

**Avis n° 6 de l'Observatoire des Droits de  
l'Internet concernant le Cyberharcèlement**

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

**Avis n° 6**  
**de l'Observatoire des Droits de l'Internet concernant**  
**le Cyberharcèlement**



**Observatorium** *van de Rechten op het Internet*  
**Observatoire** *des Droits de l'Internet*

## Notes de l'éditeur

### Site internet

<http://www.internet-observatory.be>

### Remerciements

L'Observatoire des Droits de l'Internet remercie les membres du secrétariat scientifique qui ont largement contribué à la préparation de cet avis ainsi que le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie qui finance le secrétariat scientifique ainsi que les moyens logistiques de l'Observatoire.

### Commande

L'avis peut être téléchargé (en format pdf) sur le site internet de l'Observatoire des Droits de l'Internet :

[http://www.internet-observatory.be/internet\\_observatory/pdf/advice/fr\\_006.pdf](http://www.internet-observatory.be/internet_observatory/pdf/advice/fr_006.pdf)

L'avis peut aussi être obtenu par courrier, dans la mesure des stocks disponibles. Dans ce cas, veuillez envoyer votre demande au secrétariat de l'Observatoire des Droits de l'Internet en mentionnant le titre de l'avis et votre adresse.

*Observatoire des Droits de l'Internet  
Secrétariat  
North Gate III  
Boulevard du Roi Albert II, 16  
1000 Bruxelles*

### Copyright

Aucune forme de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque sans autorisation préalable de l'éditeur.

### Editeur responsable

Bernard Magrez, Boulevard du Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles

### Dépôt légal

D2009/1226/04

### Date de publication

Février 2009

## Table des matières

<b>NOTES DE L'EDITEUR</b> .....	<b>4</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>5</b>
<b>SYNTHESE DES CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>8</b>
<b>1. LE CYBERHARCÈLEMENT : ÉTAT DES LIEUX</b> .....	<b>14</b>
<b>1.1 Introduction</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2. Définition du cyberharcèlement</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3 Classification des diverses formes de cyberharcèlement</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 L'ampleur du problème du cyberharcèlement</b> .....	<b>23</b>
1.4.1 Le cyberharcèlement en Belgique.....	23
1.4.2 Le cyberharcèlement dans le contexte international.....	24
<b>1.5 Rôles et profils</b> .....	<b>25</b>
1.5.1. Profil du cyberharceleur .....	26
1.5.2 Profil de la victime en ligne .....	27
<b>1.6 Conséquences du cyberharcèlement</b> .....	<b>28</b>
1.6.1 Conséquences du cyberharcèlement pour les victimes.....	29
1.6.2 Conséquences du (cyber-)harcèlement pour les harceleurs .....	29
1.6.3 Conséquences du (cyber-)harcèlement pour les participants .....	30
<b>1.7 Perception du cyberharcèlement</b> .....	<b>30</b>
<b>1.8 Réaction au cyberharcèlement</b> .....	<b>31</b>
<b>1.9 Prévention du cyberharcèlement</b> .....	<b>32</b>
1.9.1 L'école en tant que canal d'une approche préventive uniforme .....	33

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

1.9.2 Une approche globale ( <i>Whole School Policy</i> ) .....	35
<b>1.10 Sanctions du cyberharcèlement.....</b>	<b>41</b>
1.10.1 Responsabilité pénale .....	41
1.10.2 Responsabilité civile .....	41
1.10.3 Sanctions contractuelles .....	42
1.10.4 Sanctions disciplinaires .....	43
<b>2. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE .....</b>	<b>65</b>

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

### **Remarque préliminaire :**

Le présent avis est fondé sur le rapport intitulé « Le cyberharcèlement », réalisé par le professeur Michel Walrave, Marie Demoulin, Wannes Heirman et Aurélie Van der Perre, membres du secrétariat scientifique de l'Observatoire assuré en partenariat par l'OSC de l'Universiteit Antwerpen et le CRID des FUNDP. Ce rapport sert de base de discussion lors de réunions du groupe de travail sur le cyberharcèlement. Le présent avis a été adopté par les membres de l'Observatoire le 17 juin 2008.

## **SYNTHESE DES CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS**

- 1) Constatation:** Les acteurs concernés par le cyberharcèlement (établissements scolaires, enseignants, éducateurs, parents, victimes et auteurs de cyberharcèlement) sont mal informés.

### **Recommandations:**

L'Observatoire estime qu'il convient de développer des programmes scolaires incluant la formation aux médias ('infocompétence').

Les enseignants, les éducateurs, les directeurs d'établissements et les inspecteurs ont besoin d'une formation spécifique pour les sensibiliser aux opportunités et risques des nouvelles technologies.

L'Observatoire recommande également l'élaboration de brochures d'informations à l'égard des parents et des enfants, ainsi que la mise en place d'un point de contact en ligne.

L'Observatoire estime enfin qu'en termes d'information et de sensibilisation, les mass-média ont également un rôle important à jouer, non seulement pour les risques des TIC, mais également pour en souligner les opportunités.

- 2) Constatation:** Le cyberharcèlement entretient des liens étroits avec le harcèlement traditionnel.

### **Recommandation:**

L'Observatoire recommande une approche préventive uniforme du problème du harcèlement dans laquelle le harcèlement par voie électronique serait intégré comme un élément particulier de prévention.

**3) Constatation:** Le cyberharcèlement est un problème croissant qui a une influence négative sur le comportement des victimes, des auteurs et des participants et qui perturbe fortement le processus scolaire.

**Recommandations:**

L'Observatoire invite les pouvoirs organisateurs, les enseignants, les éducateurs et les parents à être particulièrement vigilants dans l'enseignement secondaire moyen.

L'Observatoire estime toutefois qu'il convient de privilégier une approche scolaire globale à tous les niveaux d'enseignement, impliquant la direction, les enseignants, les éducateurs, les parents et les élèves dans les initiatives de prévention du harcèlement.

L'Observatoire encourage à cet égard une collaboration entre les différents acteurs de la communauté scolaire, notamment en vue de rédiger une charte d'utilisation des TIC au sein des écoles.

**4) Constatation:** Le comportement de cyberharcèlement est lié à l'absence de vigilance parentale.

**Recommandation:**

Même si une supervision n'est pas aisée dans l'environnement numérique, l'Observatoire insiste sur la nécessité d'une vigilance parentale accrue, sans préjudice de la vie privée des mineurs. Il souligne notamment l'importance de placer l'ordinateur dans un espace commun au sein de la famille, et d'encourager le dialogue entre les parents et les enfants.

**5) Constatation:** *"Bullies are made, not born"* - Les harceleurs souffrent d'un passé à problèmes, d'un lien affectif faible avec leurs parents et il n'est pas rare qu'ils aient eux mêmes déjà été victimes de harcèlement. Aussi ne sont-ils pas en harmonie avec eux-mêmes.

**Recommandations:**

L'Observatoire estime que dans le cas d'un acte de cyberharcèlement isolé, il est préférable d'adopter une approche curative, en privilégiant la réintégration par la concertation de groupe.

Dans les cas systématiques et graves de cyberharcèlement, il peut être nécessaire d'appliquer des sanctions sévères (allant de la retenue à l'exclusion de l'école).

L'Observatoire encourage cependant les directions d'écoles et les enseignants à prendre en considération les raisons sous-jacentes au comportement de harcèlement avant de sanctionner trop sévèrement le harceleur.

**6) Constatation:** Les règlements d'ordre intérieur des établissements scolaires prennent peu en considération le problème des TIC en général et du cyberharcèlement en particulier.

**Recommandations:**

L'Observatoire encourage les établissements scolaires à revoir leur règlement d'ordre intérieur afin de s'assurer que les comportements de (cyber)harcèlement sont réprouvés et susceptibles de sanctions.

Des sanctions adaptées et graduées devraient être envisagées, dans le respect des droits de l'élève, et notamment de son droit à la vie privée et au secret des communications.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

Afin de favoriser la compréhension et, partant, le respect du règlement par les élèves, l'Observatoire encourage les titulaires de classe, au début de chaque année scolaire, à examiner avec leurs élèves les différentes dispositions du règlement d'ordre intérieur et à discuter de leur portée et de leur raison d'être.

**7) Constatation:** La suppression de l'accès à Internet ou au GSM est une menace dissuasive chez les jeunes.

### **Recommandation:**

L'Observatoire estime qu'il appartient en premier lieu aux parents, bien avant les prestataires de services, de réguler l'utilisation du GSM et de l'Internet par leur enfant et d'appliquer des sanctions adaptées. En cas d'abus sérieux et répété, la suspension ou la suppression de l'accès à ces outils peut être envisagée.

De même, il revient à chaque abonné à un service de téléphonie ou d'accès à Internet de prendre des mesures raisonnables pour éviter que d'autres personnes ne fassent un usage illicite de leur connexion.

En ce qui concerne le rôle des prestataires de services l'Observatoire invite les acteurs concernés (ISPA, FCCU, autorités administratives de contrôle...) à poursuivre la réflexion sur la possibilité de mettre en place des procédures de suspension et de suppression de l'accès à Internet.

**8) Constatation:** Le régime de responsabilité civile des parents et des instituteurs est inadapté au contexte socio-culturel et socio-familial actuel.

**Recommandation:**

L'Observatoire invite les pouvoirs publics à relancer le débat autour d'une réforme générale de la responsabilité des parents et des instituteurs. Il suggère par exemple l'adoption d'un régime de responsabilité sans faute, où parents et instituteurs seraient responsables de plein droit dès lors que leur enfant ou élève a causé un dommage à autrui. Le régime pourrait être assorti d'une assurance obligatoire, afin de garantir l'indemnisation de la victime sans grever trop lourdement les finances familiales.

**9) Constatation:** La collaboration des prestataires de services de la société de l'information est indispensable pour lutter contre le cyberharcèlement.

**Recommandation:**

L'Observatoire estime qu'une collaboration serait nécessaire entre les prestataires de services de la société de l'information et les autres acteurs concernés, publics et privés, afin de définir quel rôle ces prestataires pourraient jouer dans la prévention et la lutte contre le cyberharcèlement. Une telle collaboration pourrait cependant prendre place dans le cadre plus vaste de la lutte contre les comportements illicites sur Internet.

**10) Constatation:** Les autorités compétentes en matière de cyberharcèlement sont multiples et mal informées.

**Recommandations:**

L'Observatoire insiste sur la nécessité de sensibiliser et d'informer toutes les autorités concernées, et notamment les services de police et les autorités judiciaires, au problème de la cyber-criminalité en général, et plus spécifiquement du cyberharcèlement. Il conviendrait en outre de désigner dans chaque arrondissement judiciaire un magistrat de référence pour toutes les questions de cyber-criminalité.

L'Observatoire préconise l'établissement d'un organe de concertation disposant des ressources suffisantes et réunissant les différentes autorités compétentes et les acteurs privés concernés autour de la question des jeunes et d'Internet.

## **1. LE CYBERHARCELEMENT : ETAT DES LIEUX**

### **1.1 Introduction**

Les adolescents utilisent les technologies de l'information et de la communication, comme Internet et le GSM, de manière intensive et à différentes fins. En Belgique, presque un adolescent sur cinq utilise Internet principalement pour rechercher des informations, environ un sur trois surfe pour se détendre, mais la moitié des jeunes se connecte pour créer des contacts sociaux (Walrave e.a., 2008a: 13). Chatter est pour les adolescents la méthode par excellence pour créer de nouveaux contacts ou entretenir les relations existantes. Mais ces contacts électroniques peuvent également prendre une tournure négative (Livingstone et Helsper, 2007: 619-623). De la même manière que dans les cours de récréation, les mouvements de jeunesse ou tous les autres contextes où des jeunes se côtoient, on voit apparaître des comportements de harcèlement dans les contacts électroniques. Cette nouvelle dimension du harcèlement est généralement désignée par le terme 'cyberharcèlement'.

Ce harcèlement par voie électronique peut avoir sur les jeunes qui en sont victimes un impact encore plus important que les formes de harcèlement traditionnelles (Ybarra et Mitchell, 2004: 1314; Vandebosch e.a., 2006b: 4; David-Ferdon et Feldman, 2007: s3). Cinq caractéristiques des nouvelles technologies de la communication peuvent en être la raison (Patchin et Hinduja, 2006: 154-155; Slonje et Smith, 2007: 2) :

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

1. En premier lieu, les cyberharceleurs sont difficilement identifiables en raison de **leur anonymat et/ou de la falsification de leur identité** (par exemple en créant des comptes e-mails temporaires ou en utilisant des pseudonymes). Il ressort en effet d'une étude belge qu'un adolescent sur trois a déjà remarqué qu'un partenaire de chat mentait sur son identité, et qu'à l'inverse un adolescent sur cinq admet avoir lui-même déjà menti sur son identité (Walrave e.a., 2008a: 46). Une étude en Flandres montre clairement que seulement 48,5 % des victimes en ligne ne connaissent pas l'identité de leur harceleur (Vandebosch e.a., 2006a: 101). Face à un cyberharceleur anonyme, la victime peut éprouver un certain désarroi, dans la mesure où elle n'a aucune prise pour faire cesser le cyberharcèlement.
2. Les cyberharceleurs peuvent poursuivre leur action **24h sur 24, 7 jours sur 7**, car les nouvelles technologies ne connaissent aucune entrave de lieu ou d'heure. Il est souvent impossible pour les adolescents qui sont leurs victimes de déconnecter Internet ou leur GSM, en raison de certaines obligations sociales (par exemple à l'égard des parents).
3. Le harceleur n'est pas toujours conscient de l'impact de ses actes. Dans la mesure où de nombreuses formes de communication électronique ne permettent pas de signaux non-verbaux directs (tels que l'intonation de la voix, l'attitude corporelle), un message qui se voulait amusant peut être mal interprété. Mais l'auteur peut également porter une attaque virulente et disparaître dans la nature sans en éprouver l'impact émotionnel sur la victime. L'absence de feed-back émotionnel de la victime conduit à un genre d'**effet cockpit**<sup>1</sup> (Hacker et Lorenz, 1971: 120).

---

<sup>1</sup> Selon le psychologue autrichien, Konrad Lorenz, les pilotes de chasse ressentait pendant la seconde guerre mondiale moins de symptômes du stress que les soldats d'infanterie impliqués dans la guerre. La cause la plus importante de cette situation était, selon Lorenz, la séparation entre le pilote (à distance dans un cockpit fermé) et ses victimes. Une distance similaire est constatée entre le cyberharceleur et la victime.

4. La 'cour de récréation virtuelle' offre seulement une possibilité limitée de **supervision**. Alors que la 'cour de récréation réelle' est souvent étroitement surveillée par les enseignants, toute forme de surveillance est pratiquement vouée à l'échec sur Internet. Il est vrai que les modérateurs des boîtes de chat vérifient régulièrement les conversations dans les chat publics, mais quand une conversation se déroule en privé dans les coulisses d'une zone de chat publique ou quand les adolescents communiquent ensemble par la messagerie instantanée, les messages sont uniquement visibles par leurs émetteurs et leurs destinataires. Le caractère de plus en plus personnel de l'utilisation du média dans le contexte de la famille, désignée par le concept « Bedroom culture », rend toute forme de contrôle parental presque impossible. L'ordinateur dans la chambre, loin du regard des autres membres de la famille, le GSM personnalisé et utilisé individuellement, loin de tout téléphone familial, en sont des exemples (Vandebosch e.a., 2006a: 138; Ybarra et Mitchell, 2004: 1312 ; Bovill et Livingstone, 2001: 4; King e.a., 2007: s66-s68).
5. Enfin, certaines technologies de communication présentent **un caractère public**. Une étude flamande montre que l'impact du cyberharcèlement dépend en grande partie du type de comportement de harcèlement en cause: les jeunes estiment qu'il est plus grave d'être humilié devant un large public via Internet ou le GSM que de subir une attaque privée qui n'a de conséquence que pour eux-mêmes (Vandebosch e.a. 2006b: 6). Il ressort ainsi d'une étude étrangère que pour les mineurs, la forme la plus grave de cyberharcèlement est le fait de figurer dans une vidéo les montrant dans une situation embarrassante sur des sites comme Youtube (Smith e.a., 2006: 3).

## 1.2. Définition du cyberharcèlement

Le cyberharcèlement<sup>2</sup> est décrit de manières diverses, via des définitions aussi succinctes que 'le harcèlement par Internet ou GSM', ou plus longuement par la transposition du harcèlement 'classique' (hors ligne) vers l'environnement numérique. Belsey (2006), par exemple, définit le cyberharcèlement comme: l'utilisation des technologies de l'information et de la communication comme le courrier électronique, le GSM et les SMS, la messagerie instantanée, les pages web personnelles, etc., pour adopter délibérément, répétitivement et de manière agressive un comportement à l'égard d'une ou de plusieurs personnes avec l'intention de leur nuire. Ces tentatives de description du cyberharcèlement se réfèrent souvent à la définition d'Olweus (1993: 9) qui distingue les caractéristiques concrètes du harcèlement (classique, c'est à dire hors ligne): Un(e) étudiant(e) est harcelé(e) s'il/elle est exposé(e) de manière répétée, dans une période déterminée, à des actions négatives d'un ou plusieurs élèves. Greene (2000, dans Griffin et Gross, 2004: 383) retient de cette description cinq critères de harcèlement sur lesquels une unanimité scientifique existe:

1. le harceleur a l'intention de faire du mal à la victime ou d'éveiller l'angoisse chez celle-ci.
2. l'agression vis-à-vis de la victime a un caractère répétitif.
3. la victime ne stimule pas le harcèlement par une riposte verbale, physique ou psychologique.
4. le harcèlement se produit dans des groupes sociaux proches de la victime.
5. le harceleur est plus fort que la victime (physiquement - psychologiquement).

---

<sup>2</sup> Aussi connu sous le nom de 'Cyber bullying', 'Internet harassment', 'Internet bullying', 'Online aggression', 'Internet stalking', 'Cyber stalking'....

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

La transposition de ces cinq critères vers un environnement en ligne n'est cependant pas une sinécure. En ce qui concerne l'intention de nuire, il convient certainement de tenir compte de la nature spécifique des messages électroniques écrits. Une interprétation erronée de ces derniers est toujours possible, dans la mesure où le contact oculaire et l'intonation font défaut. Quand des messages qui se veulent amusants sont mal interprétés par le destinataire, cela peut conduire à de 'véritables' formes de cyberharcèlement (Vandebosch e.a., 2007: 3).

Le caractère répétitif du harcèlement classique peut également être interprété de différentes manières dans le contexte du cyberharcèlement : peut-on parler de caractère répétitif dans le cas de photos gênantes mises en ligne de manière continue, alors que la prise de photos constitue en soi un événement unique ? Slonje et Smith (2007: 8) offrent une alternative en estimant qu'à côté de l'acte unique de la *prise* de photos, il convient également de tenir compte des moments auxquels ces photos sont *diffusées*. Par analogie, les sites Web de haine présentent également un caractère répétitif de ce type puisque ces derniers sont visités à plusieurs reprises par différentes personnes. Wolak estime à juste titre (2007: s57) qu'un acte unique pur (par exemple l'envoi d'un seul SMS ou e-mail) ne constitue pas au sens strict une forme de cyberharcèlement.

Le fait que le harcèlement ne se produise que dans des groupes sociaux proches de la victime doit, selon Vandebosch (2007: 3), être considéré comme moins évident pour le cyberharcèlement. Les médias électroniques permettent non seulement d'entretenir les contacts existants, mais également de rencontrer des 'étrangers en ligne'. En outre, l'anonymat est souvent une donnée indéniable lorsqu'il s'agit de communication électronique. Cette dernière caractéristique est même considérée comme un 'déclencheur' du harcèlement en ligne.

Le rapport de force asymétrique entre le harceleur et la victime doit également être interprété dans le contexte du cyberharcèlement. Dans le

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

harcèlement classique, on parle souvent d'un déséquilibre de force physique entre les protagonistes (Campbell, 2005: 70), ce qui ne se manifeste pas dans la communication électronique. Selon Jordan (1999: 3) la 'technopuissance' est l'équivalent de cette force dans le cyberspace. Il pense ici que la puissance d'une personne dépend dans le cyberspace de la manière dont elle peut se débrouiller avec la nouvelle technologie complexe. Une autre explication qui peut être donnée au concept de puissance dans le cyberspace est que le fait de masquer son identité donne à l'agresseur toute latitude pour maîtriser le processus de communication en ligne (Ybarra et autres, 2007: s42-s50).

C'est la raison pour laquelle nous estimons qu'une pratique déterminée par Internet et/ou GSM constitutive de cyberharcèlement doit satisfaire à cinq critères:

1. Etre **destinée à blesser** (du point de vue de l'expéditeur et/ou du destinataire).
2. Faire partie d'un **modèle répétitif** d'actions en ligne et/ou hors ligne négatives, le caractère 'répétitif' pouvant également être interprété comme l'envoi ou la consultation multiples d'un seul message déterminé.
3. Se manifester dans une relation qui est caractérisée par un **déséquilibre des rapports de forces**, se basant sur des critères de la 'vie réelle' (comme la force physique, l'âge) et/ou des critères 'relatifs aux TIC<sup>3</sup>' (comme le savoir-faire technologique, la technopuissance ou également l'anonymat ou l'adoption d'un pseudonyme).
4. Apparition dans le cadre de **groupes sociaux existants (en ligne et/ou hors ligne)**.
5. Être orienté **vers un individu**.

---

<sup>3</sup> Technologies de l'information et de la communication

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

Les trois premiers critères aident à distinguer le cyberharcèlement d'une autre communication en ligne qui peut partir d'une intention négative de l'expéditeur et/ou peut être interprétée négativement. Le 'cyber teasing' (agacer par communication électronique) et 'cyber arguing' (dispute en ligne) ne sont pas nécessairement répétitifs et n'impliquent pas nécessairement un déséquilibre de puissance entre les parties concernées. Nous distinguons le cyberharcèlement en outre d'une 'cyber attack' qui est une action unique d'une ou de plusieurs personnes avec l'intention de causer un tort à une ou plusieurs personnes par voie électronique<sup>4</sup>. On distingue finalement aussi la 'cyber-intimidation' ou intimidation sexuelle électronique qui implique l'envoi de messages à caractère sexuel indésirables vers d'autres élèves. Ces différentes formes de communication électronique négative peuvent être alors classées sous le vocable commun de cyber-agression.

Le quatrième critère détermine que le cyberharcèlement se produit essentiellement entre des jeunes. Cependant, les médias ont récemment montré que les adultes sont également pris pour cible du cyberharcèlement<sup>5</sup>. Par ailleurs, le fait que des inconnus choisissent une cible en ligne (par exemple un enfant pour des actions pédophiles) n'est ici pas prise en compte.

Enfin, le dernier critère permet une distinction avec des actions vers un groupe de personnes (par exemple l'envoi de virus et de spam) (Vandebosch e.a., 2008: 9).

---

<sup>4</sup> Voici un exemple de 'cyber-attack', relevé par la presse néerlandaise : une jeune fille a reçu à l'école, par SMS, le message suivant: 'Ta mère est morte'. L'enfant était totalement bouleversée et le professeur a dû quitter la classe pour l'accompagner à l'hôpital. Il s'est avéré qu'il s'agissait d'une 'blague' (Trouvé sur: <http://www.cyberpesten.be/vormenvancyberpesten.htm>)

<sup>5</sup> X, Jongeman accusé en diffamation avec le petit film sur YouTube, In: *De Standaard*, 06-03-08, p.10 ; X, 'De lerares wiskunde op een grafzerk', In: *De Morgen*, 08-06-05, p. 24

### 1.3 Classification des diverses formes de cyberharcèlement

Les jeunes sont particulièrement créatifs non seulement dans leur façon de traiter les technologies de l'information et de la communication en général, mais également pour développer des comportements négatifs, aussi bien à travers des formes de cyberharcèlement direct (*'in-the-face'*) qu'indirect (*'behind-the-back'*). Dans la première catégorie, il est question d'une agression directe de la victime, tandis que dans la seconde catégorie, le harcèlement se déroule à son insu. Le harcèlement indirect est pour le harceleur un moyen facile de s'en prendre à quelqu'un, avec cet avantage supplémentaire qu'il s'agit pour la victime d'une forme de harcèlement plus difficile à détecter et, par conséquent, à combattre (Stassen Berger, 2007: 95; Spitzberg et Hoobler, 2002: 83; Vandebosch e.a., 2006b: 37-40; Kowalski, 2008: 47-51).

Les formes de **cyberharcèlement direct** sont:

- Cyberharcèlement 'physique': atteinte aux TIC, destruction/interruption des activités électroniques ou intrusion frauduleuse dans le compte MSN ou le compte de courrier électronique d'une personne pour envoyer des messages négatifs à ses contacts et/ou modifier son mot de passe.
- Harcèlement verbal en ligne: interactions belliqueuses, méprisantes ou non-désirées par e-mails, SMS et/ou forum en ligne (*'Flaming'*)<sup>6</sup>.
- Harcèlement non-verbal en ligne: mise en ligne de photos ou vidéos explicites (montrant par exemple des bagarres au portail de l'école, des actes de vandalisme, des images de la victime dénudée). Le *'Happy Slapping'*<sup>7</sup> fait également partie de cette catégorie.

---

<sup>6</sup> Le cyber-viol est la variante la plus extrême de ce type. Cela implique des « actes sexuels » non souhaités avec la victime par l'intermédiaire des TIC (Spitzberg et Hoobler, 2002: 83; Vandebosch e.a., 2006b: 37-40; Kowalski, 2008: 47-51).

<sup>7</sup> Cette forme de cyberharcèlement comprend le passage à tabac de jeunes du même âge devant la caméra du GSM. Ensuite, les images paraissent sur Internet où d'autres ont l'opportunité de télécharger les images.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

- Harcèlement social en ligne: exclusion sociale des groupes en ligne existants (par exemple bannir un membre<sup>8</sup>).

Les formes de **cyberharcèlement indirect** sont:

- Outing: envoi, publication ou transmission d'informations personnelles présentant un aspect sensible, confidentiel ou gênant.
- Mascarade: nous distinguons deux sous-formes:
  - Vol de l'identité: Le harceleur prend l'identité électronique de sa victime et se comporte vis-à-vis des autres internautes comme s'il était cette dernière.
  - 'Identity fluidity': Le cyberharceleur se fait passer pour quelqu'un d'autre pour harceler la victime. Il adopte par exemple un autre statut et un autre sexe.
- 'Dénigrement': atteinte au nom et à la réputation d'une personne déterminée, en lançant des rumeurs dans le cyberespace et en transmettant des e-mails embarrassants aux relations de la victime.
- Sites web de haine: site web consacré à critiquer la victime. Les visiteurs de ce genre de site web peuvent laisser leurs commentaires négatifs sur la victime dans un 'livre d'or' spécialement conçu à cet effet. Un phénomène similaire est la création de tests de popularité (ou d'impopularité) en ligne.

Une étude en Flandres indique que les formes les plus fréquentes de pratiques offensantes par Internet ou GSM sont: insulter, menacer ou tromper quelqu'un par Internet ou GSM, répandre des rumeurs par Internet et s'introduire dans la messagerie ou le *Messenger* de quelqu'un pour en modifier le mot de passe. Les formes de cyberharcèlement demandant plus de savoir-faire technologique se présentent moins souvent (Vandebosch e.a., 2006b: 4).

---

<sup>8</sup> Dans cette forme de cyberharcèlement, les jeunes sont exclus des clans de jeux en ligne dont ils font partie.

## 1.4 L'ampleur du problème du cyberharcèlement

Lors d'une étude en Belgique, deux méthodes ont été utilisées pour mesurer le taux de confrontation au cyberharcèlement. A côté d'une question explicite sur la confrontation au harcèlement par Internet ou GSM, les personnes interrogées ont reçu une liste des formes spécifiques d'utilisations 'déviantes' d'Internet et du GSM, qui peuvent être classées parmi les formes de cyberharcèlement. De cette manière, on a *implicitement* sondé la confrontation avec ces formes de harcèlement. Il a ainsi été possible de déterminer combien de jeunes avaient déjà été confrontés avec au moins une forme de harcèlement (comme victime ou comme délinquant).

### 1.4.1 Le cyberharcèlement en Belgique

A la question explicite, un jeune sur dix (11,1 % entre 9 et 19 ans) répondait en Flandre qu'il avait été pendant les trois derniers mois la cible de harcèlement par Internet ou GSM. Selon leurs dires, un jeune sur cinq (18,1 %) aurait déjà commis du harcèlement par Internet (Vandebosch e.a., 2006a: 102, 108). Une autre étude menée dans les deux communautés sondait également les jeunes (entre 12 et 18 ans) de manière explicite pour savoir s'ils avaient déjà été harcelés par Internet ou par GSM (sans indiquer la période). Un tiers (34,3 %) des adolescents belges entre 12 et 18 ans avouait avoir déjà été la victime, alors qu'un cinquième (21,2 %) concédait avoir déjà été harceleur (Walrave e.a., 2008: 37).

A travers la question implicite, l'étude en Flandres montrait clairement que six jeunes sur dix avaient déjà été victimes d'au moins une pratique Internet ou GSM « déviante ». La moitié (52,5 %) avait déjà été l'auteur d'une pratique de ce type et trois quarts (76,3 %) avait déjà participé à une pratique de ce type. L'étude menée auprès des 12-18 ans tant en Communauté flamande que française signale des proportions similaires, à

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

savoir six jeunes sur dix victimes d'au moins une forme de harcèlement par Internet ou GSM. Les résultats des deux communautés ne sont pas très différents (Communauté française: 66,7 %, Flandres: 62,3%). Quelques quatre jeunes sur dix admettent s'être déjà rendu coupables d'une ou de plusieurs formes de cyberharcèlement (39,9 %). Ici aussi, les différences entre les communautés sont minimes (38,7 % en Communauté flamande et 41,2 % dans la Communauté française).

Ces pourcentages sont préoccupants car ils montrent que les variantes électroniques du harcèlement se sont aussi fortement insérées dans la vie des jeunes que les formes classiques. Il ressort de l'étude en Flandres que plus de la moitié (56,7 %) des jeunes (entre 9 et 19 ans) a déjà été la victime de harcèlement classique, un peu moins admettent en avoir été l'auteur (49,3 %) et bien plus avoir été le témoin passif de harcèlement (78,6 %) (Vandebosch e.a., 2006: 157).

L'étude belge montre également que le cyberharcèlement est sous-estimé par les parents. Le nombre de victimes est selon les parents nettement inférieur à ce que les jeunes prétendent. Alors qu'un tiers (34,3 %) des jeunes signale avoir déjà été victime de harcèlement par GSM ou Internet, seulement un quart des parents (24,3 %) en est conscient. Le contraste est encore plus important quand il est question des auteurs de harcèlement (9,1% selon les parents contre 21,2% pour les adolescents) (Walrave e.a., 2008a: 40).

### **1.4.2 Le cyberharcèlement dans le contexte international**

Deux auteurs américains ont réalisé une méta-analyse de l'ampleur internationale du cyberharcèlement. L'estimation du nombre de victimes varie dans les différentes études internationales entre 9 % et 34 %, alors que la proportion d'auteurs d'actes de cyberharcèlement avéré varie

entre 4 % et 21 % (David-Ferdon et Feldman, 2007: s1-s5)<sup>9</sup>. Les auteurs mentionnent également que presque toutes les études rapportent que le cyberharcèlement est un problème croissant. Ainsi aux États-Unis, le nombre de jeunes impliqués dans le cyberharcèlement a augmenté de 50 % entre 2000 et 2005 (Wolak e.a. dans Ferdon et Feldman, 2007: s2). Une autre étude américaine montre clairement que la nouvelle variante électronique du harcèlement est pour le moment moins présente que la forme traditionnelle de harcèlement verbal et physique (Williams et Guerra, 2007: s14-s21).

### 1.5 Rôles et profils

Le harcèlement est un phénomène social. Les problèmes de harcèlement sont souvent le résultat d'un processus complexe d'interactions sociales entre les élèves, les parents, les enseignants et la direction. En ce qui concerne le(s) rôle(s) que les jeunes peuvent jouer, il convient de distinguer le harceleur, la victime et les participants (Salmivalli, 1999: 453; Salmivalli e.a., 2006: 1-15; Stassen Berger, 2007: 96).

- Un harceleur est une personne qui attaque un autre individu de manière répétée, sans que l'autre le provoque ou se défende en ripostant.
- Une victime de harcèlement est souvent une personne sans défense qui est attaquée de manière répétée par un ou plusieurs harceleurs.
- Les participants sont des enfants ou des adolescents de l'environnement scolaire qui ne sont pas directement impliqués comme auteur ou victime mais qui sont cependant témoins des épisodes de harcèlement journaliers à l'école. Ce rôle est particulièrement important et est encore souvent sous-estimé. Selon leur comportement, les participants peuvent notamment

---

<sup>9</sup> Ces variations sont d'une part provoquées par les différentes manières d'interroger à propos du cyberharcèlement (implicite ou explicite), ainsi que la manière dont le concept est mis en œuvre (interprétation large ou plus restreinte)

prendre position pour ou contre le harcèlement. Différentes positions sont ainsi possibles:

- Les assistants sont les participants qui se rallient au harceleur et adoptent un comportement de harcèlement actif.
- Les supporters encouragent le harcèlement en donnant au harceleur un feedback positif ou en venant observer la manière dont le harcèlement se déroule. Parfois, ils l'encouragent par le rire ou le geste.
- Les outsiders sont des participants qui ne veulent rien avoir à faire avec le harcèlement.
- Les défenseurs adoptent souvent un comportement consistant à contrer le harcèlement, par exemple en réconfortant la victime ou en intervenant en sa faveur pour mettre fin au harcèlement.

Jusqu'à ce jour, on a accordé peu d'attention aux caractéristiques des jeunes qui assument ou reçoivent plusieurs de ces rôles. Les quelques études scientifiques à ce sujet se concentrent sur les profils généraux des auteurs et des victimes, mais on dénombre peu d'études sur les profils des participants en ligne<sup>10</sup>.

### **1.5.1. Profil du cyberharceleur**

Les auteurs du cyberharcèlement sont souvent des garçons (Vandebosch e.a., 2006a: 145; Li, 2007: 435). Par ailleurs, les auteurs sont souvent plus âgés que leurs victimes (Ybarra e.a., 2004: 1312). Le pic du problème se situe entre l'âge de douze et quinze ans (Vandebosch e.a., 2006a: 134). Bien que le problème se pose dans les trois orientations d'étude de l'enseignement secondaire, il semble que ce soit généralement dans les orientations techniques et professionnelles et dans la Communauté française en particulier que le nombre d'auteurs soit le plus

---

<sup>10</sup> Une étude dans ce domaine s'impose. Comme mentionné plus loin dans cette étude, les participants peuvent jouer un rôle important dans la lutte efficace contre le cyberharcèlement.

élevé (Walrave e.a., 2008b). Les cyberharceleurs ont en général une image positive d'eux-mêmes, mais sont souvent impliqués dans d'autres formes de comportement à problème à l'école (Vandebosch e.a., 2006a: 144; Ybarra et Mitchell, 2004: 1312). Dans leur utilisation d'Internet, ils se distinguent des non cyberharceleurs par le fait qu'ils sont peu contrôlés (Vandebosch e.a., 2006: 144), maîtrisent mieux les nouvelles technologies, ont plus souvent un accès à Internet par un PC dans leur propre chambre (Walrave e.a., 2008b) et accordent plus d'importance à Internet (Ybarra et Mitchell, 2004: 1312).

Les cyberharceleurs semblent avoir souvent un passé de harcèlement: en tant qu'auteur ou victime. D'une part, il semble que les mineurs qui harcèlent les autres dans la vie réelle présentent plus de risques de devenir des cyberharceleurs (Li, 2007: 435). D'autre part, une étude étrangère mentionne qu'environ la moitié des cyberharceleurs ont été eux-mêmes victime de harcèlement hors ligne. Ce dernier constat confirmerait l'hypothèse de la 'revenge-of-the-nerd', dans laquelle nous constatons que les jeunes qui sont harcelés hors ligne vont utiliser Internet pour prendre leur revanche à un autre niveau, dans le monde virtuel (Ybarra et Mitchell, 2004: 1313).

### **1.5.2 Profil de la victime en ligne**

Les victimes du cyberharcèlement sont plus souvent des filles (Vandebosch e.a., 2006a: 145; Li, 2007: 435; Walrave e.a., 2008a: 40). Les victimes sont souvent plus jeunes que les harceleurs. Le nombre de victimes augmente avec l'âge et connaît un pic entre douze et quinze ans. Les victimes se retrouvent dans les trois orientations scolaires mais plus souvent dans l'enseignement professionnel que dans l'enseignement secondaire général ou technique (Vandebosch e.a., 2006a: 136). Contrairement à leurs harceleurs, les victimes ont souvent une mauvaise image d'elles-mêmes. En outre, elles pensent disposer de compétences sociales moins développées. Elles présentent par ailleurs moins de

problèmes comportementaux (Ybarra en Mitchell, 2004: 1312), mais sont plus affectées par des symptômes qui indiquent une dépression (Vandebosch e.a., 2006a: 136).

Souvent, les victimes de cyberharcèlement ont déjà été confrontées à des comportements de harcèlement. Les harceleurs traditionnels (hors ligne) courent eux-mêmes un plus grand risque de devenir victimes de cyberharcèlement (Patchin et Hinduja, 2006: 162). D'un autre côté, on constate que les victimes de harcèlement classique ont plus de risque de jouer également le rôle de victime dans le cyberespace. Pour ce dernier groupe de jeunes, l'Internet est réellement un élargissement virtuel de la cour de récréation, où le harcèlement se poursuit après la sonnerie de la cloche de l'école (*'global victims'*) (Li, 2006: 160; Li, 2007: 440; Wolak e.a., 2007: s54). Dans ce contexte, on parle également *d'intensification* du problème du harcèlement. Le harcèlement devient plus intense car il se produit par plusieurs canaux. Mais *l'élargissement* du problème se présente aussi, puisque davantage de jeunes sont impliqués dans le problème de harcèlement par le fait que certaines victimes sont harcelées non pas hors ligne mais uniquement par Internet (Vandebosch e.a. 2006b: 6).

### **1.6 Conséquences du cyberharcèlement**

En ce qui concerne les conséquences du cyberharcèlement, nous estimons que les dommages psychologiques, émotionnels et sociaux peuvent être plus graves et laisser des traces pendant toute la vie des victimes. Une série d'auteurs suggère que les caractéristiques spécifiques des TIC en sont responsables: le caractère anonyme, l'absence de feed-back émotionnel direct, l'indépendance dans le temps et dans l'espace et le caractère public font que la portée théorique et l'impact du cyberharcèlement peuvent être particulièrement importants. (Patchin et Hinduja, 2006: 154-155; Slonje et Smith, 2007: 2).

### **1.6.1 Conséquences du cyberharcèlement pour les victimes**

Dans une étude étrangère, les victimes admettaient elles-mêmes que les sentiments le plus souvent ressentis étaient la colère, la frustration et le désespoir. Ces sentiments se manifestent de manière encore plus forte chez les jeunes mineurs (pré-adolescents) et les mineurs qui sont harcelés à la fois en ligne et hors ligne (ce que l'on appelle les "Global victims"). Environ six victimes interrogées sur dix estiment que le harcèlement en ligne avait une influence sur leur comportement à l'école, à la maison et dans leurs relations avec leurs amis (Patchin et Hinduja, 2006: 162). Souvent, une diminution de l'estime personnelle et un manque de confiance en soi ont été constatés. L'impact du cyberharcèlement se traduit chez pas mal de jeunes par des phénomènes cliniques de dépression, à tel point que, selon une étude flamande, les victimes auraient trois fois plus de risques de présenter des symptômes de dépression (Vandebosch e.a., 2006a: 136).

### **1.6.2 Conséquences du (cyber-)harcèlement pour les harceleurs**

Les harceleurs ne s'en sortent pas non plus sans séquelles. Etant souvent très occupés par leurs pratiques de harcèlement, ils sont détournés du processus d'étude, entraînant ainsi une altération des prestations scolaires (Stassen Berger, 2007: 106). D'un point de vue psychologique, le harcèlement permet aux enfants d'atteindre directement leurs objectifs à court terme sans emprunter les voies sociales adaptées dans leurs relations avec les autres. Mais à long terme, cela se traduit par un modèle d'inadaptation persistant (Stassen Berger, 2007: 106; Patchin en Hinduja, 2006: 152) et auto-destructeur. Les harceleurs ont beaucoup plus de risque de présenter des problèmes comportementaux à un âge plus avancé avec des conséquences considérables pour leur vie. Olweus rapporte que les anciens harceleurs ont trois fois plus de risque de faire l'objet de condamnations à l'âge adulte. Une étude finlandaise a montré que les harceleurs ont quatre fois plus de risques d'avoir des pensées

suicidaires que les non-harceleurs. Ils rencontreraient également à long terme plus de problèmes dans leurs relations sociales avec les autres (Stassen Berger, 2007: 106).

### **1.6.3 Conséquences du (cyber-)harcèlement pour les participants**

Si le harcèlement est prévalent dans le climat scolaire, les prestations scolaires connaîtront généralement un recul. Comme déjà signalé précédemment, les victimes sont souvent les premières à en faire les frais, même si avant que le harcèlement ne débute, elles étaient souvent d'excellents élèves. Il n'est pas étonnant que les autres élèves suivent le même chemin, dans la mesure où le harcèlement provoque des perturbations et de la distraction qui peuvent avoir des conséquences néfastes sur le déroulement des études. Les enfants qui sont témoins du harcèlement, jour après jour, peuvent en tirer des leçons très négatives: ils n'interviennent pas par peur, s'habituent à ce comportement et n'ont par conséquent pas tendance à prendre des initiatives contre l'inégalité sociale. L'exposition à de telles situations sur le long terme peut conduire à des conceptions 'malsaines', comme l'idée que les victimes méritent leur sort, que la puissance brute prend le pas sur la justice et que les adultes ne s'intéressent pas au sort des enfants (Stassen Berger, 2007: 109).

## **1.7 Perception du cyberharcèlement**

L'étude flamande montre que la majorité des auteurs de cyberharcèlement avéré trouvent amusantes les 12 pratiques Internet et GSM déviantes<sup>11</sup>, alors que la majorité des victimes estime que la plupart

---

<sup>11</sup> 1) S'introduire dans la messagerie ou dans le *Messenger* et/ou modifier le mot de passe ; 2) Transmettre intentionnellement un virus ; 3) S'introduire dans l'ordinateur d'une autre personne et voler des informations personnelles ; 4) Envoyer à quelqu'un énormément de messages ou de gros messages pour que son ordinateur ne fonctionne plus ; 5) Insulter ou menacer quelqu'un par GSM ; 6) Exclure quelqu'un d'un groupe en ligne ; 7) Diffuser des choses privées ou honteuses concernant quelqu'un sur Internet ou par GSM ; 8) Tromper quelqu'un en faisant comme ci vous étiez quelqu'un d'autre par Internet ou GSM ; 9) S'introduire dans l'e-mail ou le *Messenger* d'une autre personne et envoyer des messages à ses personnes de contact ; 10) Mentionner sur un site Web que vous ne trouvez pas une personne amusante ; 11) Placer sur un site Web ou transmettre à d'autres par SMS ou e-mail des informations personnelles confiées par quelqu'un ; 12) Diffuser des commérages par Internet ou GSM.

de ces pratiques sont blessantes (Vandebosch e.a., 2006a: 185). Les explications possibles à ce sujet sont l'absence d'intonation et de contact oculaire dans la communication électronique, avec pour conséquence qu'une interprétation erronée est donnée aux messages même anodins. A l'inverse, il y a en même temps un manque de feed-back visuel du vécu des victimes avec pour conséquence que les auteurs ne sont pas conscients de l'effet de leur comportement. En Flandres, les jeunes perçoivent le cyberharcèlement comme une variante facile au harcèlement traditionnel car moins visible et plus difficilement punissable (Vandebosch e.a., 2006b: 5).

### **1.8 Réaction au cyberharcèlement**

Une étude auprès d'adolescents flamands montre que plus de la moitié des victimes (55,1 %) confrontées au cyberharcèlement garde le silence (Vandebosch e.a., 2006a: 101). Des résultats similaires sont obtenus dans une étude étrangère. L'explication qui prévaut est que de nombreuses victimes ont peur, se sentent impuissantes et ne pensent pas que l'intervention d'un adulte pourrait améliorer leur situation (Li, 2006: 166). C'est en particulier le cas quand les auteurs dissimulent leur identité. La manière d'appréhender le cyberharcèlement dépendrait également du sexe: les filles auraient plus tendance à parler de leurs problèmes que les garçons.

L'étude flamande a également explicitement sondé les jeunes sur leurs stratégies pour faire face au cyberharcèlement lorsqu'ils y sont confrontés. Il ressort de cette enquête que la majorité des jeunes qui ont été harcelés une fois par Internet ou GSM ont déjà entrepris l'une ou l'autre forme de réaction. Sept victimes sur dix (70,6 %) admettent s'être déjà défendues dans le monde réel contre ce harcèlement. Une proportion à peu près identique de victimes recherchait la solution dans le blocage de l'auteur sur *Messenger*. Six victimes sur dix (57,6 %) ont déjà expressément demandé à l'auteur de mettre fin à ses activités de harcèlement en ligne.

Il convient de remarquer que cinq victimes sur dix (50,5 %) ne restent pas impassibles et harcèlent en retour sur Internet ou par GSM. Une majorité des adolescents (60,8 %) a cependant adopté une attitude passive et fait comme s'il ne se passait rien, tandis que de nombreuses victimes attendent patiemment que le problème se résolve de lui-même (57,3 %). Ne plus aller sur Internet ou ne plus utiliser le GSM n'est pas une option envisageable pour la majorité des victimes (Vandebosch e.a., 2006a: 102).

### **1.9 Prévention du cyberharcèlement**

Une approche préventive peut étouffer le problème du harcèlement avant qu'il ne se manifeste réellement. De cette manière, le dommage (psychologique, émotionnel et/ou financier) peut être évité (Worthen, 2007: s61-s63; Vreeman et Aaron, 2007: 78-88). Selon une étude étrangère, une approche purement répressive du cyberharcèlement, comme celle de la politique de *'tolérance zéro'* ou une politique de *'three strikes and you're out'* s'avèrent à long terme très préjudiciable pour les personnes impliquées. L'ampleur du problème du harcèlement dans la majorité des écoles montre très clairement l'absence de bonne politique permettant d'arrêter les élèves impliqués. En outre, la répression n'encourage pas les élèves mais, au contraire, les décourage de rapporter le comportement de harcèlement à l'école, par peur de sanctions lourdes. Enfin, lorsqu'ils sont renvoyés de l'école, les harceleurs s'engagent par la suite dans un comportement à problème (Kowalski e.a., 2008: 35). Bien que la sanction ne soit certainement pas à recommander comme stratégie générale de prévention et d'intervention, la suspension et l'éviction de l'environnement scolaire sont bien nécessaires en cas d'incidents de harcèlement graves. Ces sanctions s'inscrivent alors dans un cadre normatif avec une description claire des conséquences graves qui menacent les harceleurs invétérés. Comme cette menace de sanction peut amener les harceleurs potentiels à changer leurs intentions, il est question de mesures répressives (pour l'auteur) avec un effet cependant préventif

(pour les autres élèves) (Kowalski e.a., 2008: 35). Cette approche ne peut être efficace que si un cadre normatif clair avec les sanctions y afférentes est réellement communiqué aux intéressés.

### **1.9.1 L'école en tant que canal d'une approche préventive uniforme**

Dans la majorité des contributions scientifiques sur la prévention du harcèlement, l'école est présentée comme le canal le plus adapté pour orienter les diverses mesures de prévention vers les groupes cibles (direction, enseignants, éducateurs, élèves et parents). Les jeunes passent une bonne partie de leur temps dans l'environnement scolaire et ce, dès le plus jeune âge. Par ailleurs, le harcèlement a également des effets sur le parcours scolaire des harceleurs et des auteurs. Dans le contexte scolaire, il convient de sensibiliser au problème non seulement les élèves mais également les parents. De cette manière, toutes les parties qui peuvent aider à prévenir et remédier au harcèlement (électronique) sont impliquées. Le harcèlement est toujours un problème qui doit être abordé d'une manière intégrée (i.e. à différents niveaux en même temps). C'est pour cette raison que l'école est la meilleure option en tant que canal de prévention du harcèlement (Gottfredson et Gottfredson, 2002: 4-5; Carney et Merrell, 2001: 364).

Les enseignants, les parents et les élèves qui ont déjà fourni un travail de prévention du harcèlement traditionnel peuvent également intégrer le cyberharcèlement comme un élément spécifique de leur action générale de prévention (Kowalski, 2008: 128). Deux enquêteurs américains expliquent pourquoi il est nécessaire d'adopter une approche préventive uniforme des différentes formes (en ligne ou hors ligne) de harcèlement (Williams et Guerra, 2007: s14-s21; Campbell, 2005: 5). Il ressort notamment de leur étude que trois variables communes permettent de prévoir le phénomène du cyberharcèlement et des autres types de harcèlement (harcèlement verbal et physique):

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

- la mesure dans laquelle les élèves trouvent le harcèlement **acceptable** (perception de l'approbation morale) ;
- la mesure dans laquelle les élèves reçoivent un **appui** provenant de l'environnement scolaire (perception d'un contexte de support de (non-)support) ;
- la **confiance** que les jeunes ont dans leurs condisciples et adultes dans le contexte scolaire (perception de confiance/climat scolaire perçu).

En effet, les écoles où les élèves approuvent le comportement de harcèlement (ou au moins ne le rejettent pas), où les élèves ne sont pas encouragés à confier leurs expériences du harcèlement, et où beaucoup de défiance existe entre élèves et enseignants<sup>12</sup> sont, selon Williams et Guerra, des écoles où le harcèlement est le plus présent (Williams et Guerra, 2007: s14-s21). Une approche préventive efficace du cyberharcèlement doit dès lors:

- agir de manière à **réduire les obstacles** et à créer des **structures participatives** dans lesquelles tous les acteurs (direction, enseignants, parents, élèves) établissent et évaluent la politique anti-harcèlement à l'école (*'Whole School Approach'*) ;
- faire prendre conscience que le **harcèlement provoque toujours des dommages** pour tous les intéressés et doit par conséquent être rejeté (*'Awareness rising'*) ;
- solliciter **l'influence des pairs et des parents**, d'une part, pour intervenir comme support et planche de salut pour les victimes, d'autre part, pour prendre une initiative (de surveillance) contre le harcèlement (*'Médiation des pairs' – 'Supervision' ou 'Peer Mediation' - 'Supervision'*).

---

<sup>12</sup> Par exemple parce que les élèves remarquent que les enseignants interviennent (peu ou pas) contre le harcèlement.

### 1.9.2 Une approche globale (*Whole School Policy*)

Les problèmes de harcèlement sont souvent le résultat d'un processus complexe d'interactions sociales entre les élèves, les parents, les enseignants et la direction (Stevens e.a., 2001: 304). Cela justifie une approche qui implique tous les niveaux de la communauté scolaire dans la préparation et la mise en œuvre d'une politique de prévention du harcèlement. Quiconque souhaite mettre un frein au harcèlement en tant que problème scolaire doit concentrer de préférence ses efforts sur une approche globale (*'Whole School Policy'*) (Stassen Berger, 2007: 112-114). Le terme *'whole-school'* renvoie vers le fait que cette approche implique toute la communauté scolaire dans le problème du harcèlement: la direction, les enseignants, les parents mais également les élèves qui par divers canaux peuvent faire valoir leur engagement lors de la conception d'une politique contre le harcèlement. Le développement et la mise en œuvre d'une approche scolaire holistique s'avère être la partie la plus cruciale, si on souhaite qu'un programme de prévention endigue le problème du cyberharcèlement de manière efficace (Olweus, 1992; Smith en Sharp, 1994). Les conditions d'une mise en œuvre réussie sont l'intensité (*'thoroughness'*) avec laquelle les enseignants vont s'attaquer au problème et leur engagement dans les initiatives de prévention à partir du plus jeune âge (Olweus, 2005 dans Stassen Berger, 2007: 112; Rigby, dans Lodge et Frydenberg, 2005: 334).

Trois phases successives sont à distinguer pour mettre en œuvre le programme (Stevens e.a., 2001: 305):

- 1) Phase de prise de conscience:** une des premières étapes à mettre en place dans tout programme de prévention est d'assurer que tous les acteurs importants (direction, enseignants, élèves et parents) soient au courant de la *gravité* et de *l'ampleur* du problème. Il ressort de la littérature scientifique que le cyberharcèlement est un problème auquel trop peu d'attention a été

accordée jusqu'à ce jour par les enseignants, les parents et les autres personnes importantes dans la vie des enfants (Vandebosch e.a., leeronderzoek 2006-2007; Carney et Merrell, 2001: 364-382).

**Informé correctement et évaluer avec justesse l'ampleur du problème** sont les principaux objectifs de cette phase (Carney et Merrel, 2001: 372; Agatson e.a., 2007: s59)<sup>13</sup>.

**2) Phase de consultation:** pendant cette phase, les représentants des différents intervenants de la communauté scolaire, notamment les enseignants, les parents, les psychologues scolaires et de préférence également les élèves eux-mêmes sont consultés pour réaliser une politique de prévention. Cette phase de consultation peut être réalisée à l'aide de structures participatives et va souvent de pair avec la proposition d'un plan d'action anti-harcèlement qui est soumis à la signature de la direction, des enseignants, des élèves et des parents. Par la signature de cet accord, les différentes parties s'engagent à lutter contre le problème du cyberharcèlement (Kowalski e.a., 2008: 130). Il ressort clairement de la littérature scientifique que les composantes suivantes sont essentielles pour un plan d'action contre le harcèlement qui a l'ambition de réprimer de manière drastique le (cyber) harcèlement à l'école (Campbell, 2005: 5) :

- **L'implication des pairs** dans le problème du cyberharcèlement: une étude étrangère montre clairement que les pairs/les participants exercent une influence essentielle sur l'arrêt du harcèlement (Lodge en Frydenberg, 2005: 329). La médiation par les pairs (*'peer mediation'*) a pour objectif de modifier l'attitude des pairs/participants de manière telle qu'au lieu d'encourager l'auteur, ils auront davantage tendance à rejeter le harcèlement (voir *supra* la 'perception de l'approbation morale') (O'Connell, 1999: 450). Par ailleurs, on parle de *'peer consulting'* lorsqu'on

---

<sup>13</sup> Les moyens à cet effet sont notamment introduire une soirée d'information pour les parents et les enseignants, la réalisation d'enquête anonyme (parmi les élèves).

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

fait appel aux élèves comme personnes de confiance pour rapporter le harcèlement ou quand les victimes cherchent du soutien auprès de leurs pairs. A l'étranger, cette approche commence à fructifier, parce qu'elle permet de remédier à l'isolement dans lequel la victime se trouve (Lodge et Frydenberg, 2005 : 329).

- Une **supervision et un engagement** plus important par les parents et les enseignants: dans le harcèlement traditionnel, la surveillance est principalement la tâche des enseignants. En considérant que le cyberharcèlement se produit fréquemment en dehors de l'école, la **supervision** doit devenir une responsabilité partagée entre les parents et les enseignants (Campbell, 2005: 4). Les jeunes ont besoin de davantage d'accompagnement, de formation et de supervision quand ils utilisent les nouvelles technologies de la communication. Cet accompagnement doit cependant se faire d'une manière adaptée à leur âge: ainsi, les jeunes enfants ont besoin d'une surveillance d'une autre nature que les adolescents (Kowalski e.a., 2008: 184-185). La supervision par les parents de l'utilisation d'Internet par les enfants n'est pas chose aisée. Dans des discussions avec des enfants, on constate clairement un fossé entre les parents et les enfants quant au degré de connaissance des TIC (Ribak dans Campbell, 2005: 4). Les parents sont mal à l'aise avec le monde virtuel dans lequel leurs enfants évoluent. C'est la raison pour laquelle il est important d'organiser l'environnement informatique à domicile pour permettre une supervision. Ainsi, il est parfois conseillé de placer l'ordinateur dans un endroit commun, où les parents peuvent observer les comportements en ligne de leurs enfants (Pew, 2001; Kowalski e.a., 2008: 112).

D'autre part, on peut également plaider pour une augmentation de **l'implication** des parents dans les activités en ligne de leurs enfants. En montrant de l'intérêt et en laissant les jeunes

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

raconter leurs expériences en ligne, les parents confirment les enfants dans leur expertise et les jeunes savent qu'ils pourront s'adresser à leurs parents en cas d'expériences désagréables. En outre, cela peut conduire à un échange de compétences. D'une part, les enfants/adolescents apportent à leurs parents leurs compétences techniques, les mettent au courant des nouvelles applications avec leurs avantages uniques mais également leurs inconvénients. D'autre part, les parents peuvent apporter à leurs enfants des compétences sociales et éthiques qui sont généralement applicables dans leurs relations avec les autres, y compris dans l'environnement électronique. C'est la raison pour laquelle nous donnons la préférence à cette implication dans les techno-compétences des jeunes plutôt qu'à une supervision rigide qui ne tiendrait pas compte de leur droit à la vie privée.

- Un **cadre normatif** avec des sanctions bien décrites: Les écoles doivent élaborer, en concertation avec les parents et représentants des élèves, des règles claires sur l'utilisation des TIC dans le règlement d'ordre intérieur de l'école ou éventuellement dans une charte (*'Acceptable Use Policy'*) décrivant de manière spécifique comment la technologie doit être utilisée vis-à-vis des condisciples. Ce cadre normatif doit être bien décrit et mentionner explicitement en quoi consiste une utilisation responsable des TIC et quelles sont les sanctions qui peuvent être prises. La menace de sanctions en cas de contravention au règlement peut être dissuasive et donc avoir une action préventive. Vu que la supervision du cyberharcèlement est une responsabilité partagée entre les parents et les enseignants (voir *supra*), il est préférable de remettre aux parents et aux élèves, au début de chaque année scolaire, une copie de la politique anti-harcèlement (Kowalski, 2008: 130).
- **Initiatives pour mettre en confiance les victimes:** Une leçon importante à retirer des différentes études scientifiques est que

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

les cas de harcèlement ne sont pas toujours rapportés au personnel de l'école. Une étude auprès des adolescents flamands montre que plus de la moitié des victimes (55,1 %) confrontées au cyberharcèlement garde le silence (Vandebosch e.a., 2006a: 101). Il est de ce fait important que les élèves sachent qu'ils peuvent s'adresser au personnel de l'école en cas de cyberharcèlement. Une étude étrangère montre clairement que l'introduction d'un système de notification à l'échelle de l'école, caractérisé par un seuil d'accès très bas, peut être particulièrement utile pour les élèves qui aimeraient signaler le harcèlement mais qui ne savent pas comment faire (Kowalski, 2008: 131). Cela ne sera cependant pas suffisant pour convaincre certains élèves, qui continueront à ressentir une crainte de passer à l'échelon supérieur et de raconter leur histoire à un adulte. On peut pour cette raison envisager de le diriger, dans certaines écoles, vers un point de contact neutre (sans enseignant) ou de travailler avec l'aide d'un conseil des élèves (*'peer counselling'*). Dans ce dernier cas, quelques élèves se portent candidats pour parler avec les victimes de harcèlement et s'adresser avec elles à un enseignant ou au personnel scolaire accompagnant (Peterson et Rigby, 1999: 485).

**3) La phase de formation:** Bien que les enseignants informent déjà leurs élèves sur les dangers d'Internet, selon l'étude nationale et étrangère, ils doivent également sensibiliser les élèves à une 'netiquette' adaptée<sup>14</sup>. Le cyberharcèlement doit en outre être défini et discuté dans le cadre scolaire. Pour y parvenir, les enseignants doivent suivre des formations expliquant clairement quels sont les mécanismes de fonctionnement du cyberharcèlement et leur permettant de se familiariser à l'utilisation de la technologie par les enfants et les jeunes. Ce dernier point est en effet nécessaire pour

---

<sup>14</sup> Etiquette ou savoir-vivre en ligne

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

informer les enseignants des différentes formes populaires de communication en ligne qui sont utilisées par les élèves. Les enseignants ont également besoin de formation pour apprendre aux élèves les techniques d'assertivité. A l'aide de ces techniques, les élèves peuvent résoudre en toute indépendance les conflits naissants ou être conscients de la meilleure attitude à adopter en cas de harcèlement. Ces sessions de formations peuvent être intégrées dans une formation plus générale sur la prévention du harcèlement (Kowalski, 2008: 128-129).

**4) Continuité du programme.** Une fois qu'une politique claire de prévention du harcèlement est mise sur pied, il convient de veiller à en préserver la continuité. Il est important de savoir que le succès n'est pas nécessairement garanti à court terme. Le changement des modèles comportementaux (qu'il s'agisse du harcèlement ou de n'importe quel autre comportement) est toujours un processus lent et graduel qui va de pair avec des efforts intensifs et une évaluation approfondie<sup>15</sup> (Stassen Berger, 2007: 111). Le changement dans le comportement de harcèlement montre rarement une courbe croissante linéaire mais se déroule en cascades pendant une longue période. Il est de ce fait extrêmement important que le plan de prévention du harcèlement soit également soutenu à long terme (Kenny e.a., 2002: 726). Cet effort soutenu met naturellement l'engagement et l'implication du personnel scolaire à l'épreuve. Néanmoins, un niveau élevé et durable d'engagement est essentiel pour une politique de prévention du harcèlement réussie (Rigby in Lodge et Frydenberg, 2005: 334).

---

<sup>15</sup> Le délai entre deux moments d'évaluation doit atteindre au moins 6 mois en raison de la lenteur des changements dans le comportement de harcèlement.

## 1.10 Sanctions du cyberharcèlement

D'un point de vue juridique, les faits constitutifs de cyberharcèlement peuvent trouver des sanctions diverses.

### 1.10.1 Responsabilité pénale

Au niveau pénal, un acte de cyberharcèlement peut être constitutif de diverses infractions: harcèlement<sup>16</sup>, harcèlement par voie électronique<sup>17</sup>, calomnie, diffamation ou injure<sup>18</sup>, outrages publics aux bonnes mœurs<sup>19</sup>, *hacking*<sup>20</sup>, ou encore faux en informatique<sup>21</sup>, pour ne citer que les hypothèses les plus courantes. Si les faits sont l'œuvre d'un mineur, des mesures particulières pourront être prises à son égard en vertu de la loi relative à la protection de la jeunesse<sup>22</sup>, en prenant en considération la personnalité et la maturité de l'intéressé, son cadre de vie, la gravité des faits, les mesures qui ont déjà été prises à son encontre, la sécurité publique, etc. Les mesures pouvant être ordonnées peuvent ainsi aller de la simple réprimande au placement du mineur en milieu fermé, dans les cas les plus graves.

### 1.10.2 Responsabilité civile

Au niveau civil, une multitude de responsabilités peuvent être engagées dans un cas de cyberharcèlement.

L'auteur d'un acte de cyberharcèlement risque d'engager sa responsabilité personnelle pour les dommages qui résultent des fautes qu'il a commises,

---

<sup>16</sup> Article 442*bis* du Code pénal.

<sup>17</sup> Article 145, § 3*bis* de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, *M.B.*, 20 juin 2005.

<sup>18</sup> Art. 443 à 449 du Code pénal.

<sup>19</sup> Art. 383 et s. du Code pénal.

<sup>20</sup> Art. 550*bis* du Code pénal.

<sup>21</sup> Art. 210*bis* du Code pénal.

<sup>22</sup> Loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse, à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié d'infraction et à la réparation du dommage causé par ce fait, *M.B.*, 15 avril 1965, telle que modifiée par la loi du 13 juin 2006, *M.B.*, 19 juil. 2006.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

même s'il est mineur, dès lors qu'il a le discernement nécessaire pour se rendre compte de la portée de ses actes (art. 1382-1383 C.civ.).

Si l'auteur du cyberharcèlement est mineur, ses parents pourraient également voir leur responsabilité civile engagée dans la mesure où ils sont présumés fautifs lorsque leur enfant cause un dommage (art. 1384, al. 2 et 5, C. civ.<sup>23</sup>). Pour se dégager de leur responsabilité, ils devront établir qu'ils n'ont commis aucune faute dans l'éducation et dans la surveillance de leur enfant.

De même, un enseignant pourrait être tenu pour responsable d'un acte de cyberharcèlement commis par un de ses élèves pendant que ce dernier se trouve sous sa surveillance, à moins de prouver qu'il n'a commis aucune faute de surveillance (art. 1384, al. 4 et 5, C. civ.<sup>24</sup>).

La responsabilité de l'établissement scolaire de l'auteur du cyberharcèlement pourrait également être engagée, soit en tant qu'employeur, si l'un de ses enseignants est (présumé) en faute (art. 1384, al. 3, C. civ.), soit à titre personnel, si la victime parvient à démontrer un manquement dans l'organisation de l'enseignement et de la discipline à l'école (art. 1382 ou 1383 C. civ.).

### 1.10.3 Sanctions contractuelles

Dans la pratique, certains prestataires intermédiaires d'Internet (fournisseurs d'accès à Internet et hébergeurs) ou opérateurs de téléphonie mobile ont prévu des clauses sanctionnant par la résolution du contrat le fait d'utiliser leurs services afin de diffuser une information illicite. De même, les gestionnaires de blogs, de réseaux sociaux ou de forums de discussion prévoient dans leurs conditions d'utilisation l'exclusion de tout utilisateur qui adopterait un comportement illicite.

---

<sup>23</sup> Ils pourraient également voir leur responsabilité engagée sur la base d'une faute personnelle (art. 1382 et 1383 C. civ.), mais ce régime est moins favorable à la victime, à qui reviendrait la lourde charge de prouver la faute des parents.

<sup>24</sup> A nouveau, la victime pourrait également poursuivre l'enseignant en prouvant qu'il a commis une faute personnelle (art. 1382 ou 1383 C. civ.).

#### **1.10.4 Sanctions disciplinaires**

Des sanctions disciplinaires sont également envisageables du côté de l'établissement scolaire auquel appartient l'auteur du cyberharcèlement, du moins si son comportement porte atteinte au bon fonctionnement de l'établissement, aux membres du personnel enseignant ou aux autres élèves.

Quelques règles générales viennent encadrer l'organisation de la discipline au sein des établissements scolaires au niveau des Communautés, comme le principe de proportionnalité des sanctions à la gravité des faits et aux antécédents individuels. Les sanctions peuvent aller de la simple réprimande à l'expulsion définitive en passant par la retenue, l'exclusion temporaire d'un ou de plusieurs cours et le renvoi provisoire. Cela étant, une grande latitude est laissée aux écoles quant au régime disciplinaire qu'elles entendent mettre en place via leur Règlement d'Ordre Intérieur. Ainsi, certains règlements contiennent des mesures relatives aux nouvelles technologies en général (et notamment à l'usage du GSM) ou à l'utilisation des ordinateurs mis à disposition par l'établissement, mais on rencontre plus rarement des clauses sanctionnant le cyberharcèlement de manière expresse.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

## **2. RECOMMANDATIONS**

### **2.1 Introduction**

Le harcèlement est généralement reconnu comme un problème social grave. Avec l'arrivée du cyberharcèlement, ce problème a reçu une nouvelle dimension avec un impact plus lourd sur les jeunes. Le cyberharcèlement n'est pas un phénomène marginal puisqu'un nombre considérable de jeunes Belges ont déjà été confrontés à une ou plusieurs formes de harcèlement électronique. Si le cyberharcèlement n'est pas abordé de manière adéquate à l'école, le climat scolaire peut être fortement perturbé et donner lieu à une culture du cyberharcèlement avec des réactions en chaîne de harcèlements par voie électronique. Alors que le cyberharcèlement est à l'agenda politique de la majorité des pays européens, une approche politique cohérente ne peut plus tarder en Belgique, compte tenu de la gravité et de l'ampleur actuelles du problème.

Sur la base d'études menées en Belgique et à l'étranger, ainsi que de témoignages recueillis sur le terrain, un certain nombre de constatations sont énoncées ci-après, suivies de recommandations à l'attention de divers acteurs. Ces recommandations ont fait l'objet de discussions avec des experts de tous les horizons, rassemblés dans un groupe de travail sur le cyberharcèlement constitué au sein de l'Observatoire.

L'Observatoire souligne qu'une approche efficace du cyberharcèlement doit en premier lieu mettre l'accent sur l'information, la sensibilisation et la prévention. Ensuite seulement doit être envisagée une approche basée sur la sanction, celle-ci pouvant également avoir un effet dissuasif et préventif. Dans ce contexte, il semble important de s'accorder sur des lignes de conduite claires concernant l'emploi respectueux des TIC.

**1) Constatation: Les acteurs concernés par le cyberharcèlement sont mal informés.**

**Constatation (a): Les établissements scolaires et les parents ont une connaissance parcellaire des dangers et des opportunités liés à l'usage des nouvelles technologies.** Comme le révèle l'étude TIRO<sup>25</sup>, l'évolution de l'enfant dans l'univers virtuel se fait le plus souvent en dehors des référents parentaux et l'on constate un manque de dialogue entre parents et enfants autour de la question des nouvelles technologies. Certains parents montrent un respect prudent et presque craintif pour les pratiques numériques de leurs enfants, considérées comme relevant de leur sphère privée, proche du journal intime. En outre, de nombreux parents se sentent impuissants ou ignorants par rapport aux nouvelles technologies utilisées par leurs enfants. Souvent, les enfants manient la technologie avec bien plus d'adresse que leurs aînés, si bien qu'il est difficile de suivre leurs évolutions. Ce sentiment d'incompétence des parents porte également sur les conseils et les mesures de protection à mettre en place pour encadrer leurs enfants. Le plus souvent, ils ne disposent que de quelques conseils de base qui se révèlent rapidement insuffisants pour gérer des situations plus complexes, notamment dans le cas du cyberharcèlement.

Les enseignants eux-mêmes sont mal informés du phénomène et ne disposent pas de la formation nécessaire pour prévenir ou gérer les situations de cyberharcèlement.

**Constatation (b): La victime n'ose pas dénoncer le cyberharcèlement** dont elle fait l'objet, pour différentes raisons: elle ne se rend pas compte de la gravité des faits ou pense avoir mérité ce traitement, elle ne sait pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide,

---

<sup>25</sup> S. GALLEZ et C. LOBET-MARIS, *Des piplettes du net aux dofuiens... Une 'tribu jeune' aux profils contrastés*, Synthèse de la recherche qualitative menée dans le cadre de l'étude TIRO, Namur, CITA, 2008, pp. 7-8.

ignore quels sont ses droits et où porter plainte. Ou encore, elle n'ose pas agir par peur des représailles, par honte ou par sentiment de culpabilité.

**Constatation (c): L'auteur du cyberharcèlement n'a pas conscience de la gravité de son acte.** On constate que les réseaux faussent la perception que l'internaute peut avoir des conséquences de ses actes, du fait de la distance séparant l'auteur du cyberharcèlement et sa victime, de l'instantanéité des communications qui favorise les réactions impulsives, de la confusion entre la sphère publique et la sphère privée qui donne la fausse impression de s'exprimer dans un cercle restreint, ou encore de la possibilité de garder une trace de l'information, de la copier ou de la transférer, en étendant ainsi considérablement le dommage subi par la victime... En outre, on relève que l'auteur du cyberharcèlement ne mesure pas les sanctions qui le menacent, tant sur le plan pénal que civil ou disciplinaire, ni toutes les conséquences sociales et financières qui en découlent.

**Recommandation:** L'Observatoire estime que les programmes scolaires incluant la formation aux médias ('infocompétence') peuvent réduire les effets négatifs des technologies et prévenir les cas graves de cyberharcèlement. L'objectif des programmes de ce type est triple: tout d'abord, signaler aux élèves les pièges possibles ('pitfalls') des TIC, ensuite accentuer le sens critique des jeunes dans l'ampleur des nouvelles technologies de communication, faire prendre conscience des conséquences possibles du comportement en ligne négatif. Cela va donc plus loin que des compétences technologiques pures mais implique également l'utilisation sociale et éthique des TIC. En ce qui concerne l'utilisation pédagogique des TIC, l'Observatoire souligne l'existence d'une pratique intéressante en Flandres, « de nieuwe eindtermen ICT » (« les socles de compétence TIC »), qui sont en vigueur depuis cette année dans l'enseignement flamand.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

Dans la pratique, cette forme d'alphabétisation peut être réalisée en introduisant des éléments dans le curriculum qui développent les techno-compétences pratiques et cognitives (Wolak e.a., s51-s58). Les TIC peuvent également être employées dans le cadre des matières déjà enseignées avec l'objectif de développer ces techno-compétences. A cet effet, les enseignants, les éducateurs, mais aussi les directeurs d'établissements et les inspecteurs ont besoin d'une formation additionnelle spécifique. Ainsi, dans le cadre de leur formation initiale et de leur formation continuée, il conviendrait d'attirer l'attention sur les opportunités et risques des nouvelles technologies, d'enseigner comment aider les élèves à devenir des utilisateurs info-compétents et d'initier à l'utilisation d'outils concrets pour s'attaquer au problème du harcèlement au sein de la classe. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont plus qu'un thème de second ordre. Au contraire, la technologie tient une place importante dans la vie des jeunes et peut être intégrée dans les diverses matières enseignées pour chercher de l'information, se servir d'une façon critique des ressources en ligne, et employer les TIC dans le respect d'autrui. Afin de ne pas surcharger les enseignants, les écoles pourraient également faire appel à des organisations externes disposant de l'expérience adéquate pour mener des actions de sensibilisation dans les écoles à travers des thèmes spécifiques et d'une façon adaptée à l'âge et au profil des mineurs.

L'observatoire souligne également que les enseignants peuvent également prendre l'initiative d'ouvrir le débat sur les TIC avec leurs élèves. De telles discussions sont mutuellement enrichissantes: ainsi, l'enseignant peut connaître l'expérience de ses élèves lorsqu'ils utilisent les nouveaux médias, et les élèves peuvent prendre conscience des risques liés à l'utilisation d'Internet et du GSM et de leurs responsabilités en tant qu'utilisateur. De la même manière, les parents peuvent aborder ce sujet au sein de la famille et ainsi contribuer à une prise de conscience de leurs enfants chaque fois qu'ils font usage d'Internet pour entrer en contact

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

avec d'autres. Un avantage supplémentaire est que le fossé des connaissances entre les parents et leurs enfants peut ainsi être réduit.

En ce qui concerne l'information des élèves et des parents, des brochures (distribuées sous forme papier ou téléchargeables en ligne sur un site web de référence) peuvent être rédigées afin d'analyser le problème du cyberharcèlement, ses diverses facettes (catégories, conséquences, etc.) et de proposer des actions possibles. Les médias électroniques peuvent être employés afin d'aborder cette problématique : jeux de rôles, forums de discussion ou demande d'aide en ligne... L'Observatoire plaide également en faveur d'un point de contact en ligne (local ou de préférence central), comme un blog ou un site web, auprès duquel les mineurs, les parents, les enseignants/éducateurs et les directions d'écoles pourraient s'adresser pour obtenir une information adaptée aux divers acteurs concernés. Un tel point de contact central pourrait non seulement prodiguer des conseils et des informations en matière de cyberharcèlement, mais également sensibiliser, de manière générale, aux risques et opportunités de l'Internet. Une telle source d'information devrait être actualisée régulièrement afin de signaler les nouvelles formes de cyberharcèlement, liées à l'évolution des nouvelles technologies.

L'Observatoire estime enfin qu'en termes d'information et de sensibilisation, les mass-média ont également un rôle important à jouer : journal parlé, reportages, émissions, spots publicitaires, films, feuilletons... abordant non seulement les risques, mais également les opportunités des TIC.

### **2) Constatation: Le cyberharcèlement entretient des liens étroits avec le harcèlement traditionnel.**

**Constatation (a) : Il y a un transfert des rôles entre le harcèlement classique et le cyberharcèlement :** les auteurs d'actes de harcèlement traditionnel se manifestent souvent également comme harceleurs en ligne.

Parallèlement, des recherches montrent que certaines victimes de harcèlement classique sont également des cibles en ligne. A l'inverse, on constate parfois une inversion des rôles : la victime hors ligne peut devenir un acteur en ligne et vice versa.

**Constatation (b) : Trois variables communes sont généralement à l'origine du cyberharcèlement et des autres types de harcèlement classique** (harcèlement verbal et physique) (Williams et Guerra, 2007: s14-s21) : le fait que les élèves trouvent que le harcèlement est acceptable ou non ('perception de l'approbation morale'), le fait que les élèves perçoivent un soutien de la communauté scolaire ('perception d'un contexte de support ou de non-support) et la confiance qu'ils ont dans leurs condisciples et dans les adultes de la communauté scolaire ('perception de la confiance'/'climat scolaire perçu'). Le cyberharcèlement a en effet plus de chances de se développer dans les écoles où les élèves approuvent le harcèlement (ou en tout cas ne le rejettent pas), où les élèves ne sont pas encouragés à raconter leurs expériences de harcèlement et où beaucoup de défiance mutuelle existe entre les élèves et à l'égard du personnel enseignant.

**Constatation (c) : A côté de ces ressemblances, il y aussi des éléments spécifiques au cyberharcèlement.** On constate chez le harceleur un sentiment d'impunité (lié à l'anonymat), qui stimule le harcèlement. En outre, la prise de risque par le jeune peut augmenter le risque de subir du cyberharcèlement, notamment lorsque les victimes se servent de matériel visuel (webcams), ne gardent pas leur mot de passe secret ou adoptent un pseudonyme suggestif.

**Recommandation:** L'Observatoire recommande une approche préventive uniforme du problème du harcèlement dans laquelle le harcèlement par voie électronique serait intégré comme un élément particulier de prévention. Une politique de prévention efficace du harcèlement devrait avoir un impact positif sur les perceptions qui influencent le harcèlement

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

et tenir compte des caractéristiques spécifiques au TIC dans le cadre du cyberharcèlement. Cette politique de prévention devrait être tournée vers les objectifs suivants:

- faire grandir la conscience que le harcèlement est toujours dommageable et qu'il doit par conséquent être rejeté (voir la perception de l'approbation morale).
- travailler de manière plus accessible pour les élèves harcelés et les élèves qui souhaitent rapporter le harcèlement (mais n'osent pas) (voir la perception d'un contexte sans support).
- engager l'influence des condisciples et des parents et les inciter à intervenir comme personne de confiance et surveillants (voir la perception de la confiance).
- tenir compte du caractère spécifique des TIC, qui diminue l'inhibition naturelle des jeunes pour harceler, par une supervision accrue et une sensibilisation particulière.

**3) Constatation: Le cyberharcèlement est un problème croissant qui a une influence négative sur le comportement des victimes, des auteurs et des participants et qui perturbe fortement le processus scolaire.**

En dépit du fait que le cyberharcèlement a souvent une origine domestique<sup>26</sup> les conséquences sont directement perceptibles dans le contexte de la classe ou de l'école. De cette manière, le cyberharcèlement provoque des complications graves pour le personnel enseignant. Le cyberharcèlement apparaît à partir du moment où les jeunes commencent à utiliser les médias mais c'est notamment dans l'enseignement secondaire inférieur (12 à 15 ans) que le cyberharcèlement se manifeste avec le plus de problèmes. Même si le cyberharcèlement se manifeste principalement entre adolescents, on constate que cette forme de

---

<sup>26</sup> Les cyberharceleurs mènent souvent leurs actions de harcèlement électronique depuis la maison et les victimes sont également souvent confrontées au harcèlement en dehors de l'école.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

communication négative survient également entre mineurs et adultes, dans les deux sens. Le caractère virtuel des TIC modifie en effet le sens des convenances dans les communications entre adultes et enfants, en particulier lorsqu'il s'agit d'enseignants et d'élèves.

**Recommandation (a):** L'Observatoire invite les pouvoirs organisateurs, les enseignants et les parents à être particulièrement vigilants dans l'enseignement secondaire moyen. Au fur et à mesure que les élèves passent dans les années supérieures, il est préférable de prendre des mesures préventives particulières: une prise de conscience accrue des conséquences du cyberharcèlement, la mise en place d'une équipe de personnes de confiance (enseignants, élèves ou instances neutres) et une surveillance particulière.

**Recommandation (b):** L'Observatoire estime toutefois qu'une approche scolaire globale est plus efficace qu'une approche consistant à intervenir essentiellement auprès des élèves âgés de 12 à 15 ans. Une participation dans les programmes de prévention du harcèlement à partir du plus jeune âge reste de toute façon cruciale pour une diminution effective du comportement de harcèlement à long terme. C'est la raison pour laquelle l'Observatoire plaide avec insistance en faveur d'une approche intégrale du problème de harcèlement (ce que l'on appelle la '*Whole School Policy*'). Cela implique l'engagement de la direction, des enseignants, des parents et éventuellement des élèves dans les décisions sur les initiatives de prévention du harcèlement. Des initiatives de ce type peuvent avoir lieu aux différents niveaux de la communauté scolaire: enseignants (surveillance accrue, vidéos éducatives, formation à l'assertivité, etc.), parents (surveillance accrue, réunions de parents, etc.), élèves (conseil des élèves, comité contre le harcèlement, groupes d'élèves qui sensibilise la communauté scolaire par le théâtre ou la conception d'affiches, de brochures et/ou de pages web).

L'Observatoire encourage une collaboration entre les différents acteurs de la communauté scolaire. En particulier, les parents, la direction, les enseignants et les élèves peuvent se concerter afin de rédiger une charte d'utilisation des TIC (*'ICT acceptable use policy'*), dans laquelle les bonnes pratiques et les comportements inacceptables seraient expliqués. Il est important que les élèves s'impliquent dans ce projet afin qu'ils connaissent et acceptent cette charte. En effet, le simple affichage d'une charte unilatérale dans un local d'ordinateurs, sans discussion préalable et sans consultation des étudiants, manquerait le rôle préventif d'un tel texte.

#### **4) Constatation: Le comportement de cyberharcèlement est lié à l'absence de vigilance parentale.**

Les cyberharceleurs doivent rarement se justifier vis-à-vis des parents ou des enseignants à propos de leur utilisation d'Internet. Ils ont également plus souvent accès à Internet depuis une zone privée (comme leur propre bureau ou chambre) qu'au départ d'une zone commune (comme la salle de séjour, le bureau des parents...) (Walrave, 2008 b). Il y a clairement une relation entre le risque de cyber-harcèler et l'intensité de la supervision parentale. Une faible supervision peut être liée au désintérêt ou au manque d'information des parents pour les TIC ou à un lien affectif faible entre les cyberharceleurs et leurs parents.

**Recommandation:** De la même manière qu'une augmentation du nombre de surveillants dans la cour de récréation conduit à une diminution du harcèlement, l'Observatoire estime que des résultats similaires pourront être obtenus si les parents et les enseignants sont plus attentifs à l'usage d'Internet par les jeunes. L'Observatoire est conscient qu'une vigilance de tous les instants n'est pas aisée, eu égard au fait que le cyberharcèlement peut être anonyme, mais aussi que le problème se manifeste aussi bien à domicile qu'à l'école. Aussi la responsabilité de la supervision doit-elle être partagée entre parents et enseignants.

Cependant, l'Observatoire souligne, à l'instar de la Commission de la Protection de la Vie Privée, que cette supervision ne peut jamais se faire au détriment de la vie privée des mineurs.

Bien des dommages peuvent être évités si les parents sont conscients que l'emplacement de l'ordinateur à la maison doit être un choix réfléchi. De plus, un engagement élevé des parents est souhaitable, s'agissant d'une forme de supervision plus légitime aux yeux des enfants. Les mineurs auront moins le sentiment d'une intrusion dans leur vie privée s'ils sont encouragés à parler de leurs activités en ligne, dans le contexte familial ou scolaire. Ceci est un avantage supplémentaire du dialogue préconisé dans la recommandation n° 1.

#### **5) Constatation: "*Bullies are made, not born*"**

Souvent, les harceleurs souffrent d'un passé à problèmes, d'un lien affectif faible avec leurs parents et il n'est pas rare qu'ils aient eux mêmes déjà été victimes de harcèlement. Aussi ne sont-ils pas en harmonie avec eux-mêmes. La surveillance exercée par leurs parents sur l'utilisation des TIC à la maison a tendance à être minimaliste, de manière non surprenante. Tous ces éléments sont à prendre en considération lors de la détermination de sanctions à l'égard des cyberharceleurs (Carney e.a., 2001: 364).

**Recommandation:** L'Observatoire estime que dans le cas d'un acte de cyberharcèlement isolé, il est préférable d'adopter une approche curative, en privilégiant la réintégration par la concertation de groupe (méthode dite du '*No blame*' et du '*Shared concern*<sup>27</sup>'). Dans les cas systématiques et graves de cyberharcèlement, il peut être nécessaire d'appliquer des sanctions sévères (allant de la retenue à l'exclusion de l'école). L'Observatoire encourage cependant les directions d'écoles et les enseignants à prendre en considération les raisons sous-jacentes au

---

<sup>27</sup> Pour plus d'informations sur ces méthodes, voy. le rapport complet sur le cyberharcèlement réalisé par le secrétariat scientifique de l'Observatoire.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

comportement de harcèlement avant de sanctionner trop sévèrement le harceleur. Il se peut en effet que ce dernier doive lui-même faire face à de sérieux problèmes personnels. Dans ce cas, l'application de trop lourdes sanctions peut susciter à long terme des problèmes encore plus graves (décrochage scolaire, délinquance...). C'est la raison pour laquelle il est préférable de ne pas sanctionner trop vite et ni trop lourdement. Ce qui n'empêche pas d'appliquer des sanctions sévères conformes au règlement d'ordre intérieur (voy. la recommandation n° 6) en cas de harcèlement répété ou de harcèlement grave. Il n'est pas question ici de défendre une politique d'acceptation (*'soft policy'*) ou une compréhension sans limite de l'auteur, mais de privilégier une approche préventive du problème, dans laquelle les règles et les possibles sanctions sont clairement exposées dès le départ à tous les intéressés. Une telle approche semble plus efficace qu'une politique purement répressive du harcèlement.

**6) Constatation: Les règlements d'ordre intérieur des établissements scolaires prennent peu en considération le problème de l'utilisation des TIC en général et du cyberharcèlement en particulier.**

L'organisation de la discipline à l'école relève *in fine* de la responsabilité de chaque établissement scolaire, à qui il revient d'établir son propre règlement d'ordre intérieur, moyennant le respect de quelques principes généraux posés par les Communautés. En pratique, on constate que peu d'établissements scolaires prennent en considération le cyberharcèlement (voire le harcèlement) dans leur règlement d'ordre intérieur, pas plus que l'utilisation des nouvelles technologies, en particulier des ordinateurs ou des GSM au sein de l'établissement scolaire.

**Recommandation:** L'Observatoire encourage les établissements scolaires à revoir leur règlement d'ordre intérieur afin de s'assurer que les comportements de (cyber)harcèlement sont réprouvés et susceptibles de sanctions. Il n'est cependant pas indispensable de mentionner

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

explicitement le problème du cyberharcèlement en tant que tel, en faisant du règlement une longue liste de comportements interdits. Il peut en effet s'avérer plus adéquat de combattre le problème en l'intégrant dans des principes plus généraux, comme le respect des personnes et des biens.

Des sanctions adaptées et graduées devraient être envisagées (voy. aussi la recommandation n°5), telles que la confiscation du GSM ou l'interdiction d'en disposer au sein de l'établissement dans les cas les moins graves, ou la retenue, voire le renvoi provisoire ou définitif de l'élève dans des cas extrêmes. L'Observatoire rappelle que ces sanctions doivent être élaborées et appliquées dans le respect des droits de l'élève, et notamment de son droit à la vie privée et au secret des communications. Ainsi, contrairement à une pratique courante, il n'est pas admissible qu'un enseignant contraigne un élève à lui montrer les messages contenus dans son GSM, sa boîte vocale ou sa boîte aux lettres électronique.

L'Observatoire rappelle par ailleurs que le règlement d'ordre intérieur, dans sa vocation disciplinaire, poursuit un objectif non seulement répressif, mais également préventif et dissuasif. Dès lors, l'Observatoire encourage les titulaires de classe, au début de chaque année scolaire, à examiner avec leurs élèves les différentes dispositions du règlement d'ordre intérieur et à discuter de leur portée et de leur raison d'être, afin de s'assurer qu'il est compris et ainsi susceptible d'être mieux respecté.

A côté du règlement d'ordre intérieur, à vocation principalement disciplinaire, l'Observatoire rappelle également que d'autres outils sont à privilégier afin de sensibiliser les élèves à une utilisation citoyenne des nouvelles technologies, comme une charte d'utilisation des TIC à l'école (voy. la recommandation n° 3b).

**7) Constatation: La suppression de l'accès à Internet ou au GSM est une menace dissuasive chez les jeunes.**

La suppression ou la suspension de l'accès à Internet, de même que la confiscation de l'ordinateur ou du GSM, est considérée par les jeunes comme une sanction particulièrement sévère et, partant, une menace dissuasive. S'il est vrai que le jeune peut disposer de solutions alternatives (p. ex. emprunter le GSM de quelqu'un) téléphoner ou se connecter à Internet en dehors de la maison, la sanction est perçue en tant que telle comme une perte importante d'autonomie et de liberté.

Si une telle sanction peut bien entendu être appliquée par les parents (ou par l'établissement scolaire pour ce qui est de l'usage de l'ordinateur ou de GSM à l'école), les prestataires de services en ligne ou de téléphonie mobile sont également concernés.

En effet, en cas de comportement illicite, notamment en cas d'atteinte manifeste à la loi ou aux droits des tiers, de nombreux contrats de fourniture d'accès à Internet, de service d'hébergement ou de service de téléphonie mobile prévoient des sanctions contractuelles, comme la suspension de l'abonnement, voire la résolution pure et simple du contrat. On constate cependant qu'une telle sanction se révèle en pratique délicate à appliquer par les prestataires concernés sans intervention d'un juge ou d'une autorité publique. Les cas de cyberharcèlement, en particulier, se révèlent difficiles à traiter par le prestataire, dans la mesure où le caractère effectivement illicite du comportement n'est pas toujours évident. En outre, la suspension ou la résiliation de l'abonnement peut en réalité pénaliser des personnes étrangères à l'acte de cyberharcèlement litigieux, lorsque l'abonné n'est pas l'auteur du cyberharcèlement.

Enfin, de leur côté, les gestionnaires des blogs, de réseaux sociaux, de messagerie électronique, de chat ou de forums de discussion prévoient généralement dans leurs conditions d'utilisation l'exclusion de tout

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

utilisateur qui aurait eu un comportement illicite. Cette sanction semble fréquemment appliquée en cas de problème, mais se heurte à la possibilité pour l'utilisateur exclu de recréer rapidement un nouveau compte sous un autre pseudonyme.

**Recommandation:** L'Observatoire estime qu'il appartient en premier lieu aux parents, bien avant les prestataires de services, de réguler l'utilisation du GSM et de l'Internet par leur enfant et d'appliquer des sanctions adaptées. En cas d'abus sérieux et répété, la suspension ou la suppression de l'accès à ces outils peut être envisagée.

De même, il revient à chaque abonné à un service de téléphonie ou d'accès à Internet de veiller à ce que les personnes qu'il autorise à utiliser son abonnement n'en fassent pas un usage illicite. En outre, l'abonné peut prendre certaines mesures techniques pour empêcher l'utilisation frauduleuse de son abonnement, notamment en veillant à garder secrets leurs codes d'accès et en installant des solutions de filtrage ou des pare-feux.

En ce qui concerne le rôle des prestataires de services, l'Observatoire invite les acteurs concernés (ISPA, FCCU, autorités administratives de contrôle...) à poursuivre la réflexion sur la possibilité de mettre en place des procédures de suspension et de suppression de l'accès à Internet. L'Observatoire est cependant conscient que de telles procédures peuvent s'avérer délicates à manipuler par le prestataire, notamment dans les cas où la diffamation ou l'injure n'est pas flagrante, et qu'il convient d'éviter que le prestataire se retrouve dans la position délicate de juge, voire de censeur, au détriment de la liberté d'expression.

**8) Constatation: Le régime de responsabilité civile des parents et des instituteurs est inadapté au contexte socio-culturel et socio-familial actuel.**

Le régime de responsabilité des parents et des instituteurs du Code civil de 1804, tel qu'interprété par la jurisprudence belge, repose sur l'idée d'une présomption de faute dans l'éducation et/ou dans la surveillance de leur enfant mineur, ou dans la surveillance de leur élève, sous réserve de la preuve contraire. S'agissant de comportements fautifs liés à l'utilisation de nouvelles technologies par les jeunes, un tel régime de responsabilité s'avère inadapté à plus d'un titre.

On sait à quel point les parents et les enseignants sont démunis à l'égard de l'usage des nouvelles technologies par les enfants, et mal informés quant à la problématique du cyberharcèlement et les moyens de le combattre (voy. le constat n° 1). En outre, la question de l'accès des parents aux communications privées de leurs enfants est particulièrement délicate. Comme souligné dans la recommandation n° 4, le droit de l'enfant au respect de sa vie privée<sup>28</sup> et au secret de sa correspondance vaut également au sein de la famille et à l'égard des parents<sup>29</sup>. En ce qui concerne l'élève vis-à-vis de ses enseignants, un tel droit à la vie privée ne fait d'ailleurs aucun doute. Et quand bien même un contrôle des communications des enfants serait autorisé, il se révélerait difficile à mettre en pratique, vu la rapidité des communications électroniques, leur caractère peu ostentatoire et la possibilité de les faire « disparaître » d'un simple geste.

En l'absence de jurisprudence spécifique au cyberharcèlement, il est difficile de dire si ces circonstances permettront aux parents ou aux enseignants de convaincre le juge qu'ils ne sont pas fautifs. D'autant que

---

<sup>28</sup> Voy. l'art. 22 de la Constitution, l'art. 8 de la Convention européenne des droits de l'homme et l'art. 16 de la Convention internationale des droits de l'enfant.

<sup>29</sup> Voy. C. DE VILLEE, *La position juridique du mineur dans la pratique*, Heule, Editions UGA, 2006, pp. 52-53. Contra, E. VIEUJEAN, *Les personnes*, t.II, Liège, 1987, p. 480.

de manière générale, la doctrine souligne le manque de cohérence de la jurisprudence belge, en particulier en matière de responsabilité des parents: certains juges estiment que la gravité de la faute de l'enfant implique nécessairement une faute dans son éducation, alors que d'autres considèrent que les parents ne sont pas fautifs s'ils ont fait de leur mieux<sup>30</sup>.

**Recommandation:** La multiplication des dommages causés par les enfants au moyen des nouvelles technologies invite à relancer le débat autour du régime de responsabilité des parents et des instituteurs<sup>31</sup>. L'Observatoire, à la suite de nombreux auteurs<sup>32</sup>, préconise une approche moins stigmatisante et plus cohérente de la responsabilité des parents et des instituteurs. A défaut d'un revirement de jurisprudence en ce sens, une intervention du législateur pourrait être nécessaire en vue d'adapter l'article 1384 du Code civil. Dans ce cas, on pourrait glisser vers un régime de responsabilité sans faute, où parents et instituteurs seraient responsables de plein droit dès lors que leur enfant ou élève a causé un dommage à autrui.

Le régime pourrait alors être assorti d'une assurance obligatoire, afin de garantir l'indemnisation de la victime sans grever trop lourdement les finances familiales. L'Observatoire est cependant soucieux d'éviter qu'une telle mesure conduise à dédouaner totalement les parents et les enseignants de leur rôle d'éducateurs. On pourrait craindre en effet que la perspective d'une intervention de l'assurance incite les parents et les enseignants à une certaine négligence. Il convient cependant de relativiser ce risque, dans la mesure où la peur de devoir assumer financièrement les

---

<sup>30</sup> Pour un exposé récent et critique de la jurisprudence en la matière, voy. E. MONTERO et A. PÜTZ, « La responsabilité des parents à la croisée des chemins », in *La responsabilité civile des parents*, Bruxelles, La Charte, 2006, pp. 39-60.

<sup>31</sup> Voire même un régime général de responsabilité sans faute du fait d'autrui.

<sup>32</sup> Voy. notamment E. MONTERO et A. PÜTZ, « La responsabilité des parents à la croisée des chemins », *op. cit.*, p. 55 et s. ; J.-L. FAGNART, « Situation de la victime d'enfants délinquants: problèmes de responsabilité », *Droit de la jeunesse*, Formation permanente CUP, Bruxelles, Larcier, 2002, p. 189 ; B. DUBUISSON, « Autonomie et irresponsabilité du mineur », in *L'autonomie du mineur*, Bruxelles, Publications des FUSL, 1998, p. 135.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

dégâts causés par les enfants dont ils doivent répondre ne semble pas être le seul élément qui motive les parents et les enseignants dans leur rôle d'éducation et/ou de surveillance. Quoi qu'il en soit, il est clair qu'une telle réforme de la responsabilité civile devrait s'accompagner d'une formation et d'une sensibilisation des parents et des enseignants afin de prévenir et de gérer les situations de cyberharcèlement, comme le préconisent les recommandations n° 1 à 5

### **9) Constatation: La collaboration des prestataires de services de la société de l'information est indispensable pour lutter contre le cyberharcèlement.**

La lutte contre le cyberharcèlement nécessite la collaboration des prestataires de services de la société de l'information avec les autres acteurs concernés, publics et privés. A cet égard, on constate que ces prestataires de services ont aussi un rôle à jouer dans l'information des usagers, la gestion des plaintes, le retrait des contenus et éventuellement la suspension ou la suppression du service fourni.

**Recommandation:** Une concertation serait nécessaire entre pouvoirs publics et prestataires de services de la société de l'information, afin de définir quel rôle ces prestataires pourraient jouer dans la prévention et la lutte contre le cyberharcèlement. Une telle concertation pourrait cependant prendre place dans le cadre plus vaste de la lutte contre les comportements illicites sur Internet.

Cette concertation pourrait par exemple déboucher sur un Code de conduite ou un protocole d'accord définissant:

- les informations que les prestataires pourraient fournir à leurs abonnés à propos du cyberharcèlement et des contenus illicites sur Internet, non seulement au moment de la conclusion du contrat mais éventuellement à chaque utilisation du service, selon les cas ;

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

- les sources d'information officielles auxquelles les prestataires pourraient renvoyer leurs abonnés pour les sensibiliser à la question. Le site web de l'Observatoire pourrait par exemple servir de point d'information sur la question, notamment via ses fiches pratiques ;
- la nécessité de mettre en place des dispositifs de filtrage ou de modération des contenus pour certains services en ligne, dans le respect de la vie privée et de la liberté d'expression, en privilégiant par exemple les filtrages par l'abonné ;
- une procédure de gestion des plaintes, voire de notification et de retrait et une éventuelle adaptation du Protocole de collaboration pour la lutte contre les actes illicites sur l'Internet, signé entre l'ISPA Belgium et les Ministres de la Justice et des Télécommunications.

### **10) Constatation: Les autorités compétentes en matière de cyberharcèlement sont multiples et mal informées.**

On constate un éclatement des compétences au sein de l'État en matière de jeunesse et d'utilisation des nouvelles technologies. Ainsi, au niveau fédéral, le cyberharcèlement touche à des compétences aussi diverses que la justice, les télécommunications ou la société de l'information, tandis qu'au niveau communautaire la question peut-être abordée sous l'angle de la culture, de l'enseignement et de l'aide à la jeunesse et aux familles. Au niveau des pouvoirs locaux, les communes sont également concernées, dans l'organisation des Espaces Publics Numériques.

Cette dilution des compétences entrave la circulation de l'information. De manière globale, on constate que les pouvoirs publics, à tous les niveaux de pouvoir, sont encore peu informés de l'existence et de l'importance du cyberharcèlement, ainsi que des moyens de lutter contre ce phénomène. Certaines initiatives se sont développées localement et doivent être

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

saluées, mais on peut déplorer le manque de concertation des politiques en la matière.

**Recommandation:** L'information, la sensibilisation et la concertation des autorités compétentes en matière de jeunesse et de nouvelles technologies est cruciale pour lutter contre le cyberharcèlement, de même que la mise à disposition de moyens financiers et humains suffisants pour atteindre ces objectifs.

En particulier, l'Observatoire insiste sur la nécessité de sensibiliser et d'informer les services de police et les autorités judiciaires au problème de la cyber-criminalité en général, et plus spécifiquement du cyberharcèlement. Il conviendrait en outre de désigner dans chaque arrondissement judiciaire un magistrat de référence pour toutes les questions de cyber-criminalité.

Enfin, l'Observatoire préconise l'établissement d'un organe de concertation destiné à réunir les différentes autorités compétentes et les acteurs privés concernés autour de la question des jeunes et d'Internet. Cet organe permettrait une meilleure circulation de l'information au niveau des pouvoirs publics, une plus grande cohérence et une complémentarité des politiques de prévention et de répression du cyberharcèlement, évitant ainsi les initiatives faisant double emploi ou, au contraire, les politiques d'inertie.

## CONCLUSION

L'arrivée de la nouvelle génération d'appareils de téléphonie mobile (3G) implique un nouveau pas en avant dans l'Internet mobile. Les jeunes sont ainsi en mesure de transmettre des e-mails, de jouer, de communiquer, de télécharger des fichiers. Tout ce qui est maintenant possible par Internet est également possible avec les téléphones 3G. Cette expansion phénoménale des possibilités de la téléphonie mobile offrira de grandes possibilités et opportunités au monde des affaires, au commerce, à la formation, à la détente et aux services de l'État. Il convient cependant de garder à l'esprit que les acteurs les plus faibles de la société, en particulier les enfants, peuvent être menacés par toute une série de risques avec l'arrivée de technologies nouvelles. Dès lors, les adolescents, les parents, les écoles et l'industrie doivent collaborer afin de développer un programme de prévention cohérent et suffisamment flexible pour évoluer avec la technologie (David-Ferdon et Feldman, 2007: s4).

Il convient enfin d'insister sur le rôle que les nouvelles technologies elles-mêmes peuvent jouer dans la lutte contre le cyberharcèlement. La création d'un point de contact central a déjà été encouragée ci-dessus, mais on peut aller plus loin en demandant aux jeunes virtuoses des TIC de participer eux-mêmes à la conception de pages web ou de blogs, consacré au cyberharcèlement. Internet deviendrait ainsi un instrument de campagne dans une stratégie de prévention intégrée. De telles initiatives permettront également de nuancer, sinon de renverser, l'image négative que l'on associe aux nouvelles technologies dès qu'il s'agit des mineurs.

## **ANNEXE**

**Les personnes suivantes ont apporté une contribution aux travaux du groupe de travail sur le cyberharcèlement entre jeunes (par ordre alphabétique) :**

### **Coordination des travaux du groupe de travail et secrétariat scientifique :**

Marie DEMOULIN (FUNDP, CRID Centre de Recherches Informatique et Droit)

Wannes HEIRMAN (Universiteit Antwerpen, OSC Onderzoeksgroep Strategische Communicatie)

Aurélié VAN DER PERRE (FUNDP, CRID Centre de Recherches Informatique et Droit)

Prof. dr. Michel WALRAVE (Universiteit Antwerpen, OSC Onderzoeksgroep Strategische Communicatie), coordinateur du groupe de travail

### **Membres de l'Observatoire :**

Ann DE ROECK-ISEBAERT (Gezinsbond)

Isabelle DE VINCK (ISPA, Internet Service Providers Association of Belgium)

Hervé JACQUEMIN (FUNDP, CRID, Centre de Recherches Informatique et Droit)

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

### **Experts :**

Marianne BOGAERT (Educatieve Vereniging voor Ouderwerking in het Officieel Onderwijs & Vlaams Netwerk Kies Kleur Tegen Pesten)

Laurent BOUNAMEAU (Police Fédérale, Federal Computer Crime Unit)

Nel BROOThAERTS (Child Focus)

Françoise CHATELAIN (Communauté Française, Service général du Pilotage du Système éducatif)

Gie DEBOUTTE (KU Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Leuvens Instituut voor Criminologie, Project Verbondenheid & Vlaams Netwerk Kies Kleur Tegen Pesten)

Baudouin DE GROX (Centre PMS St Gilles)

Annick DENYS (OVSG, Onderwijssecretariaat van Steden en Gemeenten van de Vlaamse Gemeenschap – KOOGO Koepel voor ouderverenigingen van het officieel gesubsidieerd onderwijs)

Anne LECLERCQ (Parquet de Bruxelles, Section Jeunesse)

Natahlie DASNOY-SUMELL (SEGEC, Secrétariat Général Enseignement Catholique)

Julie FERON (UFAPEC, Union des fédérations des Associations de parents de l'Enseignement catholique)

Marjan GERARTS (Action Innocence)

Stefaan HENDRICKX (CRIOC, Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs)

Caroline KOELMAN (Test-Achats)

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

Eva LIEVENS (KULeuven, ICRI Interdisciplinair Centrum voor Recht en ICT)

Bern MARTENS (KHLeuven, Katholieke Hogeschool Leuven, Departement Lerarenopleiding)

Bert MELLEBECK (Vlaams Informatiepunt Jeugd)

Anne-Claire ORBAN (Action Ciné Médias Jeunes)

Isabelle PIROTTE (Centre PMS Libre Etterbeek)

Pascale RECHT (CRIOC, Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs)

Nadège SERRURE (Communauté Française, Service général du Pilotage du Système éducatif)

François-Gérard STOLZ (Communauté Française, Direction des Affaires Générales, de la Sanction des Etudes et des Centres P.M.S.)

Prof. dr. Heidi VANDEBOSCH (Universiteit Antwerpen, OSC Onderzoeksgroep Strategische Communicatie)

Elodie VANDENBROUCKE (Communauté française, Représentante du Délégué Général aux Droits de l'Enfant)

Laura VANDEREYDE (KU Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Leuvens Instituut voor Criminologie, Project Verbondenheid & Vlaams Netwerk Kies Kleur Tegen Pesten)

Valerie VERBRUGGEN (Commission de la Protection de la Vie Privée)

Isabelle WOLTERS VAN DER WEY (Parquet de Bruxelles, Section Jeunesse)

**Secrétariat administratif de l'Observatoire :**

Markoen DESMAELE (SPF Économie, Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie), Secrétaire de l'Observatoire des Droits de l'Internet

Didier GOBERT (Attaché-juriste, SPF Économie, Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie), Secrétaire de l'Observatoire des Droits de l'Internet