



Document de conclusion

Réunion en ligne de RAN YF&C & RAN C&N sur le « travail en ligne auprès des jeunes dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent : examen des éléments actuels » 19 mars 2020

L'ADN DU TRAVAIL EN LIGNE AUPRES DES JEUNES : CONSEILS AUX EDUCATEURS ACTUELLEMENT EN MISSION

Le travail numérique auprès des jeunes est de plus en plus important. Toutefois, de nombreux éducateurs ne savent pas encore très bien comment s'y prendre ou ont du mal à se lancer. Suite à une précédente réunion sur le sujet, la rencontre RAN YF&C et RAN C&N du 19 mars 2020 a permis d'approfondir certains éléments essentiels aux éducateurs souhaitant intervenir en ligne, en apportant notamment l'expertise des experts en communication du groupe de travail C&N dans le domaine des discussions. Le présent document de conclusion s'articule autour de quatre aspects clés : définition des objectifs et connaissance du public cible, production d'un contenu pertinent et adaptation en fonction du support utilisé, compétences et ressources nécessaires et facteurs organisationnels et éthiques à prendre en considération (y compris en termes de sécurité). Ce document a pour objectif de former les éducateurs qui souhaitent (mieux) maîtriser les méthodes d'intervention en ligne auprès des jeunes, en particulier dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent.

Introduction

Il existe plusieurs interprétations des implications du travail en ligne auprès des jeunes. Un [précédent document sur le sujet](#) a examiné de manière plus détaillée la définition et la portée exacte du travail en ligne auprès des jeunes. Cette activité consiste principalement à « *utiliser de manière anticipée et mettre à profit les médias et technologies numériques dans le travail auprès des jeunes.* »⁽¹⁾. Selon cette définition, le travail en ligne auprès des jeunes peut trouver sa place dans n'importe quel contexte d'intervention auprès des jeunes : il a les mêmes objectifs que le travail « hors ligne » et repose sur une éthique, des valeurs et des principes identiques.

Le travail en ligne auprès des jeunes occupe une place croissante compte tenu du fait que les adolescents passent un temps considérable en ligne. Pour eux, cet environnement en ligne est très similaire au monde « réel ». Par ailleurs, il peut être difficile de s'intégrer à des groupes d'alt-right hors ligne, et d'atteindre des jeunes vivant dans des zones reculées. Les interactions en ligne avec les jeunes offrent donc une alternative crédible aux efforts d'engagement hors ligne. Malgré tout, le travail numérique ne peut jamais remplacer le contact en personne. Il est conseillé d'essayer de mettre en place un suivi en ligne dès que c'est possible. Les activités en ligne offrent aussi un moyen de mettre en place un suivi du travail hors ligne et de le compléter, tout en permettant aux professionnels d'approfondir et renforcer les contacts établis dans la vie réelle.

Problèmes rencontrés par les éducateurs

Bien que les éducateurs aient généralement conscience de l'importance d'intégrer le travail en ligne auprès des jeunes à leurs tâches quotidiennes, nombre d'entre eux rencontrent des difficultés lorsqu'ils veulent aussi intervenir en ligne. Parmi les problèmes rencontrés par les éducateurs, figurent le fait qu'ils ne savent pas en quoi consiste exactement le travail en ligne auprès des jeunes ou comment l'aborder, sur quelles plates-formes ils doivent être présents, ou le fait qu'ils choisissent des plates-formes qu'ils leur sont familières sans pour autant être forcément les mieux adaptées. De plus, dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, les éducateurs peuvent rencontrer certaines difficultés liées à leur manque de formation à l'identification des facteurs de risque en ligne et des changements de comportement qui devraient éveiller leurs soupçons. De plus, un lien en ligne avec un jeune peut être plus fragile qu'une relation hors ligne en face à face.

Ce document a pour objectif de former les éducateurs qui souhaitent (mieux) maîtriser les méthodes d'intervention en ligne auprès des jeunes, en particulier dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent. Il apporte une approche plus étendue du travail en ligne auprès des jeunes en combinant les connaissances réunies lors de la [précédente rencontre YF&C](#) et celles du groupe de travail C&N sur le ciblage d'un public. Il inclut les recommandations du [modèle GAMMMA+](#) et des exemples pratiques de méthodes de travail en ligne auprès des jeunes.

⁽¹⁾ Voir : « [Developing digital youth work: Policy recommendations, training needs and good practice examples](#) », European Union Work Plan for Youth for 2016-2018.

Les étapes à suivre pour mettre en œuvre une approche de travail en ligne auprès des jeunes

Les paragraphes qui suivent présentent certains aspects clés et recommandations à mettre en application pour intervenir en ligne auprès des jeunes. Les éléments suivants s'appliquent à tous les éducateurs qui travaillent en ligne auprès des jeunes, que cela concerne ou non la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent. Des conseils applicables tout spécialement à la prévention et à la lutte contre l'extrémisme violent sont donnés plus loin.

Étape 1 : Définissez vos objectifs et apprenez à connaître le public que vous visez

Avant d'entrer en contact avec les jeunes en ligne, les éducateurs doivent se demander à quoi ils veulent parvenir avec un engagement numérique. Quel est l'objectif ? Ceci dépend également de si et comment le travail en ligne auprès des jeunes est combiné à une activité hors ligne. Si le travail hors ligne a seulement une composante numérique, l'objectif peut alors ne pas être le même que si le travail mené en ligne fait l'objet d'un suivi hors ligne (ou vice-versa). Par conséquent :



Faites en sorte que vos objectifs soient clairs, réalistes et mesurables. Un objectif n'est pas une vision : une vision est ce à quoi vous voulez arriver à long terme, et les objectifs sont les étapes par lesquelles vous devez passer pour y parvenir (l'impact que vous voulez avoir).



Mettez au point une théorie du changement pour comprendre pourquoi, comment et pour qui votre intervention numérique doit fonctionner. La formulation d'une théorie du changement explicite exige une recherche empirique et une excellente compréhension des jeunes que vous ciblez, de leurs priorités, de la façon et des lieux dans lesquels ils communiquent les uns avec les autres en ligne, et des raisons pour lesquelles ils sont susceptibles de vous répondre. Comment votre intervention retiendra-t-elle leur attention ? Pourquoi les inciterait-elle à changer ? La réalisation d'un test auprès de membres de votre public cible vous aidera à comprendre votre théorie du changement.

Lorsque l'on réalise un travail en ligne auprès des jeunes, il est primordial de savoir qui l'on veut atteindre (le public visé). Concernant l'identification de votre public cible, prenez les éléments suivants en compte :



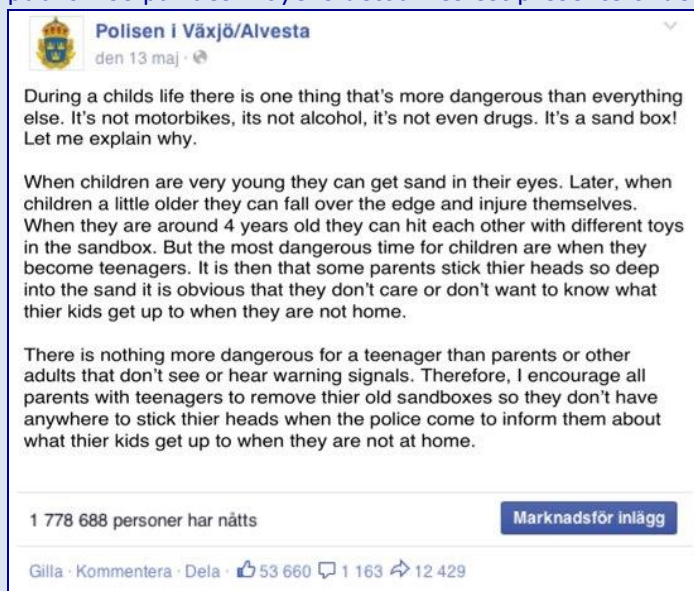
Veillez à parfaitement comprendre votre public cible. Quelles sont ses caractéristiques ? Pouvez-vous le circonscrire et identifier clairement la tranche d'âge de ses membres, leur sexe, leur milieu culturel, leur « langage de groupe » et leur lieu de résidence ? Quelle est leur façon de penser et leur comportement ? Comment et où communiquent-ils les uns avec les autres en ligne ? Quelles plateformes utilisent-ils ? Si votre travail auprès des jeunes présente à la fois des aspects en ligne et hors ligne, quelles sont les différences entre votre public en ligne et hors ligne ? Si vous ciblez les mêmes jeunes en ligne et hors ligne, sachez où les trouver dans les deux environnements.



Ciblez précisément votre public. Lorsque vous tentez de déterminer si une personne fait partie de votre public cible, consultez son profil, les groupes auxquels elle appartient, les messages qu'elle a envoyés, et ceux auxquels elle a répondu. Ceci peut vous aider à savoir, par exemple, depuis combien de temps elle est engagée dans un possible processus de radicalisation et quelle est la probabilité qu'elle présente l'ouverture cognitive nécessaire pour aborder le sujet. Essayez d'interagir avec leurs groupes et même d'en faire partie, bien que cela puisse être difficile dans les groupes extrémistes. Faire preuve d'honnêteté, montrer de l'intérêt pour ce qu'ils ont à dire, et garder l'esprit ouvert peut contribuer à limiter la probabilité de se faire rejeter du groupe.

Pratiques inspiratrices :

- Scott Goodwin, fonctionnaire de police, utilise Facebook pour atteindre de façon indirecte son public cible. D'après son expérience, le moyen le plus efficace de faire passer un message est de s'adresser à un groupe cible différent en formulant un message pour les parents. En procédant ainsi, il cherche à ce que les jeunes voient aussi le billet, en tant qu'observateurs. Un exemple inspirant permettant d'atteindre le public visé par des moyens détournés est présenté ci-dessous.



- **Streetwork@online** : le projet combine travail de prévention en ligne et hors ligne. Pour identifier leur public cible, ses membres surveillent le profil d'une personne sur Facebook en essayant de savoir ce qu'elle a « aimé ». Dans de nombreux cas, ceci les aide à déterminer d'où vient cette personne. Ils sont membres de nombreux groupes musulmans sur Facebook et tentent d'y trouver des jeunes qui soutiennent probablement certaines idées extrémistes. Une fois les jeunes identifiés, la seconde étape consiste à établir un climat de confiance et de dialogue avec eux afin de les rencontrer en personne. Parallèlement, ils essaient de trouver des lieux tels que clubs sportifs et maisons des jeunes dans lesquels leurs éducateurs hors ligne peuvent éventuellement les rencontrer.

Étape 2 : Produisez des contenus pertinents et adaptez-les au support

En ciblant précisément votre public et donc en le connaissant, vous pouvez évaluer les outils, les plates-formes, les messages et les activités qui l'intéresseront. Ce faisant, prenez les éléments suivants en compte :


- **Comprenez le langage et les « règles sociales » des jeunes.** Lorsque les éducateurs ont compris les bases du travail auprès des jeunes, il peut être temps d'approfondir leur compréhension des aspects du travail en ligne afin que leurs efforts aboutissent. Ces aspects peuvent notamment consister à comprendre le langage (p.ex. l'usage de mêmes) et les règles sociales des jeunes : l'utilisation de ces pistes peut améliorer la crédibilité et la possibilité que les jeunes « accrochent ». Attention : le fait de tenter de s'adapter aux règles sociales et au langage d'une plate-forme particulière peut être à double tranchant car, du fait qu'ils ont tendance à imiter les jeunes, certains professionnels tiennent un discours qui « sonne faux ». Par conséquent, il est possible de conserver un ton professionnel sur les plates-formes.
- **Impliquez des jeunes dans la création de contenus et cherchez à connaître leur opinion.** Il est essentiel de trouver des moyens de formuler des messages qui parlent aux jeunes. Tester vos messages sur des membres de votre public cible peut vous aider à déterminer lesquels trouvent un écho auprès d'eux.


Utilisation d'une plate-forme personnelle ou des plates-formes existantes


Certains éducateurs considèrent qu'avoir une plate-forme personnelle est le moyen le plus simple de mener une action en ligne auprès des jeunes, car cela permet de gérer les discussions, produire du contenu et assurer le suivi des réponses au contenu publié. Reste la difficulté d'orienter votre public cible vers votre plate-forme, qui exige d'adopter une autre stratégie que l'approche directe sur des plates-formes qu'ils utilisent déjà. D'après certains éducateurs, c'est la curiosité qui conduit les jeunes à aller vers eux spontanément, pour en savoir plus sur leur interlocuteur ou sur l'organisation ; pour d'autres, cela reste un problème. Une stratégie marketing efficace et une solide présence en ligne peuvent augmenter les chances que le public cible trouve votre plate-forme directement.

Choix d'une plate-forme : par où commencer ?

Les éducateurs n'ont pas toujours la possibilité d'être actifs sur tous les médias sociaux utilisés par leur public. Les types de médias sociaux utilisés par les jeunes diffèrent d'un pays à l'autre. Il peut donc être utile de vous renseigner autour de vous et de chercher des informations et des statistiques sur les plates-formes les plus utilisées dans votre pays. Certaines plates-formes sont plus faciles à utiliser que d'autres et vos objectifs détermineront aussi si vous avez intérêt à en faire usage ou non. Certaines plates-formes autorisent les interactions, d'autres aident à mieux connaître l'univers des jeunes ou à détecter très tôt les (éventuels) problèmes, tandis que d'autres encore offrent la possibilité de mettre en place un profilage plus poussé ⁽²⁾.

 **Facebook** propose une fonctionnalité de commentaires très utile pour interagir avec votre public cible sur une période plus longue. Si vous utilisez des plates-formes dont les commentaires sont publics, gardez à l'esprit que vous pouvez atteindre un public plus large que celui que vous visez. Ce public pourra ne pas répondre directement mais lire quand même vos contenus. Bien que Facebook ne soit plus très populaire auprès des jeunes de certains pays, les utilisateurs plus âgés de la plate-forme restent actifs. Les éducateurs européens ont indiqué avoir rencontré plus de discours haineux et individus extrémistes sur Facebook que sur les autres plates-formes — ceci leur permet de s'y faire une place plus facilement que sur les autres plates-formes.


 **Snapchat** est principalement utilisé par les jeunes pour s'amuser, par exemple en envoyant des photos humoristiques à leurs amis ou en utilisant des filtres amusants. Ils peuvent y consulter la « story » de leurs amis et suivre des célébrités ou des YouTubers. Snapchat permet aussi de suivre des organisations et des marques, mais les jeunes le font peu. Il est plus difficile d'y agir en tant qu'éducateur car la plate-forme ne permet pas de tracer les contenus. Sur Snapchat, les contenus disparaissent rapidement et doivent être drôles et accrocheurs, ce qui complique les interactions avec le public cible. De plus, vous aurez peut-être plus de mal à trouver votre public cible sur ces plates-formes car Snapchat permet surtout à des petits groupes de se retrouver pour partager des contenus entre eux, contrairement à d'autres plates-formes sur lesquelles il est plus facile de trouver les groupes importants et de s'y faire une place. Néanmoins, Snapchat peut être un bon moyen pour un éducateur de se tenir au courant de ce qui se passe dans la vie des jeunes (p.ex. sur des défis dangereux tels que les « jeux d'asphyxie » ⁽³⁾). L'utilisation de Snapchat exige toutefois de mettre en place des règles strictes concernant ce que les éducateurs partagent ou non, précisément en raison de son manque de transparence.


 **Instagram** occupe une place importante chez les jeunes car il leur permet de suivre d'autres utilisateurs (camarades, amis, YouTubers, artistes, amis d'amis, « influenceurs » Instagram) et d'être suivis. On peut surtout y publier des photos et des vidéos, ainsi que de longues légendes et des hashtags. Instagram est principalement utilisé pour regarder ce que font les autres et s'en inspirer. La plupart des jeunes n'y publient pas nécessairement beaucoup de contenus ; c'est plutôt un lieu où ils peuvent se montrer aux

⁽²⁾ Voir : <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Online-Jongerenwerk-Werken-in-de-online-leefwereld-van-jongeren-Handvatten.pdf>

⁽³⁾ Voir : <https://time.com/5189584/choking-game-pass-out-challenge/>

autres. Instagram est de plus en plus utilisé par les éducateurs car il leur permet d'éduquer les jeunes, de les sensibiliser à certains sujets et activités (p.ex. en évoquant la maison des jeunes dans laquelle ils travaillent, les horaires auxquels ils sont disponibles pour discuter en direct, les sources d'informations importantes, etc.). Il leur offre aussi un moyen d'entrer en contact avec les jeunes par le biais des commentaires et des discussions personnelles, en ayant la possibilité de prendre connaissance plus tard des réponses reçues. Toutefois, certains trouvent cette fonction de discussion moins conviviale, par exemple, que celle de Facebook. Certains éducateurs réservent donc leur utilisation d'Instagram à des annonces importantes exigeant moins d'interactions. Cette plate-forme leur permet aussi de savoir quels comptes et sujets sont populaires, de connaître les tendances, et de savoir quels sont les commentaires laissés par les jeunes sur la plate-forme.

 **YouTube.** Les jeunes passent beaucoup de temps sur YouTube, notamment pour écouter de la musique, regarder la télévision (regarder des vidéos et actualités, suivre les YouTubers et célébrités, etc.), entretenir leurs relations sociales (partager des contenus, faire des commentaires, obtenir une reconnaissance sociale, regarder et créer ensemble), produire, créer et gérer leurs propres contenus, ainsi qu'à des fins éducatives (obtenir des informations et regarder des tutoriels, apprendre en imitant, etc.) ⁽⁴⁾. Comme les autres médias (sociaux), YouTube peut être un bon moyen pour un éducateur de se tenir au courant de ce qui se passe dans la vie des jeunes (p.ex. sur des défis dangereux tels que les « jeux d'asphyxie » ⁽⁵⁾), surveiller les commentaires déposés pour certaines vidéos (p.ex. à caractère extrémiste) ou personnes, et offrir des alternatives à ces individus (p.ex. en établissant un contact). De plus, les éducateurs peuvent créer leurs propres vidéos pour mieux sensibiliser les jeunes à certains sujets ou leur faire connaître leurs services.

 **TikTok.** Les utilisateurs de TikTok peuvent poster des vidéos et utiliser des effets sonores et filtres de type Snapchat, pour transformer les visages ou créer de surprenants effets visuels. Ils peuvent suivre d'autres comptes et créer un flux de nouveaux contenus générés par les auteurs qu'ils apprécient le plus. Un flux « Pour toi » propose aussi un assortiment aléatoire de vidéos créées par d'autres personnes. Ce mécanisme fournit un flux infini de contenus inédits à regarder, tels que des vidéos « satisfaisantes », des défis amusants (et d'autres qui le sont moins), des projets créatifs, des vidéos de karaoké et de danse, et bien plus encore ⁽⁶⁾. La plupart des vidéos de TikTok sont publiées pour se divertir, mais elles offrent aussi la possibilité de sensibiliser à des sujets plus graves. La Croix-Rouge néerlandaise utilise TikTok. Elle s'en sert pour sensibiliser les jeunes aux gestes barrières à utiliser dans le cadre de l'épidémie de COVID-19. Elle a ainsi réalisé une vidéo amusante expliquant les gestes barrières : se laver les mains, éternuer et tousser dans son coude et se tenir informé en consultant les canaux officiels du gouvernement. Elle a ainsi atteint un nombre considérable de jeunes Néerlandais. La vidéo est accessible [ici](#). Comme les autres médias (sociaux) et YouTube, TikTok peut être un bon moyen pour un éducateur de se tenir au courant de ce qui se passe dans la vie des jeunes, surveiller les commentaires déposés sur certaines vidéos et créer leurs propres vidéos. Toutefois, TikTok étant une plate-forme relativement récente sur laquelle la création de contenus n'est pas forcément aisée, elle peut exiger de la part de l'éducateur des compétences avancées.

Parmi les autres outils et plates-formes utilisés par les éducateurs pour établir le contact avec les jeunes, on trouve aussi la communauté Steam, Skype et Discord.

[Ninchat](#) est un exemple d'outil qui peut s'avérer utile pour intervenir auprès des jeunes. Ninchat est une plate-forme de service clients en ligne dont les nombreuses fonctionnalités la rendent très utile dans le cadre du travail en ligne auprès des jeunes. Elle intègre notamment de puissants outils de modération des discussions, des fonctionnalités de sécurité des données, des chatbots, des outils statistiques et des journaux des discussions.

⁽⁴⁾ Voir : <https://phys.org/news/2019-10-teenagers-youtube.html>

⁽⁵⁾ Voir : <https://time.com/5189584/choking-game-pass-out-challenge/>

⁽⁶⁾ Voir : <https://www.howtogeek.com/536434/what-exactly-is-tiktok-and-why-are-teens-obsessed-with-it/>

Voici d'autres conseils à garder en mémoire lorsque l'on utilise les plates-formes de médias sociaux :

Respectez les droits d'auteur et règles des plates-formes

Avant de vous lancer, prenez connaissance des politiques de confidentialité des plates-formes que vous prévoyez d'utiliser. Ceci peut s'avérer particulièrement important pour savoir qui est propriétaire des contenus. Si vous créez des contenus, des plates-formes telles que TikTok s'en considèrent propriétaires et pourraient les utiliser à des fins publicitaires, par exemple. Pour en savoir plus sur la façon d'utiliser les médias sociaux sans danger, consultez les informations disponibles sur des sites Web tels que [ceux-ci](#).

Faites en sorte que votre plate-forme puisse être trouvée par le public visé

Vous assurer que votre site Web ou plate-forme est connue du public visé peut être un facteur déterminant de la réussite d'une stratégie de travail en ligne auprès des jeunes. Une expertise en optimisation peut être profitable, notamment dans le domaine de

l'optimisation pour moteur de recherche (SEO - Search Engine Optimization) Cette méthode consiste à optimiser de manière active votre site Web ou plate-forme (p.ex. grâce à l'utilisation de mots clés et contenus adaptés) pour faire en sorte qu'il soit placé parmi les premiers résultats des recherches portant sur les mots clés du travail en ligne auprès des jeunes. Vous augmenterez ainsi les chances qu'un site soit trouvé. Utilisez des outils tels que [Google Search Console](#) et [Google Ads Keyword Planner](#), ou demandez à bénéficier de Google for Ad Grants pendant un mois pour optimiser votre site Web. Toutefois, l'optimisation pour moteur de recherche Google est un outil avancé qui peut exiger des compétences et une expertise qu'un éducateur ne possède généralement pas. Il est donc possible que vous soyez amené à faire appel aux services d'une entreprise. De nombreux experts peuvent vous aider en matière de SEO ; veillez à vous renseigner sur les différentes options possibles pour choisir le partenaire le plus pertinent.

Exemples inspirants d'utilisation d'Instagram ⁽⁷⁾ :

Exemples d'interaction

- **Messagerie directe avec des jeunes :** un jeune a contacté un éducateur pour savoir s'il pouvait l'aider à obtenir un certificat dont il avait besoin pour décrocher un emploi. La messagerie directe peut aussi être utilisée pour des sujets graves : un jeune contacte un éducateur pour obtenir son aide car il fait partie d'un groupe d'amis qu'il voudrait quitter sans savoir comment faire.
- **Publication d'une vidéo :** en partenariat avec un restaurant de sa zone d'intervention, un éducateur a fait une vidéo expliquant que l'établissement cherchait des serveurs. En publiant cette offre d'emploi en ligne, l'éducateur a pu entrer en contact avec un plus grand nombre de jeunes car la méthode utilisée a davantage éveillé leur intérêt qu'une offre d'emploi hors ligne.
- **Publication d'une photo :** l'éducateur montre certains aspects de son travail, comme la cérémonie de remise de diplôme d'un jeune qu'il voit régulièrement, la participation à certaines activités scolaires ou la préparation d'activités pour les jeunes.
- **Sollicitation de l'opinion des jeunes via un système de vote :** dans les stories Instagram, il est possible de poser des questions auxquelles tout le monde peut répondre par le biais d'un sondage. Un éducateur pose la question suivante : « De quelles consoles de jeu la maison des jeunes devrait-elle s'équiper ? », à laquelle les jeunes répondent (de façon nominative). De cette manière, le jeune se retrouve impliqué dans les

(7) Un grand nombre de ces exemples sont issus du rapport néerlandais <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Online-Jongerenwerk-Werken-in-de-online-leefwereld-van-jongeren-Handvatten.pdf> et ont été traduits en français pour les besoins de ce document.

activités organisées par la maison des jeunes.

Mieux connaître l'univers des jeunes et détecter très tôt les problèmes possibles

- ***Identification des opportunités offertes aux jeunes en ligne*** : l'éducateur lit le billet d'une personne à la recherche d'un talent particulier (p.ex. dans le foot ou dans le domaine artistique) et met le jeune en contact avec le professionnel. Le jeune peut ainsi développer son talent.
- ***Identification de problèmes ou tendances en ligne*** : l'éducateur voit qu'un défi ou une tendance dangereuse (comme la « drill music ») circule en ligne et sait maintenant qu'il doit agir au plus vite pour prévenir ce risque. En analysant les commentaires des jeunes à certains posts, et en déterminant lesquels sont de plus en plus consultés, il est possible de surveiller ces tendances et défis.
- ***L'identification de comptes dangereux*** doit être signalée aux autorités dans les meilleurs délais, comme les « comptes d'exposition » qui partagent des informations personnelles d'autres personnes, informations qui n'auraient pas dû être rendues publiques.

Exemple inspirant d'utilisation de Facebook

Scott Goodwin, fonctionnaire de police, utilise Facebook pour atteindre son public cible. Il veille à ce que ses billets soient suffisamment intéressants pour retenir l'attention du public qu'il vise et a constaté que l'humour et l'ironie fonctionnent bien, tout comme l'insertion de photos et de liens. Il s'est aussi rendu compte que de courts messages racontés sous forme d'histoire sont plus efficaces que des messages seuls.

Dans l'organisation de Goodwin, chaque commissariat de quartier possède un compte Facebook officiel et plusieurs agents font la « police sur Facebook ». Outre ses tâches habituelles, le policier qui intervient sur Facebook publie des articles quand il en a le temps ou lorsqu'il a un message particulier à faire passer. Il décide lui-même de signer ou non de son nom le billet. D'après Goodwin, il est extrêmement important que l'agent qui intervient en ligne ait le soutien total de son organisation. Les lecteurs peuvent devenir agressifs et hostiles et il arrive que des plaintes soient déposées au sujet de certains articles, en particulier lorsqu'ils abordent certains points de vue ou idéologies.



Étape 3 : Réunissez les compétences et ressources nécessaires

Lorsque vous prévoyez de mener une action en ligne, vérifiez que les conditions fondamentales d'un engagement en ligne sont réunies. Celles-ci impliquent de disposer de ressources suffisantes pour assurer la continuité des activités, qui peuvent varier selon les objectifs visés. Comme le font remarquer Székely et Nagy ⁽⁸⁾, les éducateurs en ligne doivent (comme leurs homologues hors ligne) être identifiables, vérifiables et dignes de confiance. De plus, il n'est pas nécessaire que tous les employés de votre organisation effectuent un travail en ligne auprès des jeunes ; quelques éducateurs chargés d'établir un contact en ligne peuvent suffire. Les éducateurs doivent :

- Être accessibles, pratiquer l'écoute active et poser des questions : la communication numérique n'a jamais lieu dans un seul sens.
- Communiquer à un bas niveau : prêter attention aux sentiments et pensées qui animent les jeunes, essayer de poser les bonnes questions.
- Avancer petit à petit et prendre soin de conserver l'attention des jeunes lorsqu'ils interagissent avec eux. Si vous agissez trop vite, vous risquez de perdre le contact avec la personne si elle est particulièrement vulnérable à certains moments. établir un climat de confiance au cours des phases initiales.
- Avoir des compétences socio-éducatives et interculturelles ainsi qu'une expérience en psychothérapie.
- Être impartiaux et sensibles à la stigmatisation et à la marginalisation.
- S'intéresser aux médias sociaux : il n'est pas nécessaire d'être incollable sur le média, mais le fait d'avoir envie de travailler sur les réseaux sociaux est un plus.
- Éviter les contacts isolés, créer plutôt un réseau.
- Exprimer de l'empathie envers les jeunes. Dans le contexte de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, il s'agit d'un aspect essentiel pour communiquer avec les jeunes.

⁽⁸⁾ Székely, L., & Nagy, Á. (2011). Online youth work and eYouth—A guide to the world of the digital natives. *Children and Youth Services Review*, 33(11), 2186-2197. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.07.002>

Pour être sûr que les éducateurs sont prêts à entamer un travail en ligne auprès des jeunes :

Assurez-vous qu'ils comprennent l'importance du travail en ligne auprès des jeunes. Insistez sur le fait que le travail en ligne n'est pas très différent du travail général et montrez aux éducateurs que la technologie peut leur simplifier la vie. Donnez des exemples positifs de pratiques en ligne auprès des jeunes. Il peut être utile d'insister sur le fait qu'être en contact quotidien et présent en ligne auprès du public visé est plus important que de mettre en place un programme ambitieux.

Fournissez aux éducateurs les bons appareils pour qu'ils puissent aller au contact des jeunes. Il peut s'agir d'équipements tels que des smartphones, un ordinateur portable adapté ou des ordinateurs dotés d'un accès Internet. Vérifiez que les normes de sécurité de ces appareils sont à jour, étant donné que les éducateurs manipulent des données sensibles. Si possible, établissez un suivi du nombre d'interactions qui ont eu lieu avec les jeunes. Il peut être conseillé d'utiliser un réseau privé virtuel (VPN).

Formez vos éducateurs au travail en ligne. Faites-leur suivre des formations obligatoires et assurez-vous que les contenus soient communiqués de manière claire et gérable, par exemple en plusieurs fois et à l'aide de supports adaptés. Voici quelques exemples de thèmes pouvant être abordés lors de ces formations :

- Fournissez des informations sur les bases du travail en ligne auprès des jeunes (comment créer un profil, comment utiliser certains outils des médias sociaux, quelles sont les opportunités offertes).
- Aidez-les à comprendre l'économie des médias sociaux (quelles entreprises contrôlent ces plates-formes, qu'est-ce qu'un algorithme et comment ça marche, quelles sont les menaces et opportunités associées).
- Apportez des informations sur les différentes plates-formes sur lesquelles les jeunes sont actifs (p.ex. Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok).
- Expliquez comment, quand et où des informations peuvent être recueillies. L'utilité est triple. Tout d'abord cela aide les éducateurs à savoir ce que deviennent les informations qu'ils partagent sur la plate-forme elle-même. Ensuite, cela leur donne la possibilité de communiquer ces informations aux jeunes afin qu'ils en aient eux aussi connaissance. Enfin, cela permet aux éducateurs de recueillir des informations sur les jeunes.

Faites en sorte que les éducateurs sachent vers qui se tourner s'ils ont des questions. Créez un espace sûr dans lequel les éducateurs peuvent échanger ensemble leurs connaissances, leurs questions et leurs inquiétudes. Cet espace peut aussi servir au feedback entre éducateurs concernant les activités en ligne (p.ex. sessions de formation entre pairs).

Faites en sorte que les éducateurs sachent quelle est la mission de leur équipe. Veillez à ce que chaque membre de l'équipe sache quel est son rôle, comment il peut aider l'équipe, comment intervenir et qui contacter pour obtenir de l'aide.

Pratiques inspiratrices : réunir les professionnels dans des réseaux locaux

« Promeneurs du Net » (Web Walkers) : Le programme « Promeneurs du Net », lancé en 2019 par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) est un programme national d'intervention en ligne auprès des jeunes qui repose sur la prévention primaire. Depuis 1919, le programme organise une action en ligne dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent. Grâce à une formation spécifique, les éducateurs sont mieux armés pour appréhender les problèmes de radicalisation et d'extrémisme violent dans les rencontres en face à face et lors des ateliers en ligne proposés aux jeunes. L'objectif est de les aider à détecter et remédier aux problèmes comportementaux, d'encourager un comportement positif sur Internet, de favoriser la connaissance des médias et de former des cybercitoyens plus compétents. Dans le cadre de cette approche, des professionnels se réunissent en réseaux locaux offrant des formations collectives, des échanges de meilleures pratiques et la

supervision d'un psychologue. Les réseaux locaux Promeneurs du Net s'organisent autour d'un coordinateur ou animateur, généralement issu d'une association ou de la Caisse d'allocations familiales (CAF), dont le rôle est le suivant :

- Accueillir tout nouveau professionnel rejoignant le programme Promeneurs du Net,
- Organiser des formations, sessions d'échange pratique, séminaires, discussions de groupe entre Promeneurs du Net,
- Partager des outils, idées, informations utiles aux Promeneurs du Net,
- Aider les professionnels en ligne sur le plan pratique,
- Faire la promotion du programme Promeneurs du Net auprès des organisations, associations, écoles et autres parties susceptibles d'être intéressées pour y participer.

Ces réseaux interviennent hors ligne par le biais de réunions, conférences, formations, etc., et en ligne via des outils de collaboration et médias sociaux (p.ex. groupes Facebook, Slack). Le nombre de réunions en ligne est variable, mais l'idée est d'avoir des interactions régulières. Ces réseaux jouent un rôle crucial dans le programme Promeneurs du Net : les outils en ligne sont encore nouveaux pour de nombreux éducateurs. L'appartenance à un réseau leur permet de développer plus facilement de nouvelles compétences, de découvrir de nouveaux outils et méthodes, d'obtenir l'aide de collègues et de partager leurs doutes s'ils en ressentent le besoin. Un réseau leur donne également l'occasion de rencontrer des professionnels de secteurs différents et de pouvoir coordonner leurs actions en ligne et hors ligne.

Étape 4 : Prenez en compte les facteurs organisationnels et éthiques (notamment les mesures de sécurité)

Lorsque vous menez une action auprès des jeunes en ligne, plusieurs conditions doivent être en place, ainsi que des mesures garantissant la sécurité des éducateurs et des jeunes eux-mêmes. Avant de démarrer tout travail en ligne, ces points doivent être soigneusement évalués et communiqués de façon claire à tous les membres de l'organisation. Les points devant être abordés lors de la mise en place d'une action en ligne auprès des jeunes sont les suivants :

Établissez des consignes d'utilisation des médias sociaux. Lorsque vous utilisez les médias sociaux, définissez des consignes générales (et si possible, précises) d'utilisation de ces plates-formes. Voici les consignes recommandées dans les Centres pour les jeunes Viennois :

- Décidez si les éducateurs doivent avoir des comptes professionnels et privés séparés. Les comptes professionnels doivent être clairement identifiables ;
- Fixez des horaires d'intervention sur les médias sociaux ;
- Apportez une réponse rapide et réfléchie aux publications qui posent problème ;
- N'agissez jamais seul — l'action dans les médias sociaux est un travail d'équipe ;
- Les contenus, opinions exprimées, etc. doivent être conformes à la mission et aux principes du travail auprès des jeunes ;
- Les messages publiés dans les groupes cibles doivent être traités de manière professionnelle et pédagogique
- Ne perdez pas de vue que les communications dans les médias sociaux sont toujours directes, publiques et permanentes ;

- Lorsque des incidents ont eu lieu au niveau local, déposez des [messages sur les médias sociaux](#) par le biais des plates-formes et groupes pertinents et au moyen de publications individuelles ;
- En cas de doute concernant, par exemple, une publication, [informez votre équipe, communiquez avec elle, demandez son avis](#) ;
- Si vous rencontrez un cas grave, prenez soin de [tout noter](#) (captures d'écran ; qui, quoi, quand, quelles mesures ont été prises ? qui a été informé ?).

Ayez une position et des consignes claires relativement aux données, règles de droit et questions liées à la confidentialité (p.ex. concernant les règles du GDPR, les notifications relatives au respect de la vie privée, la propriété intellectuelle). Le fait de ne pas établir au préalable de règles de base concernant les limites de vos conversations pourrait nuire aux relations que vous pourriez nouer. Fixez le degré de transparence que vous attendez des éducateurs concernant leurs conversations avec les jeunes - par exemple, un coordinateur ayant accès à toutes les conversations doit-il être désigné, ou un « buddy system » (accompagnement) est-il mis en place ? Veillez à ce que les éducateurs ne soient pas les seuls à avoir accès aux conversations avec les jeunes. Informez-vous sur les lois de votre pays relatives au signalement des incidents en ligne. Informez les jeunes du degré de liberté de vos conversations, de votre éthique professionnelle et du fait que ce qu'ils disent et font en ligne a les mêmes conséquences que hors ligne.



Comment chiffrer les e-mails pour bénéficier d'une sécurité renforcée. D'après un praticien dont l'activité consiste à apporter un soutien psychologique par e-mail : « *Toute personne entrant en contact avec nous est informée du fait que les informations communiquées sont confidentielles, étant donné que la plupart de nos bénévoles sont des médecins et donc tenus de respecter des règles déontologiques et le Serment d'Hippocrate. Sur le plan technique, les e-mails sont chiffrés conformément aux normes en vigueur. Gmail utilise le chiffrement TLS pour le transfert de données et protège les e-mails au repos grâce à un chiffrement 128 bits aux normes.* »

Déterminez quelles informations personnelles les éducateurs (ne) doivent (pas) communiquer. Mentionnez-vous l'organisation et, dans ce cas, indiquez-vous où elle se trouve ? Les éducateurs créent-ils un profil personnel ou doivent-ils garder leurs profils personnels et professionnels séparés ? Utilisez-vous de vraies photos de profil ou des images sur lesquelles les éducateurs ne peuvent pas être reconnus ? Choisissez-vous d'utiliser votre vrai nom ou un autre nom lié à votre véritable nom ? Notez que la plupart des plates-formes exigent que les profils soient authentiques et peuvent bloquer ceux qui sont identifiés comme faux.

Précisez les horaires auxquels vous êtes disponible. Lorsque les jeunes traversent une crise, les éducateurs peuvent avoir le sentiment de devoir être disponibles 24 heures/24 et 7 jours/7. Convenez d'horaires pendant lesquels les éducateurs peuvent être contactés et communiquez-les clairement au public. Il est possible de mettre à disposition des jeunes ayant besoin de contacter de toute urgence un éducateur une « ligne d'urgence » sur laquelle un éducateur est disponible en permanence, ou de définir des mots clés qui attireront votre attention en cas de crise survenant en dehors des horaires d'intervention.

Le travail en ligne auprès des jeunes et les activités de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent

Tous les projets menés auprès des jeunes pouvant être perçus comme des formes de prévention primaire ⁽⁹⁾, les éducateurs en ligne peuvent jouer un rôle spécialisé et précieux en matière de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent. Le travail en ligne auprès des jeunes peut contribuer à prévenir les processus de

⁽⁹⁾ Abordé dans la boîte à outils de la Direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture (DG EAC), traité dans l'[article ex-post de RAN YF&C intitulé « The role of youth work in the prevention of radicalisation and violent extremism »](#).

radicalisation puisqu'il a les mêmes objectifs que les interventions menées hors ligne : guider les jeunes et promouvoir des principes démocratiques. Dans ce contexte spécifique, cela signifie proposer des chemins et discours alternatifs aux jeunes qui n'ont pas encore été radicalisés jusqu'à un certain point ou de leur offrir l'opportunité de retourner dans d'autres environnements non extrémistes s'ils ne sont pas encore ancrés dans une idéologie. En raison de ses algorithmes, Internet peut inciter les individus à rester dans leur « bulle de filtres » ou chambre de résonance, et les conforter dans leur point de vue. Ceci peut conduire les jeunes adeptes d'une idéologie à penser que leur point de vue est celui du plus grand nombre. Parallèlement, l'environnement en ligne peut leur donner l'occasion de voir et d'entendre des opinions différentes en dehors de leurs chambres d'écho habituelles. L'exposition à des discours alternatifs peut être utile si le jeune n'a pas encore franchi le pont qui le sépare de la radicalisation. Par conséquent, dans le contexte de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, le travail en ligne auprès des jeunes peut exiger d'utiliser certaines approches spécifiques, notamment en ce qui concerne la façon d'atteindre le groupe visé.

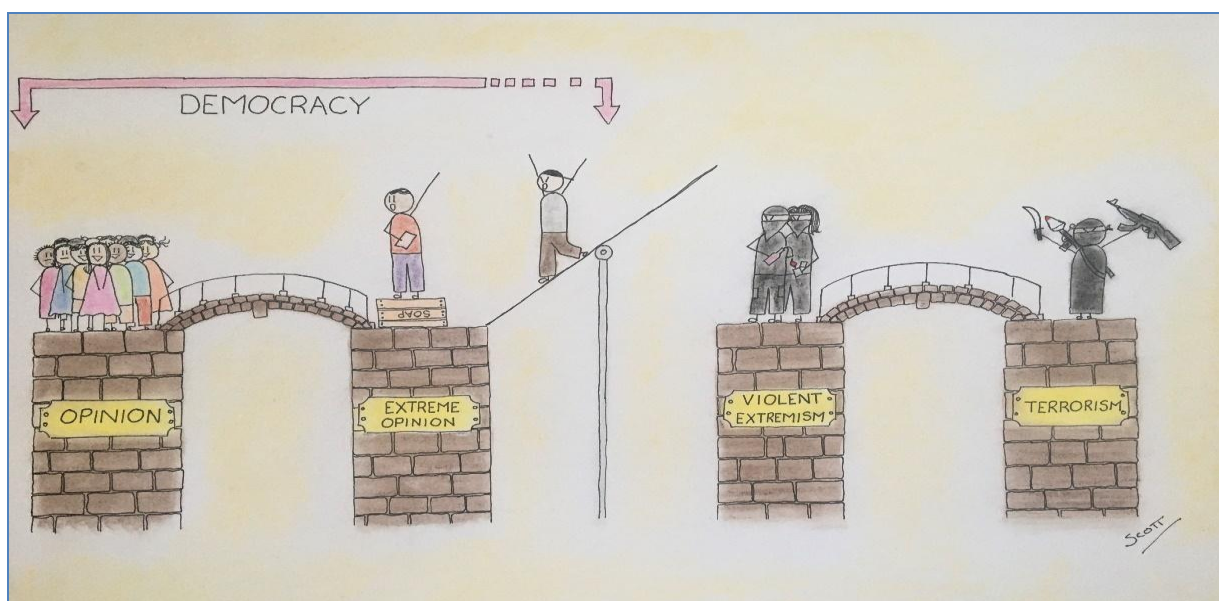


Figure 1 : « Quel public visez-vous », Scott Goodwin

Portée de l'intervention des éducateurs et autres parties impliquées

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, il est important d'effectuer un travail social axé sur la prévention auprès des jeunes qui adhèrent encore aux règles démocratiques. Il est donc essentiel d'identifier la portée du travail de l'éducateur et de faire clairement la distinction entre les situations qu'il leur revient de gérer et celles qui doivent être confiées à d'autres organisations, telles que la police et les services de sécurité. Généralement, ces derniers doivent être impliqués lorsque l'on a affaire à des personnes qui se trouvent du bon côté du pont sur la Figure 1. Dans ce cas, l'éducateur doit savoir clairement comment et où signaler l'individu aux autorités concernées.

Un éducateur en ligne a souligné qu'il peut être difficile de décider d'effectuer un signalement à des entités extérieures, telles que la police, concernant une personne avec laquelle on est en contact. Jusqu'à présent, son équipe n'a pas été confrontée à ce cas. Il a indiqué :

« J'imagine que si une personne écrit qu'elle va commettre un acte vraiment dangereux, comme le fait de préparer une attaque ou son intention claire de porter atteinte à la communauté, nous devons contacter des entités extérieures. Dans de nombreux cas, le comportement propre aux jeunes fait que nous ne pouvons pas prendre toutes les menaces au sérieux, mais nous nous devons de réagir. Nous posons des questions au jeune puis décidons si nous pensons qu'il/elle va vraiment passer à l'acte.

De plus, nous discutons toujours de la conduite à tenir avec l'équipe avant de décider ou non d'informer une entité extérieure.

Recommandations pour les praticiens

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, l'approche des jeunes se fait de la même façon en ligne qu'hors ligne. Les éducateurs sont bien placés pour aborder le problème de la radicalisation : ils sont en première ligne et possèdent les compétences nécessaires pour parler aux jeunes et stimuler leur pensée critique. La prévention précoce de la radicalisation peut paraître aux éducateurs plus complexe qu'elle ne l'est en réalité. La tâche leur paraîtra plus facile s'ils prennent soin de la redéfinir dans des thèmes et termes auxquels ils sont habitués comme, par exemple, la lutte contre l'isolement social, la gestion des problèmes d'identité et d'autres problèmes couramment rencontrés dans le cadre du travail social. L'établissement d'un dialogue et le renforcement de la confiance sont deux aspects essentiels à la réussite des actions menées en ligne et plus généralement, au travail auprès des jeunes. De plus, les jeunes doivent être approchés de la même façon que dans le contexte hors ligne, à savoir en semant le doute au lieu d'apporter directement des arguments contraires à leurs idées (radicales).

Entraînez-vous à reconnaître et gérer la radicalisation en ligne si vous avez moins d'expérience dans ce domaine. Lors de ces entraînements, vous devez notamment pouvoir répondre aux questions suivantes : « Comment prendre une certaine décision ? » (p.ex. faire un signalement à d'autres entités telles que les services de sécurité), « comment reconnaître la radicalisation ? », « comment agir si je pense qu'une personne est déjà radicalisée ? ». Une attention particulière doit être accordée au contexte en ligne dans lequel le travail doit être effectué et à la compréhension des symboles et du langage utilisés par les (jeunes) extrémistes en ligne. Cet aspect est essentiel pour comprendre le contexte dans lequel ils sont utilisés.

Notez qu'il existe des différences quant à la portée de la réponse pouvant être apportée par l'éducateur ou de son intervention dans les processus de radicalisation. La portée de son intervention dépend de la mission et de l'objectif de l'organisation, des moyens disponibles et des connaissances et qualifications de l'éducateur. Ces variantes se retrouvent aussi au niveau des réponses apportées aux processus de radicalisation, et peuvent inclure le fait d'avoir à transmettre des dossiers à des experts plus qualifiés dans des cas extrêmes, d'intervenir directement ou d'intervenir par des moyens plus détournés.

Utilisez des outils capables de signaler et identifier les hauts lieux de la radicalisation sur Internet, tels que [Talkwalker](#) et [Crawlr](#). En s'appuyant sur la terminologie de l'extrémisme (p.ex. propre à une certaine idéologie), ces outils recherchent les plates-formes sur lesquelles ces termes sont les plus répandus (tels que blogs, actualités). Il convient cependant d'utiliser ces outils avec précaution, car la radicalisation est un processus complexe et le cadre offert par ces outils est trop simpliste pour pouvoir cerner la personnalité d'un jeune en ligne. Ils peuvent par conséquent servir à localiser les domaines dans lesquels les éducateurs peuvent intervenir, mais ne doivent pas être considérés comme un conseil à suivre pour savoir comment agir. La capacité à pénétrer dans une communauté extrémiste identifiée au moyen d'un tel outil demande une certaine sensibilité de la part de l'éducateur : « faire la leçon » aux jeunes pourrait, par exemple, être contreproductif. De plus, ces outils peuvent ne pas parvenir à trouver les informations échangées sur des réseaux plus fermés et dans les applications de messagerie, et donc être inaccessibles aux éducateurs. Les outils permettant de détecter les hauts lieux de la radicalisation peuvent toutefois s'avérer très utiles pour avoir une vision globale et connaître les tendances de ce qui se passe vraiment, ainsi que des principaux thèmes abordés au sein des groupes extrémistes.

Pratique inspiratrice : Streetwork@online

Le projet de prévention streetwork@online lutte contre la radicalisation islamiste des jeunes berlinois et des jeunes adultes de 16 à 27 ans. Les éducateurs cherchent pour cela à engager la conversation avec le groupe cible pour l'encourager à la réflexion et l'aider à se forger une identité.

Ils ont des contacts avec les adolescents et jeunes adultes sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook, Instagram et WhatsApp. Commentaires, explications et questions sont utilisés pour établir un dialogue avec les adolescents et jeunes adultes, au moyen par exemple de contributions dans les colonnes de commentaires (relations « un à plusieurs » et « plusieurs à plusieurs ») de messages déjà publiés dans les discussions de groupe, dans le but de poursuivre la conversation en mode individuel (relation « un à un »). Les conversations privées que l'on peut avoir dans une discussion privée permettent d'établir une relation plus directe dans un cadre protégé.

L'objectif de cette « maraude en ligne » est d'aider les utilisateurs à réfléchir à leurs propres actions et points de vue. Il s'agit de :

- Lancer et animer des conversations encourageant la réflexion critique
- Proposer des alternatives à l'interprétation de l'Islam radical
- Aider l'individu à acquérir les compétences nécessaires pour affronter les difficultés de la vie

Par ailleurs, depuis la page de Team Streetwork (sur Facebook et Instagram), les jeunes peuvent entrer directement en contact avec l'équipe d'éducateurs en ligne. L'« oreille attentive » offerte aux adolescents et jeunes adultes permet d'avoir des conversations adaptées à l'âge du public et de lui porter assistance en se mettant à sa portée. Team Streetwork publie aussi des informations telles que conseils et activités de loisir, événements et contenus personnels ⁽¹⁰⁾.

Pour identifier plus facilement les groupes dans lesquels ils peuvent approcher leur public cible, ils surveillent un plus grand nombre de groupes sur Facebook et Instagram pendant une période donnée. Ensuite, ils analysent quels groupes sont actifs et les types de messages qui y sont publiés. Ceci les aide à identifier les groupes proposant les contenus les plus extrémistes et donc ceux dont ils veulent devenir membres actifs en tant qu'éducateurs.

⁽¹⁰⁾ Voir <http://www.streetwork.online/index.html#waswirtun>

CONCLUSION

L'importance du travail mené en ligne auprès des jeunes est de plus en plus reconnue, en particulier durant les périodes où il est difficile d'intervenir hors ligne, comme c'est le cas actuellement, pendant la pandémie de COVID-19. Définir vos objectifs et connaître votre public cible, produire un contenu pertinent et l'adapter en fonction du support utilisé, se former aux compétences nécessaires, fournir les ressources requises et prendre en compte les facteurs organisationnels et éthiques (y compris en termes de sécurité) sont des aspects importants d'une approche efficace de travail en ligne auprès des jeunes.

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, le travail en ligne auprès des jeunes peut être utile pour aider à lutter contre l'extrémisme violent, notamment dans le cadre des efforts de prévention primaire. Le travail en ligne auprès des jeunes passe par l'utilisation de différentes méthodes. Il présente un important potentiel dans le cas des jeunes qui adhèrent encore aux principes démocratiques mais qui se sentent attirés par l'extrémisme ou qui sont sur le point de basculer dans la radicalisation antidémocratique. Des plateformes telles que Facebook, Snapchat et Instagram offrent chacune des occasions d'interagir et de mieux comprendre l'univers des jeunes. Certaines permettent de détecter très tôt les (éventuels) problèmes, tandis que d'autres offrent la possibilité de mettre en place un profilage plus poussé. Pour pouvoir exploiter toutes les possibilités offertes dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent, les éducateurs intervenant dans ce domaine doivent être formés à l'identification des signes de radicalisation en ligne. De plus, certains outils permettent de signaler et identifier les hauts lieux de la radicalisation sur Internet et peuvent être utiles pour trouver un public cible.

En dépit des outils perfectionnés disponibles, on peut affirmer pour conclure que le fait d'être en contact au quotidien et d'être présent en ligne auprès du public visé est plus important que de mettre en place un programme ambitieux en ligne utilisant des outils avancés. En fournissant des recommandations concrètes, des conseils et des astuces, ainsi que des exemples inspirants, ce document aide les éducateurs à mieux se préparer à travailler en ligne, à un moment où cet environnement occupe une place particulièrement importante.

À LIRE AUSSI

- Article ex-post sur la réunion d'experts RAN YF&C [« Travail en ligne auprès des jeunes dans le contexte de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent »](#), 29 novembre 2019, Copenhague, Danemark.
- Article ex-post de l'Académie RAN C&N [« Comment créer, mettre en œuvre et évaluer des campagnes de communication efficaces en matière de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent »](#), [Discours efficaces : actualisation du modèle GAMMA+](#).
- Digital Youth Work : [« European Guidelines for Digital Youth Work »](#).
- Rapport Verke & EYWC : [« Digitalisation and Youth Work »](#),
- Rapport Salto Youth : [« How To Prevent Radicalization: Digital Guide »](#).
- Rapport Screenagers : [« International Research Project: Using ICT, digital and social media in youth work »](#) et [infographie correspondante](#).
- Rapport : [Erasmus+, Virtual Youth Work Guidelines](#).
- Rapport : [« Developing digital youth work: Policy recommendations, training needs and good practice](#)

[examples », European Union Work Plan for Youth for 2016-2018.](#)

- [Székely, L., & Nagy, Á. \(2011\). Online youth work and eYouth—A guide to the world of the digital natives. *Children and Youth Services Review*, 33\(11\), 2186-2197.](#)