



22/03/2021

DOCUMENT DE CONCLUSION

Réunion en petit comité du RAN sur le «*Travail de sortie en ligne*»,
15 mars 2021, de 15h00 à 18h00 CET, en ligne

Travail de sortie en ligne

Principaux résultats

L'efficacité des interventions de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent repose sur une compréhension approfondie des publics cibles concernés, et en particulier des besoins des individus. La plupart des programmes de sortie existants reposent sur des concepts d'interventions en personne où la confiance, le respect et une connexion personnelle sont considérés comme essentiels. Dans ce contexte, les plateformes et outils numériques peuvent servir de moyens pour établir un contact et faciliter un entretien hors ligne en face à face. Cependant, ces dernières années, plusieurs affaires concernant des extrémistes et des terroristes ont montré qu'un certain nombre d'individus n'était pas intéressé par ces contacts en personne, que ce soit avec d'autres extrémistes ou avec des conseillers en matière de sortie. Cette réunion d'experts a donc abordé les enseignements jusqu'à présent tirés du travail de déradicalisation et de sortie, ainsi que les bonnes pratiques permettant d'atteindre les individus et de travailler avec eux, uniquement ou principalement par l'intermédiaire de moyens numériques.

Certaines des principales conclusions de la réunion sont les suivantes:

- Les groupes cibles, composés de «natifs numériques» qui ont grandi avec les médias sociaux, pourraient, s'agissant de la construction de liens émotionnels, ne pas voir ou ressentir de différence entre les contextes en ligne et hors ligne en termes de valeur ou de profondeur des connexions humaines, ou pourraient par principe préférer un échange numérique. En outre, les personnes souffrant de phobie sociale et celles recherchant l'anonymat pourraient préférer les formats numériques qui les aident à surmonter la stigmatisation, la honte et les problèmes de sécurité.
- La prestation en ligne de conseil en matière de sortie peut bien fonctionner si les besoins des clients sont mieux satisfaits par l'utilisation de cette méthode. Se mettre d'accord sur les objectifs du conseil peut servir de point de départ à un processus identifiant les formats et les méthodes qui pourraient être les plus utiles et efficaces. En règle générale, proposer des options telles que des interventions en ligne ou en personne, ainsi que des profils de conseillers différents (par exemple, pairs/âge/sexe), augmente la probabilité d'instaurer la confiance et un environnement sûr.
- Des partenariats entre des programmes de sortie de forces et de capacités différentes pourraient être un bon moyen de s'assurer que les clients (potentiels) reçoivent des offres (et/ou un soutien ?) correspondant à leurs besoins.

Cet article décrit dans un premier temps les défis qui ont été discutés à partir des différentes perspectives partagées. Dans un deuxième temps, il expose plusieurs recommandations à l'attention des praticiens et des décideurs.

Points forts de la discussion

Les experts sur le sujet ont présenté les défis suivants:

- **Expériences du travail de sortie et de soutien psychosocial en ligne:** Certains psychologues et agents du travail de sortie proposent depuis quelques années des services de conseil en ligne en utilisant le chat, des entretiens vocaux ou vidéo. Ces praticiens ont souligné que ce format fonctionnait bien pour certains de leurs clients et offrait des possibilités de conseil efficace. Le conseil en ligne peut également aider à éviter la stigmatisation et contribuer à préserver la sécurité des personnes qui n'ont pas encore quitté un groupe extrémiste. De plus, l'aspect de l'anonymat peut rendre plus abordable la démarche de recherche d'aide.
- **Comment établir un climat de confiance?:** Certains psychologues et agents du travail de sortie proposent depuis quelques années des services de conseil en ligne (par chat, entretien vocal ou vidéo) et ont souligné que ce format fonctionnait bien pour certains de leurs clients. Cela indique que la réponse à la question «comment instaurer la confiance?» ne doit pas être généralisée et semble dépendre des préférences et des besoins de chaque individu. De manière générale, trouver un accord mutuel sur les objectifs généraux des sessions semble être plus pertinent que le choix des formats ou des méthodes utilisés.
- **Les formats numériques apportent de la flexibilité:** Étant donné que les processus de distanciation vis-à-vis d'une idéologie et/ou d'un groupe peuvent prendre plusieurs années, la prestation de conseil en ligne peut être un avantage, par exemple si l'un des interlocuteurs déménage dans une autre ville ou si les horaires de travail d'un client ne correspondent pas aux horaires de l'agent du travail de sortie. Le conseil en ligne peut également aider à éviter la stigmatisation et contribuer à préserver la sécurité des personnes qui n'ont pas encore quitté un groupe extrémiste.
- **Répondre aux besoins des clients:** Plusieurs experts ont souligné que le format des interventions/séances de conseil en ligne (par exemple, configuration vidéo classique/interactive/gamification/multimédia) devrait être adapté aux besoins d'un public et d'individus spécifiques et de leurs programmes horaires, et que ceux-ci devraient avoir la possibilité de choisir entre différents «types» de conseillers (groupe de pairs/âge/genre, etc.).
- **Expériences de projets d'approche en ligne pour la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent:** Dans le cadre de plusieurs programmes de conseil en matière de sortie, des personnes jusqu'alors inconnues ont été contactées de manière proactive, en fonction de leur profil et de leur comportement (j'aime/partages/amis, etc.) en ligne. D'autres projets ont mis en place de faux sites web ou jeux en ligne pour attirer des personnes et engager une conversation avec elles. L'objectif ici était, entre autres, de faire prendre conscience qu'un soutien serait disponible pour toute personne curieuse ou intéressée. Il est nécessaire de prendre en compte les implications éthiques à l'égard de l'irritation qu'une telle approche risque de provoquer chez les personnes, ou de l'usage de la promotion de récits extrémistes/complotistes pour attirer des individus.

- **Un soutien et des solutions technologiques sont nécessaires:** Le besoin de solutions logicielles permettant la détection de comportements en ligne pouvant justifier une approche ou une intervention des agents du travail de sortie a été clairement exprimé. Dans ce contexte, il a été discuté du fait que même si certaines des principales sociétés de médias sociaux ont mis en œuvre des projets (pilotes) dans ce domaine, affichant par exemple des informations contextuelles lorsque des personnes recherchent des mots clés spécifiques (comme «Heil Hitler»), leur suggérant de contacter un service de conseil psychologique, les systèmes de recommandation généraux (automatisés) de ces plateformes pouvaient toujours proposer un contenu extrémiste aux utilisateurs n'appréciant pas les incitations de la part de ces sociétés.
- **Sécuriser les interventions en ligne:** L'importance d'un soutien psychologique continu (supervision) et d'une supervision professionnelle pour les agents d'intervention, ainsi que la nécessité de la présence d'équipes back-end en charge de la sécurité des données, de la confidentialité et de la sécurité physique, ont été soulignées.

Recommandations

Les recommandations adressées aux praticiens incluent:

- La réponse à la question «comment instaurer la confiance?» ne doit pas être généralisée et semble dépendre des préférences et des besoins de chaque individu. Plusieurs experts ont souligné que **l'approche des interventions/séances de conseil en ligne** (par exemple, configuration vidéo classique/interactive/gamification/multimédia) devrait être adaptée aux besoins d'un public et d'individus spécifiques et de **leurs programmes horaires**, et que **ceux-ci devraient avoir la possibilité de choisir entre différents «types» de conseillers** (groupe de pairs/âge/genre, etc.).
- Se mettre d'accord sur les objectifs du conseil peut servir de point de départ à un processus identifiant les formats et les méthodes qui pourraient être les plus utiles et efficaces. En règle générale, proposer des options telles que des interventions en ligne *ou* en personne, ainsi que des profils de conseillers différents (pairs/âge/sexe, etc.), augmente la probabilité d'instaurer la confiance et un environnement sûr, fondements d'un conseil bien mené.
- Un projet pilote de dialogue directement (1-2-1) engagé en ligne avec des individus montrant des signes de radicalisation en ligne a montré qu'un **ton décontracté ou de la confiance** étaient les plus couramment utilisés et s'avéraient aptes à générer des réponses. Les **questions personnelles, le fait de partager des intérêts (comme la musique/le sport) et de mettre en évidence des conséquences des actions négatives** basée sur l'expérience des conseillers étaient également les plus susceptibles de générer des réponses. Ces enseignements tirés pourraient éventuellement s'appliquer aussi aux environnements de travail de sortie en ligne. D'autres résultats montrent **l'avantage possible de combiner diverses expertises et expériences** dans une équipe de travail de sortie en ligne:
 - **les conseillers professionnels** ont obtenu le plus grand nombre de conversations,
 - **les survivants** de l'extrémisme ont amorcé les conversations les plus longues,
 - **les anciens extrémistes** ont obtenu de meilleurs taux de réponse que les conseillers, mais ont mené le plus petit nombre de conversations.
- De manière générale, il est essentiel d'investir pour doter les agents du travail en ligne des bons outils et méthodes leur permettant d'intervenir dans un tel contexte ⁽¹⁾. Pour les agents du travail de sortie en ligne en particulier, cela inclura la prise en charge de la sécurité des données, de la confidentialité et de la sécurité physique, ainsi qu'un soutien psychologique (supervision). Il est important de **préserver une certaine flexibilité afin de s'adapter aux nouveaux développements et changements observés dans la sphère en ligne**. Les programmes de travail de sortie en ligne doivent rester fluides pour refléter l'évolution des environnements des médias sociaux.
- Des partenariats entre des programmes de sortie caractérisés par des stratégies et des capacités différentes pourraient être un bon moyen de s'assurer que les clients (potentiels) reçoivent des offres correspondant à leurs besoins.

Les recommandations adressées aux praticiens sont les suivantes:

- **Envisagez de financer (davantage) des projets ou modules de sortie** au sein de projets existants qui se concentrent sur les dimensions numériques du conseil, du travail social, de la réintégration et de la réadaptation.
- **Encouragez les échanges structurés d'enseignements tirés** et de bonnes (ou moins bonnes) pratiques entre les agents du travail de sortie qui se concentrent sur les dimensions numériques et les

⁽¹⁾ Voir aussi : [Réunion du groupe de travail YF&C du RAN intitulée «Travailler en ligne auprès des jeunes dans le contexte de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent»](#), 19 décembre 2020 et [réunion en ligne des groupes de travail RAN YF&C et RAN C&N intitulée «Comment travailler en ligne auprès des jeunes dans le contexte de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent: Examen des éléments actuels» examen des éléments actuels »](#) 19 mars 2020. Ces documents fournissent entre autres des informations approfondies sur les compétences et les ressources nécessaires et présentent les considérations organisationnelles et éthiques qu'il convient de prendre en compte (y compris les mesures de sécurité).

domaines annexes (par exemple les sectes/le crime organisé), tels les psychologues et les travailleurs sociaux dont le travail est également axé sur le format numérique.

- Favorisez une **collaboration plus large et approfondie entre les organisations de la société civile et les grandes entreprises (technologiques)**, par exemple par l'intermédiaire du Forum Internet de l'UE, pour soutenir le passage de la série existante de petits projets de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent et de projets pilotes de sortie en ligne à une coopération plus structurée entre les entreprises technologiques, les organisations de la société civile et les décideurs politiques.

Pratiques pertinentes

Le [programme ExitUSA](#) de l'organisation Life After Hate travaille avec des professionnels de la santé mentale qui se portent volontaires pour apporter un soutien à leurs clients. Leur intervention est structurée selon une configuration triangulaire dans laquelle un membre de l'équipe ExitUSA ayant une expérience personnelle de sortie de l'extrémisme violent de droite intervient en tandem avec un professionnel de la santé mentale. Ensemble, ils accompagnent le client et l'aident à faire face à la crise, aux expériences et aux situations difficiles qu'il traverse. Ils s'efforcent également de le sensibiliser à la recherche d'un soutien professionnel en matière de santé mentale, au niveau local; à quoi ressemble le soutien en santé mentale et que signifie travailler en se servant de ses propres expériences dans un cadre professionnel?

La [méthode de redirection](#), une collaboration entre de grandes entreprises technologiques et des organisations de la société civile, vise à lutter contre les extrémistes violents en redirigeant les utilisateurs qui recherchent des termes liés à la haine vers des groupes de ressources, d'éducation et de sensibilisation susceptibles de leur offrir un soutien.

Les [interventions en ligne 1-2-1](#) de l'Institute for Strategic Dialogue constituent une approche expérimentale conçue pour combler les lacunes en matière de tentatives systématiques de soutien des efforts de contre-discours par le recours à la messagerie instantanée et à des interventions à grande échelle. Actuellement disponible sur Facebook et axé sur les idéologies d'extrême droite et islamistes, ce programme offre aux individus montrant des signes clairs de radicalisation l'occasion de rencontrer et de s'entretenir avec un intervenant apte à les aider à se sortir de cette spirale haineuse.

Suivi

Un échange structuré et continu entre experts devrait permettre d'explorer des questions concernant la manière d'avoir des conversations difficiles et approfondies en ligne, d'instaurer la confiance, d'optimiser les systèmes de référence (par exemple par la redirection), d'identifier des individus radicalisés jusque là peu enclins au désengagement et à la radicalisation et d'interagir avec eux.

Pour approfondir

- **Concernant la manière dont une intervention de sortie peut être mise en place:** Les organisations impliquées dans le travail de sortie doivent résoudre un certain nombre de problèmes clés dans divers domaines: détermination de la structure organisationnelle et des objectifs,

recrutement du personnel et travail avec des repentis, approche des individus radicalisés, médias et communication, aspects liés à la sécurité et la confidentialité, mesure et évaluation de la qualité, et travail avec les «revenants». [Ce document](#) vise à aider les organisations à résoudre ces problèmes. Il aborde également les caractéristiques et les compétences qui font un «bon» agent du travail de sortie, la manière d'aborder des individus radicalisés et de traiter avec les médias, la confidentialité, la sécurité et l'évaluation.

- **Concernant la manière de communiquer avec les individus radicalisés dans un contexte de sortie:** Au cours d'une [réunion du groupe EXIT du RAN sur ce sujet](#), il a été question du fait que la communication entre le praticien et les participants constitue l'une des composantes fondamentales du travail de sortie. Le défi demeure d'établir et de maintenir une situation dans laquelle la conversation vise à aider un individu à quitter un environnement, une culture ou une idéologie extrémiste. Les facteurs importants créant un cadre positif en vue de la sortie sont le respect et la confiance mutuels, des règles claires et la définition précise du rôle du praticien. Dans un environnement numérique, on pourrait également y inclure l'anonymat. Ce manuel a pour mission d'aider les praticiens impliqués dans des travaux de sortie à communiquer avec des (anciens) extrémistes, en s'appuyant sur l'expertise de professionnels expérimentés.
- Une composante particulière de la communication avec des individus radicalisés dans un contexte de sortie concerne la **motivation de l'individu, qui joue également un rôle sur la façon de l'impliquer**. Il est donc important de comprendre cette motivation : de quelle façon elle fonctionne, comment elle peut être stimulée et quelles sont les alternatives si elle est inexistante. Cet aspect a été abordé lors d'une [réunion du groupe de travail EXIT du RAN sur la manière de stimuler la motivation](#), en analysant notamment les approches mises en place à cet égard dans plusieurs programmes de sortie dans les États membres de l'UE.
- **La manière de créer un environnement sûr** a été discuté lors d'une [réunion du groupe de travail EXIT du RAN portant sur la «Gestion des travaux de sortie»](#). Par exemple, il a été recommandé de mettre en place et de maintenir un climat de confiance et de prévoir une stratégie visant à sécuriser les informations.

