

A young girl with dark hair is looking down at a smartphone she is holding in her hands. The background is a soft-focus indoor setting. A large orange rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the main title in white and blue text.

Comment prévenir le **cyberharcèlement** par l'éducation aux médias ?

Repères

Le CSEM et l'éducation aux médias en bref



Le Conseil supérieur de l'éducation aux médias (CSEM) a pour missions principales de promouvoir l'éducation aux médias et de favoriser l'échange d'informations et la coopération entre tous les acteurs et organismes concernés par l'éducation aux médias en Fédération Wallonie-Bruxelles ; notamment les secteurs des différents médias, l'enseignement obligatoire et l'éducation permanente. Le CSEM assure une large diffusion de toutes ces initiatives via le site internet www.csem.be.

Le cyberharcèlement en bref

On parle de cyberharcèlement lorsque le harcèlement se manifeste par des contacts insistants, l'usurpation d'identité, l'envoi de messages négatifs (humiliation, discrédit, moqueries, menaces), la diffusion d'informations privées, de photos, vidéos ou commentaires humiliants via le courrier électronique, les forums, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les blogs, le smartphone, la tablette ou l'ordinateur.

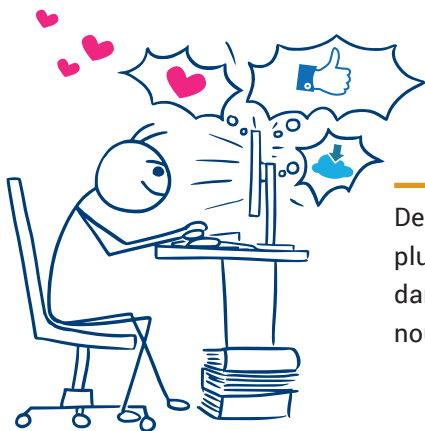
L'éducation aux médias (EAM) permet à chaque citoyen d'améliorer sa compréhension des médias, d'en maîtriser les usages et de poser un regard critique sur ceux-ci. L'objectif de l'EAM est de transmettre à tous (enfants, ados, adultes) des savoirs, savoir-faire et des compétences indispensables à une utilisation éclairée des différents médias. Les mini-dossiers de la collection « Repères » du CSEM se penchent plus spécifiquement sur le média internet.

<http://csem.be/csem/missions>

http://csem.be/csem/textes_positionnement/education

Le CSEM et le cyberharcèlement

Pour faire face au phénomène du cyberharcèlement, le CSEM propose des pistes concrètes de prévention pour accompagner les enfants et les jeunes, dans leur usage d'internet sous toutes ses formes. Cet outil s'adresse aussi bien aux familles qu'aux professionnels de l'éducation et de l'animation.



Comprendre le cyberharcèlement

Depuis quelques années, le phénomène du cyberharcèlement interpelle de plus en plus. Les études divergent sur l'importance du rôle joué par les nouveaux médias dans le harcèlement en général. Mais il est certain qu'ils ont ouvert la voie à une nouvelle façon de s'exprimer, ou de harceler, dans ou en dehors des cours d'école.

Le cyberharcèlement est une forme de harcèlement. Celui-ci relève plus largement des différents types de violence dans les relations interpersonnelles à l'école et en société.

Le harcèlement repose sur une relation triangulaire entre le harceleur, la victime qui est attaquée de manière répétée et les participants, témoins des épisodes de harcèlement. Chacun en subit des conséquences.

Trois critères doivent être rencontrés pour qu'il y ait harcèlement:

- **l'intentionnalité**, l'agresseur agit dans une volonté de nuire ;
- **la répétition**, les agressions sont répétées et s'inscrivent dans la durée ;
- **le rapport de force**, la relation entre l'agresseur ou les agresseurs et la victime est inégale.

Une bagarre, une moquerie, une insulte ; ce n'est pas, comme tel, du harcèlement.

Le harcèlement peut prendre plusieurs formes. Elles peuvent être physiques : avoir des gestes déplacés, donner des coups, jeter des objets, bousculer, contraindre à

certaines actions (jeux dangereux) ou verbales: insulter, se moquer, donner des surnoms dévalorisants, faire circuler de fausses rumeurs, menacer, user de sarcasmes. Il peut s'agir de racket : appropriation d'objets appartenant à la victime, de cigarettes, d'argent, de GSM, etc. Elles peuvent aussi être d'ordre sexuel.

CYBERHARCÈLEMENT: QUELQUES CHIFFRES

Entre 2009 et 2011, l'enquête « EU Kids Online » a recueilli des données auprès de plus de 25 000 enfants et adolescents âgés de 9 à 16 ans dans 25 pays européens. 6 % d'entre eux déclaraient être victimes de harcèlement en ligne et 3 % avouaient s'être livrés à des actes de harcèlement en ligne. En revanche, les répondants étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils avaient été harcelés en personne, près de 20 % ayant indiqué avoir été harcelés hors ligne.*

Plus d'1 élève sur 3 (35%) est concerné par le harcèlement à l'école entre la 6ème primaire et la 3ème secondaire, en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ils sont soit victimes (16,4%), soit auteurs (13,9%) ou même auteurs-victimes (4,7%).**

* Violence et harcèlement à l'école, rapport sur la situation dans le monde, Unesco, 2017, p.24.

** Prévalence du harcèlement à l'école en Fédération Wallonie-Bruxelles : Rapport d'enquête. Benoît Galand, Virginie Hospel & Noémie Baudoin, GIRSEF, Université catholique de Louvain, 2014.



On parle de cyberharcèlement lorsque le harcèlement se manifeste par des contacts insistants, l'usurpation d'identité, l'envoi de messages négatifs (humiliation, discrédit, moqueries, menaces), de diffusion d'informations privées, de photos, vidéos ou commentaires humiliants via le courrier électronique, les forums, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les blogs, le smartphone, la tablette ou l'ordinateur.

Les spécificités du cyberharcèlement

- L'auteur peut être anonyme ou pas. Caché derrière des services en ligne, et derrière un écran, il ne voit bien souvent plus la victime comme une personne car il n'a pas/plus de liens directs avec elle. C'est l'effet "cockpit".
- Il n'offre souvent pas de répit à la victime car il entre dans sa sphère privée, partout et tout le temps.
- Le fonctionnement des réseaux sociaux engendre une instantanéité problématique en cas de message négatif.
- La diffusion via les réseaux sociaux a un effet amplificateur, incontrôlable. Le nombre de témoins, actifs ou non, s'en trouve potentiellement démultiplié.
- La pérennité du contenu peut être préjudiciable. Parfois, même si le problème est réglé, il est difficile, voire impossible, de faire disparaître une information ou une photo qui circule en ligne.
- Un autre effet pervers de la médiatisation: une personne qui dénonce, en commentant, un fait sur les réseaux sociaux en facilite la diffusion.
- L'idée de répétition est accentuée par le fonctionnement des réseaux sociaux. Par exemple, une personne qui poste la photo d'autrui, sans son consentement, pourra voir cette photo relayée de nombreuses fois par différentes personnes. La victime recevra à chaque fois une notification de partage ou de like ; ce qui peut être vécu comme une sorte de harcèlement. D'ailleurs, dans le cyberharcèlement, l'intention de nuire n'est pas forcément toujours présente. Une personne peut, par exemple, liker ou partager, une photo sans réaliser qu'elle nuit à ce point à la personne concernée.
- Les "traces" laissées par le cyberharcèlement peuvent permettre de prouver les faits.

SE METTRE À LA PLACE DE LA VICTIME

Il est essentiel d'écouter la victime et le harceleur en cas de cyberharcèlement, sans chercher à minimiser ou exagérer les faits. Chaque personne a son vécu, son ressenti, son histoire. Il faut de même se méfier de la lecture que les adultes peuvent apposer au phénomène. Les jeunes doivent pouvoir poser eux-mêmes le sens de ce qu'ils vivent, sans les enfermer.



Quelles conséquences ?

Psychologiques et sociales

« Les enfants et les adolescents qui sont harcelés ont plus de risques de rencontrer des difficultés dans leurs rapports aux autres, d'être dépressifs, solitaires ou anxieux, d'avoir une faible estime d'eux-mêmes, et d'avoir des pensées suicidaires ou de tenter de se suicider. La violence et le harcèlement à l'école ont également un impact sur la santé mentale et émotionnelle des auteurs et des spectateurs »*. Sans compter un impact plus ou moins important sur leur scolarité, pouvant aller jusqu'au décrochage complet et un traumatisme durable dans leur vie d'adulte.

**Violence et harcèlement à l'école, rapport sur la situation dans le monde, Unesco, 2017, p.29.*

Légales

Le recours légal n'est pas une solution éducative mais dans certains cas, le cyberharcèlement peut déboucher sur des poursuites judiciaires.

Plus d'infos : http://csem.be/outils/le_cyberharcèlement

La prévention avant tout

Les acteurs de terrain et les spécialistes sont unanimes sur le fait que le travail de prévention est la meilleure solution à apporter au problème de cyberharcèlement. Le CSEM a identifié 2 axes sur lesquels agir en tant que parent ou professionnel de l'éducation.

Sensibiliser et prévenir

Il est important de conscientiser les enfants, les adolescents et les professionnels de l'éducation au fait qu'internet, en tant que canal de communication spécifique, permet à chacun d'exercer sa liberté d'expression tout en respectant les lois et les règles générales de savoir-vivre. Les insultes, les propos racistes, homophobes, etc. ne sont pas plus acceptables sur internet qu'ailleurs.

Ce média permet à tout un chacun de créer du contenu, quelles que soient la source et ses intentions. En tant que producteur de contenu, il faut prendre en compte la facilité de publication de l'information, qui appelle à plus de prudence que pour les autres médias de communication classiques.

Expliquer les outils pour comprendre les enjeux

Il est indispensable d'expliquer, dès le plus jeune âge, aux enfants que

- le cyberharcèlement est une violence **répétée** et **intentionnelle**. Elle peut me faire souffrir et faire souffrir les autres ;
- **toute publication** sur internet doit respecter ma vie privée et celle de mon entourage ;
- ce qui est publié aujourd'hui sur la toile peut y rester **« pour toujours »** ;
- chacun doit tenir compte du **droit à l'image**, protégé par la loi. Je ne peux pas publier une photo d'une personne, aussi proche soit-elle, sans son accord. En particulier, si cette photo peut lui être préjudiciable. A tout moment, je peux demander le retrait d'une photo de moi publiée sur internet ;
- il est possible de paramétrer le niveau de **confidentialité** et de sécurité des profils et des publications sur internet. La prudence s'impose lorsque j'entre en contact avec des personnes que je ne connais pas ;
- il ne faut **pas prendre pour argent comptant** et relayer, sans vérification, sur internet toute information potentiellement préjudiciable à autrui ;
- tout ce qui est publié sur internet contribue à créer l'**e-réputation**, la réputation en ligne, la mienne mais aussi celle des autres. Nous laissons de nombreuses traces sur internet. Il s'agit non seulement de nos profils mais aussi de toutes nos actions sur les réseaux sociaux, blogs (posts, photos, likes, partages,...), moteurs de recherche, magasins en ligne, etc. ;
- la **régulation** mise en place sur les réseaux sociaux limite mais n'empêche pas le cyberharcèlement ;
- les réseaux sociaux fonctionnent sur une **dynamique de groupe**. Il est important que les membres du groupe rappellent que toute forme de violence est inacceptable et prennent des initiatives pour y mettre fin.

En tant que membre du groupe, nous sommes tous garants du "bien vivre ensemble". Les réseaux sociaux proposent également des moyens pour dénoncer les problèmes.





Que peut apporter l'éducation aux médias ?

L'éducation aux médias contribue à :

- identifier une situation de cyberharcèlement ;
- permettre à la victime de cyberharcèlement de comprendre plus rapidement qu'elle n'est ni fautive, ni coupable et que la situation vécue n'est pas normale ;
- favoriser la rencontre et la discussion, entre les personnes concernées et ouvrir la porte à d'autres moyens de communication pour résoudre la situation problématique ;
- comprendre qu'une réponse impulsive aux messages peut aggraver la situation. Il est important d'encourager à prendre du recul face à une situation délicate, sans en minimiser l'importance ;
- outiller tous les intervenants : pour permettre au harceleur de mieux mesurer les effets de ses actes, aux victimes de mieux réagir et aider les témoins à intervenir de façon plus appropriée.

Transmettre des valeurs de « vivre ensemble »

Les internautes ne sont pas des entités virtuelles mais des personnes bien réelles. Le cyberharcèlement se comprend davantage comme un problème de comportement général, et d'usage d'internet, plutôt que de l'outil lui-même.

Les mêmes valeurs de vivre ensemble, transmises au quotidien, comme le respect, la tolérance ou l'empathie s'appliquent tant en ligne qu'hors ligne.

Les parents et les professionnels de l'éducation doivent insister sur les bonnes attitudes à adopter en ligne et hors ligne. Ils doivent aussi insister sur l'effet amplificateur spécifique à internet.

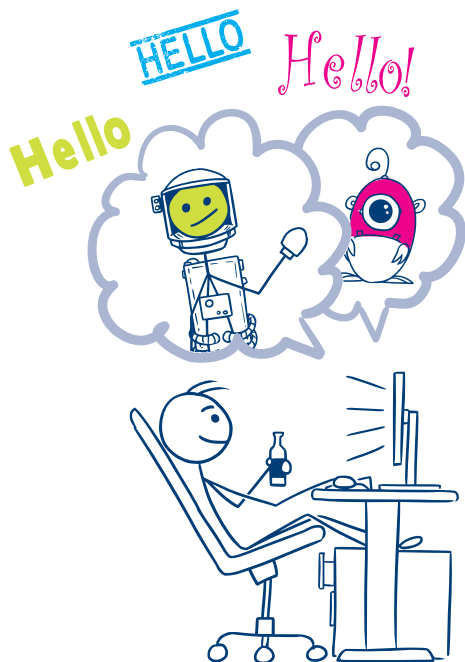
Faire preuve de compassion et d'empathie, communiquer de façon non-violente, apprendre à résoudre les conflits, développer l'estime de soi, réfléchir avant d'agir, tenir compte de l'avis de l'autre, valoriser autrui, etc. favorisent la bonne entente entre individus à travers les écrans et ailleurs.

Enfin, il est important de rappeler qu'en cas de problème, sur internet ou ailleurs, l'enfant doit pouvoir s'adresser à un adulte à l'écoute, de confiance et bienveillant.

À la maison

C'est aussi en famille que l'éducation aux médias doit débiter pour apprendre comment se comporter sur internet et sur les réseaux sociaux. Et ce, dès que les parents en ont la possibilité, progressivement, de façon adaptée à l'âge de leurs enfants.

En effet, la communication et le dialogue entre les parents et les enfants permettent de transmettre des valeurs importantes, peuvent aider à faire face à certaines situations stressantes. C'est aussi quand il existe une relation de confiance et d'ouverture que les enfants, confrontés à des difficultés telles que le cyberharcèlement, arrivent à en parler.



Mon enfant débute sur le web

- Accompagnez votre enfant dans sa découverte d'internet et des réseaux sociaux. Intéressez-vous à son utilisation d'internet et parlez-en avec lui.
- Expliquez à votre enfant les règles de base de l'usage d'internet et les outils pour se protéger : respect du savoir-vivre, respect de la vie privée, droit à l'image, paramétrage de ses profils, etc. (voir page 7).
- Échangez avec lui à propos de la manière dont vous souhaitez l'encadrer dans son utilisation des médias.
- Regardez des photos de famille avec votre enfant et identifiez avec lui celles qui pourraient poser problème si elles étaient diffusées massivement sur Internet.
- Sensibilisez-le au cyberharcèlement et expliquez que les commentaires, partages, like... peuvent y contribuer.
- Valorisez les pratiques positives et constructives.

« Un rapport des Nations Unies de 2016 montre que les enfants et les adolescents qui sont victimes de brimades préfèrent parfois ne pas signaler ces incidents à leurs parents et professeurs ou à d'autres adultes, soit parce qu'ils ont peur des représailles, soit parce qu'ils craignent, dans le cas d'un harcèlement en ligne, de se voir interdire l'usage de leur ordinateur, d'internet ou de leur téléphone mobile. »*

* Violence et harcèlement à l'école, rapport sur la situation dans le monde, Unesco, 2017, p.22.



Mon enfant est déjà sur le web

Pour créer un climat de confiance entre les parents et leurs (pré)adolescents, il est particulièrement important qu'ils s'intéressent de manière positive à leurs activités.

- Ne montrez pas un intérêt intrusif. Une attitude d'hyper contrôle n'est pas propice à l'établissement d'un dialogue serein avec les jeunes. Et menacer les jeunes d'une interdiction pure et simple d'utiliser les réseaux sociaux en cas de problème peut avoir pour conséquence qu'ils cachent les difficultés qu'ils rencontreront, parmi lesquelles le cyberharcèlement.
- Privilégiez l'écoute et la recherche de solutions avec le jeune s'il vous fait part de difficultés rencontrées sur internet, en ayant enfreint une règle mise en place (par exemple : ne pas surfer après 10h du soir).
- Apprenez-lui à anticiper les effets d'un like, d'un commentaire, d'un partage... qui pourrait nuire à quelqu'un afin de ne pas contribuer à le mettre en situation de souffrance. Les réseaux sociaux fonctionnent en effet par une sollicitation régulière de leurs utilisateurs et la validation des contenus par le public (like, commentaires, partage...). Ces formes de validation, utilisées sans discernement, peuvent contribuer à renforcer des interactions susceptibles de déboucher sur du cyberharcèlement.
- Invitez les utilisateurs des réseaux sociaux à ne pas être passifs lorsqu'apparaissent des interactions problématiques. Annoncez aux auteurs de ces interactions que réaliser des captures d'écrans des propos tenus peut contribuer à mettre fin à un problème naissant. On peut également intervenir pour rappeler les règles de vivre ensemble en évitant de retourner la violence contre l'agresseur.
- Conseillez également de réaliser des captures d'écrans de propos qui pourraient mener au cyberharcèlement afin de pouvoir les partager avec un interlocuteur de confiance.
- Expliquez aux jeunes qu'une interaction sur internet ne permet pas toujours de vérifier les effets de celle-ci sur l'interlocuteur. C'est ce qu'on appelle l'« effet cockpit ». Il est important d'essayer de se représenter « à distance » les réactions des personnes avec lesquelles on est en relation.
- Rappelez que les contenus mis en ligne peuvent être vus par un public non prévu et circuler très vite. Ce public peut volontairement ou involontairement relayer un contenu cyberharcéant.



À l'école et dans les autres structures d'éducation/animation

Les programmes scolaires et les méthodes d'apprentissage préconisent les principes de non-violence, valorisent les comportements bienveillants, l'empathie, dès le plus jeune âge. Les professionnels de l'éducation sont chargés de développer les compétences des enfants en matière de communication respectueuse et assertive, d'éduquer aux bons usages d'internet, tout en informant les élèves sur l'existence du cyberharcèlement.

Il est important d'attirer l'attention des jeunes sur plusieurs caractéristiques des réseaux sociaux qui peuvent générer ou décupler des tensions et éventuellement déboucher sur du cyberharcèlement :



« 60% des jeunes harceleurs disent être également victimes du harcèlement et sur le même mode (classique et/ou en ligne). »*

**Violence et harcèlement à l'école, rapport sur la situation dans le monde, Unesco, 2017, p.41.*

- encouragez-les à prendre du recul avant de valider ou partager des contenus transmis sur les réseaux sociaux.
- rappelez-leur que
 - le fait de pouvoir communiquer sans que l'interlocuteur soit en ligne (asynchronie) empêche celui-ci de couper court à des propos désobligeants, insultants, etc. ;
 - qui dit perdurabilité des contenus mis en ligne dit que des éléments constitutifs du cyberharcèlement peuvent rester disponibles, et facilement accessibles, même lorsque le problème est résolu ;
 - les contenus sont facilement partagés et reproductibles (copier-coller). Ils peuvent également être transformés ;
 - l'audience, potentiellement massive et non identifiable d'un contenu désobligeant, peut donner à celui qui en est victime l'impression « que le monde entier est contre lui » ;
 - la tentation est grande pour les internautes de relayer des contenus sortant de l'ordinaire. Les propos désobligeants, les photos dénigrantes... font partie de ceux-ci. Cette tentation est d'autant plus grande quand l'internaute est dans un contexte qui l'empêche d'exercer son discernement. Par exemple quand il est distrait par son environnement.

Au sein de l'équipe éducative

- Élaborez, en équipe pédagogique, avec les parents, les animateurs ou en conseil de participation, un programme spécifique d'éducation à l'utilisation des réseaux sociaux et aux relations sociales numériques.
- Si vous ne disposez pas de l'expertise suffisante pour gérer cette thématique, des organismes spécialisés peuvent vous aider (voir encadré).
- Il est possible de désigner une personne de référence compétente pour les jeunes et les adultes en la matière. Cette personne peut s'associer à des jeunes soucieux de cette problématique.
- Inscrivez ces démarches de sensibilisation dans la durée.

BON À SAVOIR

Il est possible de créer avec les jeunes une charte de bons usages.

- Créez des occasions pour que les parents, les professionnels de l'éducation et les jeunes se rencontrent et discutent des usages numériques.
- Ne négligez pas le cyberharcèlement qui s'initie en dehors du lieu éducatif car les répercussions se vivent aussi dans celui-ci.
- De nombreux moyens permettent de sensibiliser les jeunes au phénomène du cyberharcèlement :
 - imaginer ou répondre à un questionnaire concernant les relations sociales sur internet ;
 - animer des jeux de rôles à partir de situations vécues sur la toile ;
 - discuter d'un livre, d'un film ;
 - organiser des événements spéciaux ;
 - réaliser un film, un bulletin d'infos, des quizz, etc. ;
 - préparer des ateliers ;
 - créer des lieux de parole pour échanger au sein de l'école ;
 - etc.

BESOIN D'AIDE EN CAS DE CYBERHARCÈLEMENT ?

- **Numéro vert « Assistance école » pour les membres du personnel de l'enseignement : 0800 20 410.**
- **Numéro vert « Ecole et Parents » : 0800 95 580.**
- **Numéro Ecoute-enfants : 103.**

Retrouvez tous les organismes pouvant vous aider en matière d'éducation aux médias, ou de cyberharcèlement, sur www.csem.be/reperescyberharcèlement.

Pour aller plus loin

- Dossier de l'Université de Paix
<http://www.universitedepaix.org/le-cyber-harcèlement>
- Dossier de la Fédération des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel
<http://www.fapeo.be/wp-content/uploads/2014/05/1-15-2014-Cyberharc%C3%A8lement.pdf>
- Article de Yves Collard sur le site Média Animation
<https://media-animation.be/Cyberharcèlement-un-harcèlement-2-0.html>

Consultez la **boîte à outils** du CSEM pour y découvrir d'autres articles, des études et des livres sur le cyberharcèlement chez les jeunes :
<http://www.csem.be/reperescyberharcèlement> .

Les dossiers de la collection « Repères » ont pour objectifs d'informer et d'outiller, de façon succincte et concrète, les parents et les professionnels de l'éducation.

Parmi les thèmes traités :

- le cyberharcèlement
- l'identité numérique
- la liberté d'expression
- s'informer en ligne

2018 – Les ressources proposées dans cet ouvrage sont correctes à la date de parution.

Retrouvez tous nos dossiers sur

<http://www.csem.be/collectionreperes>



Une initiative du Conseil supérieur de l'éducation aux médias

CSEM
Boulevard Léopold II, 44-6E635
1080 Bruxelles
www.csem.be – contact@csem.be

