



Cyber-harcèlement

Le cyber-harcèlement est toute forme de harcèlement qui a lieu sur Internet ou via un smartphone ou des tablettes numériques.

Le harcèlement est un comportement agressif intentionnel qui repose sur un déséquilibre de pouvoir. Le plus souvent, il se répète sur la durée. De plus en plus, harcèlement et cyber-harcèlement se produisent conjointement, comme dans le cas d'un harcèlement en milieu scolaire qui se poursuit dans le monde numérique de l'enfant.

Souvent, par rapport au harcèlement dans le « monde réel », un facteur clé du cyber-harcèlement tient à sa visibilité auprès d'un public large de témoins, qui sont conscients du harcèlement même s'ils n'y participent pas, et souvent la victime peut avoir l'impression qu'il n'existe nulle part où se cacher et aucun moyen de s'échapper. Cette situation est aggravée par le sentiment d'anonymat que Internet procure, ce qui signifie que certaines victimes ne parviennent pas à identifier les auteurs du harcèlement dont elles font l'objet.

LES FORMES DU CYBER-HARCELEMENT

Tout comme le harcèlement dans le « monde réel », le cyber-harcèlement peut se manifester de diverses façons. Quelques exemples de cyber-harcèlement :

- L'envoi de messages ou d'e-mails de harcèlement
- La publication sur Internet de photos privées d'autrui
- La propagation de rumeurs
- Des remarques désobligeantes
- La création d'un faux compte sur les réseaux sociaux dans le but de ridiculiser quelqu'un
- L'exclusion sociale (par exemple d'un groupe en ligne ou d'un forum)

L'auteur de cyber-harcèlement peut être un majeur ou un mineur, et peut utiliser des fonctions qui lui permettent de garder son anonymat.

PRISE DE CONTACT DIRECTEMENT PAR L'ENFANT

Un jeune victime de cyber-harcèlement peut se sentir menacé et bouleversé. Félicitez l'enfant d'avoir pris contact et saluez son courage à parler ouvertement de ses inquiétudes et de ses sentiments. Il est essentiel de rassurer le jeune en lui disant qu'il a pris la bonne décision et que vous êtes là pour l'écouter et l'aider. Il est tout aussi important

de veiller à bien lui dire qu'il n'est pas fautif ni à blâmer.

Énoncez clairement la position de votre ligne d'assistance aux enfants en ce qui concerne la confidentialité, pour que l'enfant sache ce qu'il va advenir des informations qu'il va vous donner. Expliquez-lui notamment que tout ce qu'il vous confie restera privé, à moins qu'il ne vous dise quelque chose qui vous fait penser qu'il court un danger et que vous pouvez faire quelque chose pour l'aider, auquel cas vous lui indiquerez les mesures que vous allez prendre.

Mettez l'enfant en confiance en lui consacrant le temps et l'espace nécessaires pour qu'il se confie davantage et vous divulgue plus d'informations encore. Ne manquez pas de reconnaître l'impact émotionnel de ce qui est arrivé, et veillez à ne pas tirer de conclusions hâtives de la situation.

Apportez-lui votre soutien. En plus de collecter des informations sur la nature du harcèlement, essayez de comprendre les effets émotionnels que celui-ci a pu avoir sur l'enfant, pour l'aider à y faire face, et au besoin relayer ces informations et assurer sa sécurité si nécessaire. Les questions que vous posez doivent être claires et ouvertes, par exemple :

- Depuis combien de temps ce harcèlement dure-t-il ?
- Des menaces ont-elles été proférées par quelqu'un désireux de te faire mal ?

C'est en écoutant l'enfant que vous serez en mesure de mieux évaluer les risques potentiels auxquels il est confronté (existe-t-il actuellement une menace ou non), ainsi que de cerner les options disponibles à l'enfant pour remédier au problème.

Si lors du contact, l'enfant ne souhaite pas entrer dans les détails, encouragez-le à vous rappeler plus tard : donnez-lui le temps et l'espace qu'il lui faut.

Discutez des options pratiques (voir ci-dessous).

PRISE DE CONTACT PAR UN PARENT/TUTEUR

Félicitez le parent/tuteur de sa démarche. Il est probable qu'il se sente assailli par toutes sortes d'émotions depuis qu'il a appris que son enfant est victime de harcèlement. Il peut ressentir de la colère, de la confusion, de la peur et il est possible même qu'il se sente coupable.

Ce qui prime avant tout, c'est qu'il comprenne bien que la situation n'est ni de sa faute ni de celle de son enfant.

Encouragez le parent à essayer de garder son calme, d'éviter de porter des jugements et de s'abstenir de toute solution prise à la hâte. Conseillez-lui particulièrement de ne pas interdire à son enfant d'avoir accès à Internet : une telle mesure aurait comme conséquence la plus probable que l'enfant s'abstiendra de lui parler de problèmes futurs de crainte d'être privé de vie numérique.

Offrez au parent réconfort, une écoute attentive et un lieu sûr pour cerner le problème. Il peut être utile de demander au parent d'exprimer sa plus grande crainte : une prise de contact pour faire part du cyber-harcèlement dont son enfant est victime peut également être liée à des préoccupations plus larges le concernant, du type tendances à l'automutilation ou à des pensées suicidaires, qui nécessitent un examen plus approfondi.

Aidez le parent à comprendre les liens qui peuvent exister entre le cyber-harcèlement et un harcèlement dans le « monde réel » en milieu scolaire/dans ses relations sociales. Discutez avec le parent des solutions possibles pour solliciter l'appui de l'école dans laquelle l'enfant est scolarisé.

Proposez au parent des conseils pratiques (voir ci-dessous) et rappelez-lui que votre ligne d'assistance aux enfants est à la disposition de son enfant qui peut appeler pour demander de l'aide. Insistez bien sur le fait que le contenu de toute conversation avec l'enfant restera confidentiel, à moins que l'enfant ne vous donne son consentement d'en parler au parent.

Si le parent/tuteur appelle parce qu'il soupçonne que son enfant est victime de harcèlement ou de cyber-harcèlement, ou parce qu'il a appris que c'est le cas à partir d'une source autre que son enfant, le parent dispose de plusieurs options pour encourager l'enfant à en parler. Suggérez-lui les approches suivantes :

- **Choisissez le bon moment avec soin.** Ne donnez pas à votre enfant l'impression d'être piégé ou d'être tenu de rendre des comptes.
- **Trouvez un endroit calme.** Si votre enfant a sur lui de vous faire part de quelque chose qui le préoccupe, faites en sorte que votre conversation ne soit pas interrompue.
- **Posez des questions.** Essayez de ne pas porter de jugement et donnez à votre enfant la possibilité de répondre. Essayez de maintenir une conversation fluide.
- **Rassurez votre enfant.** Dites à votre enfant que vous croyez en lui et que vous êtes là pour l'aider.

Il est important que vous discutiez avec lui de l'impact émotionnel potentiel que le harcèlement et le cyber-harcèlement peuvent avoir sur lui : c'est un moyen d'aider le parent à rester vigilant aux manifestations qu'il peut présenter tout en offrant du soutien à son enfant. Posez au parent les questions suivantes :

- A-t-il remarqué des changements de comportement chez son enfant ?
- S'inquiète-t-il de la santé mentale de l'enfant, maintenant ou depuis quelque temps déjà.

Ces informations vous éclaireront pour décider s'il est opportun d'avoir recours à d'autres services de soutien. Ne manquez pas de demander au parent d'être attentif à tout changement de comportement ultérieur de son enfant, même si à ce stade le parent n'a remarqué aucun changement visible.

CONSEILS PRATIQUES :

Prenez le temps de discuter avec l'enfant d'options pratiques qui pourraient lui être utiles en fonction du contexte spécifique dont vous discutez.

Discutez des options techniques que l'enfant pourrait envisager d'utiliser : par exemple, ajuster les paramètres de sécurité et de confidentialité afin d'éviter des harcèlements futurs, et bloquer le ou les auteurs du harcèlement.



SIÈGE DE LA GSMA

Floor 2, 5 The Walbrook Building, 25 Walbrook, London, EC4N 8AF, Royaume-Uni
Tél : +44 (0)20 7356 0600

© GSMA 2016

Discutez avec l'enfant de la possibilité de signaler ou non le harcèlement aux autorités. Explorez les options disponibles, que ce soit par l'intermédiaire du centre de sécurité du prestataire de service ou d'une autre autorité compétente, comme l'école de l'enfant par exemple. Encouragez l'enfant à conserver tout élément de preuve à l'appui du signalement qu'il pourrait faire : captures d'écran et historique des « chats ».

Envisagez la possibilité de créer un réseau de soutien au sein de son environnement propre, par exemple en parlant à un enseignant en qui il a confiance à l'école ou à un parent.

SIGNAUX D'ALARME :

- L'enfant exprime des pensées suicidaires, des intentions d'automutilation ou manifeste un traumatisme émotionnel.
- L'enfant fait l'objet de menaces ou est victime de chantage.

Si des signaux d'alerte se manifestent lors de votre conversation, observez la procédure standard de recours en faisant intervenir les forces de l'ordre, les services de protection de l'enfance, etc., s'il y a lieu de le faire.



SIÈGE DE LA GSMA

Floor 2, 5 The Walbrook Building, 25 Walbrook, London, EC4N 8AF, Royaume-Uni
Tél : +44 (0)20 7356 0600

© GSMA 2016