

# Guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves



## AVANT-PROPOS

A l'occasion des premières Assises Nationales sur le harcèlement à l'École des 2 et 3 mai 2011, Luc CHATEL, ministre de l'Education nationale, de la jeunesse et de la vie associative a souhaité arrêter un plan d'actions afin de prévenir et de lutter contre le harcèlement entre élèves, y compris lorsque celui-ci a lieu en dehors de l'enceinte des établissements scolaires.

En effet, s'il est acquis que le harcèlement entre élèves a lieu majoritairement dans l'établissement scolaire, il n'est pas rare aujourd'hui qu'il se poursuive, voire débute, à travers l'usage d'Internet.

Les nouvelles technologies sont utilisées par certains élèves aux fins d'humilier et d'intimider un autre élève, que ce soit à travers la création d'un sujet de discussion, d'un groupe ou d'une page d'un réseau social.

Or, le cyber-harcèlement entre élèves produit les mêmes effets que le harcèlement, c'est pourquoi il ne peut être laissé sans réponse par la communauté scolaire.

A cette fin, le ministère de l'Education nationale a souhaité formaliser un partenariat avec l'association e-Enfance.

Cette association, reconnue d'utilité publique et agréée par l'Education nationale, a notamment pour mission l'éducation des enfants et des adolescents à une bonne pratique d'Internet, depuis sa création en 2005.

A travers, son numéro national Net Ecoute 0820 200 000\* - numéro Indigo - elle agit également dans le cadre du programme européen Safer Internet - Pour un Internet plus sûr.

C'est dans le cadre de ce programme européen qu'e-Enfance est en France en contact avec le réseau social Facebook depuis octobre 2010.

Ce guide a vocation à offrir une sensibilisation à ce nouveau mode de harcèlement mais également à en permettre tant la prévention que le traitement.

Il complète utilement le guide intitulé « Le harcèlement entre élèves : le reconnaître, le prévenir, le traiter », mis en ligne sur le site ministériel [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr)

**Appelez Net Ecoute 0820 200 000\*,  
un écoutant spécialisé répondra à toutes vos questions**

## LES ENGAGEMENTS DE NET ECOUTE 0820 200 000

### Assistance

L'association e-Enfance, qui opère le numéro national Net Ecoute 0820 200 000, s'engage à faire bénéficier de ses services les directeurs d'école primaire et le personnel de direction des établissements publics locaux d'enseignement, dans les cas de cyber-harcèlement



**0820 200 000\***



**educnat@netecoute.fr**

### Information et conseils pédagogiques

L'association e-Enfance propose aux directeurs d'école et aux chefs d'établissement concernés par un cas de cyber-harcèlement des sessions pédagogiques à destination des élèves et des parents.

### Conseils pratiques, techniques et juridiques

Les services Net Ecoute proposent des moyens techniques et juridiques adaptés au personnel de l'éducation nationale, à la victime et à sa famille.

### Propositions de mesures concrètes

Ses rapports privilégiés avec les réseaux sociaux, notamment Facebook, le réseau social le plus utilisé par les mineurs, permet un traitement efficace et approprié, voire une demande de fermeture de compte dans les cas les plus graves.

### Rigueur

Ses accords de coopération avec l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC) permettent de transmettre aux autorités compétentes les cas de comportements sur Internet qui le justifient.

\*Numéro Indigo : 0,09€ depuis un poste fixe France Telecom

## Informations générales sur Facebook

Facebook est né en février 2004 avec la génération du web 2.0, c'est un service de communication en ligne dit hébergeur au sens de la loi Confiance dans l'économie numérique (LCEN de Juin 2004). C'est aujourd'hui plus de 750 millions d'utilisateurs actifs dans le monde. La France compte 20 millions d'utilisateurs, dont 11 millions de personnes qui partagent une information chaque jour.

Au cœur de l'usage de Facebook il y a l'usage du réseau sous sa véritable identité. C'est le moyen de trouver des amis ou d'être trouvé par des amis, par conséquent. L'objectif est d'être au plus près des réalités et Facebook supprime sur signalement les faux comptes. Le signalement de contenus abusifs ou inappropriés peut se faire pratiquement sur toutes les pages en bas à gauche. Les pages «profil» des 13 - 18 ans sont par défaut protégées – elles ne sont pas ouvertes à l'ensemble du réseau mais ouvertes seulement aux amis et amis d'amis.

**Pour Facebook, la lutte contre le harcèlement est une priorité.**

**La Déclaration des droits et des responsabilités qui régit le site Internet interdit expressément les comportements d'intimidation, de menaces ou de harcèlement.**

**Le centre d'aide, Safety center, offre un lien à l'attention des adolescents, des parents, des enseignants, des autorités.**

### Liens utiles

Centre d'aide Facebook :

<https://www.facebook.com/safety/>

<https://www.facebook.com/help/?page=214189648617074>

Formulaire de signalement des comptes d'enfants de moins de 13 ans :

[https://www.facebook.com/help/contact.php?show\\_form=underage](https://www.facebook.com/help/contact.php?show_form=underage)

# 1

# Comprendre

Le cyber-harcèlement est le fait d'**utiliser les technologies d'information et de communication pour porter délibérément atteinte à un individu, de manière répétée dans le temps.**

Bien que le cyber-harcèlement ne soit pas une infraction réprimée en tant que telle par la loi française, l'auteur d'actes accomplis à cette fin est susceptible de voir engager sa responsabilité sur le fondement du droit civil, du droit de la presse ou du code pénal.

Le harcèlement en ligne peut se manifester par l'humiliation, les moqueries, les injures, la diffamation, le discrédit, l'intimidation, l'usurpation d'identité, les menaces physiques, les prises de contact insistantes...

# Le cyber-harcèlement est du harcèlement

## Des conséquences identiques

Afin de mieux appréhender les effets du cyber-harcèlement vous pouvez utilement vous reporter au guide « Le harcèlement entre élèves : le reconnaître, le prévenir, le traiter », mis en ligne sur [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr).

## Des modalités différentes

- Les messages, répétés dans le temps, blessent durablement un enfant
- Sentiment de culpabilité, image de soi dévalorisée : harceleur, victime et spectateurs ressentent des maux similaires.
- Des conséquences scolaires, sociales et psychiques de longue durée sur l'ensemble des acteurs de la vie scolaire.

## A l'école comme à la maison ou sur le chemin de l'école

Le cyber-harcèlement peut se produire 24h/24 et 7j/7 et aucun espace de la vie de la victime n'est protégé : à l'intérieur, à l'extérieur de l'établissement scolaire et jusqu'à son domicile.

**Diffusion massive et instantanée** qui touche un très large public, sans aucun contrôle.

## Caractère permanent

Les contenus diffusés peuvent rester en ligne, même si le harcèlement cesse.

## Anonymat sur Internet

Le harceleur peut rester anonyme en agissant via un pseudo et ne jamais se dévoiler.

## Difficulté à ressentir de l'empathie

Les moyens modernes de communication créent une distance avec la victime qui peut libérer une certaine agressivité et encourager la banalisation de la violence.

**Personne n'est à l'abri du cyber-harcèlement. Il peut avoir lieu entre élèves mais également entre générations. Les membres de la communauté éducative peuvent aussi en être victimes.**

## Aspect positif

### Le cyber-harcèlement est plus facile à prouver

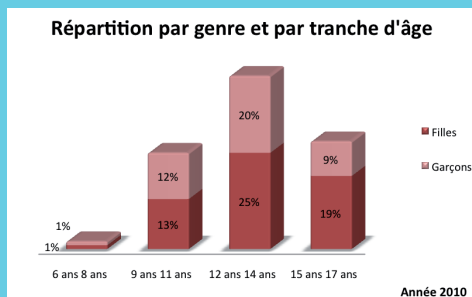
Il se manifeste via des contenus (écrits, photos ou vidéos) échangés par Internet ou d'autres moyens de communication modernes, qui peuvent être signalés aux responsables éducatifs. Le cyber-harcèlement peut prendre différentes formes sur une multitude de moyens de communication.

Parce que les messages liés au cyber-harcèlement laissent des traces, il est plus facile à prouver.

## Le cyber-harcèlement peut prendre différentes formes sur une multitude de moyens de communication.

En 2010, 8,71% des cas traités par Net Ecoute 0820 200 000\*, le numéro national pour les problèmes des jeunes sur Internet concernaient le cyber-harcèlement.

Les filles sont un peu plus victimes que les garçons (58% contre 42%) et la tranche des 12-14 ans est la plus exposée au risque de harcèlement (45%, contre 25% des 9-11 ans et 28% des 15-17 ans).



« Quelqu'un a mis une vieille photo de classe sur Internet et l'a envoyée à toute la classe. Tout le monde se moque de moi et fait des plaisanteries à cause de mon appareil dentaire »

« Un groupe d'élèves du collège a créé un faux compte Facebook au nom de ma fille et publie des contenus désobligeants en son nom... »

« Des garçons de mon collège ont reçu une photo de moi accompagnée de propositions sexuelles... »

« Des élèves de ma classe font circuler des rumeurs et tiennent des propos agressifs, via Facebook, contre une élève. »

« Des photos retouchées d'un de mes élèves circulent dans le collège, via les téléphones mobiles, montrant celui-ci dans une situation dégradante... »

« Certains élèves du collège s'insultent par SMS, et finissent par se battre dans les couloirs. »

« L'une de mes élèves a été accusée d'avoir insulté sur Facebook ses camarades de classe. Or, celle-ci n'avait plus accès à son compte. Elle a découvert que son compte Facebook avait été piraté par une personne malintentionnée. »

## Téléphone portable

SMS / MMS  
Prise de photos  
Accès à Internet  
Partage de fichiers



Envoyer et recevoir des appels et des SMS désagréables, y compris des menaces, moqueries et insultes  
Prendre et partager des photos embarrassantes, dont sexting (images sexuellement explicites)  
Filmer et diffuser des scènes de violence (happyslapping)

## Messageries instantanées

Discussion en direct par texte et webcam  
Partage de fichiers



Pirater le compte d'une autre personne et envoyer des messages insultants  
Utiliser les logins et mot de passe d'un camarade  
Envoyer des messages ou des contenus inappropriés  
Persuader une personne de se comporter de manière provocante devant la webcam, enregistrer ces images et les utiliser comme moyen de pression (chantage au déshabillage)

## Forums, chats, jeux

Discussion  
Posts sur le forum  
Achat d'objets virtuels



Insultes et menaces anonymes  
Escroquerie (vol de compte joueur)  
Manipulation et chantage (création de fausse identité)

## Courriels

Envoi et réception de contenus



Harcéler une personne en lui envoyant des messages indésirables de manière répétée  
Envoyer des contenus inappropriés  
Transférer des emails privés reçus d'une autre personne  
Envoyer des virus, spams

## Réseaux sociaux

Partage de contenus  
Publication de textes, photos et vidéos  
Création et adhésion à des groupes  
Discussion  
Envoi d'emails



Publier des photos ou vidéos humiliantes  
Publier des commentaires désagréables  
Pirater le compte d'une personne et envoyer des messages inappropriés en son nom  
Utiliser les logins et mot de passe d'un camarade  
Créer un faux profil au nom d'une autre personne et l'utiliser de façon malveillante (pour intimider, harceler, mettre en danger une personne).  
Créer un groupe humiliant au nom d'une personne, y tenir des propos injurieux  
Mettre à l'écart une personne en refusant systématiquement ses demandes d'amis ou en la bloquant

# 2

## Prévenir

Les jeunes peuvent être alternativement auteur et victime de harcèlement : **60% des jeunes harceleurs disent être également victimes du harcèlement** et sur le même mode [classique et/ou en ligne].

La prévention auprès des jeunes est par conséquent le moyen le plus efficace de lutter contre toute forme de harcèlement.

**Pour prévenir le cyber-harcèlement dans votre établissement, appliquez une méthode S.U.R.**

## **écurité personnelle**

### **Protéger ses informations personnelles**

Il s'agit de rappeler aux élèves ce que sont les informations personnelles. Les enfants et les adolescents fournissent tous ces éléments trop facilement sur leur profil alors qu'ils ne le font pas dans la vie « réelle ».

Les éléments constituant les informations personnelles, en dehors du nom, du prénom ainsi que de l'âge (souvent obligatoires à l'inscription) ne doivent pas être divulgués.

### **Gérer les paramètres de confidentialité**

Les réseaux sociaux permettent aux jeunes de choisir qui a accès à leur profil. Pour être en sécurité, il faut paramétrer un maximum d'éléments au niveau le plus restrictif.

### **Confidentialité du mot de passe**

Entre amis, les jeunes s'échangent facilement leurs identifiants internet. En cas de conflit, la connaissance de ces informations facilite une vengeance qui peut passer par l'usurpation d'identité.

Comme une brosse à dent, un mot de passe doit rester strictement privé et ou confidentiel.

# utilisation encadrée

## **L'utilisation du téléphone mobile au sein des établissements**

L'utilisation du téléphone mobile au sein de l'établissement doit être encadrée. Les règles qui la régissent doivent être impérativement inscrites dans le règlement intérieur, conformément à l'article L. 511-5 du code de l'Éducation.

## **Vérifier l'efficacité du système de filtrage de l'établissement**

Chaque établissement scolaire doit protéger son réseau informatique. Les systèmes de filtrage d'Internet permettent de bloquer entre autre l'accès aux réseaux sociaux et sites communautaires.

De nombreux établissements filtrent les contenus à l'aide d'une liste noire qui répertorie les sites ou URL inappropriés. Cette liste est fournie par l'Université de Toulouse :  
<http://cri.univ-tlse1.fr/blacklists/>

Les petites structures peuvent utiliser le système de filtrage fourni gratuitement par leur fournisseur d'accès à Internet.

**Net Ecoute 0820 200 000\*** vous accompagne pour installer et configurer convenablement le filtrage des contenus inappropriés.

# **R**espect

**Pour éviter de voir sa responsabilité civile ou pénale engagée lorsque l'on utilise les nouveaux modes de communication, voici quelques conseils.**

## **Respecter la vie privée**

Il s'agit de rappeler aux élèves ce que sont les limites à la liberté d'expression dans le respect du tiers et qu'il est impératif de respecter la vie privée des autres pour pouvoir prétendre au respect de son espace personnel.

## **Réfléchir avant de publier**

Ce n'est pas parce que l'on écrit en ligne ou via un mobile, que l'on peut insulter ou menacer impunément quelqu'un.

### **Les principaux éléments constitutifs de la vie privée**

l'identité physique, sexuelle et civile, les coordonnées, le mode de vie, la famille, les amis, les relations amoureuses, les convictions personnelles et religieuses, la santé, l'image.

**Pour plus d'informations et de conseils contacter Net Ecoute au 0820 200 000\*.**

## **Respecter le droit à l'image**

Le droit à l'image permet à tout individu de faire retirer des photos le représentant, pour lesquelles il n'aurait pas donné d'autorisation de diffusion.

# 3

## Réagir

Etre attentif aux changements de comportement des élèves et savoir leur apporter soutien et assistance permet de limiter le cyber-harcèlement.

**Le cyber-harcèlement est un comportement que les jeunes élèves pratiquent souvent à l'abri du regard des adultes (parents, éducateurs). Certains signes peuvent vous aider à le repérer :**

| chez la victime                                   | chez les auteurs et participants                                              |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Anxiété, crainte                                  | Attitude agressive / provocante et vision positive de ce type de comportement |
| Faible estime de soi, commentaires négatifs       | Faible empathie                                                               |
| Plaintes récurrentes                              | Cercle d'amis agressifs ou qui participent au harcèlement                     |
| Baisse d'intérêt pour les activités               | Ne reconnaît pas l'impact de ses actes                                        |
| Troubles du sommeil, fatigue                      | Utilisation de nombreux comptes en ligne ou un compte qui n'est pas le sien   |
| Retards / oubli de matériel                       |                                                                               |
| Baisse des résultats scolaires, absences          |                                                                               |
| Menaces (se faire du mal ou faire mal aux autres) |                                                                               |
| Isolement du groupe / repli sur soi               |                                                                               |

Il est important de ne pas minimiser les incidents, une assistance rapide et appropriée permet d'éviter que les conflits ne s'aggravent.

**En cas de doute, pour toutes vos question, appelez Net Ecoute 0820 200 000\*.**

- — Rassurer la victime**  
Elle n'est pas coupable, cela peut arriver à n'importe qui.
- — Evaluer la situation**  
Demander à la victime de présenter clairement les faits.
- — Rassembler les éléments concrets**  
Enregistrer et imprimer les éléments concrets constitutifs du harcèlement (captures d'écrans, sms, courriels...).
- — Supprimer le contenu**  
Les services en ligne proposent des règles et des boutons de signalement des contenus et des individus.
- — Identifier les acteurs**  
L'identité du harceleur est souvent apparente dans l'origine des messages (si ce n'est pas le cas le dépôt de plainte est obligatoire).
- — Entamer le dialogue avec la/les personnes éditrices**  
Demander au(x) auteur(s) de retirer le contenu et de présenter des excuses auprès de la victime si cela se passe au sein de l'établissement.
- — Informer l'équipe éducative**  
Rassembler les informations disponibles sur les élèves concernés et protéger la victime.
- — Prévenir les parents**  
A ce stade il est impératif d'engager la responsabilité des représentants légaux de l'élève victime comme ceux du ou des élèves auteurs.
- — Réunir la commission éducative et prononcer des mesures éducatives**  
Réunir les parties prenantes pour résoudre la situation au sein de l'établissement, prendre éventuellement les mesures éducatives appropriées et organiser des interventions pédagogiques à destination des élèves et des parents en sollicitant e-Enfance.
- — Engager éventuellement une procédure disciplinaire**

Seuls les représentants légaux de la victime peuvent aussi entamer des démarches de nature judiciaire afin d'identifier le harceleur et/ou de voir engager des poursuites pénales.