

## 5. Internet – Répondre aux défis actuels

---

” « Refuser de reconnaître leurs droits fondamentaux aux individus, c’est remettre en cause leur humanité même »

*Nelson Mandela, lauréat du prix Nobel de la paix en 1993, militant antiapartheid, président de l’Afrique du Sud de 1994 à 1999*

« Les droits de chaque individu sont amoindris si ceux d’un seul homme sont menacés »

*John F. Kennedy, président des États-Unis de 1961 à 1963*

### LISTE DE POINTS À VÉRIFIER :

---

#### 19. CYBERCRIMINALITÉ : SPAM, LOGICIELS MALVEILLANTS, FRAUDE ET SÉCURITÉ

---

Avez-vous défini des mots de passe solides et différents pour chacun de vos comptes et mis en place une authentification à deux facteurs ?

Avez-vous étudié les paramètres de sécurité de vos appareils/comptes ?

Votre système d’exploitation et vos applications sont-ils à jour ?

Avez-vous effectué une sauvegarde de vos données les plus importantes ?

#### 20. CLASSIFICATION/ÉTIQUETAGE ET FILTRAGE

---

Avez-vous réfléchi aux conséquences du filtrage au plan culturel et moral ?

Connaissez-vous la différence entre une « liste noire » et une « liste blanche » ?

Connaissez-vous les systèmes d’étiquetage/classification les plus couramment utilisés pour le contenu destiné aux enfants, et leur signification ?

#### 21. HARCÈLEMENT EN LIGNE : INTIMIDATION, TRAQUE ET TROLLING

---

Votre famille ou votre établissement scolaire ont-ils mis en place des règles claires qui permettent aux enfants de comprendre les conséquences d’une éventuelle implication dans des actes de harcèlement en ligne ?

Protégez-vous suffisamment vos données personnelles ? De nombreux problèmes rencontrés en ligne résultent du partage inconsidéré de photos et d’informations.

Avez-vous cherché des moyens de développer votre intelligence sociale et émotionnelle pour surmonter les difficultés liées à l’anonymat des communications sur Internet, qui facilite de manière générale les actes d’intimidation, le trolling et le harcèlement ?

#### 22. OBTENIR DE L’AIDE

---

Vos enfants/élèves savent-ils vers qui se tourner pour signaler des contenus illicites ?

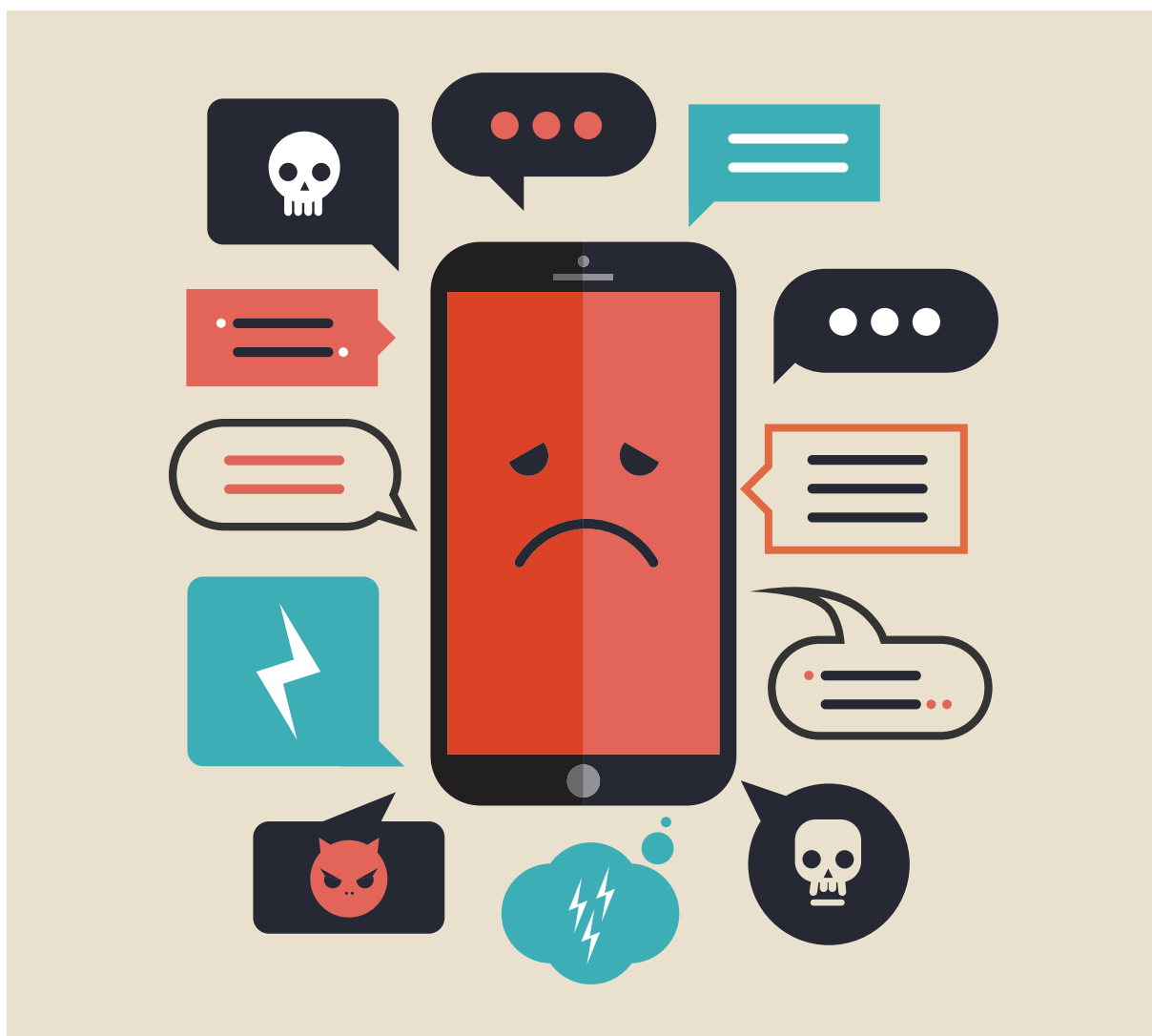
Regardez-vous les statistiques fournies par les numéros d’urgence pour comprendre les nouvelles tendances et nouveaux risques dans le cyberspace ?

Quelles sont les cinq principales compétences numériques qui vous protégeront le mieux en ligne ?

Comprenez-vous suffisamment la géolocalisation et le Bluetooth pour utiliser vos appareils mobiles dans les meilleures conditions de confort et de sécurité ?

L’apprentissage mobile et les porte-monnaie électroniques sur appareils mobiles révolutionnent notre façon d’apprendre, de travailler et d’acheter. Que savez-vous de ces évolutions récentes ?

## Harcèlement en ligne : intimidation, traque et trolling



Internet et les technologies atteignant un public toujours plus large, les tentatives de harcèlement se multiplient elles aussi.

D'après une étude menée en 2014 auprès d'adultes américains par le PEW Research Center, il existe au moins six formes différentes de harcèlement en ligne : les injures, les tentatives délibérées de mettre une personne dans l'embarras, les menaces physiques, le harcèlement continu, le harcèlement sexuel ou la traque. Dans la même étude, les chercheurs ont souligné cinq faits majeurs à propos du harcèlement en ligne :

1. Parmi les personnes interrogées, 40 % des Internautes avaient personnellement été victimes de harcèlement en ligne.
2. Les jeunes adultes sont le groupe démographique le plus exposé au harcèlement en ligne.
3. Les femmes et les hommes n'ont pas le même vécu quant au harcèlement en ligne.
4. La moitié des personnes victimes de harcèlement en ligne ne connaissent pas l'auteur des faits.
5. Les médias sociaux étaient les lieux de harcèlement les plus fréquemment cités.

■ Le harcèlement en ligne consiste à tenir de manière répétée et ciblée des propos injurieux ou médisants à l'encontre de certaines personnes. Il peut prendre différentes formes parmi lesquelles la cyberintimidation et la traque en ligne, le trolling ou la diffusion de propos haineux.



## CYBERINTIMIDATION

- L'Organisation mondiale de la santé reconnaît l'intimidation comme une forme de violence, celle-ci étant définie comme « l'usage délibéré ou la menace d'usage délibéré de la force physique ou psychologique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un maldéveloppement ou une carence » (Organisation mondiale de la santé - 2002) *Rapport mondial sur la violence et la santé : résumé*<sup>1</sup>.
- L'intimidation est un acte commis à l'encontre d'une personne en vue de lui nuire, qui se répète sous différentes formes au fil du temps. Parents et enfants n'ont généralement pas la même perception de l'étendue de ce problème.
- L'intimidation peut être physique ou verbale, sexuelle, basée sur des préjugés, ou prendre d'autres formes comme l'agression relationnelle, l'extorsion et la cyberintimidation.
- La cyberintimidation désigne les manœuvres d'intimidation par Internet ou par téléphone mobile, ce qui inclut l'envoi de messages et courriers électroniques ou la publication, sur des forums et salons de discussion, de commentaires insultants ou malveillants, voire la conception de sites complets dans l'intention de nuire à une personne ou à un groupe en particulier.
- Les auteurs de tels actes utilisent également les téléphones portables pour prendre des photos compromettantes d'autres personnes et envoyer des SMS ou MMS blessants. Par rapport aux formes « classiques » d'intimidation, celles qui se déroulent en ligne ont un impact beaucoup plus important car leurs auteurs sont confortés par un sentiment d'anonymat et leurs victimes n'ont aucune possibilité de se soustraire à leur persécuteur : elles peuvent être attaquées jour et nuit, où qu'elles se trouvent.
- La traque en ligne est l'utilisation d'Internet ou d'autres moyens électroniques pour suivre ou harceler une personne, un groupe ou une organisation<sup>2</sup>.
- Le trolling est l'acte de créer des problèmes sur Internet en entamant des querelles, en fâchant ses interlocuteurs ou en publiant des messages incendiaires, inutiles ou hors sujet dans une communauté en ligne comme un groupe d'information<sup>3</sup> ou un blog.
- Le trolling est pratiqué dans l'intention délibérée de provoquer une réaction émotive chez les lecteurs ou d'interrompre par d'autres moyens une discussion normale sur un sujet<sup>4</sup>.
- La traque en ligne, le trolling et la cyberintimidation étant généralement inclus dans le harcèlement en ligne, les recommandations et informations ci-après sont à appliquer au cas par cas.



## IMPORTANCE DE LA RÉSILIENCE ET DE L'APPRENTISSAGE SOCIAL ET ÉMOTIONNEL

- Travailler sur la résilience et le bien-être social et émotionnel est essentiel pour aider les jeunes à se protéger contre les manœuvres d'intimidation et autres comportements agressifs en ligne.
- Un climat positif au sein de l'établissement ou de la communauté peut atténuer le phénomène d'intimidation en ligne et en classe et plus généralement, le harcèlement en ligne.
- Les parents peuvent aider leurs enfants à développer leur résilience en renforçant leur conscience et leur estime de soi, en leur montrant qu'ils sont acceptés et aimés tels qu'ils sont, en leur expliquant comment s'adapter et faire face aux situations difficiles, en suscitant des émotions positives,

1. [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_fr.pdf?ua=1](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_fr.pdf?ua=1)

2. <https://en.wikipedia.org/wiki/Cyberstalking>

3. [https://en.wikipedia.org/wiki/Usenet\\_newsgroup](https://en.wikipedia.org/wiki/Usenet_newsgroup) ; [https://fr.wikipedia.org/wiki/Salon\\_de\\_discussion](https://fr.wikipedia.org/wiki/Salon_de_discussion)

4. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Troll\\_\(Internet\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Troll_(Internet))

en mettant du rire et du plaisir dans leur vie, en insistant sur les compétences de résolution de problèmes, en leur apprenant à être réactifs et en leur montrant l'importance de l'empathie.



## CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ET RISQUES

- L'intimidation et le harcèlement peuvent saper le moral de toute une classe et créer un climat de crainte et de méfiance rendant l'apprentissage quasi impossible.
- Les problèmes les plus fréquemment rencontrés chez les victimes d'intimidation ou de harcèlement sont la dépression, l'anxiété, la faible estime de soi, les difficultés d'adaptation sociale et l'isolement.
- Chez les auteurs de tels actes, on observe souvent un renforcement de l'anxiété, un risque d'échec scolaire, d'autres comportements délinquants et une probabilité accrue de criminalité à l'âge adulte.
- L'une des mesures préventives permettant d'éviter que l'intimidation ou le harcèlement ne deviennent un problème dans votre établissement consiste à intégrer dans le programme d'études des questions comme la gestion des relations sociales, l'apprentissage de la maîtrise de soi et les techniques de résolution des conflits. Bien choisis, ces modules permettront aux enfants et aux adolescents de se découvrir des talents de médiateur et de réduire le risque que des conflits mineurs ne dégénèrent en comportements menaçants, que ce soit en ligne ou dans le monde « réel ».
- Votre établissement devrait se doter d'une politique claire (communément appelée « charte de bon usage »)<sup>5</sup> – pour définir quand et comment les élèves et le personnel pourront utiliser Internet et leurs téléphones portables à l'école. Ce document devrait interdire expressément tous propos et comportements vulgaires, d'intimidation ou de harcèlement et énoncer clairement les sanctions auxquelles s'exposent directement ceux qui n'utiliseraient pas Internet ou leur téléphone portable conformément aux règles.
- Il devrait y avoir une procédure permettant de consigner les usages d'Internet et notamment de savoir qui est en ligne, quand et où, bien que cela puisse poser quelques problèmes en matière de protection des données.
- Les élèves doivent avoir pour instruction de rompre tout contact avec celui qui les harcèle ou les met mal à l'aise lorsqu'ils sont en ligne.
- Les élèves doivent signaler immédiatement tout incident à un adulte de confiance et si possible, lui montrer le matériel incriminé. L'adulte suivra alors la procédure fixée par l'établissement.
- Cette procédure doit être la même que lorsqu'un enfant est victime de harcèlement dans la vie réelle. Il doit interrompre toute relation avec son bourreau et parler de l'incident à un adulte de confiance. Il ne doit jamais se sentir seul face à son problème ou avoir le sentiment de devoir le régler lui-même.

■ En résumé, la politique de l'établissement scolaire en matière d'utilisation d'Internet et du téléphone portable devrait inclure des méthodes d'intervention telles que la résolution des conflits, la formation des élèves et du personnel sur la conduite à tenir en cas de harcèlement en ligne, la mise à disposition d'un soutien positif aux victimes et, si possible, un accompagnement des auteurs de ces actes afin de les aider à modifier leur comportement. Si de telles dispositions sont prises, l'établissement ne devrait pas avoir trop de difficultés à gérer les problèmes d'intimidation ou de harcèlement et à lutter contre ces phénomènes.

5. [https://en.wikipedia.org/wiki/Acceptable\\_use\\_policy](https://en.wikipedia.org/wiki/Acceptable_use_policy)



## MODE D'EMPLOI

De tout temps, les éducateurs ont dû faire face aux cas d'intimidation et de harcèlement à l'intérieur ou à l'extérieur de la classe. Il est impératif de comprendre aujourd'hui le rôle que peut jouer Internet dans ce type d'actes.

- On demande aux élèves d'être capables d'assumer les conséquences de leurs actes, mais le fait est que l'intimidation et le harcèlement ont tendance à réduire l'estime de soi. Lorsqu'une personne est victime d'intimidation ou de harcèlement, elle apprend moins bien car elle ne parvient plus à se concentrer, se sent menacée et perd confiance en elle-même.
- Les élèves qui se sentent menacés (que ce soit en ligne ou dans le monde réel) ont besoin de l'aide d'un adulte de confiance. Cela ne doit pas faire perdre de vue la nécessité d'assurer également un accompagnement de l'agresseur pour qu'il ne reproduise plus ce comportement.
- La gestion des cas d'intimidation et de harcèlement doit faire l'objet d'une approche globale qui implique de discuter ouvertement, au sein de la famille ou en classe, de la nature et des causes potentielles de ces agissements intolérables, ainsi que sur les mesures qui peuvent être prises collectivement pour y remédier.
- L'intimidation et le harcèlement sont des problèmes sociaux. Il est de la responsabilité des enseignants et des parents d'enquêter sur les allégations de tels comportements et de tout mettre en œuvre au sein de la famille ou en classe pour assurer les meilleures conditions d'apprentissage possible, en cours, en récréation ou en ligne.
- Les enseignants doivent être formés à la dynamique de l'intimidation et du harcèlement et à la manière dont Internet et les téléphones portables sont utilisés pour persécuter les autres. Ils doivent apprendre à en détecter les signes à la fois chez les victimes et les harceleurs et à adopter la bonne attitude dans chaque situation.
- Les établissements scolaires devraient prévoir des lignes directrices spécifiques. Il serait judicieux d'intégrer des mesures de prévention dans leurs politiques relatives à Internet pour traiter les cas d'intimidation et de harcèlement.
- Les quatre règles d'or suivantes sont à adopter par les élèves face à la cyberintimidation et au cyberharcèlement :
  1. Faire une copie des contenus incriminés si possible.
  2. Ne pas transférer ces contenus à des tiers.
  3. Éteindre l'appareil récepteur (ordinateur ou téléphone portable).
  4. Signaler l'incident à un adulte de confiance.



## SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS EN CLASSE

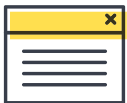
- **Jeu de rôles** : les élèves se voient proposer un exercice de simulation d'une résolution de conflit. L'enseignant répartit les rôles et crée des groupes au sein desquels les élèves ont pour mission de régler un différend. Les rôles sont ensuite inversés pour leur permettre d'adopter plusieurs points de vue sur la même situation.
- **Groupes de discussion** : les élèves participent à des groupes de discussion pour évaluer leur participation au travail de groupe, échanger leurs impressions sur des points comme l'intimidation en général, les règles de conduite sur Internet et la question des responsabilités.



## BONNES PRATIQUES

Voici quelques idées pour faire face aux cas d'intimidation en ligne et de harcèlement par courrier électronique ou autres messages :

- Apprenez aux élèves à ne pas ouvrir les messages provenant de sources inconnues.
- S'ils constatent en ouvrant un courrier électronique ou un SMS que son contenu est injurieux ou choquant, ils sont invités à en effectuer une copie et à la montrer à un adulte de confiance. Il convient de ne jamais répondre à ce type de messages car cela ne ferait qu'encourager l'auteur des faits à persévérer dans cette voie.
- Si une personne continue d'envoyer ce type de messages et qu'il est possible (grâce à l'adresse de courrier électronique) de déterminer d'où ils ont été envoyés, le harcèlement devra être signalé immédiatement en contactant le fournisseur d'accès<sup>6</sup> ou l'opérateur de téléphonie mobile concernés.
- Les politiques de l'établissement scolaire sur l'intimidation et/ou les chartes de bon usage devraient contenir des dispositions sur la manière de gérer les situations dans lesquelles des élèves sont impliqués dans le harcèlement en ligne.
- Les élèves doivent savoir qu'ils peuvent à tout moment s'adresser à un parent, un enseignant ou un autre adulte de confiance s'ils sont victimes de harcèlement en ligne ou par téléphone. Cette personne doit prendre au sérieux le récit de la victime et la rassurer.
- Expliquez aux auteurs des tentatives d'intimidation ou de harcèlement que leur comportement est intolérable et qu'il doit cesser immédiatement, mais renseignez-vous également sur leurs motivations. Oseraient-ils dire ou faire les mêmes choses dans la vie réelle ?
- Les parents doivent systématiquement être informés du fait que leur enfant est victime ou auteur d'intimidations. Si un tyran persécute ses victimes sur Internet ou à partir de son téléphone portable, il est probable que ses agissements ne s'arrêtent pas à la grille de l'école et se poursuivent de chez lui.
- ENABLE<sup>7</sup> (European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environments) est un projet financé par l'Union européenne qui fournit des informations détaillées sur les meilleures méthodes de lutte contre les actes d'intimidation et promeut l'apprentissage social et émotionnel tout en proposant des supports d'information pour les parents et des outils de formation par les pairs pour les écoles.



## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- La page web du Conseil de l'Europe « Halte au harcèlement » met à disposition des outils pour lutter contre les actes d'intimidation : [www.coe.int/en/web/edc/beat-bullying](http://www.coe.int/en/web/edc/beat-bullying).
- NoBullying.com propose des ressources sur l'intimidation, en ligne et hors ligne : <http://nobullying.com/>.
- Le site web Smile of the Child, basé en Grèce, propose de l'aide pour tous les problèmes que les enfants peuvent rencontrer au quotidien : <http://www.hamogelo.gr/1.2/home>.
- « Stomp Out Bullying » : <http://www.stompoutbullying.org> « Stop bullying now! » est un site web américain qui vise à combattre le phénomène d'intimidation : <http://www.stopbullyingnow.com/>.
- #DeleteCyberbullying est une application interactive sous Android donnant des conseils sur la cyberintimidation : <https://deletecyberbullying.wordpress.com/app/>.

6. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Fournisseur\\_d'accès\\_à\\_Internet](https://fr.wikipedia.org/wiki/Fournisseur_d'accès_à_Internet)

7. <http://enable.eun.org/about-enable-french>

- Childnet International donne des conseils et informations : <<http://tna.europarchive.org/20080108001302/http://www.teachernet.gov.uk/wholeschool/behaviour/tacklingbullying/cyberbullying/>>.
- « Know the risks: challenging cyber bullying » est destiné aux parents et aux enseignants : <[http://web.archive.org/web/20100923133231/http://www.media-awareness.ca/english/teachers/wa\\_teachers/safe\\_passage\\_teachers/risks\\_bullying.cfm](http://web.archive.org/web/20100923133231/http://www.media-awareness.ca/english/teachers/wa_teachers/safe_passage_teachers/risks_bullying.cfm)>.
- « What is cyber bullying? » est un site web du gouvernement australien sur lequel on trouve des conseils aux familles : <[http://web.archive.org/web/20090703064421/http://www.netalert.gov.au/advice/risks/cyberbullying/What\\_is\\_cyber\\_bullying.html](http://web.archive.org/web/20090703064421/http://www.netalert.gov.au/advice/risks/cyberbullying/What_is_cyber_bullying.html)>.
- Signalez les actes d'intimidation et contenus préjudiciables au réseau Insafe : <<http://www.betterinternetforkids.eu>>.
- Le PEW Research Center a publié le résumé de ses conclusions sur le harcèlement en ligne pour l'année 2014 : <<http://web.archive.org/web/20160703044152/http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment/>>.
- Le mouvement No Hate Speech est une campagne de jeunesse du Conseil de l'Europe : <<http://www.nohatespeechmovement.org/>>.
- Pour plus d'informations sur l'intimidation et des plans de cours, outils pour les parents et kits de formation des pairs, voir le site : <<http://enable.eun.org>>.