe nos infos. C'est comme ça qu'on peut identifier qu'il y a un lieu de prostitution – tiens,

encore la même adresse ? on se dit qu'il doit y avoir des lieux de prostitution, on déduit certaines choses... Même involontairement, on parvient à identifier des lieux. Apparemment, c'est un seul et même immeuble avec des boîtes différentes, chez qui tout le monde veut des capotes. Des Airbnb, aussi. Heureusement qu'on n'est pas un service à tendance abolitionniste ou mandaté pour, on ne se pointe pas spontanément chez qui que ce soit, on ne le fera jamais mais d'autres services pourraient le faire.

LES APP UTILES POUR LE PUBLIC

Un travail de partage d'information se fait également sur les ressources que représentent potentiellement certaines applications. Certaines travailleuses du sexe utilisent des applications telles que Jasmine – une application de lutte contre les violences à l'encontre des TDS, par un système de screening des numéros de téléphone entrant et le signalement des clients problématiques – ou Sorority – qui lutte contre le harcèlement sexuel à l'encontre des femmes, des minorités de genre ou de sexualité. Si elles s'échangent parfois ces outils entre elles, d'autres sont plus iso-

lées et c'est là qu'un service social peut jouer un rôle d'information sur l'existence de ces outils.

Dans le concret, pas mal de personnes en rue faisaient beaucoup de kilomètres pour travailler loin de leur lieu d'habitation pour ne pas être reconnues. Mais en fait, sur internet, il y a beaucoup plus de risques. Elles n'ont pas toujours conscience qu'elles sont plus exposées et reconnaissables que lorsqu'elles étaient en rue – et pour lesquelles elles sont ou étaient assez inquiètes. ▶

4. ALLER VERS " EN VRAI " ET ALLER VERS PAR MEDIA INTERPOSÉ : MÊME CHOSE ?

TRAVAIL " DE TERRAIN " ET TERRITOIRES

L'aller vers sur le terrain, qu'il s'exerce en ligne ou hors-les-murs des bâtiments des services sociaux qui accompagnent des personnes prostituées/travailleuses et travailleurs du sexe, représente un axe fondamental du travail déployé.

On avait demandé la reconnaissance de la permanence internet comme du travail en rue, et ça a abouti, donc ça c'est chouette.

Quand il s'agit de faire de l'outreach en ligne, sur les plateformes dédiées à la prostitution ou en utilisant les outils numériques mainstream

comme le mail ou les applications de communication, certaines dimensions de l'aller-vers viennent à être teintées de questions nouvelles. C'est notamment le cas des territoires d'intervention dont dépendent les subsides régionaux, tel service étant responsable de telle zone. Mais ce périmètre est moins tangible avec l'expansion des outils de communication numériques. **Une partie notable des personnes qui exercent la prostitution/le travail du sexe est assez mobile. Elles changent de villes, au sein de la Belgique et au-delà. Cette réalité existe depuis très longtemps,**

10 Cet enjeu se pose dans tous les services sociaux aujourd'hui, au regard de la numérisation du stockage de données, et la dématérialisation des services qui augmentent la circulation en ligne des informations administratives. Voir à ce sujet Vleminckx J et Kern M (2024), « Le travail social face aux défis du numérique », *Cahier de la recherche action*, n°16.

mais la présence en ligne complique l'identification du lieu d'exercice. A défaut d'indication précise sur le territoire dans lequel la personne pratique son activité, il s'agit dès lors de cibler large, avec le risque de ne pas pouvoir assurer le suivi s'il y a demande.

Est-il possible de refuser des suivis ? Parce que les personnes bougent beaucoup, on ne peut pas aller sur place, aller près d'elles, si elles sont parties à Anvers, en France, etc. Ce n'est pas possible.

On envoie un sms à une personne sur notre territoire, et puis on a plusieurs échanges, mais la question après c'est « on se rend où ? » Là où elle bosse ou là où elle habite ? et en fonction, ça peut être dans notre territoire ou non.

A l'inverse toutefois, les outils de communication en ligne permettent de rester en lien malgré la grande mobilité de certaines personnes. Dans ces cas-là, ils favorisent la relation d'aide et permettent le travail de prévention.

ÊTRE EXPOSÉ À L'HYPERSEXUALISATION DES CORPS

Travailler auprès de personnes qui partagent la spécificité de pratiquer le travail du sexe, c'est être exposé aux corps sexualisés.

La place du corps hypersexualisé est renforcé dans les maraudes virtuelles.

Solliciter un contact sur les plateformes de types Quartier Rouge ou Vivastreet transforment l'interaction. Là où dans les maraudes en

rue, on entre en contact avec une personne, en ligne figurent avant tout des corps mis en scène. La quasi-nudité est bien entendu présente en dehors du virtuel – mais avec la possibilité d'adapter sa tenue à la relation spécifique avec une travailleuse ou un travailleur social.

On voit ce que voit le client, pas ce que voit le travailleur social ou la travailleuse sociale. Avant,

quand on rentrait dans les carrées, dans les vitrines, hop, la personne enfilait quelque chose, parce qu'on n'était plus dans le rapport client, mais bien dans le rapport TS.

La grande différence, c'est qu'avec les vitrines, des bars, c'est hypersexué, en string et tout, mais elles mettent un petit machin [peignoir ou gilet]. Il y a une forme de pudeur, de respect. Maintenant, tu ouvres le site, tu as du cul, des positions, tout est axé uniquement sur le sexe ou les parties intimes. Tu n'es plus dans le corps en général, c'est uniquement les parties génitales.

Sur Quartier Rouge, on est une fois tombé sur une femme, on voit sa tête et elle sourit. Du coup, [c'est tellement peu habituel, qu'on] a été surpris.

La surexposition aux parties génitales, aux seins et aux fesses peut provoquer un écœurement. Les travailleuses et les travailleurs s'y adaptent, notamment en limitant le temps dédié à chaque maraude virtuelle, en alternant avec d'autres activités de travail et/ou en en parlant en équipe, avec humour parfois.

Je me sens assaillie de photos et d'images, ça m'opprime presque. Je préfère avoir un entretien qui dure deux heures mais quand ce sont des photos et des images, je me sens opprimée.

C'est aussi aux corps malades que les travailleuses et les travailleurs se trouvent exposés, avec l'utilisation des moyens de communication numériques pour envoyer des photos comme support d'un diagnostic à distance.

Ici, c'est assez brutal et immédiat. Il n'y a plus de filtre. On reçoit ces images, on est un peu prises au dépourvu, il faut faire avec, on ne sait pas si on réagit toujours de la bonne façon.

En tant qu'infirmière, je n'ai pas de problème de voir le corps des gens même si on ne m'a pas demandé mon avis. On a tendance à banaliser ce qu'on voit, ce qu'on entend. En fait, je m'attendais à ce qu'on décline d'abord l'identité avant le corps, mais c'est le contraire, on me montre le corps et ensuite on me parle de soi, ce n'est pas le corps qui me pose de souci, c'est la logique qui me surprend.

La question de la pudeur fait ainsi partie de la posture des travailleurs et les travailleuses sociales, avec des sensibilités qui peuvent varier. La bonne attitude à adopter s'actualise en situation.

A Varin, quand j'y vais, les femmes sont déjà dénudées. Je me retire quand il y a un aspect médical, je reprends ma place d'AS même si elle me dit de rester, je dis que je vais en profiter pour aller voir quelqu'un d'autre, pour ne pas banaliser le fait qu'elle se mette à nu devant moi.

LIMITES ET POSSIBILITÉS DE SUIVIS MÉDICO-SOCIAUX

Les messages d'outreach s'appuient généralement sur l'offre de service en matière médicale. On propose l'envoi d'un colis sexe, comprenant préservatifs, lubrifiant et éponges¹¹, et on informe la possibilité de se faire dépister pour les IST. Les autres formes d'aide de type psycho-social sont également proposées, mais la porte d'entrée

Cette possibilité de protéger la personne et soi-même est effacée quand il s'agit du contact en ligne. Cela pose des questions pragmatiques et éthiques. Que fait-on, au sein et à partir de notre service, pour s'ajuster à ces enjeux, pour s'équiper en tant que professionnelles et professionnels pour répondre aux situations qui nous parviennent et pour s'en protéger aussi ?

du médical et de la réduction des risques sur le plan de la santé est la plus efficace.

Dans les situations de plus grande précarité, la possibilité d'être dans une démarche de santé préventive est limitée. Les personnes sollicitent les services souvent en situation d'urgence, quand les symp-

tômes deviennent insupportables, telle cette personne qui envoie une photo de son pénis avec une demande de diagnostic sur une éventuelle IST.

Les IST, syphilis et gonorrhée sont en augmentation. Le VIH est plutôt stabilisé. On appelle aussi quand « on a trop mal », quand la maladie s'est installée, comme la syphilis qui peut prendre des années. Les nanas qu'on a via Whatsapp qui nous demandaient des ordonnances vite fait pour des antiobios parce qu'elles avaient leur vagin en feu, elles n'en pouvaient plus, sans papiers, ...

Le média numérique constitue à la fois une opportunité de mise en lien avec les personnes qui pourraient avoir besoin et profiter d'une aide bienvenue et, ce faisant, peut être un facilitateur de l'accès aux soins médicaux (et sociaux). L'écran numérique peut être à propos pour des personnes frileuses de venir à une permanence médicale où elles risquent d'être vues. Il se constate que certains bénéficiaires se livrent ainsi plus facilement.

Pour les personnes qui sont déjà passées par les permanences médicales, ou qui bénéficient d'un suivi plus stable par le service, le suivi médical peut être plus fluide grâce aux outils numériques, et faciliter ainsi la vie de la personne.

Toutefois, l'accompagnement médical en ligne a ses contraintes et ses limites. Il se peut qu'un contact soit pris avec le service socio-médical, pour une situation médicale qui nécessite une visite chez le médecin. Mais il arrive que des travailleuses et travailleurs du sexe demandent un diagnostic et une indication des choses à faire, des traitements à prendre, sans vouloir passer par une telle rencontre. L'enjeu est alors de maintenir le lien, en proposant de passer à la permanence médicale ou, si c'est possible pour le service, de passer chez la personne. Mais cela ne « prend » pas toujours et des potentiels suivis se perdent. La communication à distance peut aussi générer des malentendus, comme dans ce cas où un homme était venu pour un dépistage au mauvais moment. Le passage du contact numérique à la visite aux permanences dans les locaux reste délicat, et le premier accueil est à ce sujet, très important.

¹¹ Les éponges sont des dispositifs intravaginaux utilisés pour éviter l'écoulement dû aux règles lors d'un rapport sexuel.

L'IMPORTANCE DU PREMIER ACCUEIL AU SEIN DES MURS

L'outreach en ligne aboutit en effet parfois à un premier accueil au sein des locaux des services sociaux. L'intervenant ou l'intervenante sociale a réussi à créer un lien avec la personne, via des échanges mail et/ou Whatsapp ou sms. L'accompagnement à distance atteignant certaines limites, il est alors proposé de se rencontrer ou de venir à la permanence médicale.

C'est le cas de cette jeune femme d'origine dominicaine qui, après plusieurs refus de venir au service, finit par accepter de s'y rendre pour un dépistage. Elle disait souffrir de beaucoup de peur et de sentiment de solitude. La permanence était très saturée ce jour-là, l'assistante sociale avec qui elle avait été en contact était sursollicitée, la communication était moins aisée (l'écrit permettant l'utilisation de fonctionnalités de traduction), des publics différents étaient présents à la permanence. Elle ne s'est plus jamais présentée, et le contact a été perdu.

Ce récit montre que le passage du contact virtuel au contact en présence est un moment de transition qui peut être délicat. Les canaux de communication à distance permettent en effet une certaine forme de lien, d'obtenir des informations, de rester plus ou moins anonyme, de s'exprimer dans sa langue et d'être compris. Ce que la personne vient chercher via ces moyens de communication peut se retrouver mis à mal en situation de présence.

J'en ai vu quitter la permanence parce qu'elles n'étaient pas à l'aise. Parfois ça se passe très bien, mais parfois il y a 22 personnes, avec gros brouhaha. Certaines personnes peuvent ne pas être à l'aise, à cause du bruit, les consommations dans la rue à côté. Autant les filles de la rue s'en foutent, mais dans l'autre sens c'est plus compliqué. Les filles des vitrines ne se reconnaissent pas dans ce public-là.

La première impression d'accueil peut de la sorte être déterminante dans la fréquentation ultérieure et

la relation avec la personne, si cet accueil et l'espace ne sont pas ressentis comme suffisamment « safe » ou adaptés à sa situation spécifique. ►

5. PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL

LA QUESTION DU "VRAI BOULOT"

Je pense qu'on ne doit pas oublier la base : la base, ce n'est pas faire de la com' à tout prix, mais bien du travail social, de l'aller-vers.

En filigrane des analyses vient se glisser la question du « vrai boulot », « [qui désigne] la valorisation par le travailleur d'une partie de son activité » (Bidet, 2011 : 9). La catégorie de vrai boulot – qui peut être mise en parallèle de celle de « sale boulot » (Hughes, 1996) – permet de regarder ce que les travailleurs et les travailleuses désignent eux/elles-mêmes comme étant le cœur de leur métier et le sens qu'ils et elles donnent à leur travail.

La dématérialisation des lieux d'accueil et de l'accès aux soins et aux aides est venue poser cette question du sens du travail. Lorsqu'on écoute les intervenantes et les intervenants du social, nombreux sont ceux à affirmer que la société numérique est venue situer le travail social ailleurs que dans sa finalité noble et première : la construction d'une relation de confiance avec le ou la bénéficiaire, avec une visée de travailler avec la personne¹².

Se demander si « *le suivi numérique est un suivi à part entière ?* », ou si faciliter le suivi médical à dis-

tance ne comporte pas le risque de passer à côté d'autres besoins/demandes de la personne, c'est précisément poser la question du vrai boulot, avec des réponses qui peuvent varier. **On voit ainsi apparaître des usages différents de la maraude virtuelle entre et au sein des équipes. On pourrait la situer sur un continuum avec d'un côté une acception assumée de l'aller vers en ligne comme modalité à part entière du travail social, et de l'autre, une acception comme modalité secondaire d'aller vers, servant, in fine, un objectif de rencontre en présentiel.** Dans ce dernier cas, les messages envoyés sur les plateformes de services sexuels tarifés sont considérés avant tout comme un point d'accroche.

QUEL EST NOTRE PUBLIC ?

La prostitution/le travail du sexe est pratiqué par des profils socio-économiques très divers. Si les services sociaux s'adressent plus spécifiquement à celles et ceux davantage confrontés à la précarité – un public

On fait des box réduction des risques, les deux premières sont gratuites et envoyées, il faut venir chercher la troisième sur place.

La satisfaction au travail, les critères selon lesquels on évalue si le travail est pertinent et/ou efficace et les moyens que l'on se donne pour effectuer le travail social en ligne peuvent varier selon qu'on se situe plus ou moins d'un côté ou de l'autre de ce continuum.

Pour le dire simplement, les faibles taux de réponse et des suivis effectifs 'obtenus' via l'outreach en ligne peuvent paraître frustrants si celui-ci est considéré comme un moyen au service du vrai boulot, qui se situe ailleurs.

plus facile à identifier en situation « réelle » (de maraude ou d'accueil intra-muros) – composer avec l'environnement numérique du travail du sexe repose la question des publics-cibles. Le travail du sexe « de classe

¹² Voir Vleminckx J et Kern M (2024), *op cit*: Outre les difficultés techniques et le sentiment pour certain·es de manquer de compétences pour faire face aux difficultés numériques des bénéficiaires, les travailleur·euses évoquent « se sentir en porte-à-faux par rapport à ce qu'ils-elles perçoivent être la finalité de leur métier : mener les personnes à leur autonomie » (2024 : 22)

moyenne » (Bernstein, 2009) et la prostitution étudiante font notamment partie du paysage.

Il faut faire attention de ne pas opposer des publics différents, même si (en permanence médicale) ça peut parfois apporter des tensions. On a commencé le boulot par le travail de rue, bar et café, milieu festif. C'est aussi toute une partie du public invisible, si on ne prend pas le temps de l'observation. Le dénominateur commun de notre approche, c'est le travail du sexe. Peu importe où le public exerce. Et l'isolement, c'est aussi un dénominateur commun. Nous devons rester attentif aux dénominateurs. Parce que ça peut avoir un enjeu :

on a toujours basé le travail sur l'expertise de terrain, systématiquement. Et donc si nous-même on se dit, aujourd'hui tout se fait sur internet, parce qu'il n'y plus de raisons de faire la rue, on change la perception de ce que sont les réalités de la prostitution. Et donc ça reste fondamental, parce que les pouvoirs publics risquent aussi de se plonger là-dedans et d'arrêter (de nous soutenir/nous financer).

La prostitution visible diminue, mais le nombre de personnes concernées par la prostitution ne diminue (sans doute) pas. Il importe dès lors de continuer de s'adapter aux contextes et de garder une multitude et variété de canaux de communication.

RENDRE COMPTE DU TRAVAIL SOCIAL EN CONTEXTE NUMÉRIQUE

Il nous a fallu un peu de temps d'adaptation à cette numérisation de la prostitution. Et il faut aussi expliquer ce boulot-là aux pouvoirs subsidants.

Comment rendre compte du travail social en contexte numérique ? Comment le mettre en forme via les logiciels de gestion des données pour pouvoir le comptabiliser et le rendre visible dans les statistiques ?

Certains services utilisent un logiciel structuré selon une nomenclature spécifique de problématiques qui peut ne pas paraître tout à fait adapté au travail des maraudeurs ou de l'outreach en ligne. Toutefois, la description et la comptabilisation des tâches de travail afférentes à cette posture fait bien partie intégrante du travail.

La reddition de comptes n'est d'ailleurs pas uniquement liée à un enjeu de subsides mais aussi de visibilisation des problématiques sur le terrain, les associations étant aussi les sentinelles des questions sociales. **Parler du travail de maraude en ligne ne doit dès lors pas se faire uniquement avec l'idée de quantifier un phénomène. Il s'agit aussi de le qualifier :** parler des problèmes de détection et de suivi du public, assumer qu'une part de ce public reste inconnu ou méconnu. Et pouvoir mettre en lien cette question avec les changements sociologiques de la prostitution subséquents aux politiques locales répressives.

Les contacts « inconnus » ne sont pas repris dans le rapport d'activité pour les pouvoirs publics. Résultat :

on ne parvient pas à faire valoir et expliquer notre problème de détection/suivi du public. Pourtant, ça constitue une grande part, ce « public inconnu ». Comparer nos pratiques et nos résultats de travail sur le terrain d'une année à l'autre n'a plus de sens. Imaginons que Quartier Rouge ferme, ça change tout. ►

CONCLUSION

Comme en rue, le travail social en ligne demande d'intégrer un monde avec ses codes, règles et publics, d'en comprendre les ressorts et les logiques d'action, d'y faire sa place. C'est presque un rapport ethnographique à l'interface, tout comme l'était/l'est le travail en rue. Cette intégration au sein d'un « monde » se fait par essais et erreurs.

Comme en rue, le travail social fonde son action sur les principes de la réduction des risques – la distribution de matériel de prévention gratuit agissant comme une accroche permettant/facilitant la mise en lien. Sur internet, un SMS est envoyé de manière très large proposant l'envoi d'un « colis-sexe » (préservatifs, lubrifiant, lingettes intimes, infos sur dépistages) à l'adresse souhaitée. À partir de là, parfois, un lien s'établit.

Comme en rue, le travail social en ligne exige de la régularité/de la proactivité de la part des travailleuses et travailleurs sociaux (renvoi de SMS, proposition d'envoi de nouveaux colis, etc). Il suppose de la volonté et de la « résistance » (Maisin et Damhuis, 2022).

La pratique des maraudes virtuelles ne peut toutefois pas être totalement assimilée aux maraudes en rue ou à l'aller-vers en présence physique. La première accroche est virtuelle, le contact plus difficile à établir, les sollicitations des services proposés moins élevées et crée, ce faisant, des frustrations. Les périmètres d'intervention, points de prise et définitions des « publics-cible » sont plus étendus et moins balisés et certains publics plus difficiles à capter. Les corps sexualisés se présentent en avant-plan, et pose la question de la pénibilité du travail social.

L'environnement numérique ne présente toutefois pas que des contraintes et des empêchements. Les contacts peuvent se simplifier et permettre

de baisser les barrières d'accès à un service médico-social. Il facilite les premiers échanges en langues étrangères. Il permet de garder le contact avec les personnes très mobiles.

Ce sont autant des prises que des déprises pour le travail social. Tester, se remettre en question, individuellement et en équipe, réadapter, clôturer des méthodes, toujours provisoirement.

Suite aux rencontres en groupe de travailleuses et travailleurs, notre équipe est passée sur Signal pour nos communication interne, lorsqu'on parle du travail. On va continuer les questionnements de départ. L'adaptation continue est au cœur du travail social. On échange tout le temps, toutes ensemble. On n'est pas isolées chacune derrière notre ordi ou avec notre dossier.

Qu'il se réalise auprès des TDS ou d'autres publics, il s'agit pour le travail social visant l'accès aux droits et la réduction des risques, d'aller là où se trouvent les publics, leurs activités et modes de vie. De cultiver une attention à celles et ceux qui tombent entre les mailles du filet toujours plus ténu de la sécurité et des aides sociales. Aujourd'hui, cela exige de faire avec la numérisation des liens et des interactions dans la majorité des champs sociaux. En matière de prostitution, cette pratique est d'autant plus cruciale que derrière les écrans, les difficultés des plus précarisées et précarisés y sont encore plus invisibilisées.

BIBLIOGRAPHIE

Baillergeau, E et Grymonprez, H (2020), « Aller-vers les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales », *Revue française des affaires sociales*, n°2, pp.117-136.

Bernier T, Shah A, Ross L, Logie C, and Seto E (2021), "The Use of Information and Communication Technologies by Sex Workers to Manage Occupational Health and Safety: Scoping Review", *Journal of medical internet research*, vol.23, n°6, en ligne: <https://www.jmir.org/2021/6/e26085/>.

Bernstein E (2009), « Travail sexuel pour classes moyennes », *Genre, sexualité & société* [En ligne], n°2, URL : <http://journals.openedition.org/gss/1058>.

Bhalerao R, McDonald N, Barakat H, Hamilton V, McCoy D and Redmiles E (2022), « Ethics and Efficacy of Unsolicited Anti-Trafficking SMS Outreach », *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.*, Vol. 6, No. CSCW2, Article 358.

Bidet A (2011), *L'engagement dans le travail*. Qu'est-ce que le vrai boulot ?, Paris, PUF.

Damhuis L et Maisin C (2019), « Un accompagnement comme un autre ? Travail social et prostitution », *Les Cahiers de la recherch'action*, n°8.

Gardella E (2006), « Le jugement sur l'action. Note critique de l'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement de L. Thévenot », *Tracés*. Revue de Sciences humaines, n°11, En ligne : <http://traces.revues.org/252>.

Goffman E (1975), *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Les Editions de Minuit.

Hamilton V, Barakat H and Redmiles E (2022), "Risk, Resilience and Reward: Impacts of Shifting to Digital Sex Work", *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.*, Vol. 6, N°CSCW2, Article 537.

Hughes E (1996), *Le regard sociologique. Essais choisis*. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

Jamar P (2018), « Cam4 : netporn et ubérisation », *La Revue Nouvelle*, n°6, pp45-53.

Maisin C et Damhuis L (2022), « Prostitution et accès aux droits. La portée démocratique du travail social », *Cahier de la recherch'action*, n°11.

McDonald A, Mazurek M. and Redmiles E (2021), "It's stressful having all these phones": Investigating Sex Workers' Safety Goals, Risks, and Practices Online", *Proceedings of the 30th USENIX Security Symposium*, pp374-392.

Molinier P (2010), « Au-delà de la féminité et du maternel, le travail du care », *L'Esprit du temps*, vol.2, n° 58, pp161-174.

Rubio V (2021), « Authenticité, simulacre et confiance. La prostitution à l'ère numérique », *Hermès*, vol.2, n°88, pp207-211.

Simpson J and Smith C (2021), "Students, sex work and negotiations of stigma in the UK and Australia", *Sexualities*, vol.24, n°3, pp474-490.

Trautner M and Collett J (2010), "Students Who Strip: The Benefits of Alternate Identities for Managing Stigma", *Symbolic Interaction*, vol.33, n°2, pp257-279.



NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

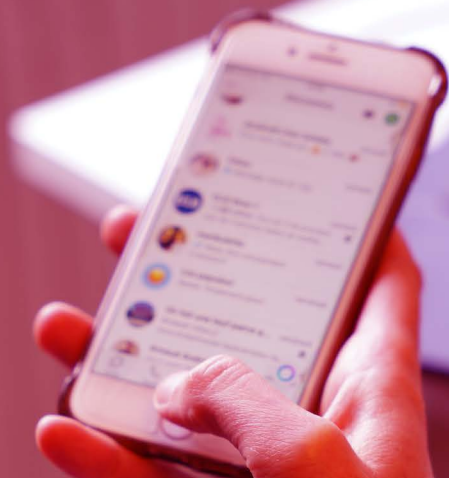
.....

.....

.....

.....

.....



Avec le soutien financier du SPW Action Sociale

