

FC&S

Document de conclusion

23/10/2020

Événement RAN FC&S – Lignes d'assistance et lignes d'urgence

LIGNES D'ASSISTANCE ET LIGNES D'URGENCE POUR PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE L'EXTRÉMISME VIOLENT

15-16 septembre 2020,

Réunion virtuelle

Résumé

Les gens trouvent souvent difficile de joindre un point de contact pour les aider à identifier un individu potentiellement radicalisé, en particulier quand il s'agit d'un membre de leur famille ou d'un ami proche. Dans ce contexte, les lignes d'assistance/d'urgence peuvent constituer un outil efficace pour établir un premier contact et également jouer un rôle décisif dans l'identification des cas d'individus potentiellement radicalisés. La réunion virtuelle du RAN Familles, communautés et services sociaux (RAN FC&S), qui s'est tenue les 15 et 16 septembre 2020 avec des praticiens travaillant pour des lignes d'assistance et des lignes d'urgence, a abordé les points suivants : 1) **Évolution des tendances** actuelles pouvant avoir une influence sur le travail des lignes d'assistance/d'urgence et principaux problèmes liés, y compris les changements dus à la Covid-19 et l'évolution des tendances extrémistes (violentes) 2) **Possibles compétences, formations et méthode de formation** soutenant les praticiens des lignes d'assistance/d'urgence pour évaluer les appels et messages provenant de divers environnements et rester informés des développements dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent 3) Échanges de conseils entre praticiens pour une **communication efficace, des règles de confidentialité claires ainsi qu'un soutien psychologique pour les praticiens.**

Introduction

Les pairs, parents, familles, communautés et praticiens de première ligne jouent un rôle essentiel dans l'identification des signes de radicalisation. Il est donc vital qu'un point de contact soit à leur disposition lorsqu'ils suspectent qu'un individu court un risque de radicalisation. Les lignes d'assistance/d'urgence assurent cette fonction de point de contact en apportant aide et conseils. Dans toute l'UE, de nombreuses lignes d'assistance/d'urgence se présentent dans des configurations différentes : lignes d'assistance/d'urgence nationales avec un système d'orientation vers des acteurs locaux (p. ex. en **Allemagne** et en **France**), lignes d'urgence communautaires (p. ex. aux **Pays-Bas**), et formes de soutien par les municipalités (p. ex. au **Danemark**). Certaines sont spécifiquement consacrées à la prévention et à la lutte contre l'extrémisme violent (comme celles qui viennent d'être mentionnées), alors que d'autres traitent de problèmes sociaux plus larges englobant la radicalisation (p. ex. en **Bulgarie** et à **Malte**). Par rapport aux lignes d'urgence, les lignes d'assistance s'adressent à des groupes différents : alors que les premières sont plutôt destinées au signalement de comportements suspects, les secondes visent à fournir des conseils et un appui aux pairs, aux familles et aux individus radicalisés. Il n'est cependant pas toujours possible de distinguer les deux, et elles offrent dans de nombreux cas des services associés à la fois aux lignes d'assistance et aux lignes d'urgence.

Points forts de la discussion

Évolution des tendances et difficultés rencontrées par les lignes d'urgence et lignes d'assistance

Les praticiens travaillant pour des lignes d'assistance/d'urgence doivent être informés des développements les plus récents sur le terrain, c.à.d. au sein des communautés locales et des milieux extrémistes. Des événements importants de portée mondiale (p. ex. des élections, la pandémie de Covid-19, les guerres ou les attaques terroristes) sont également significatifs, car ils influencent la nature des appels ou des demandes de conversation. Certains des développements influençant actuellement la nature et le nombre des appels sont présentés ci-dessous.

- Vers 2015, lorsque la plupart des lignes d'assistance/d'urgence ont été mises en place en Europe, de nombreux appels concernaient la radicalisation islamiste et les citoyens européens (souvent jeunes) se rendant en Syrie et en Irak pour rejoindre Daesh. Même si l'extrémisme islamiste reste une menace et que les lignes d'assistance et lignes d'urgence reçoivent toujours des appels relatifs à l'extrémisme islamique, un grand nombre d'entre elles observent également un nombre croissant de questions relatives à l'extrémisme de droite violent.
- Les opérateurs de lignes d'assistance/d'urgence observent que les sujets et idéologies auxquels ils sont confrontés se diversifient et deviennent multidimensionnels. Les idéologies et/ou les organisations extrémistes sont souvent plus difficiles à identifier (même si cela a toujours constitué un problème). Cet aspect peut être une conséquence de la montée de différentes théories du complot.
- L'impact de la pandémie de Covid-19 est apparent dans plusieurs aspects du travail des lignes d'assistance/d'urgence.
 - Dans les pays connaissant des mesures de confinement, certains de ces services font état d'une diminution du nombre d'appels : en raison d'une moindre interaction en tête à tête, les signes de radicalisation sont plus susceptibles de ne pas être remarqués. Par contre, les lignes d'assistance destinées au traitement de problèmes plus généraux ont constaté et constatent toujours une augmentation importante des appels, due à une aggravation du sentiment d'isolement, ainsi qu'à la dépression, à la violence domestique et au harcèlement en ligne.

- Du fait de la « tempête d'informations » accessibles en ligne, parmi lesquelles les théories du complot et les fausses nouvelles, les lignes d'assistance/d'urgence ont du mal à se faire connaître du public. Restant plus longtemps enfermés chez eux, les jeunes ont passé et passent toujours plus de temps sur Internet. Les lignes d'assistance/d'urgence reçoivent de plus en plus d'appels des parents ou d'éducateurs préoccupés par le comportement en ligne des enfants. Par exemple, ils s'inquiètent de ce que les enfants risquent d'être confrontés à du contenu extrémiste ou à des théories du complot sur TikTok, les plateformes de jeu en ligne, les médias sociaux ou les forums en ligne.

Les **encadrés 1-3** ci-dessous décrivent les résultats/recommandations de 3 **sessions en groupes** pendant lesquelles des praticiens ont discuté du soutien psychosocial du personnel des lignes d'assistance/d'urgence, de la confidentialité et des techniques de conversation.

Encadré 1 : Soutien psychologique pour les praticiens

- Organiser des **réunions d'équipe et de supervision** pour discuter des cas et bénéficier de différentes perspectives.
- Si un praticien se sent dépassé par une requête, un **protocole d'urgence ou un « bouton d'urgence »** pourrait assurer le transfert de l'appel afin que le soutien soit assuré par un professionnel plus expérimenté. Ceci s'applique en particulier aux lignes d'urgence « généralistes » qui ne sont pas animées par des experts de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent.
- Les praticiens doivent **prendre soin d'eux** : ils doivent protéger leurs informations personnelles, préserver leur vie personnelle et privée, faire des pauses et reconnaître quand ils sont dépassés.
- Dans le cadre de la pandémie de Covid 19, les praticiens travaillant à domicile et recevant des requêtes complexes **doivent se concerter fréquemment avec leurs collègues.**

Encadré 2 : Confidentialité et documentation

- Créer un **protocole de documentation** et aider les praticiens à décider de ce qui doit être documenté ou non.
- Aider les praticiens avec des **questions normalisées** adaptées à différents types d'appelants (p. ex. familles, individus radicalisés ou praticiens préoccupés) et des méthodes de documentation normalisées. Par exemple, ce qui suit pourrait être documenté : De quel type d'extrémisme est-on en train de discuter ? Qui appelle ? L'appelant a-t-il répondu directement ou le praticien a-t-il dû le rappeler ? Quel est le sérieux de l'appel (sur une échelle de 1 à 5) ? Vers qui le cas a-t-il été aiguillé ? L'appelant a-t-il voulu rester anonyme ?
- Mettre en place un **protocole de sécurité** pour une action immédiate. Celui-ci doit comprendre des conseils sur la façon d'évaluer l'urgence d'un appel et mentionner la personne à alerter en cas de **danger imminent**. Il doit fournir une liste de comportements laissant supposer une attitude préjudiciable (y compris envers soi) et indiquer qui alerter dans ce cas (superviseur, forces de l'ordre, acteurs locaux etc.).

Compétences et formation

Comme les appels téléphoniques et les requêtes en ligne ne fournissent que des informations limitées sur le caractère et la situation de l'appelant, les opérateurs de lignes d'assistance/d'urgence doivent être plus attentifs et vigilants lorsqu'ils discutent pour la première fois avec un appelant. Comme les opérateurs ne peuvent pas analyser le langage corporel au téléphone et en ligne, il est en général plus difficile d'évaluer les requêtes/situations. Dans ce contexte, il est utile d'identifier les compétences clés pour les praticiens travaillant pour des lignes d'assistance/d'urgence, ainsi que les formations et suggestions recommandées pour les méthodes de travail. La figure 2 ci-dessous résume les principaux résultats de la rencontre. Les participants ont remarqué qu'il peut être particulièrement utile d'impliquer des acteurs de la sécurité, tels que les forces de l'ordre et les services de renseignement, pour assurer des formations sur le phénomène extrémiste (local) actuel.

Encadré 3 : Communication

1. Tout d'abord, se concentrer sur les **faits**. Si le dialogue est au point mort, le fait de se concentrer sur les émotions de l'appelant est un moyen de le faire progresser.
2. S'informer des activités et du **contexte extrémiste local/national**, de façon à pouvoir saisir et analyser de manière précise la situation dans son contexte et à réagir de façon appropriée face aux appelants.
3. Utiliser certaines **techniques de communication** comme les paraphrases, les résumés et les questions ouvertes.
4. Faire la **différence** entre ce que les appelants pensent savoir et ce qu'ils savent réellement, afin d'éviter une signification déformée.
5. Être attentif au **choix de vos termes** et veiller à ne pas inquiéter les parents ou les éducateurs et à éviter la stigmatisation de certains groupes. Adapter votre ton et votre langage lorsqu'il s'agit de jeunes.
6. Donner aux appelants la **possibilité de rappeler** s'ils ne sont pas à l'aise pour partager une grande quantité d'informations à un moment donné.

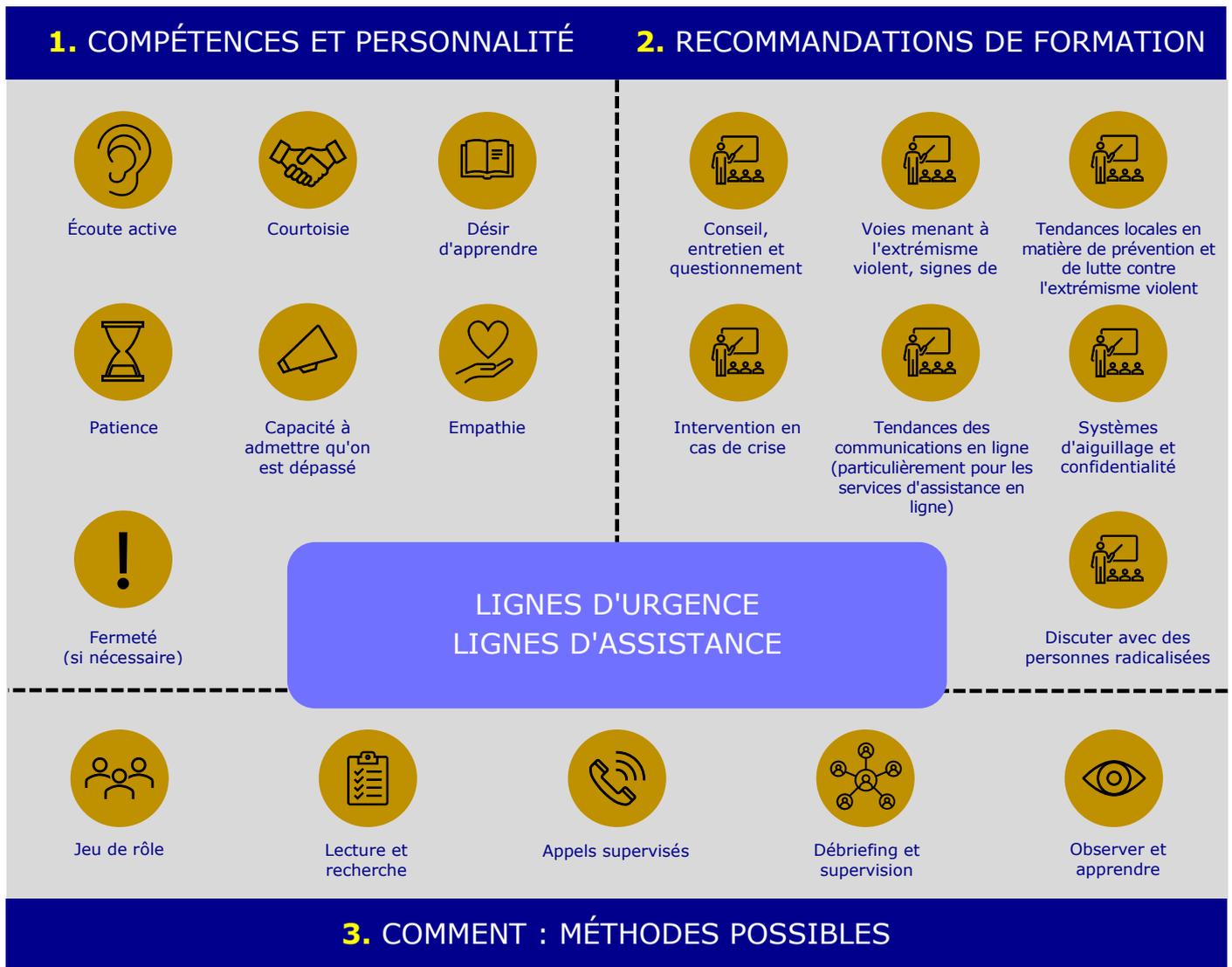


Figure 1 : Principaux résultats de la rencontre en matière de compétences et de formations (infographie créée par le RAN).

Pratiques pertinentes

- **Établissement d'alliances** : la ligne d'assistance de l'Office fédéral des migrations et des réfugiés a organisé dans toute l'Allemagne un réseau d'acteurs locaux spécialisés dans la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent, vers lesquels elle renvoie ses appelants (voir Figure 2) ¹.
- Le **Danemark** a mis en place ses lignes d'urgence et lignes d'assistance dans le cadre des info-houses situées dans chacune de ses 12 circonscriptions policières. Les appelants peuvent bénéficier de conseils et, grâce au puissant réseau des info-houses, certains cas peuvent, si nécessaire, être transférés à des points d'intervention locaux. Ces services peuvent également mettre les jeunes appelants en rapport avec des mentors locaux pouvant les rencontrer sur le terrain.
- **Soutien pour les praticiens**. Au **Royaume-Uni**, la Division de la lutte contre l'extrémisme du Ministère de l'éducation (qui a compétence sur le milieu éducatif en Angleterre) anime une ligne d'assistance destinée à lutter contre l'extrémisme. Elle a développé un ensemble de « règles d'or » pour les opérateurs de lignes d'assistance. Cette formation et ces conseils pratiques aident les praticiens en leur fournissant des listes de contrôle et des conseils clairs sur la façon de traiter les différents types d'appels.
- **Engagement communautaire**. En Australie, la ligne d'assistance [Step Together](#) montre l'importance de la sensibilisation relative aux lignes d'urgence/d'assistance en assurant activement la promotion de ses activités. L'équipe, qui se réunit régulièrement avec des acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux, a nommé un comité consultatif constitué de 10 travailleurs communautaires, afin de se tenir informée des développements au sein des communautés (polarisation, agitation sociale, élections, etc.) en vue de se préparer à de possibles appels et d'améliorer les échanges.
- Dans toute l'UE, les États membres ayant également mis en place des lignes d'assistance/d'urgence consacrées à la prévention et à la lutte contre l'extrémisme violent sont par exemple l'[Allemagne](#) et la [France](#) ainsi que la Bulgarie et Malte qui ont des lignes d'assistance plus générales traitant également des problèmes de radicalisation.
- Les familles préoccupées par la radicalisation peuvent trouver des informations sur [The Family Information Portal](#) (en anglais) du [Projet PERICLES](#) sans être obligées d'appeler, d'envoyer un e-mail ou de discuter directement en ligne avec quelqu'un.



Figure 2 : Partenaires locaux du Centre de conseil BAMF

¹ Pour plus d'informations sur ce système d'orientation, veuillez vous référer à *Evaluation of the Advice Centre on Radicalisation – Final Report*, 2017 de Milena Uhlmann (https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/EN/Forschung/Forschungsberichte/fb31-evaluation-beratungsstelle-radikalisierung.pdf;jsessionid=361BC6A1AD6C629B9AE701F1BDA1B521.internet572?__blob=publicationFile&v=17)

Principales recommandations

Recommandations pour les praticiens en charge d'une ligne d'urgence/d'assistance

- Développer avec votre équipe de praticiens une boîte à outils ou un manuel. Y intégrer les coordonnées nécessaires à l'aiguillage des appels ainsi que des questions normalisées pour identifier les différents types d'appelants et les différentes formes d'extrémisme.
- Créer des liens avec des mentors locaux qui peuvent assurer, si nécessaire, le suivi des jeunes appelants sur le terrain.
- Étudier comment proposer un soutien spécifique aux parents inquiets se demandant comment faire face aux théories du complot et au contenu extrémiste violent publiés par exemple sur TikTok, les plateformes de jeu ou autres forums en ligne.
- Le fait de s'engager dans des discussions en ligne semble plus confortable à certains appelants préoccupés par un risque de radicalisation et voulant vous contacter en évitant les appels téléphoniques, mais les règles de confidentialité doivent être prises en compte.
- Faire connaître la ligne d'assistance/d'urgence grâce à un engagement de la communauté, en particulier lorsqu'il existe un risque de groupes ou d'individus isolés : nouer des liens avec les groupes religieux, les organisations locales dédiées à la santé mentale, les organisations de soutien aux familles, les écoles et les jeunes. S'assurer d'autre part de clarifier la différence entre le fait d'appeler une ligne d'urgence et celui d'appeler une ligne d'assistance. Pour toucher ces groupes cibles, plutôt que d'assurer vous-même votre promotion, il pourra être utile de faire appel à une entreprise spécialisée dans la création de publicités en ligne efficaces.

Recommandations pour les autorités (locales et/ou nationales)

- Si possible, faire la promotion de formation pour les praticiens travaillant pour des lignes d'assistance/d'urgence (voir les suggestions dans le chapitre « Formation et compétences »)
- Soutenir les lignes d'assistance/d'urgence pour définir des normes de documentation et de confidentialité. Celles doivent comprendre des directives claires sur ce qui doit être consigné, p. ex. identifier des faits clairs (localisation, genre, âge, situation contextuelle), déterminer l'urgence de l'appel, noter si l'appel a été transféré ou s'il nécessite un suivi, et plus encore.
- Promouvoir une évaluation de la ligne d'assistance/d'urgence, et définir des objectifs en collaboration avec le personnel.

Suivi

Les participants ont insisté sur la grande utilité des échanges avec d'autres lignes d'urgence/assistance mais ils ont également indiqué qu'un grand nombre d'entre eux ne disposent pas d'une vue d'ensemble des lignes d'urgence/assistance existant en Europe. Pour soutenir les échanges entre ces services, il pourrait être utile d'établir un **inventaire des lignes d'urgence/assistance dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'extrémisme violent** dans l'UE. Cette liste donnerait une vue d'ensemble des lignes d'urgence et des lignes

d'assistance disponibles et ferait une distinction entre les lignes nationales, locales et communautaires, ainsi qu'entre les lignes d'urgence et d'assistance spécifiques à la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent et celles plus générales qui traitent également les problèmes de radicalisation. L'objectif est de créer une sensibilisation sur les différents types de lignes d'assistance et d'urgence, et de faciliter en Europe les échanges entre ces différents services.

À lire également

- RAN YF&C et RAN C&N (2017). [Working with families and safeguarding children from radicalisation.](#)
- RAN YF&C (2016). [Family support: what works?](#)
- RAN. (2016). [Élaborer un cadre de prévention local et des principes directeurs.](#)
- A.J. Gielen. (2015). [Supporting families of foreign fighters. A realistic approach for measuring the effectiveness.](#)

Basé sur un article préparé par **Fenna Keijzer** et **Julia Handle**, membres du personnel du RAN, suite à une concertation avec Milla Perukangas et Angela Antonova, codirigeants de RAN FC&S.