



# CYBERHARCÈLEMENT:

## Risque du virtuel, impact dans le réel

Observatoire des Droits de l'Internet

# **Cyberharcèlement:**

**Risque du virtuel, impact dans le réel**

**Sauf exceptions prévues explicitement par la loi, aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite, stockée dans un fichier automatisé ou publiée, de quelle que façon que ce soit, sans l'autorisation formelle et préalable des éditeurs.**

**La rédaction s'est efforcée de vérifier la fiabilité de l'information publiée. Ni les auteurs, ni les éditeurs, ni aucune autre personne qui a contribué à la réalisation de cette publication ne peuvent être tenus pour responsables des dommages qui surviendraient à la suite de l'utilisation d'informations contenues dans cet ouvrage.**

**Février 2009**

**N° dépôt légal  
D2009/1226/02**

## **Partie I:**

### **Rapport de recherche sur le Cyberharcèlement**

## **Partie II:**

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

## **Partie III:**

### **Fiches pratiques**



## **Partie I:**

# **Rapport de recherche sur le Cyberharcèlement**



## **Table des matières**

<b>Concernant les auteurs</b>	<b>9</b>
<b>Remerciements</b>	<b>11</b>
<b>Préambule</b>	<b>13</b>
<b>1. Introduction</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Définition</b>	<b>20</b>
<b>1.1.1 Du harcèlement classique à une définition du cyberharcèlement</b>	<b>21</b>
<b>1.1.2 Vers une typologie de la cyber-agression</b>	<b>25</b>
<b>1.2 Suivant la répartition des formes de cyberharcèlement</b>	<b>27</b>
<b>1.2.1 Harcèlement direct</b>	<b>27</b>
<b>1.2.2 Harcèlement indirect</b>	<b>29</b>
<b>1.2.3 Classification alternative de Smith</b>	<b>30</b>
<b>1.3 L'ampleur du problème du cyberharcèlement</b>	<b>31</b>
<b>1.3.1 Le cyberharcèlement en Belgique</b>	<b>31</b>
<b>1.3.2 Le cyberharcèlement dans le contexte international</b>	<b>34</b>
<b>1.3.3 Méta-analyse de l'ampleur du cyberharcèlement</b>	<b>36</b>
<b>1.4 Rôles et profils</b>	<b>37</b>
<b>1.4.1 Profil du cyberharceleur</b>	<b>38</b>
<b>1.4.2 Profil de la victime en ligne</b>	<b>42</b>
<b>1.5 Conséquences du cyberharcèlement</b>	<b>45</b>
<b>1.5.1 Comparaison entre le harcèlement traditionnel et le cyberharcèlement suivant leurs conséquences</b>	<b>45</b>
<b>1.5.2 Conséquences du cyberharcèlement pour les victimes</b>	<b>47</b>
<b>1.5.3 Conséquences du (cyber)harcèlement pour les harceleurs</b>	<b>48</b>
<b>1.5.4 Conséquences du (cyber)harcèlement pour les participants/condisciples</b>	<b>48</b>
<b>1.6 Perception du cyberharcèlement</b>	<b>50</b>

<b>1.7 Réaction au cyberharcèlement</b>	<b>51</b>
<b>1.8 Conclusion</b>	<b>52</b>
<b>2. Vers une approche ciblée du cyberharcèlement</b>	<b>55</b>
<b>2.1 Prévention</b>	<b>56</b>
<b>2.1.1 Théorie de la prévention</b>	<b>57</b>
<b>2.1.2 Prévention du (cyber) harcèlement : une approche uniforme pour les différents types de harcèlements ?</b>	<b>58</b>
<b>2.1.3 Whole School Policy</b>	<b>61</b>
<b>2.1.4 Conclusions</b>	<b>80</b>
<b>2.2 Sanction / Répression du cyberharcèlement</b>	<b>83</b>
<b>2.2.1. Sanctions pénales</b>	<b>83</b>
<b>2.2.2 Responsabilité civile</b>	<b>102</b>
<b>2.2.3 Responsabilité civile et pénale de certains prestataires de service sur les réseaux</b>	<b>113</b>
<b>2.2.4. Sanctions contractuelles</b>	<b>123</b>
<b>2.2.5. Sanctions disciplinaires</b>	<b>139</b>
<b>2.2.6. Synthèse des aspects juridiques du cyberharcèlement</b>	<b>145</b>
<b>3. Conclusions et recommandations</b>	<b>148</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>157</b>

## Concernant les auteurs

Le **prof. dr. Michel Walrave** est professeur lié au département des Sciences de la communication de l'Université d'Anvers. Il est responsable du [Onderzoeksgroep Strategische Communicatie](#) (Groupe de recherche sur la Communication stratégique) qui effectue des études sur notamment les applications et les conséquences de la société de l'information (dont l'e-marketing, l'e-privacy, l'e-government, le télétravail). Il enseigne la communication stratégique au sein des organisations et plus particulièrement l'application des TIC dans la communication interne et externe.

Contact : [michel.walrave@ua.ac.be](mailto:michel.walrave@ua.ac.be) –

Information : <http://www.ua.ac.be/michel.walrave>

**Marie Demoulin**, licenciée en droit, est directrice de l'unité « Commerce électronique » du [CRID](#) (Centre de Recherches Informatique et Droit) des FUNDP à Namur et chercheuse au CRID depuis 2000. Ses recherches portent principalement sur les divers aspects du commerce électronique (contrats en ligne, tiers de confiance, paiements électroniques, vie privée...) et sur le droit des obligations (droit des contrats et responsabilité civile). Dans ce cadre, elle a participé à la rédaction de divers textes législatifs dans le domaine du commerce électronique.

Contact : [marie.demoulin@fundp.ac.be](mailto:marie.demoulin@fundp.ac.be) - Plus d'informations:

[http://www.fundp.ac.be/universite/personnes/page\\_view/01004498/](http://www.fundp.ac.be/universite/personnes/page_view/01004498/)

**Wannes Heirman** est licencié en Sciences de la communication (Université d'Anvers, 2007). Il a rejoint depuis février 2008 le groupe de recherche en Communication stratégique en qualité de chercheur.

Contact: [wannes.heirman@ua.ac.be](mailto:wannes.heirman@ua.ac.be) –

Information: <http://www.ua.ac.be/wannes.heirman>

**Aurélie Van der Perre** est licenciée en droit et titulaire d'un Master en droit européen. Elle a été chercheuse au [CRID](#) de 2006 à 2008. Membre de l'unité « Commerce électronique », ses recherches se sont orientées autour des questions de responsabilité des acteurs de l'Internet et des aspects contractuels du droit de l'informatique.



## **Remerciements**

A Noémie Blaise, Nathalie Colette-Basecqz, Julie Feld, Romain Robert, Heidi Vandebosch, et Renaud Van Melsen qui ont contribué à la réalisation de ce rapport.



## **Préambule**

Les chercheurs du secrétariat scientifique de l'Observatoire des Droits sur Internet souhaitent par ce document vous informer sur le phénomène du cyberharcèlement. Différentes études menées en Belgique et à l'étranger indiquent notamment que le phénomène croissant du cyberharcèlement peut avoir des conséquences variées tant pour les personnes harcelées que pour les harceleurs. C'est la raison pour laquelle les membres de l'Observatoire se sont vu proposer en 2008 d'étudier le vaste domaine des jeunes et des technologies de l'information et de la communication (TIC), avec pour premier thème le cyberharcèlement. Un groupe de travail a été composé et une trentaine d'experts ont apporté leur collaboration pour émettre un avis sur cette problématique (voir partie II). L'émission d'avis au nom du Ministre de l'économie est en effet une des missions du secrétariat scientifique et des membres de l'Observatoire. Le présent rapport de recherche a été établi pour préparer les réunions du groupe de travail et l'Observatoire. D'autre part, les chercheurs ont également travaillé sur des fiches pratiques formulant des recommandations pour différents groupes cibles et qui sont parues sur le site Web de l'Observatoire.

Ce rapport scientifique sur le cyberharcèlement comporte deux volets. Le premier volet décrit le cyberharcèlement : ses différentes formes sont présentées et les conséquences pour les intéressés sont également prises en compte. Les caractéristiques des auteurs et des victimes sont abordées sur la base du nombre croissant d'études scientifiques existantes à ce propos. Dans le second volet, les différentes possibilités permettant de prévenir ou de faire face au cyberharcèlement sont présentées. Tant les mesures préventives que curatives ainsi que les sanctions y sont expliquées. Une attention toute particulière est accordée à l'apport possible des différents acteurs, tant dans qu'en dehors du contexte scolaire. Les aspects juridiques sont également abordés. Une analyse est faite quant à la manière dont les différentes formes de cyberharcèlement

peuvent constituer une infraction. Par ailleurs, la responsabilité des adolescents eux-mêmes, des parents, des enseignants, des responsables d'établissements scolaires et des fournisseurs de services Internet sera également mise sous la loupe.

Les chercheurs souhaitent, par cette information, stimuler la discussion à propos du phénomène du cyberharcèlement afin d'inspirer différentes parties concernées à endiguer ce fléau.

## 1. Introduction

Les adolescents utilisent les technologies d'information et de communication (TIC), comme Internet et le GSM de manière intensive et à différentes fins. Selon une étude récente effectuée en Belgique, les jeunes passent en moyenne 2 heures par jour sur Internet<sup>1</sup>. Presque un adolescent sur cinq (19 %) utilise principalement Internet pour rechercher des informations. Environ un adolescent sur trois (31%) est connecté essentiellement pour se détendre mais la moitié des adolescents utilise Internet principalement pour nouer des liens sociaux (Walrave e.a., 2008a : 13). Une étude internationale confirme l'importance d'Internet pour nouer et entretenir des contacts sociaux (Patchin et Hinduja, 2006 : 148).

Ces contacts électroniques peuvent également prendre une tournure négative (Livingstone et Helsper, 2007 : 619-623). Tout comme dans les plaines de jeux, dans les mouvements de jeunesse et dans d'autres circonstances où des jeunes se côtoient, on voit apparaître des comportements de harcèlement lors des contacts électroniques. Il faut savoir que le harcèlement par voie électronique, souvent appelé cyberharcèlement, a probablement un **impact plus profond** sur les victimes que le harcèlement classique (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1314). **Cinq caractéristiques spécifiques** des nouvelles technologies permettent à des individus de faire un usage pernicieux d'Internet ou du GSM (Patchin et Hinduja, 2006 : 154-155 ; Slonje et Smith, 2007 : 2).

Tout d'abord, grâce à l'**anonymat** et/ou à la **falsification de leur identité** les cyberharceleurs ne sont pas toujours identifiés. Les «harceleurs électroniques» peuvent préserver leur anonymat virtuel en créant des comptes e-mails temporaires ou en utilisant des pseudonymes dans les salles de « chat ». Il ressort en effet d'une étude menée en

---

<sup>1</sup> Deux heures est la moyenne pour un jour de semaine normal (lundi, mardi, jeudi, vendredi). Le mercredi et pendant les week-ends, cette moyenne passe respectivement à 2,5 et 3 heures.

Belgique <sup>2</sup> qu'un adolescent sur trois a déjà remarqué qu'un partenaire de « chat » mentait sur son identité, alors qu'un adolescent sur cinq admet avoir lui-même déjà procédé de la sorte (Walrave e.a., 2008a : 46). Une telle falsification d'identité a pour conséquence qu'il est très difficile pour les victimes de connaître l'identité de leur harceleur. Une étude menée en Flandre<sup>3</sup> montre clairement que 48,5 % des victimes en ligne ne connaissent pas l'identité de leurs harceleurs (Vandebosch e.a., 2006a : 101). Une étude étrangère confirme également cette constatation (Li, 2007 : 435).

En second lieu, alors qu'auparavant l'interaction physique entre le harceleur et le harcelé était une exigence pour qu'il y ait harcèlement, cette condition n'est plus requise. Les nouvelles technologies s'accompagnent toujours d'un aspect inhérent **d'inséparabilité**. Les adolescents ne peuvent se séparer de leur connexion internet, ni de leur gsm en raison d'obligations sociales (par exemple vis-à-vis des parents). Le cyberharcèlement est donc en principe toujours possible, indépendamment du lieu ou du moment. Les jeunes sont dès lors une cible potentielle pour les cyberharceleurs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, lorsqu'ils sont accessibles par ordinateur ou GSM (Patchin et Hinduja, 2006 : 149-156).

Troisièmement, dans les interactions en ligne, comme le cyberharcèlement, l'aspect non-verbal (p.ex. la gestuelle, l'intonation), qui est tellement typique de la communication qui implique la présence physique des interlocuteurs, fait défaut. Par conséquent, la victime du

---

<sup>2</sup> Projet d'étude TIRO : *Teens & ICT: Risks & Opportunities*. Cette étude s'inscrit dans le cadre du programme d'étude « Société et Avenir », à la demande et financée par le SPF Politique scientifique (BELSPO: <http://www.belspo.be>). L'étude est une collaboration entre SMIT VUB, CITA et CRID FUNDP et OSC Université d'Anvers (2006 - 2007).

<sup>3</sup> A la demande du "Instituut Samenleving & Technologie" (IST: <http://www.ist.be>). Cet institut a été instauré par le Décret du parlement flamand du 17 juillet 2000. L'institut est une institution autonome et indépendante liée au Parlement flamand. Il étudie les aspects sociaux des développements technologiques et scientifiques. L'étude concernant la nature et l'ampleur du cyberharcèlement en Flandre est née d'une demande de la Commission Culture, Jeunesse, Sport et Média du Parlement flamand.

cyberharcèlement éprouve des difficultés pour déterminer si le message qu'elle reçoit se veut être une blague ou un fait de harcèlement. On sait en outre que ce que les enfants (et toutes personnes, en général) osent écrire dans les e-mails et les sms est beaucoup moins nuancé que ce qui peut être exprimé en vis-à-vis (Kowalski, 2008 : 44). Il existe une certaine analogie avec les pilotes de chasse qui, dans un cockpit protégé et très loin de leur cible, ne réalisent pas directement les dommages occasionnés (Hacker et Lorenz, 1971 : 120). De manière similaire, le cyberharceleur qui se trouve derrière l'écran de son ordinateur n'est pas conscient de la réaction émotionnelle de sa victime. Cet '**effet cockpit**' conduit le cyberharceleur à prendre une position ne laissant aucune place à la pitié face à sa victime et à montrer une absence totale d'empathie (Heirman et Walrave, 2008 : 3).

Quatrièmement, il n'y a pas de **supervision** dans le cyberspace. Alors que la cour de récréation de « la vie réelle » est souvent étroitement surveillée par les enseignants, toute forme de surveillance est presque inexistante sur Internet. Les hébergeurs de salles de « chat » observent, il est vrai, régulièrement les discussions et procèdent parfois à l'exclusion des personnes qui bafouent les règles de bienséance. Cependant, quand un entretien privé a lieu dans les coulisses d'une zone de chat public où les messages sont visibles uniquement par l'expéditeur et le destinataire, aucune instance de supervision ne peut alors censurer les messages choquants. Lorsque des mineurs ont un ordinateur personnel dans leur chambre, ils échappent à toute forme de contrôle. L'individualisation de l'utilisation des médias est désignée par le concept « Bedroom Culture ». L'ordinateur dans la chambre, loin du regard des membres de la famille et le GSM privé loin du téléphone familial, en sont des exemples. La chambre est une « zone connectée » dans laquelle les jeunes ont accès, grâce à la technologie, à un éventail plus large de culture, de détente et d'interaction sociale, souvent hors de la surveillance des parents. Dans le contexte du cyberharcèlement, le concept du « Bedroom Culture » prend tout son

sens. Diverses études montrent clairement que les cyberharceleurs disposent souvent de chambres bien équipées au niveau medias, ce qui leur permet d'être significativement moins contrôlés dans leur utilisation des technologies que d'autres personnes de leur génération (Vandebosch e.a., 2006a : 138; Ybarra en Mitchell, 2004 : 1312 ; Bovill en Livingstone, 2001 : 4; King e.a., 2007 : s66-s68 ; Walrave et Heirman, 2008).

Pour conclure, le **caractère public** des nouvelles technologies doit également être souligné. Les résultats de Smith e.a. (2006 : 3) indiquent que les formes de cyberharcèlement qui impliquent un vaste public sont perçues comme étant plus graves par les victimes (par exemple le *Video clip bullying* par lequel un fragment gênant d'une vidéo est placé sur YouTube). Vandebosch (2006b : 6) montre que l'impact du cyberharcèlement dépend en grande partie du type de comportement de harcèlement qui est appréhendé : les jeunes trouvent que les pratiques sur Internet et via GSM par lesquelles ils sont humiliés devant un vaste public sont plus graves que les actions qui n'ont de conséquences que pour eux-mêmes. Cette réalité est illustrée par la citation suivante, provenant d'un participant à un groupe de discussion sur le cyberharcèlement et les jeunes (Stassen Berger, 2007 : 95): *"Rather than just some people, say 30 in a cafeteria, hearing them all yell insults at you, it's up there for 6 billion people to see". (Plutôt que seulement quelques personnes, disons 30 dans une cafétéria, que vous entendez vous insulter, c'est ici jusqu'à 6 milliards de personnes qui vous voient"*.

La constatation que les jeunes utilisent les nouvelles technologies pour se rencontrer, mais aussi pour se porter préjudice a amené les scientifiques à trouver des réponses aux questions les plus incisives que le cyberharcèlement soulève. Qu'est-ce que le cyberharcèlement et quels en sont les différents types ? Quelle est l'ampleur du problème en Belgique et dans le monde ? Peut-on esquisser un profil des auteurs et des victimes ? Quelles sont les conséquences pour la vie des acteurs concernés ? Pour

conclure, quelles sont les stratégies utilisées par les jeunes pour contourner le problème ?

Dans les chapitres suivants, nous allons essayer de donner un aperçu concis des réponses fournies par les sciences sociales à ces questions. Nous présentons également une série de fiches pratiques (voir partie III). Elles peuvent servir à informer les enfants ou adolescents, les parents et les enseignants de manière concise sur le cyberharcèlement et à leur fournir une série de conseils pratiques.

## 1.1 Définition

Définir le cyberharcèlement n'est pas chose simple, compte tenu de la diversité des dénominations qui sont utilisées et du large champ des actes qui peuvent être considérés comme du cyberharcèlement. Il ressort des nombreuses appellations qui circulent, tant dans les milieux académiques que non académiques, que fournir une définition adéquate est difficile. 'Internet harassment', 'Internet bullying', 'Online aggression', 'Internet stalking', 'Cyber stalking' etc. ne sont que quelques-uns des nombreux concepts qui sont aujourd'hui utilisés comme synonymes de cyberharcèlement, et qui sont repris comme des types spécifiques de cyberharcèlement (David-Ferdon et Feldman, 2007 : s2).

En outre, nous pouvons nous poser des questions sur le préfixe 'cyber'. Bien que la majorité des formes de harcèlement électronique soit rendue possible par des applications d'Internet, le harcèlement peut également se produire par téléphone mobile. Suite à la convergence croissante des technologies qui permettent les applications Web par GSM<sup>4</sup>, nous choisissons d'utiliser le terme de cyberharcèlement pour viser non seulement les activités du cyberspace (au sens strict) mais également les autres formes de communication électronique. La majorité des définitions disponibles dans la littérature scientifique reconnaît d'ailleurs que le harcèlement par GSM fait également partie du cyberharcèlement dans la mesure où le harcèlement est commis par un « moyen de communication électronique » ou « par voie électronique » (Vandebosch, 2007 : 3).

---

<sup>4</sup> Il s'agit ici de la nouvelle fonction des appareils gsm, appelés 3G Phone : Third Generation Mobile Phone. L'innovation la plus importante est qu'Internet est accessible en permanence.

### **1.1.1 Du harcèlement classique à une définition du cyberharcèlement**

Griffin et Gross (2004 : 381-383) ont fait une méta-analyse des définitions existantes du harcèlement, au sens classique du terme, et ils en ont sélectionné les deux principales définitions : la définition d'Olweus (1993 : 9) et de Greene (dans Griffin et Gross, 2004 : 383).

Olweus a formulé une définition de base pour le harcèlement classique, qui a servi de point de départ pour les auteurs suivants : *"A student is being bullied or victimized when he or she is exposed, repeatedly and over time, to negative actions on the part of one or more other students"*. Dans la définition d'Olweus sont soulignés deux éléments cruciaux sur lesquels la majorité des scientifiques sont d'accord à travers le monde : la répétition et l'intention de l'auteur de nuire. D'autre part, la majorité des scientifiques est d'accord quant à une troisième caractéristique, à savoir que le harcèlement se produise dans une situation caractérisée par un déséquilibre des forces des protagonistes ('unequal power') (Stassen Berger, 2007 : 94).

Greene (2000 dans Griffin et Gross, 2004 : 383) établit une liste des cinq critères du harcèlement classique à propos desquels il existe une unanimité scientifique :

- le harceleur a l'intention de faire du mal à la victime ou de susciter de l'angoisse chez elle.
- l'agression vis-à-vis de la victime a un caractère répétitif.
- la victime n'incite pas le harcèlement par une agression verbale, physique ou psychologique.
- le harcèlement se produit dans des groupes sociaux familiers.
- le harceleur est plus puissant que la victime (physiquement - psychologiquement).

Belsey (2006) a tenté de définir le cyberharcèlement : il s'agit de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (comme l'e-mail, le GSM et les sms, la messagerie instantanée, les pages Web personnelles) pour adopter délibérément, répétitivement et de manière agressive un comportement à l'égard d'un individu ou d'un groupe avec l'intention de provoquer un dommage à autrui.

Vandebosch considère qu'appliquer les critères du harcèlement classique à une définition de cyberharcèlement est une entreprise hasardeuse. En ce qui concerne l'aspect répétitif et la non-provocation, 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 visuel et l'intonation font défaut. Quand des messages à l'origine conçus pour être amusants sont interprétés différemment 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 différemment dans le contexte du cyberharcèlement, estime Vandebosch. La mise en ligne de photos gênantes a-t-elle un caractère répétitif, alors que la prise des photos est un événement unique ou lorsque les photos sont continuellement en ligne ? Slonje et Smith (2007: 8) affirment qu'à côté du fait unique de la *prise* de photos, il convient également de tenir compte des moments auxquels ces photos sont *diffusées*. Par analogie, les « hate sites », sites Web où l'on exprime sa haine contre quelqu'un, ont également un caractère répétitif puisque le message de haine est consulté à plusieurs reprises par différentes personnes. Wolak argumente à raison (2007 : s57) qu'une pratique par GSM ou sur Internet unique n'est pas, d'un point de vue strict, une forme de cyberharcèlement<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Nous avons essayé de résoudre ce problème en élargissant la typologie de « cyberagression » à la « cyberattaque », voir infra.

Le fait que le harcèlement ne se produise qu'au sein des groupes sociaux familiaux doit, selon Vandebosch, également être pris comme moins substantiel dans le cadre du 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 récurrente lorsqu'il s'agit de communication électronique. Cette dernière caractéristique est même considérée comme un 'déclencheur' du harcèlement en ligne (Vandebosch e.a., 2007 : 3).

Le rapport de force asymétrique entre le harceleur et sa victime doit également être réinterprété dans le contexte du cyberharcèlement. Dans le harcèlement classique, on parle souvent d'un déséquilibre de force physique entre les protagonistes (Campbell, 2005 : 70), ce qui ne s'exprime pas dans la communication électronique. Selon Jordan (1999 : 3) la 'technopuissance' doit être considérée comme l'équivalent de cette force dans le cyberspace. Il estime que la puissance d'une personne dépend, dans le cyberspace, de la manière dont elle maîtrise les nouvelles technologies. Un autre aspect de la puissance dans le cyberspace est le fait de pouvoir masquer son identité ce qui donne à l'agresseur toute latitude pour maîtriser le processus de communication en ligne (Ybarra et autres, 2007: s42-s50).

Vandebosch e.a. (2008 : 9) résume les objections mentionnées en leur apportant la nuance suivante: ce n'est que quand les cinq critères sont satisfaits qu'un acte de harcèlement peut être qualifié comme une expression de cyberharcèlement. En résumé, l'acte en question commis sur Internet et/ou par GSM doit :

1. Avoir l'intention de blesser (du point de vue de l'auteur et/ou du destinataire).
2. Faire partie d'un modèle répétitif d'actions négatives en ligne et/ou hors ligne.

3. Se manifester dans une relation caractérisée par un déséquilibre de rapports de forces, évalué en fonction de critères de la 'vie réelle' (comme la force physique, l'âge) et/ou de critères 'relatifs aux TIC' (comme le savoir-faire technologique, la 'technopuissance').

Les trois critères susmentionnés aident à distinguer le cyberharcèlement de différentes variantes telles le 'cyberteasing' et le 'cyberarguing' (respectivement blaguer et se disputer par voie électronique, voir ci-dessous).

Il subsiste cependant encore deux critères supplémentaires qui permettent de distinguer le cyberharcèlement d'actes commis en ligne par des personnes étrangères sur une cible choisie (par exemple les activités pédophiles) ou sur un groupe plus important (par exemple l'envoi de virus et de spam) (Vandebosch e.a., 2008 : 9). C'est ainsi qu'une pratique par GSM et/ou sur Internet doit également :

4. apparaître dans le contexte de groupes sociaux (hors ligne) existants.
5. être orientée vers un individu.

Le cyberharcèlement a principalement lieu entre jeunes. Les médias rapportent cependant des cas d'adultes qui sont cibles de cyberharcèlement (dans *De Standaard*<sup>6</sup>, 2008 ; dans *De Morgen*<sup>7</sup>, 2005). Lors d'une approche plus approfondie, nous nous pencherons exclusivement sur les jeunes et le cyberharcèlement, l'implication des victimes adultes restant à ce jour très limitée. Dans le paragraphe suivant, nous allons discuter une série de variantes de la cyber-agression que nous ne considérons pas, au sens strict, comme des formes de cyberharcèlement. Elles ne répondent en effet pas aux cinq critères mentionnés.

---

<sup>6</sup> X, Jongeman aangeklaagd voor smaad met filmpje op YouTube, Dans: *De Standaard*, 06-03-08, p.10

<sup>7</sup> X, 'De lerares wiskunde op een grafzerk', dans: *De Morgen*, 08-06-05, p. 24

### ***1.1.2 Vers une typologie de la cyber-agression***

Le cyberharcèlement comporte donc un caractère fortement répétitif et est associé à une intention nuisible de l'auteur de provoquer, de nuire ou de blesser autrui. Cette définition fait cependant jaillir des questions complémentaires. La communication électronique par e-mail, les applications de chat, les sms peuvent parfois être interprétés erronément par le destinataire, car contrairement à une communication en face-à-face, aucun signe ou geste ne peut connoter l'objectif éventuellement humoristique d'une remarque. La question concrète qui se pose donc est de savoir si l'envoi régulier de blagues à caractère humoristique peut également être considéré comme une expression de cyberharcèlement ? Un abus unique lors de l'utilisation d'Internet ou du GSM, peut-il être considéré comme du cyberharcèlement alors que le caractère répétitif est absent ? Un exemple d'abus de ce type est l'envoi (par GSM ou e-mail) d'une photo peu flatteuse ou la création de page web avec un commentaire négatif sur une personne. Les altercations par Internet ou GSM sont-elles du cyberharcèlement (Vandebosch e.a., 2008 : 3)?

Pour offrir une réponse adéquate à ces questions, Vandebosch (2008: 9) a choisi de faire une distinction claire entre le cyberharcèlement d'une part, et le 'cyber-arguing' et le 'cyberteasing' d'autre part. Nous proposons de rassembler ces variantes, et d'autres, sous l'appellation 'cyberagression' qui comprendra également les notions de 'cyberattacking' et de 'cyberharassment'.

Contrairement au cyberharcèlement, le 'cyberteasing' (blaguer par voie électronique) et de 'cyberarguing' (se disputer en ligne), n'exigent pas la répétition du comportement. Ces deux types de variantes de cyberagression n'impliquent pas non plus un déséquilibre de force entre les parties concernées. La distinction se situe dans le fait que dans le 'cyberteasing', contrairement au 'cyberarguing', l'intention de blesser n'est pas présente.

Les termes 'cyberattacking' et 'cyberharassment' doivent aussi être introduits pour compléter la typologie de cyberagression. L'usage abusif mais unique des TIC avec l'intention de nuire aux autres ou de provoquer des torts ne fait cependant pas partie de la typologie existante, alors qu'il peut souvent avoir des conséquences très dommageables sur les victimes. Nous définissons donc le 'cyberattacking' comme *une action unique d'une ou de plusieurs personnes avec l'intention de causer un tort à une ou plusieurs personnes par voie électronique*. Nous ne considérons pas la mise en ligne de photos gênantes ou de matériel photo comme une 'cyberattack', parce qu'il y a une diffusion multiple (et donc répétitive) entre pairs (Slonje et Smith, 2007 : 8). Un exemple de 'cyberattack' relevé par la presse néerlandaise est l'envoi d'un sms 'Ta mère est morte'<sup>8</sup>. L'envoi de messages ou d'images sexuellement intimidantes (par e-mail, sms ou mms) à d'autres jeunes ne peut pas non plus être intégré dans la typologie existante. Pour le définir, nous utilisons le terme 'cyberharassment', qui vise des situations dans lesquelles des mineurs utilisent Internet ou le GSM pour approcher d'autres mineurs avec des intentions sexuelles.

Ci-dessous, nous nous concentrons sur le cyberharcèlement en fonction des cinq critères retenus par Vandebosch e.a. (2008 : 9). Les différences avec le 'cyberarguing', le 'cyberteasing', les 'cyberattacks' et le 'cyberharassment' seront, le cas échéant, soulignées.

---

<sup>8</sup> Une fille a reçu par sms le message suivant à l'école : 'Ta mère est morte'. L'enfant était totalement bouleversée et le professeur a dû quitter la classe pour accompagner la fille à l'hôpital. Il s'est avéré qu'il s'agissait d'une 'blague' (Trouvé sur : <http://www.cyberpesten.be/vormenvancyberpesten.htm>)

## **1.2 Suivant la répartition des formes de cyberharcèlement**

Dans l'analyse du cyberharcèlement, la distinction est souvent faite entre les formes directes et les formes indirectes de harcèlement. Une distinction similaire existe d'ailleurs aussi pour le harcèlement traditionnel. Dans les cas de cyberharcèlement, il est question d'une implication directe de la victime ("to my face"-bullying), tandis que dans la seconde catégorie le harcèlement se déroule sans que la personne visée n'en soit consciente ("behind my back"-bullying). Le harcèlement indirect permet au harceleur d'attaquer très facilement une victime, avec pour avantage qu'il s'agit d'une forme de harcèlement plus difficile à détecter et contre laquelle la victime ne peut quasiment pas se défendre (Stassen Berger, 2007 : 95).

Une étude en Flandre indique que les formes les plus fréquentes de cyberharcèlement par Internet et par 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 et en modifier le mot de passe. Les pratiques nécessitant plus de connaissances comme la création d'un test de popularité en ligne ou d'un site Web de haine sont beaucoup moins fréquentes (Vandebosch e.a., 2006b : 4). Dans les deux paragraphes suivants, nous nous pencherons plus sur les différentes formes d'expression du cyberharcèlement.

### ***1.2.1 Harcèlement direct***

Le cyberharcèlement physique peut prendre la forme de l'endommagement ou de l'annulation/l'interruption des activités TIC de la victime, ou d'une intrusion virtuelle dans son système. Les dommages sont provoqués par l'envoi de virus, l'irruption dans la messagerie de la victime et la modification de son mot de passe, ou l'envoi de nombreux fichiers ou de fichiers très volumineux par e-mail. Ces actes ont pour conséquence que la victime n'a plus accès à son adresse électronique

(Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006b : 37-40; Kowalski, 2008: 47-51).

Le harcèlement verbal en ligne prend en général la forme de ce que l'on appelle le 'flaming'. Ce terme vise des interactions belliqueuses et méprisantes par e-mail et par le biais de forums en ligne. Depuis quelques années, le sens de ce terme a été élargi et il s'applique aujourd'hui également aux tirades insultantes par sms. Le harcèlement en ligne peut aussi prendre la forme d'une approche sexuelle par e-mail, par messagerie instantanée ou par GSM. Le cyber-viol est la variante la plus extrême de ce type. Elle implique des actes sexuels non souhaités avec la victime par TIC (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40; Kowalski, 2008 : 47-51).

Le harcèlement en ligne non verbal, indique que des photos et des images explicites (par exemple de bagarres au portail de l'école, de vandalisme, de nudité de personnes connues) soient mises en ligne ou envoyées en masse par e-mail aux différents condisciples de la victime (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40; Kowalski, 2008 : 47-51). Dans le cas du 'happy slapping', des personnes sont bastonnées devant la caméra d'un gsm. Les images sont ensuite diffusées sur Internet où d'autres auront l'opportunité de les télécharger (HBVL, 2006<sup>9</sup>).

Le harcèlement social en ligne implique essentiellement l'exclusion sociale de la victime des groupes en ligne existants. Une de ses formes spécifiques consiste à 'bannir' et 'faire taire' ('ban' et 'mute'). Ces formes de cyberharcèlement semblent être plus fréquentes chez les utilisateurs masculins d'Internet car ils s'expriment dans le contexte de jeux en ligne où la présence de participantes est exceptionnelle (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40; Kowalski, 2008 : 47-51).

---

<sup>9</sup> X, Hoe happy is slapping?, Dans : *HBVL*, 22-02-2006, p.35

### **1.2.2 Harcèlement indirect**

L'outing est une forme de cyberharcèlement qui consiste essentiellement à mettre la victime dans une détresse profonde, ou même à l'humilier. Selon Li (2007 : 2), ce terme renvoie à l'envoi, la mise en ligne et la transmission d'informations personnelles présentant un aspect sensible, confidentiel ou gênant (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40 ; Kowalski, 2008 : 47-51).

D'autre part, deux formes d'usurpation d'identité (mascarade) peuvent être distinguées : La première implique un *vol de l'identité* : le harceleur prend l'identité électronique de sa victime et se comporte vis-à-vis d'autres utilisateurs comme sa victime. De cette manière, la personne masquée peut envoyer des e-mails obscènes et humiliants mettant en cause la réputation de sa victime. Une variante consiste à inscrire la victime pour une participation à une activité déterminée, un groupe de nouvelles, un programme télévisé sans que la personne en question ne le veuille. Dans une seconde forme d'usurpation d'identité, *identity fluidity*, le cyberharceleur se présente comme une personne tierce ou une personne d'un autre sexe, ou adopte un autre statut qui lui permettra d'abuser la victime pendant une session de chat (Spitzbeg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40; Kowalski, 2008 : 47-51 ; Jordan (1999 : 88).

En cas de dénigration (put-down), c'est surtout le nom et la réputation d'une personne déterminée qui sont en jeu. Cela peut consister par exemple à lancer des rumeurs dans le cyberspace et à envoyer des e-mails humiliants vers les relations de la personne visée (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40; Kowalski, 2008 : 47-51).

Pour conclure, nous devons également mentionner l'existence de sites Web de haine (hate sites) qui visent une cible bien déterminée. Les

visiteurs de sites web de ce type 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 en ligne (Spitzberg et Hoobler, 2002 : 83 ; Vandebosch e.a., 2006a : 37-40 ; Kowalski, 2008 : 47-51).

### **1.2.3 Classification alternative de Smith**

Smith e.a. (Slonje et Smith, 2007 : 1; Smith e.a., 2006 : 6) ont opté pour une classification alternative des différentes formes de harcèlement suivant le médium utilisé. De cette manière, ils distinguent le *Text message bullying*, *Picture/Video clip bullying*, *Phone call bullying*, *E-mail bullying*, *Chatroom bullying*, *Bullying via instant messaging*, *Bullying via websites*.

L'inconvénient de cette classification est qu'elle se présente sous forme de catégories qui ne s'excluent pas l'une l'autre et risque en outre d'être rapidement rattrapées par l'arrivée de nouveaux supports de messages 'négatifs'. En outre, vu la convergence des TIC, une distinction de ce type suivant le moyen de communication, sera difficile à conserver.

Toutefois, les résultats de Smith sont obtenus via un questionnaire basé sur cette typologie, ce qui est intéressant : les sept types de cyberharcèlement apparaissent tant dans le contexte scolaire qu'à domicile, même si le cyberharcèlement a bien plus souvent une origine domestique (Smith e.a., 2007 : 3 ; Slonje et Smith, 2006 : 5). 54 % des victimes auraient été confrontées à une seule forme de cyberharcèlement, tandis que 46 % ont dû faire face à plusieurs formes de cyberharcèlement (Slonje et Smith, 2007 : 5). Une autre étude étrangère (Li, 2006 : 1784) montre que 22,7 % des victimes en ligne sont attaquées par e-mail, 36,4 % exclusivement dans des salles de chat et presque 40,9 % sont harcelées par des formes diverses (e-mail, salle de chat et téléphonie).

### **1.3 L'ampleur du problème du cyberharcèlement**

Dans les deux chapitres suivants, nous observerons dans quelle mesure le cyberharcèlement est déjà présent dans les pratiques journalistiques en Belgique et à l'étranger. La prudence prévaut néanmoins dans l'interprétation des chiffres provenant des études étrangères, en raison de la définition éventuellement différente de l'opérationnalisation du concept du cyberharcèlement. Nous discuterons dans le paragraphe suivant des différents résultats obtenus suivant la formulation des questions posées (qu'elles soient implicites ou explicites).

#### ***1.3.1 Le cyberharcèlement en Belgique***

Depuis 2001, la presse belge se penche très régulièrement sur la problématique du cyberharcèlement<sup>10</sup>. De nos jours, ce thème ne peut plus être considéré comme un phénomène marginal. Cette conclusion ressort non seulement des entretiens avec les enseignants concernés et les collaborateurs des centres PMS (Vandebosch e.a., Leeronderzoek 2006-2007 : 145), mais découle également des chiffres des études belges disponibles.

Pour l'étude menée en Belgique, deux méthodes ont été utilisées pour appréhender le phénomène du cyberharcèlement. Les participants ont, d'une part, dû répondre à une question explicite sur leur éventuelle expérience avec le harcèlement par Internet ou GSM, et d'autre part, ils 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 pu *implicitement* sonder les participants à propos de ces formes de harcèlement. Les réponses données par les jeunes ont permis de déterminer combien d'entre eux

---

<sup>10</sup> En Flandre, le premier article de presse consacré au thème du cyberharcèlement est paru le 7-11-2001. Au total, 274 articles de journaux ont traité le cyberharcèlement dans la presse flamande. Willekens, G. *Pesten via e-mail en sms neemt sterk toe*, Dans: *GVA*, 7-11-2001, p. 20.

avaient déjà été confrontés à au moins une forme de harcèlement (comme victime mais également comme auteur de ces actes par exemple).

A la question explicite, un jeune sur 10 (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 par GSM (Vandebosch e.a., 2006a : 102). Selon leurs dires, un jeune sur cinq (18,1 %) aurait déjà harcelé par Internet. L'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 dévoiler la période). Un tiers (34,3 %) des adolescents 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).

Le questionnement explicite à propos de l'expérience de cyberharcèlement a néanmoins des limites puisque le 'harcèlement' peut être interprété de manière différente par les répondants. Il se peut en outre que différentes expériences négatives par contacts en ligne/mobile ne soient pas nécessairement perçues comme du harcèlement par les intéressés.

C'est pour cette raison que leur expérience avec le cyberharcèlement a également été analysée de façon indirecte. Une liste de comportements 'déviant' par Internet ou par GSM qui peuvent être considérés comme des formes de cyberharcèlement a été présentée aux jeunes. Les résultats comparés de l'étude de 2006 et 2008 sont les suivants: l'étude en Flandre montrait clairement que 61,9 % des jeunes avaient déjà été victime d'au moins une pratique Internet ou GSM « déviante ». 52,5 % avaient déjà été l'auteur d'une pratique de ce type et 76,3 % avaient déjà participé dans le rôle d'assistant (Vandebosch, 2006a : 178). L'étude chez les 12-18 ans signale des proportions similaires dans les Communautés flamande et française, notamment 6 jeunes sur 10 (64,3%) victimes d'au moins une forme de harcèlement par Internet ou par 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 rendus coupables d'une ou de plusieurs formes de cyberharcèlement (39,9 %). Ici aussi, les différences entre les communautés sont minimales (38,7 % en Flandres 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 (avec une implication moyenne en tant que victime, auteur ou témoin de respectivement 56,7%, 49,3% et 78,6%).

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 par Internet, seulement un quart des parents (24,3 %) en est conscient. On constate un contraste 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). Cela relève de la problématique d'un contrôle parental défaillant sur l'usage d'Internet des mineurs. La sous-estimation du cyberharcèlement par les parents n'est, de ce fait, pas étonnante.

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

Australie : Environ 14 % des élèves de l'enseignement secondaire moyen (13-14 ans/ 8<sup>ème</sup> degré) ont déjà été victimes de l'une ou l'autre forme de cyberharcèlement. 11% d'entre eux prétendent avoir déjà harcelé par Internet ou GSM. Il ressort en outre d'une étude faite à Brisbane que le *Text Message bullying* (cyberharcèlement par sms) est le plus fréquent, suivi par le *Chat room bullying* (cyberharcèlement dans les salles de chat) et l'*E-mail bullying*. Plus de la moitié des élèves interrogés pense que le cyberharcèlement est un problème croissant (Campbell, 2005:3).

Canada : Une étude canadienne (Li, 2007 : 435) donne des chiffres intéressants sur la fréquence du cyberharcèlement. 30,5 % des auteurs de harcèlement disent avoir commis de tels faits moins de 4 fois. 43,4 % affirment avoir commis de tels actes de 4 à 10 fois . 20,7 % ont cyberharcelé plus de dix fois. Parmi les victimes, plus de la moitié (54,9 %) prétendent que le cyberharcèlement reste pour le moment un phénomène rare (1-4 fois). Un cinquième (20,3 %) des victimes affirme avoir été confronté à des actes de harcèlement de 4 à 10 fois, tandis qu'une proportion similaire (20,7 %) de victimes a dû faire face au harcèlement de manière plus fréquente (>10 fois).

États-Unis : Kowalski et Limber (2007: S22-S30) ont fait une étude auprès de 3.767 élèves (âgés de 12 à 14 ans) dans le sud-ouest et le sud-est des États-Unis. 18 % des élèves prétendent avoir déjà été harcelés sur Internet ou par GSM pendant les deux derniers mois. La différence constatée entre les sexes est remarquable : 25 % des filles sont victimes de cyberharcèlement contre seulement 11 % des garçons. Parmi les élèves harcelés, 53,2 % déclarent que le harcèlement est le fait d'un autre élève à l'école, 37 % d'un ami(e) et 13 % d'un frère/d'une sœur. Tout comme l'a démontré l'étude belge, cette étude américaine signale également que presque la moitié (48 %) des victimes ne connaît pas l'identité de son harceleur. Onze pour cent des élèves admettent avoir

eux-mêmes déjà harcelé une fois pendant les deux derniers mois. Parmi les cyberharceleurs rapportés, 41,3 % admettent avoir harcelé un autre élève à l'école, 32,7 % prétendent avoir harcelé un ami et 12,6 % un frère ou une sœur.

Royaume Uni : Une étude anglaise a signalé qu'un cinquième (22 %) des élèves interrogés a déjà été au moins une fois victime de cyberharcèlement et 1 sur 15 (6,6 %) admet que cela lui est déjà arrivé à plusieurs reprises. *Phone call bullying*, *Text message bullying* et *E-mail bullying* sont les plus fréquentes. La confrontation avec le cyberharcèlement se produit plus fréquemment dans l'environnement familial qu'à l'école. Smith montre qu'une part croissante des jeunes est impliquée dans le cyberharcèlement. C'est totalement contraire à la tendance à la baisse du harcèlement classique en Angleterre (Smith e.a., 2006 : 2; ABA Factsheet, 2006).

Suède : Une étude portant sur 360 participants (de 12 à 20 ans) a montré que la proportion de victimes (18 %) est supérieure dans l'enseignement secondaire inférieur (12 à 15 ans) que dans l'enseignement secondaire supérieur (16 à 20 ans). En ce qui concerne les actes de harcèlement, une diminution est constatée lors du passage de l'enseignement secondaire inférieur à l'enseignement secondaire supérieur. 12 % chez les 12-15 ans et 8 % chez les 16-20 ans. Les formes les plus fréquentes sont *E-mail bullying* et *Video clip bullying* (Slonje en Smith, 2007: 1-8).

Finlande : Salmivalli e.a. ont collecté beaucoup de données dans les écoles finlandaises. Elles comprennent également les réponses aux questions concernant le cyberharcèlement. Parmi les 6500 personnes interrogées (9-12 ans), 2,2 % semblent avoir déjà été harcelés par GSM ou Internet, respectivement 2,4 % de filles et 2,0 % de garçons. Ces chiffres faibles peuvent s'expliquer par le jeune âge des répondants.

Comme soulevé ci-dessus, le cyberharcèlement connaît son pic après l'école primaire (Salmivalli e.a., 2007:1).

Pays-Bas : Aux Pays-Bas, des expériences négatives en ligne semblent fréquentes chez les jeunes (11-15 ans). Ainsi 1 élève sur 3 (35 %) a déjà été insulté par Internet. Environ 1 élève sur 5 (17 %) signale être une ou plusieurs fois par mois la victime de cyberharcèlement. L'étude néerlandaise montre que les garçons et les étudiants avec un niveau de formation faible présentent plus de risque d'être victime de harcèlements par Internet ou GSM. Les jeunes qui sont déjà harcelés de manière traditionnelle semble courir un risque plus important d'être cyberharcelé, tout comme les adolescents qui ont souvent des contacts en ligne avec des inconnus (IVO Factsheet, 2006).

### ***1.3.3 Méta-analyse de l'ampleur du cyberharcèlement***

Deux auteurs américains, David-Ferdon et Feldman, ont réalisé une méta-analyse de l'ampleur internationale du cyberharcèlement. L'estimation du nombre de victimes varie dans les différentes études internationales de 9 % à 34 %, alors que le nombre d'auteurs confirmés varie de 4 % à 21 % (David-Ferdon et Feldman, 2007 : s1-s5)<sup>11</sup>. Les auteurs mentionnent également que presque toutes les études rapportent que le cyberharcèlement est un problème qui s'accroît.

Ainsi aux États-Unis, le nombre de jeunes impliqués dans le cyberharcèlement a augmenté de 50 % entre 2000 et 2005 (Wolak e.a. dans David-Ferdon et Feldman, 2007 : s2). Une autre étude américaine montre clairement que la nouvelle variante électronique du harcèlement est pour l'instant moins présente que la forme traditionnelle de harcèlement verbal et physique (Williams et Guerra, 2007 : s14-s21).

---

<sup>11</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)

## 1.4 Rôles et profils

Lors de l'analyse des comportements liés au harcèlement dans la littérature scientifique, une distinction est souvent faite entre les divers rôles qu'une personne peut jouer dans ce contexte : les harceleurs, les victimes et les participants (Salmivalli, 1999 : 453; Salmivalli e.a., 2006 : 1-15). Un harceleur est une personne qui attaque un autre individu de manière répétée, sans que l'autre ne le provoque ou ne 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 (Stassen Berger, 2007: 96). Les participants sont les enfants ou les adolescents de l'environnement scolaire qui ne sont pas directement impliqués comme auteur ou victime mais qui sont cependant les témoins des épisodes de harcèlement journaliers à l'école (Salmivalli, 1999: 453). Par leur comportement, les participants peuvent prendre position par rapport au harcèlement. Différentes positions sont 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 viennent observer la manière dont le harcèlement se déroule. Parfois, ils l'encouragent en riant et en faisant des gestes. Les outsiders sont des participants qui ne veulent rien avoir à faire avec le harcèlement. Les défenseurs adoptent un comportement consistant à contrer le harcèlement par exemple en réconfortant la victime ou en intervenant en sa faveur pour mettre fin au harcèlement (Salmivalli, 1999 : 454 ; Stassen Berger, 2007 : 98).

Quant aux caractéristiques liées à ces rôles, peu d'attention a jusqu'à présent été accordée au cyberharcèlement. Ybarra et Mitchell (2004 : 1308-1316) sont des pionniers dans ce domaine. Leur étude permet d'établir quelques profils bruts. Les études effectuées en Belgique pour viWTA et BELSPO (Vandebosch e.a., 2006a ; Walrave e.a., 2008a) complètent ces profils. Dans le paragraphe suivant, nous mettrons

uniquement l'accent sur le profil du cyberharceleur et de la victime en ligne, vu que peu d'études scientifiques sont consacrées aux profils des participants en ligne<sup>12</sup>.

#### **1.4.1 Profil du cyberharceleur**

En ce qui concerne **l'âge du cyberharceleur**, une étude de Ybarra et Mitchell (2004 : 1312) a fait apparaître que les élèves plus âgés (+ de 15 ans) interviennent plus souvent comme agresseurs sur Internet que les jeunes élèves (10-14 ans). Ces résultats sont à comparer avec ceux d'autres études (Vandebosch e.a., 2006a : 134) qui expliquent que le cyberharcèlement se manifeste plus souvent dans l'enseignement secondaire que dans l'enseignement primaire.

Une étude internationale indique que 17,6 % des élèves de l'enseignement secondaire inférieur ont été victimes du cyberharcèlement et que cette proportion retombe à 3,3 % des élèves dans l'enseignement secondaire supérieur (Slonje et Smith, 2007 : 4).

En ce qui concerne le **sexe du cyberharceleur**, une étude étrangère (Li, 2006 : 165 ; Slonje et Smith, 2007 : 5) montre clairement que les garçons sont généralement plus souvent les auteurs de cyberharcèlement que les filles : respectivement 22,3 % des garçons et 11,6 % des filles ont un jour été activement engagés dans le cyberharcèlement. Ce résultat est confirmé dans une enquête belge (Vandebosch e.a., 2006a : 145). Il s'avère ainsi par exemple qu'environ la moitié (46,2 %) des garçons admet avoir commis au moins une forme de harcèlement par Internet ou GSM contre un tiers des filles (31,9 %) (Walrave e.a., 2008b).

En ce qui concerne **l'orientation scolaire** du cyberharceleur, on remarque que les élèves de l'enseignement général doivent moins faire

---

<sup>12</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.

face au cyberharcèlement que les jeunes des autres orientations scolaires (Vandebosch e.a., 2006a : 135). Ils sont moins souvent impliqués comme auteur que les élèves des sections professionnelles et techniques. L'étude dans les deux communautés a permis de constater que le problème du cyberharcèlement se présentait dans les différentes sections d'étude mais que significativement plus d'élèves des formations techniques et professionnelles de la Communauté française déclaraient qu'ils avaient été la cible d'au moins une forme de cyberharcèlement (Walrave e.a., 2008b).

Si nous nous penchons sur la composante sociale du cyberharceleur, il apparaît que la majorité des harceleurs en ligne ont une image positive d'eux-mêmes et estiment qu'ils ont une grande popularité (Vandebosch e.a., 2006 a : 144).

De plus, les cyberharceleurs montrent également d'autres formes de **comportement problématique**. On note un intérêt faible pour le travail scolaire et des symptômes de dépression. La proportion de consommateurs de boissons alcoolisées parmi les cyberharceleurs est trois fois plus élevée que dans la population des élèves qui ne se livrent pas à des pratiques de cyberharcèlement (28,4 % contre 8,7 %). Nous voyons également que parmi les cyberharceleurs, les fumeurs sont plus nombreux (17,6 % contre 6,8 %). Il est important de mentionner en outre que les cyberharceleurs partagent un lien émotionnel faible avec leurs parents (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1312).

Dans leur **utilisation d'Internet**, nous constatons que les cyberharceleurs sont généralement peu contrôlés par leurs parents (Vandebosch e.a., 2006: 144). Dans une étude américaine, 54 % des auteurs admettent ne devoir jamais, ou rarement, justifier leur utilisation des TIC (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1312). Les cyberharceleurs font un usage très intensif d'Internet et se targuent d'une grande compétence TIC.

Environ 30,1 % des auteurs d'actes de cyberharcèlement admettent qu'Internet est très important dans leur vie. Seulement 17,7 % des élèves qui n'ont jamais été victimes de harcèlement accordent à Internet la même importance (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1312). Des liens significatifs entre l'importance d'Internet pour les adolescents, la fréquence de son utilisation et la confrontation avec le cyberharcèlement sont également constatés en Belgique. Tant les auteurs que les victimes affichent une grande dépendance à Internet<sup>13</sup> et passent en moyenne plus de temps en ligne que les adolescents qui n'ont jamais été confrontés au cyberharcèlement. On détermine également un lien entre la **compétence** (rapportée<sup>14</sup>) TIC et l'acte du cyberharcèlement. Chez les adolescents qui ont des compétences de base, trois sur dix (30 %) indiquent avoir commis au moins une forme de cyberharcèlement, alors que chez les adolescents plus performants, ce chiffre atteint 4 sur 10 (43,2 %) et chez les adolescents qui présentent une grande compétence TIC, on arrive à des chiffres de 6 sur 10 (57,2 %) (Walrave e.a., 2008b). Les jeunes qui sont très actifs dans des pratiques déviantes sur Internet téléphonent beaucoup plus avec leur GSM et envoient souvent plus de messages. Les auteurs d'actes de cyberharcèlement présentent souvent des comportements à risque sur Internet et ne se gênent pas pour y mettre des informations personnelles (Vandebosch e.a, 2006a : 138). Les cyberharceleurs ont également plus accès à Internet à partir d'un espace privé (comme leur propre bureau ou chambre) qu'à partir d'un espace commun (comme la salle de séjour, le bureau des parents et autres).

---

<sup>13</sup> La dépendance à Internet a été mesurée en proposant à des adolescents sept positions sur l'importance d'Internet dans leur vie journalière (et si la liaison en ligne leur manquerait). La mesure dans laquelle les répondants marquaient (ne marquaient pas) leur accord avec les positions formait un résultat sur une échelle.

<sup>14</sup> Les répondants devaient signaler quelles étaient leurs compétences TIC dans une liste de 15 (par ex. Je sais chercher des informations sur Internet, je sais installer un programme sur l'ordinateur, je sais faire un site Web). Trois niveaux de compétence étaient alors séparés pour être utilisés dans des analyses ultérieures.

Il s'avère que ceux qui utilisent Internet au départ d'un espace privé sont 45 % à commettre une forme de cyberharcèlement, contre 34,9 % des adolescents qui ne peuvent utiliser l'ordinateur que dans une zone familiale (Walrave e.a., 2008b).

Dans la littérature scientifique, on peut constater qu'il existe un **lien étroit entre les rôles adoptés dans le harcèlement classique et le cyberharcèlement** (Li, 2006 : 160). Les caractéristiques du harcèlement qui sont les plus importantes en vue d'expliquer le cyberharcèlement sont les suivantes (Li, 2007 : 435):

- Les harceleurs classiques comparés au non-harceleurs ont plus de risques de devenir un jour cyberharceleur.
- Selon Ybarra et Mitchell (2004 : 1313) 49 % des cyberharceleurs ont déjà été victime d'un harcèlement hors ligne. Ce résultat s'inscrit dans l'hypothèse de la 'Revenge of the nerd'. Selon cette hypothèse, les jeunes qui sont harcelés hors ligne, utilisent Internet pour se venger à un autre niveau, dans le monde virtuel. Internet est de ce fait utilisé comme moyen pour compenser le dommage subi suite au harcèlement classique.
- Les cyberharceleurs risquent également plus de devenir des victimes d'actes de cyberharcèlement. Une explication possible réside dans le fait que toutes les victimes ne restent pas nécessairement sans réaction et que certaines d'entre elles adopteront un comportement de harcèlement en réaction (Vandebosch e.a., 2006a : 146). Cette situation indique l'existence de réactions en chaîne dans lesquelles les auteurs deviennent les victimes et les victimes deviennent des auteurs, ce qui peut finalement aboutir à l'émergence d'une 'culture du cyberharcèlement' à l'école.

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

Différentes sources montrent clairement que le cyberharcèlement est un problème qui prend de l'ampleur avec l'**âge** et connaît un pic autour des quinze ans (Slonje et Smith, 2007 : 2; Ybarra en Mitchell, 2004 : 1312). La proportion des victimes augmente au fur et à mesure de l'avancement des années scolaires. C'est en soi étonnant vu que dans le harcèlement classique, le pic se situe autour de la onzième année. (Slonje et Smith, 2007 : 2). Une donnée complémentaire est que les victimes sont souvent plus jeunes que leurs harceleurs (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1312).

En ce qui concerne le **sexe** de la victime de cyberharcèlement, il s'avère que les filles courent un plus grand risque (Smith e.a., 2006 : 3 ; Vandebosch e.a., 2006a : 146; Walrave e.a., 2008a: 40; Li, 2007: 440). Quand on demande directement à des adolescents s'ils ont déjà été la cible de harcèlement par GSM ou Internet, 4 filles sur 10 (42,5 %) répondent de façon affirmative contre un quart des garçons (26,2 %). Les mesures implicites<sup>15</sup> à cette question montrent également une différence significative. Quand 7 filles sur 10 (69,2 %) reconnaissent avoir déjà été la cible d'au moins une des formes de cyberharcèlement présentées, ce chiffre est de 6 sur 10 (59,2 %) pour les garçons (Walrave e.a., 2008b). Seule une étude néerlandaise signale que les garçons ont plus de risques d'être cyberharcelés par Internet (IVO Factsheet, 2006). On ne connaît pas d'explication à ce résultat étonnant.

En ce qui concerne l'**orientation des études** (Vandebosch e.a., 2006a : 136) le problème se présente tant dans l'enseignement général que technique et professionnel. Il s'avère toutefois que le cyberharcèlement concerne plus d'élèves dans l'enseignement professionnel. Une étude dans les deux communautés a permis de constater que le problème se présentait dans les différentes sections d'étude mais que significativement

---

<sup>15</sup> Les participants ont reçu une liste des formes spécifiques d'utilisations «déviantes» d'Internet ou du GSM, qui peuvent être classées parmi les formes de cyberharcèlement

plus d'élèves des formations techniques et professionnelles de la Communauté française déclaraient avoir été la cible d'au moins une forme de cyberharcèlement (Walrave e.a., 2008b).

En ce qui concerne la **compétence sociale**<sup>16</sup>, les victimes en ligne ont plus souvent une image d'eux-mêmes négative, pensant disposer de compétences sociales plus faibles et se sentant moins populaires. Les personnes qui sont souvent victimes de cyberharcèlement font face à un manque de confiance en elles (Vandebosch e.a., 2006a : 136).

Les victimes de cyberharcèlement présentent moins souvent de **problème comportemental** que leurs agresseurs. Elles sont généralement plus investies dans leur travail scolaire. En ce qui concerne la consommation d'alcool et le tabagisme, ils diffèrent peu des élèves non harcelés. Cependant, les jeunes harcelés en ligne ont plus de risque d'être suspendus pour des raisons de comportement problématique et doivent plus souvent rester en retenue (Ybarra e.a., 2007b : s42-s50). On constate également qu'ils présentent plus de symptômes de dépression : 9,1 % des élèves harcelés font face à ce problème, alors que ce chiffre descend à 3,8 % pour les élèves qui ne sont pas harcelés. Il est également étonnant de constater que par rapport à leurs harceleurs, les victimes présentent souvent un lien émotionnel plus fort avec leurs parents (Ybarra et Mitchell, 2004 : 1312).

Il est également caractéristique que **l'usage d'Internet** par les victimes de cyberharcèlement est bien contrôlé par leurs parents. Seulement 30 % des victimes de cyberharcèlement affirment n'être que rarement ou jamais contrôlés, alors que cette proportion atteint 54 % chez les auteurs. Il faut aussi noter que les victimes de cyberharcèlement font un usage plus que moyen des services d'Internet. Alors que les auteurs utilisent fréquemment Internet, les victimes semblent passer en moyenne moins

---

<sup>16</sup> La compétence sociale peut être définie comme la capacité d'un jeune à se faire des amis à d'entretenir ses relations, ainsi que comme la perception de sa popularité auprès de ses condisciples.

de temps sur Internet : 29,1 % des victimes interrogées passent plus de 3 heures par jour en ligne. Environ 32,7 % des victimes de cyberharcèlement estiment avoir un niveau d'expertise élevé dans le domaine des TIC, ce qui est bien moindre que les 52,8 % d'auteurs qui se considèrent comme des experts. Pour les victimes de cyberharcèlement, Internet a une importance énorme : 32,7 % trouvent Internet très important dans leur vie, alors que seulement 17,7 % des élèves non harcelés apprécient l'importance d'Internet de la même manière (Ybarra en Mitchell, 2004 : 1312).

Nous pouvons à nouveau établir un **lien étroit entre les différents rôles joués dans le harcèlement classique et dans le cyberharcèlement.**

- Les mineurs qui harcèlent dans la vie réelle courent eux-mêmes un plus grand risque de devenir victimes de cyberharcèlement (Patchin et Hinduja, 2004 : 1313). 75 % des jeunes qui pratiquent le cyberharcèlement, ont été victimes de harcèlement classique (Patchin et Hinduja, 2006: 162).
- De nombreuses études montrent que les victimes de harcèlement classique ont plus de risques d'adopter également le rôle de victime dans le cyberspace. Environ 44 % des jeunes qui sont soumis au cyberharcèlement ont déjà été victimes de harcèlement classique. Pour ce dernier groupe de jeunes, l'Internet est réellement un élargissement virtuel de leur cour de récréation où le harcèlement se poursuit après la fin des cours (Li, 2006 : 160; Li, 2007: 440; Wolak e.a., 2007 : s54). Vandebosch (2006b : 6) parle dans ce contexte d'un *approfondissement* du problème : le harcèlement devient plus intense car il se produit via plus de canaux. Mais on constate aussi un *élargissement* du problème du fait que plus de jeunes sont impliqués dans des situations de harcèlement puisque certaines victimes sont harcelées uniquement par Internet.

## **1.5 Conséquences du cyberharcèlement**

La plus grosse erreur qui puisse être faite serait de minimiser les conséquences du harcèlement en prétendant qu'il s'agit d'un processus qui permet d'endurcir les jeunes face aux mésaventures de la vie future ('character building'). Une approche concrète de ce problème montre qu'on ne peut considérer le fait d'être sujet au harcèlement comme une étape normal du processus de développement des jeunes. Le (cyber)harcèlement est toujours un problème grave, en ce sens qu'il provoque un dommage aux victimes, aux participants mais aussi aux auteurs. Avant de nous pencher sur ce problème, nous allons d'abord observer dans quelle mesure le harcèlement traditionnel et le cyberharcèlement ont des conséquences différentes (Stassen Berger, 2007 : 104).

### ***1.5.1 Comparaison entre le harcèlement traditionnel et le cyberharcèlement suivant leurs conséquences***

Il faut garder à l'esprit que le harcèlement classique consiste en une menace proche directe, une bagarre physique ou une humiliation publique, alors que le cyberharcèlement est caractérisé par un intermédiaire technologique. Par conséquent, le cyberharcèlement conduit-il tout comme le harcèlement classique à un risque accru de dépressions, d'angoisses et de symptômes psychosomatiques chez les victimes <sup>17</sup> (Campbell, 2005: 73-74)? On pourrait avancer que le cyberharcèlement offre plus d'échappatoires que le harcèlement classique : les e-mails blessants peuvent être effacés sans avoir été lus, le

---

<sup>17</sup> Il convient de mentionner qu'il n'est à ce jour pas encore vraiment clair quelle est la direction de la causalité. La dépression est-elle un antécédent ou une conséquence du cyberharcèlement ou s'agit-il d'un lien causal dans les deux sens ? (Hodges et Perry, dans Campbell, 2005: 73-74). La vérité se situe probablement quelque part entre les deux. Les victimes ne sont pas en accord avec elles-mêmes, elles n'ont pas confiance en leurs pairs et ont peur d'aller à l'école. Ces sentiments mènent cependant à un isolement encore plus important, une dépression encore plus profonde et une poursuite de l'abus (Prinstein e.a. dans Stassen Berger, 2007: 105).

programme de messagerie instantanée peut être fermé, la personne de contact peut être bloquée et il suffit de pousser sur un bouton pour éteindre son GSM. En outre, la menace physique réelle est absente car, en cas de cyberharcèlement, les jeunes ne sont pas exposés aux actes de violence physique. Un raisonnement de ce type tient toutefois peu compte du fait que pour un adolescent, l'acceptation sociale par d'autres jeunes est cruciale pour la formation de son identité et pour l'estime de soi (Calvert 2002 in Brown e.a., 2006:13). Un participant à un groupe de discussion sur le cyberharcèlement l'a déclaré clairement de la façon suivante : "*A punch in the face does not like words hurt forever*" (Un coup de poing dans la figure ne fait pas mal pour toujours comme peuvent le faire les mots) (Stassen Berger, 2007 : 105).

Certains estiment que le cyberharcèlement peut provoquer plus de dommages psychologiques, émotionnels et sociaux, en raison des caractéristiques spécifiques des TIC (voir l'introduction) : le caractère anonyme, l'absence de feedback émotionnel direct, l'indépendance dans le temps et dans l'espace et le caractère public (en théorie, la portée du cyberharcèlement est particulièrement importante). (Vandebosch e.a., 2006b : 4; Ybarra e.a., 2004; David-Ferdon et Feldman, 2007 : s3; Heirman et Walrave, 2008 : 2).

Smith (2006 : 3) compare l'effet du cyberharcèlement sur les victimes à celui du harcèlement classique. Il ressort de cette étude que le *Video clip bullying* et le *Phone call bullying* ont souvent un impact plus négatif que le harcèlement classique. Par contre, le *Text message bullying* et le *Website bullying* auraient un impact similaire au harcèlement traditionnel. *L'E-mail bullying* aurait quant à lui un impact moins négatif. Les jeunes ressentent les pratiques par Internet et par GSM par lesquelles ils sont ouvertement humiliés plus graves que les actes qui n'ont des conséquences que sur eux-mêmes (l'envoi d'un virus, avec pour conséquence que la victime ne peut plus accéder à son PC) (Vandebosch, 2006b : 6). Ces résultats sont confirmés dans une étude ultérieure (Slonje et Smith, 2007 : 6).

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

Dans une étude en ligne américaine (Patchin et Hinduja, 2006 : 162), les victimes affirmaient que la colère et la frustration étaient les sentiments les plus fréquents auxquels elles devaient faire face. Environ 60 % des victimes déclaraient que le harcèlement en ligne avait une influence sur eux à l'école, à la maison et dans leurs relations avec leurs amis. Une étude similaire en 2006 (Ybarra e.a., 2006 : e1169-1173) esquisse une image concordante. Environ 38 % des victimes en ligne prétendent être émotionnellement « détruites » : un sentiment d'angoisse ou de décontenancement. Ces sentiments se manifestent de manière encore plus marquée chez les jeunes mineurs (pré-adolescents) et les mineurs qui sont harcelés tant en ligne que hors ligne. Pour les enfants jusqu'à 12 ans, l'angoisse serait souvent plus présente que chez les mineurs plus âgés car ils disposent de moins de stratégies de réaction et qu'ils prennent plus au sérieux les menaces exprimées que leurs aînés (Ybarra e.a., 2006 : e1175).

Selon les chercheurs, les victimes de (cyber)harcèlement ont souvent moins confiance en eux (Vandebosch e.a., 2006b : 4; David-Ferdon et Feldman, 2007: s3). L'impact du cyberharcèlement se traduit chez nombre de jeunes par des symptômes cliniques de dépression (Ybarra et Mitchell, 2006 : e1175). Une étude en Flandre confirme cette constatation et souligne que les victimes auraient trois fois plus de risques de présenter des symptômes de dépression (Vandebosch e.a., 2006a : 136).

### ***1.5.3 Conséquences du (cyber)harcèlement pour les harceleurs***

Un regard sur les aspects psychologiques liés au cyberharcèlement révèle que les harceleurs ne sortent pas indemnes des situations qu'ils ont générées. Une étude nous apprend que, à court terme, le harcèlement permet aux enfants d'atteindre directement leurs objectifs sans emprunter les voies sociales adaptées dans leurs relations avec les autres, mais à long terme, il se traduit par des modèles persistants de maladaptation sociale (Stassen Berger, 2007 : 106; Patchin et Hinduja, 2006 : 152). Ces formes de maladaptation sont, à long terme, autodestructrices pour les auteurs de cyberharcèlement. Ils ont assurément beaucoup plus de risques de présenter des problèmes comportementaux à un âge plus avancé et ce, avec des conséquences considérables dans leur vie future. Olweus rapportait, dans ses recherches, que les anciens harceleurs avaient trois fois plus de risques de faire l'objet de condamnations une fois adultes. Une étude finlandaise a montré que les harceleurs avaient 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).

### ***1.5.4 Conséquences du (cyber)harcèlement pour les participants/condisciples***

Plus le harcèlement est présent dans le cadre scolaire, plus les prestations scolaires connaîtront un recul. Les victimes sont souvent les premières à devoir pâtir de ce phénomène même si, avant d'être confrontées au harcèlement, elles étaient d'excellents élèves. Que leurs condisciples partagent ce sort peu enviable ne doit pas étonner puisque le harcèlement provoque des perturbations et de la distraction. Cela peut avoir des conséquences néfastes sur le déroulement des études. Les enfants qui sont, jour après jour, témoins du harcèlement peuvent en tirer des leçons

très négatives : ils n'interviennent pas par peur, ils s'habituent à ce comportement et n'ont de ce fait pas tendance à prendre des initiatives contre l'inégalité sociale. L'exposition au cyberharcèlement peut à long terme 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).

Nous terminons avec un exemple qui permet de mettre en lumière les autres conséquences possibles du cyberharcèlement.

Ghyslain Rhaza est connu dans le monde entier comme '*The Star Wars Kid*'. Une vidéo enregistrée par ce garçon canadien corpulent qui imitait de manière 'comique' Darth Vader a été volée par ses condisciples et diffusée sur le réseau *peer-to-peer* Kazaa. Le lendemain, cette vidéo était déjà en ligne sur YouTube et attirait, en à peine une semaine, 2 millions de spectateurs. Le garçon a dû quitter son école en raison de problèmes psychologiques nés de cet événement et qui l'ont contraint à suivre une thérapie (Campbell, 2005 : 73-75).

## 1.6 Perception du cyberharcèlement

Une conclusion importante d'une des études sur le cyberharcèlement dans notre pays est que la majorité des auteurs de harcèlement électronique trouvent amusantes les 12<sup>18</sup> pratiques Internet et GSM déviantes qui peuvent être cataloguées comme cyberharcèlement, alors que la majorité des victimes juge la plupart de ces pratiques blessantes. Cette différence entre auteurs et victimes s'explique entre autres par l'absence d'intonation et de contact visuel lors de la communication électronique. Par conséquent, une interprétation erronée peut être donnée à tous les messages, même des messages anodins. A l'inverse, le manque de feedback visuel de la part des victimes vis-à-vis des auteurs fait que les auteurs ne sont pas conscients de l'effet de leur comportement. Cette constatation peut éventuellement inspirer des mesures préventives destinées à faire prendre conscience aux jeunes des conséquences de leurs comportements en ligne (Vandebosch e.a. 2006a : 185; Li, 2007: 444). En Flandre, les jeunes perçoivent le harcèlement par Internet ou par GSM comme une variante facile car moins visible, et plus difficilement punissable (Vandebosch e.a., 2006b : 5).

---

<sup>18</sup> 1) S'introduire dans l'e-mail 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 des messages avec des fichiers très lourds 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 informations privées ou embarrassantes 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 chouette 11) Placer sur un site Web ou transmettre à d'autres par sms ou e-mail des informations que quelqu'un avait racontées en confidence 12) Diffuser des ragots par Internet ou gsm.

## 1.7 Réaction au cyberharcèlement

Une étude menée auprès d'adolescents flamands montre que plus de la moitié des victimes (55,1 %) confrontées au cyberharcèlement n'en parlent pas (Vandebosch e.a., 2006a : 101). Des résultats similaires (65 %) sont obtenus dans une étude étrangère (Li, 2007 : 444). Li suggère, comme explication, que de nombreuses victimes ont peur et 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 à leur victime. Selon Li (2006 : 164), la manière d'appréhender le cyberharcèlement dépendrait également du sexe : les filles auraient plus tendance à confier leurs problèmes que les garçons. Il ressort de la même étude que seulement 30,1 % des jeunes qui sont au courant de méfaits de cyberharcèlement en parlent avec des adultes.

Une étude en Flandre (Vandebosch e.a., 2006a : 101) met en évidence quelles stratégies les jeunes utilisent lorsqu'ils sont confrontés au cyberharcèlement. Une première constatation est que la majorité des jeunes qui ont été harcelés par Internet ou par GSM ont adopté l'une ou l'autre forme de réaction. Sept victimes sur dix (70,6 %) affirment s'être défendues dans le monde réel contre ce harcèlement. 67,4 % des victimes ont cherché une solution en bloquant l'auteur dans leur messenger (MSN). 57,6 % ont expressément demandé à l'auteur de stopper ses activités de harcèlement en ligne. Il convient de remarquer que 50,5 % des victimes ne restent pas impassibles et harcèlent en retour sur Internet ou par GSM. 60,8 % des jeunes font comme s'il ne s'était rien passé et 57,3 % des victimes espèrent, en silence, que leur problème se résoudra de lui-même. 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).

## 1.8 Conclusion

Le changement de siècle a vu l'émergence d'une nouvelle dimension du harcèlement sous la forme du cyberharcèlement. En dépit de la définition, souvent peu claire, des actes de cyberharcèlement et de la multiplication des termes qui désignent des formes de harcèlement par Internet et/ou GSM, nous avons introduit une typologie nuancée avec le terme générique de 'cyberagression'. Sous ce terme générique, nous retrouvons le 'cyberharcèlement', le 'cyberarguing', le 'cyberteasing', le 'cyberattacking' et le 'cyberharassment'. Une pratique Internet et/ou gsm ne sera qualifiée de "cyberharcèlement" que si sont réunies l'intention de blesser un individu, la mise en place d'actions répétées en ligne et/ou hors ligne et d'une relation de force asymétrique, le tout dans un contexte des groupes sociaux existants. Le 'cyberteasing' (blaguer en ligne) et 'cyberarguing' (dispute par voie électronique) ne sont, quant à eux, pas nécessairement répétitifs et n'impliquent pas nécessairement un déséquilibre de force entre les parties concernées. Nous définissons donc une 'cyberattack' comme une action unique, d'une ou de plusieurs personnes ayant la volonté de causer un tort à une ou plusieurs personnes par voie électronique. Lorsque l'expéditeur des messages électroniques a essentiellement l'intention d'avoir des contacts sexuels intimidants, nous parlerons de 'cyberharassment'.

Les élèves s'avèrent être extrêmement 'créatifs' dans leur manière de se servir des nouvelles technologies. Cette constatation va de pair avec l'apparition des formes tant directes qu'indirectes de cyberharcèlement. Une étude en Flandre indique que les formes les plus fréquentes de pratiques offensantes par Internet et par gsm sont : insulter, menacer ou tromper quelqu'un par Internet ou gsm, diffuser des rumeurs sur quelqu'un, s'introduire dans la messagerie (e-mail) ou le messenger (MSN) de quelqu'un et en modifier le mot de passe. Les formes de cyberharcèlement demandant plus de savoir-faire technologique se présentent moins souvent.

Lors de la détermination de l'ampleur du problème du cyberharcèlement, nous nous heurtons à des chiffres ambigus. Cette ambiguïté trouve son origine dans la manière, *implicite* ou *explicite*, dont on détermine l'implication d'un individu en tant qu'auteur, victime ou participant au cyberharcèlement. En outre, il est généralement admis que face à un questionnaire implicite, les jeunes ont souvent tendance à dire qu'ils ont été impliqués dans du cyberharcèlement alors que dans les questionnaires explicites, la proportion des personnes qui se disent impliquées dans ce type de comportement est nettement inférieure. Il s'avère, en outre, que la proportion des jeunes impliqués est tellement importante que le cyberharcèlement ne peut être traité comme un phénomène marginal, que ce soit en Belgique ou au niveau international.

Les garçons sont plus souvent auteur de cyberharcèlement. Bien que le problème se pose dans les trois types d'enseignement secondaire, il semble que ce soit dans les orientations techniques et professionnelles en général, et dans la Communauté française en particulier que le nombre d'auteurs soit le plus élevé. Les cyberharceleurs ont en général une image positive d'eux-mêmes. Ils sont souvent impliqués dans d'autres formes de comportements problématiques à l'école. En ce qui concerne leur utilisation d'Internet, ils se distinguent des non cyberharceleurs par le fait qu'ils sont moins contrôlés, qu'ils ont de meilleures compétences TIC, qu'ils ont plus souvent accès à Internet via un PC situé dans leur chambre et ils accordent plus d'importance à Internet.

Les victimes du cyberharcèlement sont le plus souvent des filles. Les victimes se retrouvent dans les trois orientations scolaires mais plus souvent dans l'enseignement professionnel que dans l'enseignement secondaire général ou technique. Contrairement à leur harceleur, les victimes ont souvent une mauvaise image d'elles-mêmes et pensent disposer de compétences sociales moins développées. Elles présentent moins de problèmes comportementaux mais sont plus affectées par des symptômes indicateurs de dépression.

En ce qui concerne les conséquences du cyberharcèlement, il semble que le ressenti sur le plan psychologique, émotionnel et social peut laisser des traces aux victimes pour toute la vie. Une série d'auteurs sont d'avis que les caractéristiques propres aux TIC sont responsables de ces dommages. Ainsi, le caractère anonyme, l'accessibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'absence de feedback émotionnel direct, l'indépendance dans le temps et dans l'espace et le caractère public impliquent que tant la portée théorique que l'impact réel du cyberharcèlement puissent être particulièrement importants. Le cyberharcèlement a également des conséquences dommageables pour le harceleur lui-même. Le comportement de harcèlement conduit à des modèles persistants de maladaptation sociale, dont il restera des traces comportementales à un âge plus avancé. Les condisciples qui doivent faire face à des épisodes de harcèlement chaque jour ont, quant à eux, de moins bons résultats scolaires parce que le comportement de harcèlement les distrait.

Une constatation importante est que les cyberharceleurs considèrent souvent leurs actes comme drôles alors que les victimes considèrent ce qui leur arrive comme blessant. Soulignons aussi que plus de la moitié des victimes de cyberharcèlement ne parlent pas du harcèlement. Le silence des victimes ne veut cependant pas dire qu'elles n'ont jamais entrepris l'une ou l'autre forme d'action pour mettre fin au harcèlement. Ainsi, la majorité des victimes aurait déjà essayé de se défendre dans la vie réelle contre les cyberattaques et nombreux sont ceux qui ont également essayé de rompre le contact dommageable en bloquant les auteurs au niveau de leur boîte de réception ou de leur programme messenger.

## **2. Vers une approche ciblée du cyberharcèlement**

Le harcèlement est généralement considéré comme un problème social grave qui dans les cas les plus extrêmes peut conduire au suicide ('bullycide')<sup>19</sup>. Avec le cyberharcèlement, ce problème a pris une nouvelle dimension avec, peut-être, un impact plus lourd sur les jeunes (Vandebosch e.a., 2006a : 44). Le cyberharcèlement n'est pas un phénomène marginal et les décideurs politiques doivent prendre conscience que de nos jours une proportion considérable des jeunes (1 sur 3) est harcelée par voie électronique. Si à l'école le cyberharcèlement n'est pas abordé de manière adéquate, le climat scolaire pourra être fortement perturbé, donner lieu à une culture du cyberharcèlement et créer des réactions en chaîne de harcèlements par voie électronique. Bien que la question du cyberharcèlement soit, dans la majorité des pays européens, mise à l'ordre du jour politique, vu la gravité et de l'ampleur du problème en Belgique, une approche politique cohérente doit être entreprise.

Dans cette seconde partie, nous observerons les leçons qui ont déjà été tirées du passé lors de l'élaboration d'une politique de prévention et de diminution du harcèlement. En ce qui concerne la prévention, nous nous pencherons d'abord sur la théorie de la prévention. Ensuite, nous vérifierons si les initiatives de prévention destinées à endiguer le problème du harcèlement traditionnel peuvent s'appliquer au cyberharcèlement. Nous observerons ensuite quelles sont les mesures de prévention les plus efficaces et les illustrerons de manière concrète.

---

<sup>19</sup> X, Une jeune fille s'est suicidée quand son amie d'Internet s'est avérée être une voisine, dans HLN, 02-12-07, p.8

## 2.1 Prévention

La prévention est un instrument utile car elle peut endiguer un problème avant qu'il ne surgisse, et peut ainsi prévenir tout dommage (notamment émotionnel, psychologique et/ou financier). Une approche préventive serait donc une solution salubre pour le problème du harcèlement (Worthen, 2007 : s61-s63; Vreeman en Aaron, 2007 : 78-88).

Par contre, 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'avère à long terme très préjudiciable pour les personnes impliquées, comme il ressort des recherches internationales. Rappelons d'abord que le harcèlement est un problème étendu et une intervention trop sévère aurait donc pour conséquence que de nombreux élèves pourraient être suspendus ou renvoyés des écoles. Suspendre un cinquième des élèves ne serait évidemment pas une bonne politique. En outre, menacer de sanctions graves trop vite peut décourager les élèves à rapporter des comportements de harcèlement aux autorités scolaires (Kowalski e.a., 2008 : 35).

Comme il sera démontré ci-dessous, les harceleurs ont essentiellement besoin de *modèles prosociaux* (représentés par les parents et les autres pairs). Dès lors, c'est surtout la prévention qui fonctionne efficacement. Bien sûr, la suspension et le renvoi d'une école peuvent être nécessaires dans une série limitée de cas de harcèlements graves afin de garantir la sécurité des enfants et des adultes à l'école, mais ce n'est certainement pas à recommander comme stratégie générale de prévention et d'intervention. Par contre, définir un cadre normatif spécifique avec une description claire des sanctions – éventuellement lourdes – qui peuvent être appliquées si les harceleurs poursuivent leurs pratiques peut être efficace. C'est là un exemple de mesure répressive avec un effet relativement préventif (Kowalski e.a., 2008 : 35).

### **2.1.1 Théorie de la prévention**

La prévention peut être définie comme *l'ensemble des initiatives conscientes qui anticipent les facteurs de risques et agissent quand les premiers signaux montrent clairement qu'une problématique se développe* (Vettenburg e.a., 2002 : 5). Les différents éléments de cette définition peuvent être utilisés comme liste de contrôle pour caractériser une initiative de prévention :

- Initiatives conscientes et systematiques :

- Consciente : Cet aspect renvoie vers la conscience de l'objectif. La prévention peut servir différents objectifs. A côté du développement de différentes compétences ou connaissances (comportement destiné à résoudre les problèmes), des mesures de prévention peuvent être prises pour ramener au minimum les facteurs de risque relatifs à un problème déterminé. La portée des programmes de prévention varie de larges populations (par exemple la promotion d'un style de vie sain pour éviter les maladies) à des groupes cibles spécifiques (par exemple un groupe à risque bien déterminés) (Kenny, 2002 : 726-748).
- Systematique (un ensemble): Il est crucial qu'il ne s'agisse pas d'initiatives arbitraires et occasionnelles mais d'initiatives planifiées qui se déroulent suivant un schéma déterminé au préalable.

- Anticiper les facteurs de risque :

- Anticiper : Pour pouvoir anticiper, il faut que l'initiative de prévention établisse un lien entre la présence de facteurs déterminés et l'absence de la situation souhaitée. En minimalisant ces facteurs, on tente d'atteindre la situation souhaitée.
- Facteurs de risque : Ils sont à l'origine du problème. Pour qu'une prévention soit efficace, il faut délimiter et décrire clairement les facteurs qui freinent la situation souhaitée.

Dans la majorité des contributions scientifiques sur la prévention du harcèlement, l'école est présentée comme l'espace le plus adapté permettant d'orienter les diverses mesures de prévention vers les groupes cibles (direction, enseignants, élèves et parents<sup>20</sup>). Une étude étrangère souligne que l'existence d'un programme de prévention dans l'environnement des jeunes, à dater de leur plus jeune âge, est cruciale pour que sa mise en œuvre soit réussie (Carney et Merrell, 2001 : 364). Comme le harcèlement est toujours un problème qui doit être abordé de manière intégrée (différents niveaux en même temps), l'école semble être la meilleure option (Gottfredson et Gottfredson, 2002 : 4-5). En ce qui concerne la problématique du harcèlement, la prévention 'liée à l'école' semble être plus efficace que la prévention 'basée sur l'école'. La distinction se situe dans le fait que dans la première variante de la prévention à l'école, des acteurs extérieurs à l'école sont également impliqués, tandis que dans la seconde variante, toutes les mesures de prévention proviennent du personnel scolaire et restent dans l'école (Kenny e.a., 2002 : 726).

### ***2.1.2 Prévention du (cyber) harcèlement : une approche uniforme pour les différents types de harcèlements ?***

Le cyberharcèlement a reçu ces dernières années une attention croissante dans les médias. Alors que les comportements des mineurs sur Internet sont souvent l'objet de discussions parmi les parents et les enseignants, le cyberharcèlement reçoit, lui, moins d'attention. Il ressort d'entretiens menés dans des groupes de discussions (en Belgique et à l'étranger) sur le cyberharcèlement que peu d'enseignants abordent ce problème dans leur classe (Kowalski e.a. 2008 : 123; Vandebosch e.a., leeronderzoek 2006-2007: 104).

---

<sup>20</sup> Cf. infra 'Whole School Policy'

L'absence de connaissance du phénomène du cyberharcèlement par le personnel scolaire, la fréquence de ce phénomène et ses conséquences possibles représentent un obstacle sérieux à une prévention efficace du cyberharcèlement. L'ignorance de ce phénomène peut contribuer à ce que le personnel scolaire ne considère pas qu'une approche du problème fasse partie de ses tâches. De plus, l'on a tendance à stigmatiser le problème comme faisant partie des comportements des jeunes à domicile (Kowalski e.a. 2008 : 123).

La littérature scientifique sur la prévention et l'intervention spécifiques à ce contexte de cyberharcèlement est jusqu'à présent rare. Une publication sur les « meilleures pratiques » dans l'approche du cyberharcèlement n'est pas encore disponible. Jusqu'en 2004, la majorité des contributions scientifiques essayait de faire une analyse du cyberharcèlement. Il était sporadiquement question de réflexions sur l'approche (prévention et intervention) du problème. A partir de 2005, une série d'auteurs affirment que les acquis relatifs à l'établissement d'une politique de prévention du harcèlement traditionnel seraient également « recyclables » pour le cyberharcèlement (Williams et Guerra, 2007 : s14-s21; Campbell, 2005 : 5). Le raisonnement qui prévaut est que le cyberharcèlement et le harcèlement traditionnel (physique et verbal) présentent quelques variables communes qui peuvent aider à prévoir ces phénomènes. Il s'agit:

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

Les écoles dans lesquelles les élèves approuvent le comportement de harcèlement (ou du moins ne le rejettent pas), où les élèves ne sont pas encouragés à se confier sur leurs expériences de harcèlement, où beaucoup de méfiance existe entre les élèves et vis-à-vis des enseignants<sup>21</sup> sont, selon William et Guerra, les écoles où le harcèlement est le plus présent (Williams et Guerra, 2007 : s14-s21).

Ces variables sont des points prioritaires pour la prévention du cyberharcèlement à l'école. Elles rejoignent notamment l'idée qu'une prévention efficace doit réduire les facteurs de risques qui sont à l'origine d'un problème déterminé pour prévenir ou réduire de cette façon une situation indésirable (ici le cyberharcèlement) (Vettenburg e.a., 2002 : 5). Sur base de ces variables, cela signifie qu'une prévention et une intervention adaptée du cyberharcèlement doit :

- agir de manière à réduire les obstacles et à créer des structures participatives dans lesquelles tous les acteurs (direction, enseignants, parents, élèves) établissent, évaluent et orientent la politique anti-harcèlement à l'école ('Whole School approach).
- augmenter la conscience que le harcèlement provoque toujours des dommages pour toutes les personnes concernées et doit par conséquent être rejeté (« Prise de conscience »)
- solliciter l'influence des pairs et des parents pour d'une part intervenir comme support pour les victimes, et d'autre part pour prendre une initiative (de surveillance) contre le harcèlement (« Médiation des pairs – Supervision »).

Un aspect complémentaire important qui apparaît dans la littérature scientifique sur la politique de prévention du harcèlement est que le harcèlement doit d'abord être reconnu comme un phénomène social. Les problèmes de harcèlement sont souvent le résultat d'un processus

---

<sup>21</sup> Par exemple parce que les élèves remarquent que les enseignants interviennent (peu ou pas) contre le harcèlement.

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 tout 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 concentrera ses efforts dans une 'Whole School Policy', c'est à dire une approche scolaire globale (Stassen Berger, 2007 : 112-114).

### ***2.1.3 Whole School Policy***

En tant que pionnier dans le domaine de l'étude et de la prévention du harcèlement, Olweus est également le premier à signaler qu'une approche scolaire globale est réellement la manière la plus efficace pour aborder le problème de harcèlement. Le terme 'whole-school' renvoie au fait qu'il faut considérer toute la communauté scolaire dans le problème de harcèlement : la direction, les enseignants, les parents, mais également les élèves qui de diverses manières peuvent faire valoir leur engagement lors de la conception d'une politique contre le harcèlement. Olweus entend concrètement par 'Whole School Approach' : une formation soutenue du personnel scolaire, du matériel d'information pour les parents, des vidéos à montrer pendant les leçons, une évaluation du problème de harcèlement à l'aide d'un questionnaire spécialement conçu à cet effet et pour conclure l'établissement de structures participatives pour tous les acteurs impliqués (Peterson et Rigby, 1999 : 482; Stassen Berger, 2007 : 112-113). Il est convaincu que les problèmes de harcèlement peuvent être résolus en restructurant l'environnement social scolaire, afin que les conséquences positives du harcèlement pour l'auteur soient réduites et que les conséquences négatives soient augmentées. Pour y parvenir, un cadre normatif strict doit, selon Olweus, être déterminé avec l'apport de tous les acteurs (Olweus, 1991 in Stevens e.a., 2001 : 304).

### 2.1.3.1 Alternatives pour une approche scolaire holistique ?

Une approche scolaire holistique s'avère beaucoup plus payante qu'une 'Curriculum Intervention Policy' ou 'Target Intervention Policy'. Les interventions dans le cursus scolaire ont pour principal objectif de promouvoir une attitude négative envers le harcèlement dans le contexte scolaire et d'apprendre aux élèves comment résoudre les conflits d'une manière prosociale. Deux des procédures d'intervention très utilisées, qui sont mises en œuvre après un premier méfait de harcèlement, sont les méthodes 'No Blame'<sup>22</sup>- (Robinson et Maines, 2003) et 'Shared Concern'<sup>23</sup> (Pikas, 1989). Ces deux procédures d'intervention se situent dans le cadre de la classe et présentent de grandes similitudes<sup>24</sup>.

- Les interventions dans le cursus scolaire ont pour avantage qu'elles ne sont pas coûteuses et demandent peu d'efforts de la part du personnel scolaire.
- Les élèves ou groupes qui courent un risque plus élevé d'être harcelés peuvent recevoir une formation en *compétences sociales*. Une des finalités principales de ce type d'intervention est de 'coacher' ces élèves afin qu'ils acquièrent une plus grande confiance en eux (Vreeman et Aaron, 2007 : 78-80).

---

<sup>22</sup> L'approche 'No Blame' nous vient du Royaume Uni et a été élaborée par Robinson et Maines. Comme le nom le laisse présumer, cette méthode de travail implique que personne n'est désigné responsable du harcèlement. Par une concertation de groupe dirigée vers le rétablissement, l'empathie et la responsabilité partagée sont encouragées au niveau de la classe et on travaille ensuite dans le sens d'une résolution du problème. Une organisation qui s'est spécialisée en Flandre dans les formations est la vzw Leefsleutels (<http://www.leefsleutels.be/cms/teasers/noblame>).

<sup>23</sup> La méthode 'Shared Concern' a ses origines en Scandinavie et a été créée par le psychologue Anatol Pikas. A l'aide de conversations individuelles avec des victimes, des harceleurs et des témoins suivies par des discussions de groupe, on constate quels sont les intérêts communs mis en jeu si la situation indésirable perdure.

<sup>24</sup> Les deux méthodes considèrent les harceleurs et les assistants comme un groupe. Elles mettent de ce fait l'accent sur une responsabilité partagée qui est générée par une série de rencontres en groupe. L'enseignant fonctionne comme un auditeur actif et adopte une perspective orientée vers l'avenir. A cet effet, la discussion sur ce qui s'est juste produit est limité au minimum et l'accent doit être mis sur le potentiel du groupe à améliorer la situation indésirable. La principale différence se situe dans le fait que la méthode du « Shared Concern » est structurée de manière rigide suivant un plan par étape très détaillé alors que la méthode 'No Blame' permet plus de flexibilité.

Une analyse des recherches scientifiques étrangères<sup>25</sup> suggère que ces deux dernières alternatives semblent porter moins de fruits car elles ne tiennent pas compte de l'aspect social intrinsèque du harcèlement qui induit des conséquences à différents niveaux de la communauté scolaire (Vreeman et Aaron, 2007 : 78-88). Confronté au harcèlement, il est important de répartir les efforts sur différents niveaux pour éviter de diviser ses efforts de manière inutile. Cela ne signifie pas que les interventions dans le cursus et les interventions auprès de groupes cibles n'apportent aucun remède au problème de harcèlement, mais qu'elles sont beaucoup plus efficaces quand elles s'inscrivent dans le cadre d'une approche scolaire globale qui est plus large. Ce dernier type d'intervention considère en effet le harcèlement comme un problème systématique qui doit recevoir une solution systématique (c'est-à-dire une solution multi-niveaux<sup>26</sup>). La solution dépend également, dans une grande mesure, de la manière dont une approche scolaire globale peut être mise en œuvre (Vreeman et Aaron, 2007 : 78-88).

Kowalski suggère que les écoles qui ont déjà mis en œuvre une politique de prévention du harcèlement ont clairement pris de l'avance dans la lutte contre le cyberharcèlement. Ainsi, les enseignants, les parents et les élèves qui ont déjà fourni du travail de prévention du harcèlement peuvent également intégrer le cyberharcèlement comme un élément spécifique de leur action de prévention. Les principales composantes d'un programme de prévention efficace du harcèlement peuvent être adaptées de manière à permettre de lutter également contre le harcèlement électronique (Kowalski, 2008 : 128).

---

<sup>25</sup> Une analyse critique des contributions scientifiques dans laquelle l'efficacité des différents types d'intervention (Curriculum-, Target-, Whole-School-Intervention) est mesurée.

<sup>26</sup> Solution multi-niveaux : une solution qui veut approcher un problème déterminé par un ensemble intégré d'acteurs à différents niveaux (par ex. élèves, enseignants, direction et parents).

### **2.1.3.2 La mise en oeuvre**

Le développement et la mise en oeuvre d'une approche scolaire holistique est l'étape cruciale si on souhaite que le programme de prévention endigue efficacement le problème du cyberharcèlement (Olweus, 1992; Smith en Sharp, 1994). Les conditions d'une mise en oeuvre réussie sont, d'une part, l'intensité ('thoroughness') de l'approche du problème du harcèlement par les enseignants et, d'autre part, leur engagement dans les initiatives de prévention à partir des plus jeunes élèves (Olweus, 2005 dans Stassen Berger, 2007: 112; Rigby, dans Lodge en Frydenberg, 2005: 334).

Trois phases successives sont à distinguer pour la mise en oeuvre du programme : la phase de prise de conscience, la phase de consultation et la phase de formation (Stevens e.a., 2001 : 305). Après cette mise en oeuvre du programme, il conviendra également de surveiller la continuité de la politique de lutte contre le harcèlement. Ce qui est propre à l'approche holistique c'est l'engagement de tous les niveaux, également lors de la préparation d'une politique anti-harcèlement.

#### **A. Phase de prise de conscience :**

Une des premières étapes de tout programme de prévention est de s'assurer que tous les acteurs importants (direction, enseignants, élèves et parents) soient conscients de la *gravité* et de *l'ampleur* du problème.

Le harcèlement doit être pris au sérieux par chacun, et surtout par le personnel enseignant/éducatif. Comme déjà signalé ci-dessus, les exemples pratiques permettent de voir que ce n'est pas toujours le cas. 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 clés dans la vie des enfants (Vandebosch e.a., leeronderzoek 2006-2007; Carney en Merell, 2001: 364-382). Un constat plus grave encore est l'existence de mythes

qui circulent dans les couloirs des écoles et qui présentent le harcèlement comme un problème lié à la croissance des jeunes, par lequel chaque enfant doit passer, et qui assure une 'construction du caractère' (Carney et Merrell, 2001 : 364-382). Si des conceptions de ce type apparaissent parmi le personnel éducatif d'une école, l'environnement scolaire risque d'être rapidement confronté à des problèmes de cyberharcèlement (Vreeman et Aaron, 2007 : 79). L' **information**<sup>27</sup> **correcte** de tous les intéressés de la communauté scolaire (enseignants, élèves, parents) sur les conséquences du cyberharcèlement est l'approche par excellence destinée à faire disparaître ces mythes (Carney et Merrell, 2001 : 372; Agatston e.a., 2007: s59).

En ce qui concerne l'ampleur du harcèlement, nous constatons que les enseignants et les parents sous-estiment en général le problème du harcèlement (Walrave e.a., 2008a : 40). Différentes méthodes existent pour définir l'ampleur d'un problème dans un environnement scolaire bien déterminé, de sorte que chacun puisse en prendre totalement conscience.

Un sondage anonyme<sup>28</sup> peut être réalisée parmi les élèves, suite à un incident grave de harcèlement par exemple, pour quantifier le harcèlement. La version la plus connue d'un questionnaire de ce type est la *Peer Relations Questionnaire*<sup>29</sup> (PRQ, le questionnaire sur les relations entre pairs). Les résultats des enquêtes de ce type mènent parfois à des chiffres étonnants car ils font apparaître de manière évidente que le problème est sous-estimé par le personnel scolaire et les parents. Selon Olweus, un PRQ et la stupéfaction qu'il suscite souvent sont une base de départ 'idéale' pour démarrer une politique de prévention du harcèlement

---

<sup>27</sup> Tous les faits présentés doivent être étayés empiriquement. Se baser sur une présomption intuitive est une 'recette de désastre'.

<sup>28</sup> L'avantage des études anonymes est que les élèves ont moins tendance à répondre aux réponses de façon 'socialement correctes' pour éviter les représailles éventuelles (des harceleurs ou enseignants).

<sup>29</sup> Conçue par Olweus comme un instrument standardisé pour mesurer le problème du harcèlement à l'école. Ce questionnaire est utile lors de l'évaluation du programme de prévention car le même questionnaire peut être posé à des moments différents.

(Olweus dans Peterson et Rigby, 1999 : 481-492). Pellegrini (dans Stassen Berger, 2007 : 102) propose un questionnaire multi-méthodique pour évaluer le harcèlement à l'école. Les informations obtenues à l'aide d'études par **'auto-rapportage'**<sup>30</sup> ou **rapport des pairs**<sup>31</sup> peuvent selon elle être complétées par des données par **observation**<sup>32</sup> et par **analyse de données publiques**<sup>33</sup>. La collecte de données par des canaux différents conduirait à une évaluation plus précise de l'ampleur du harcèlement. Il est également nécessaire, pour appréhender le cyberharcèlement, de travailler avec une définition précise du cyberharcèlement qui vise également le harcèlement par différents médias électroniques. Une étude qui tient compte de ces conditions permettra aux enseignants d'évaluer de quelle manière ce comportement est entré dans les habitudes. Elle peut également donner une réponse à la question de savoir si les actes de cyberharcèlement ont lieu pendant la journée ou après l'école à domicile et quels sont les moyens le plus souvent utilisés pour harceler (Kowalski e.a., 2008 : 128).

Les enseignants, mais aussi les parents et les élèves sont des groupes cibles pour les initiatives de prise de conscience (Campbell, 2005 : 3). Quelques exemples pratiques peuvent être une bonne source d'inspiration. En particulier pour les parents, nous constatons que de nombreuses écoles<sup>34</sup> organisent une soirée d'information sur le cyberharcèlement. La **'semaine contre le harcèlement'**<sup>35</sup> en Flandre tout comme **'La journée à**

---

<sup>30</sup> Auto-rapportage : questionnaire anonyme sur les expériences propre de harcèlement en tant qu'auteur ou victime.

<sup>31</sup> Rapport des pairs : on demande anonymement aux élèves d'identifier un comportement de harcèlement dans la communauté scolaire et de faire connaître les auteurs et les victimes.

<sup>32</sup> Observation : rapport du harcèlement à l'école par des enseignants qui gardent soigneusement le comportement des élèves à l'œil.

<sup>33</sup> Données publiques : l'analyse des données de ce type comme l'absentéisme, les plaintes officielles et les déclarations à la police.

<sup>34</sup> L'asbl EVO (Educatieve Vereniging voor Ouderwerking) a organisé en Flandre de nombreuses soirées d'information : <http://www.evovzw.be>.

<sup>35</sup> La semaine flamande contre le harcèlement (Vlaamse week tegen pesten) est une initiative du réseau flamand Kies Kleur tegen Pesten : <http://www.kieskleurtegenpesten.be/>

thème cyberharcèlement<sup>36</sup> peuvent être soulignées comme des initiatives spécifiques destinées à faire prendre conscience du problème. Quelques communes et villes<sup>37</sup> ont également fait l'expérience de session d'information dans les écoles par les corps de police locaux, avec pour objectif de faire comprendre aux jeunes que le cyberharcèlement peut donner lieu à des faits criminels et donc pénalement condamnables. Une initiative particulière de l'Enseignement communautaire gantois est la projection (gratuite) du film flamand Ben X<sup>38</sup> (avec comme thèmes principaux l'autisme et le cyberharcèlement). Une série de brochures sont également disponibles, en provenance du secteur marchand<sup>39</sup> et non marchand<sup>40</sup>, dans lesquelles les jeunes sont informés sur une série de risques spécifiques liés à l'utilisation d'Internet par des mineurs. Le Ministère flamand de l'enseignement<sup>41</sup> dispose également d'une vaste documentation pour les enseignants concernant l'utilisation sécurisée d'Internet chez les mineurs, par laquelle le cyberharcèlement est notamment abordé.

Dans une étude sur le cyberharcèlement menée en Flandre, les auteurs proposent d'organiser une campagne d'information par les médias de masse, spécifiquement destinée aux jeunes, pour montrer clairement ce qu'est le cyberharcèlement et les conséquences graves qu'il peut avoir (Vandebosch e.a., 2006 a : 187). A l'étranger, nous retrouvons quelques exemples de campagnes de ce type. Ainsi les autorités fédérales des

---

<sup>36</sup> La journée à thème sur le cyberharcèlement est une initiative de l'ASBL ZIJN (Beweging tegen Geweld, un mouvement contre la violence : <http://www.vzwzijn.be/>).

<sup>37</sup> Nos exemples connus de communes où des informations de ce type sont données par la politique locale sont les Fourons, Turnhout, Gingelom et Nieuwkerken.

<sup>38</sup> Lire les observations de Gie Deboutte à propos de Ben X sur : <http://www.klasse.be/leraren/archief.php?id=13089>

<sup>39</sup> Exemple de brochures du secteur marchand : MSN Belgique ('Comme un poisson dans l'eau' : [http://www.microsoft.com/belux/fr/presspass/2007/visje\\_net.msp](http://www.microsoft.com/belux/fr/presspass/2007/visje_net.msp)), Telenet ('Le kit de sécurité en ligne pour la famille' : <http://telenet.be/1037/0/1/fr/prive/internet/le-kit-de-securite-en-ligne.htm>).

<sup>40</sup> Plus d'informations et de conseils aussi sur <http://www.veiligonline.be/> ; <http://www.saferinternet.be> ; <http://www.clicksafe.be> ; <http://www.actioninnocence.be>

<sup>41</sup> Le nom de cette brochure est 'veilig online' et peut être téléchargée intégralement sur <http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/eDocs/pdf/306.pdf>.

États-Unis ont ajouté à la campagne (classique) "Stop bullying now" une information sur le cyberharcèlement. Au Canada, les autorités d'Alberta ont créé un site Web spécial pour les adolescents (et leurs parents) avec des informations sur le cyberbullying (qui permet de savoir ce qu'est réellement le cyberharcèlement et quelles sont les formes de harcèlement en ligne punissables par la loi). Plus près de chez nous, on peut citer la campagne d'anti-cyberharcèlement<sup>42</sup> de SIRE<sup>43</sup> (Stichting Ideële Reclame) aux Pays-Bas. La Pologne a également produit une vidéo pour sensibiliser les jeunes au problème du cyberharcèlement<sup>44</sup>. Lors du Safer Internet Day 2009 une nouvelle vidéo a été présentée<sup>45</sup>.

Une autre approche serait d'aborder le problème dans des programmes télévisés destinés au jeune public. Nous pensons ici non seulement aux programmes d'informations orientés vers les jeunes ou des talk-shows mais également dans des fictions pour jeunes comme des feuilletons populaires parmi les jeunes.

Cette stratégie a pour avantage qu'un grand groupe de jeune est sensibilisé et informé sur le cyberharcèlement sans l'aspect directement éducatif (Vandebosch, 2006a : 188).

## **B. 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 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 un plan d'action anti-harcèlement qui est soumis à la

---

<sup>42</sup> Campagne de 2006 : <http://www.sire.nl/index.php?id=21&campagne=3> .

<sup>43</sup> SIRE est une fondation indépendante qui a pour objectif de mettre des sujets sociaux sous-estimés à l'ordre du jour, de permettre d'en discuter et de les rendre disponibles pour les citoyens, les leaders d'opinion et les décideurs. (déclaration sur la mission de SIRE : <http://www.sire.nl/index.php?id=4>)

<sup>44</sup> <http://www.dzieckowsieci.pl/strona.php?p=204> et <http://www.dzieckowsieci.pl/strona.php?p=203> (sous-titres en anglais).

<sup>45</sup> <http://www.saferinternet.org>

signature de la direction, des enseignants, des élèves et des parents. Par la signature de cet accord, les différentes parties s'engagent à s'attaquer au problème du cyberharcèlement (Kowalski e.a., 2008: 130).

Il ressort clairement de la littérature scientifique que les composantes suivantes sont les éléments essentiels 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): une **médiation des pairs** sur le problème de harcèlement, une **supervision** plus importante par les parents et les enseignants, un **cadre normatif** avec des sanctions bien décrites et des **initiatives qui abaissent le seuil d'accès**.

**Médiation des pairs** : Une enquête étrangère montre clairement que les pairs participants au cyberharcèlement exercent une influence essentielle sur l'arrêt de ce phénomène dans la cour de récréation (Lodge et Frydenberg, 2005: 329). Il ressort de la littérature en cette matière que les élèves adoptent une attitude déterminée envers le harcèlement par leur comportement dans la cour de récréation (Salmivalli, 1999 : 454; Stassen Berger, 2007 : 98). Pour avoir une meilleure idée de la manière dont les élèves font face au cyber-problème à l'école, un chercheur a filmé des scènes de harcèlement dans la cour de récréation. L'analyse de ce matériel vidéo a montré clairement que dans 75 % des cas, les pairs adoptent une attitude par laquelle le comportement des harceleurs est au moins accepté, et souvent même encouragé (O'Connell e.a., 1999 : 437-452).

Concrètement, il s'avère que dans 54 % des cas, les pairs étaient des spectateurs passifs pendant le harcèlement et renforçaient de cette manière la position du harceleur. Dans 21 % des cas, les harceleurs étaient imités. C'est seulement dans 25 % des cas étudiés que les pairs intervenaient en faveur des victimes du harcèlement. Les garçons plus âgés avaient plus facilement tendance à se rallier au comportement du harceleur que les plus jeunes garçons et les filles plus âgées. Les filles,

qu'elles soient plus jeunes ou plus âgées, n'avaient pas tendance à prendre fait et cause pour la victime. Les observations de O'Connell mettent également en lumière le fait que les harceleurs sont rarement punis pour leurs actes : les condisciples et les enseignants interviennent, respectivement dans seulement 11 % et 4 % des épisodes enregistrés. Dans ces circonstances, les harceleurs n'éprouvent aucune difficulté à encourager leurs condisciples à également participer au comportement du harcèlement (et à ainsi devenir des assistants) (O'Connell e.a., 1999 : 437-452).

Les mesures d'intervention efficaces doivent avoir pour objectif de modifier l'attitude des participants, afin qu'ils réconfortent la victime et rejettent le harcèlement (voir ci-dessus : perception de l'approbation ou de la désapprobation morale). Deux conditions essentielles sont cependant nécessaires : Premièrement, il faut une meilleure conscientisation de la responsabilité individuelle et une plus grande empathie envers les victimes. Deuxièmement, il est nécessaire que des stratégies d'intervention efficaces soient mises sur pied pour encourager les enfants à résister à la pression exercée par leurs condisciples ('Peer Pressure'). Ainsi ils ne prendront pas activement part au harcèlement ou ne soutiendront pas le harceleur. O'Connell (1999 : 450) recommande toute intervention qui vise à impliquer les jeunes du même âge à lutter contre le harcèlement. Il précise bien que des interventions de ce type doivent s'inscrire dans le cadre d'une approche scolaire systématique plus large (voir ci-dessus 'Whole School Policy').

**Plus de supervision** : Tout comme un niveau de supervision faible dans le milieu scolaire va de pair avec un phénomène de harcèlement important (Williams et Guerra, 2007 : s15), nous voyons également dans l'étude du contrôle parental sur l'utilisation d'Internet ('parental monitoring') que l'agression en ligne se présente plus souvent chez les jeunes qui sont soumis à moins de contrôle (David-Fedon et Feldman, 2007 : s5; Kowalski e.a., 2008 : 184). Selon différentes études, il apparaît clairement que les

auteurs de cyberharcèlement ont souvent une chambre bien équipée au niveau médias d'où ils peuvent coordonner leurs actions (Agatston e.a., 2007 : s59; Walrave e.a., 2008b). Les parents et les enfants ont une autre attitude vis-à-vis de la technologie. Les parents voient les ordinateurs comme un instrument pratique qui peut être utile pour le travail scolaire des enfants. En partant de ce point de vue, ils décident souvent d'attribuer à l'enfant son propre ordinateur dans sa chambre. Les enfants considèrent cependant leur ordinateur comme bien plus qu'un instrument purement pratique. L'ordinateur placé dans leur chambre et branché sur Internet, crée un espace privé connecté. Ils disposent ainsi d'un espace privé protégé leur permettant d'entretenir des contacts avec leurs pairs à n'importe quel moment (Snider e.a., 2004 : 76-77).

Face au 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 davantage besoin d'accompagnement, de formation et de supervision lorsqu'ils utilisent les nouvelles technologies de 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, par exemple, les adolescents (Kowalski e.a., 2008: 184-185). La supervision par les parents de l'utilisation d'Internet par les enfants n'est pas évidente. Lors de groupes de discussions avec des enfants, on constate souvent un fossé entre les parents et les enfants à propos des connaissances des TIC (Ribak in Campbell, 2005: 4). Les parents sont moins habitués au monde en ligne dans lequel leurs enfants évoluent. C'est la raison pour laquelle il est important d'organiser l'environnement informatique à domicile pour permettre cette 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 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 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, mais également dans l'environnement électronique. C'est la raison pour laquelle nous donnons la préférence à cette implication dans les compétences TIC des jeunes plutôt qu'à une supervision rigide qui ne tiendrait pas compte du droit à la vie privée du jeune.

**Cadre clairement normatif** : Les écoles doivent élaborer en concertation avec les parents et les représentants des élèves, des règles claires pour l'utilisation des TIC dans le règlement de l'école ou éventuellement dans une 'politique de bon usage des TIC ( AUP, 'Acceptable Use Policy') qui décrit de manière spécifique comment les TIC doivent être utilisées vis-à-vis des condisciples. Ce cadre normatif doit être bien décrit et mentionner explicitement quelles sont les attentes auxquelles l'utilisation responsable des TIC doit satisfaire, et quelles sont les sanctions qui peuvent en découler. Le fait d'envisager des comportements qui sortent du cadre décrit impliquera automatiquement l'élaboration de sanctions. Ces sanctions, ainsi formulées, pourront avoir un effet dissuasif sur les comportements des jeunes, et par conséquent consisteront en une action qualifiée de « préventive ». Puisque la supervision du cyberharcèlement

est une responsabilité partagée entre les parents et les enseignants (voir ci-dessus), il est préférable de soumettre à la signature des parents et des élèves une copie de la politique anti-harcèlement, par exemple au début de chaque année scolaire (Kowalski, 2008: 130).

**Réduire le seuil d'accès** : Une leçon importante à retirer des différentes études scientifiques menées est que le harcèlement n'est pas toujours rapporté au personnel de l'école. Une étude auprès d'adolescents flamands montre que plus de la moitié des victimes (55,1 %) confrontées au cyberharcèlement se taisent (Vandebosch e.a., 2006a : 101). Des résultats similaires (65 %) sont obtenus dans une étude étrangère (Li, 2007 : 444).

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 un fait de harcèlement mais qui ne savent pas très bien 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 vécu à un adulte. On peut, pour cette raison, envisager d'orienter les élèves vers un point de contact neutre (sans enseignant) ou de travailler avec l'aide de médiations par les pairs ('peer counselling'). Dans ce dernier cas, quelques élèves se porteront candidats pour parler avec la victime du harcèlement et s'adresser avec elle à un enseignant ou au personnel scolaire accompagnant (Peterson et Rigby, 1999 : 485).

### C. La phase de formation :

Bien que, selon une étude nationale et étrangère, les enseignants informent leurs élèves sur les dangers d'Internet, ils doivent également sensibiliser les élèves à une 'netiquette'<sup>46</sup> adaptée. De plus, le cyberharcèlement doit être défini et discuté dans le cadre scolaire. Pour y parvenir, les enseignants doivent suivre des formations qui expliquent clairement quels sont les mécanismes selon lesquels le cyberharcèlement fonctionne et qui leur permettront de se familiariser à l'utilisation de la technologie par les enfants et les jeunes. Ce dernier point est en effet nécessaire pour familiariser les enseignants aux différentes formes populaires de communication en ligne qui sont utilisées par leurs élèves. Les enseignants ont également besoin de formation pour apprendre aux élèves des techniques d'assertivité et pour acquérir une certaine info- ou technocompétence. Ces sessions de formations peuvent être intégrées dans une formation plus générale sur la prévention du harcèlement (Kowalski, 2008 : 128-129). L'avantage des programmes de formation aux médias est qu'ils peuvent réduire les possibles effets négatifs des nouvelles technologies et prévenir les cas graves de cyberharcèlement. L'objectif des programmes de ce type est triple : tout d'abord, signaler aux élèves les possibles pièges ou risques liés aux nouvelles technologies de communication. Deuxièmement, ces programmes accentuent le sens critique des jeunes quant aux nouvelles technologies. Enfin, ils veillent également à faire prendre conscience des conséquences possibles d'un comportement négatif en ligne. Cela va donc plus loin que des compétences technologiques pures mais implique également **l'utilisation sociale et éthique des TIC**. Dans la pratique, l'apprentissage des médias peut être réalisé en introduisant des éléments dans le curriculum qui développent les technocompétences pratiques et cognitives (s51-s58).

---

<sup>46</sup> éthique en ligne

## **D. Continuité du programme :**

Une fois la politique de prévention du harcèlement mise sur pied, il convient de veiller à sa 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>47</sup> (Stassen Berger, 2007: 111). Les changements dans le comportement de harcèlement montrent rarement une décroissance linéaire, mais plutôt des modifications abruptes pendant une longue période. Il est de ce fait extrêmement important que le plan de prévention du harcèlement soit également soutenu sur du long terme (Kenny e.a., 2002 : 726). Cet effort soutenu mettra 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).

### **2.1.3.3 Exemple de bonne pratique**

Dans les chapitres précédents, nous avons abordé les aspects principaux d'un plan d'action efficace contre le harcèlement : la médiation des pairs, l'augmentation de la supervision, la mise en place d'un cadre normatif clair et des initiatives anti-harcèlement qui abaisseraient le seuil notification de tels actes aux autorités scolaires. Quelques mesures, ayant pour objectif de mettre en application les éléments essentiels de la politique de prévention peuvent apparaître dans l'exemple pratique ci-dessous. Il s'agit ici d'une application type de l'approche holistique, la 'Whole School Policy'<sup>48</sup>.

---

<sup>47</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.

<sup>48</sup> Une implémentation moins intensive peut également réduire le harcèlement. Cet exemple montre quelles sont les possibilités pour les écoles qui veulent aborder le harcèlement d'une manière approfondie.

Dans cet exemple, nous observerons les mesures prises concrètement pendant deux années dans une école moyenne australienne. Il est frappant de constater l'engagement actif des élèves pour le recul du harcèlement à l'école. Leur participation fait partie d'une approche scolaire globale, à côté des actions des enseignants et de l'engagement des parents (Peterson et Rigby, 1999 : 484-489).

L'événement à l'origine de la mise en oeuvre d'une politique de prévention intensive et continue contre le harcèlement dans cette école fut un incident grave de harcèlement. Cet incident ayant perturbé tant les enseignants que les parents, il a d'abord été décidé d'étudier l'ampleur du harcèlement. A cet effet, le questionnaire standardisé d'Olweus, le PRQ<sup>49</sup>, a été soumis à tous les élèves. Le résultat fit l'effet d'une bombe tant auprès de la direction qu'auprès du personnel enseignant. Le choc provoqué a permis de mettre sur pied une politique de prévention du harcèlement (=Phase de prise de conscience) de large portée chez les parents, les élèves et les enseignants.

La mise en place d'une politique de prévention ne pouvait néanmoins pas émaner du personnel scolaire uniquement mais devait provenir également des représentants des élèves et des parents. Les différentes parties ont donc travaillé ensemble à une 'déclaration de droits' signée par tous les acteurs, dans laquelle le droit de chaque élève à une école sans harcèlement était garanti.

"Every person in this school has the right to experience positive and respectful relationships between all members of the school community. They also have the right to learn and teach in a happy and safe environment. Bullying is therefore not acceptable at this school."

---

<sup>49</sup> Voir ci-dessus 'Peer Relation Questionnaire'.

Dans l'attente de la mise en oeuvre efficace de cette politique, il a été demandé aux enseignants de prendre chaque incident de harcèlement au sérieux pendant la phase de transition.

De nombreux enseignants ont par ailleurs suivi une formation pour appréhender les problèmes de harcèlement de manière adéquate : par le curriculum et la résolution de conflit (=Phase de formation).

Dans cet exemple, la manière dont les étudiants ont eu l'opportunité de participer à la politique de l'école est très importante (=Phase de consultation). Cela donne lieu à la création de divers 'canaux' :

**La commission anti-harcèlement ('The Anti Bullying Committee'):**

Un appel a été lancé aux élèves pour qu'ils se portent volontaires pour cette commission, consistant à planifier et à organiser des activités anti-harcèlement. Un certain enthousiasme s'en est suivi : 50 élèves ont pris part au groupe et ont discuté du problème, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des murs de l'école. Les enseignants ont signalé que des victimes de harcèlement ont également participé à cette commission, ce qui était, pour eux, une expérience réconfortante.

**Le groupe d'aide ('The Peer Helper Group'):** La commission anti-harcèlement a désigné un groupe d'élèves pour créer un contact avec les élèves harcelés. Les enseignants disposant de l'expertise nécessaire sur le harcèlement donnaient des formations aux membres du groupe d'aide. Ainsi a été enseignée une méthode d'écoute active et empathique. Le groupe d'aide s'est avéré être un instrument utile pour les victimes qui ne voulaient pas parler du harcèlement avec les enseignants. Si l'accès à ce groupe était trop difficile, les élèves anxieux pouvaient également déposer des lettres anonymes dans les boîtes à lettres mises à cet effet à leur disposition dans la cour de récréation.

**Le groupe d'orateurs ('The Public Speaking Group')**: La crédibilité de la commission anti-harcèlement a été en grande partie favorisée par la volonté de certains de ses membres à parler pendant les réunions scolaires et les réunions d'équipe.

**Le groupe responsable des affiches ('The Poster Group')**: L'objectif de ce groupe était d'utiliser les talents graphiques des étudiants créatifs pour développer des affiches anti-harcèlement qui étaient placées dans des endroits visibles.

**Le groupe théâtral ('The Drama Group')**: Ce groupe a également fait appel aux talents créatifs des élèves en leur faisant faire des jeux de rôles ayant le harcèlement pour thème central.

**Autres activités** : D'autres activités étaient également prévues qui n'étaient pas spécifiquement destinées à combattre le harcèlement. Ainsi, tant le groupe d'accueil ('School Welcomers Group') que le groupe de support ('Peer Support Group') avaient pour objectif principal de donner à chaque élève de l'école le sentiment 'd'en faire partie'. Les nouveaux-venus sont en effet souvent un groupe fragile visé par les harceleurs car l'isolement social dans lequel ils se trouvent pendant les premières semaines agit comme un élément déclencheur du harcèlement.

Après une mise en œuvre intensive de deux ans, l'efficacité du programme anti-harcèlement a été mesurée à l'aide d'un nouveau sondage utilisant le PRQ. L'évaluation s'est avérée positive montrant une diminution du nombre d'élèves harcelés (essentiellement dans l'enseignement secondaire inférieur = 'Year 7' students), une attitude positive vis-à-vis de la politique anti-harcèlement chez les élèves plus âgés et la perception d'un environnement scolaire plus sûr. Les élèves eux-mêmes pensaient que leur participation était une plus-value dans l'établissement d'une politique de prévention efficace. De toutes les

initiatives entreprises, ils ont jugé que le travail de la commission anti-harcèlement et du groupe d'accueil ont été les plus efficaces. Les élèves ont signalé qu'ils avaient quelques réticences par rapport à l'intervention d'enseignants avant que la politique anti-harcèlement ne soit mise en oeuvre. La collaboration à la politique de prévention a toutefois réduit ces suspicions.

### **2.1.4 Conclusions**

Les médias électroniques créent des grandes opportunités qui permettent aux adolescents de communiquer entre eux mais, comme nous l'avons montré, l'émergence des nouvelles technologies de communication va de pair avec un risque accru de cyberharcèlement. Le volume croissant d'études permet de cerner le problème avec précision, et des programmes de prévention spécifiques devraient à court terme en découler et être disponibles pour lutter contre le cyberharcèlement. Il ressort des différentes études nationales et étrangères que le cyberharcèlement n'est pas un phénomène marginal. De plus en plus de jeunes sont soumis à un ou plusieurs types de harcèlement électronique, en tant que victime, auteur ou témoin. En outre, des études démontrent 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. C'est la raison pour laquelle la sensibilisation des différentes parties concernées est importante. Il ressort d'une étude comparative internationale que la prise de conscience ('Awareness Rising'), l'augmentation de la supervision, l'approche scolaire holistique ('Whole School Approach') et l'implication de condisciples ('Peer Mediation') sont quatre méthodes qui ont prouvé leur efficacité dans la prévention du harcèlement traditionnel. Le cyberharcèlement présente différents aspects communs avec le harcèlement traditionnel. En conséquence, une approche similaire de ces deux phénomènes peut être utile pour endiguer la variante électronique du harcèlement. La nécessité de la supervision est, plus encore que pour le harcèlement traditionnel, une responsabilité partagée des parents et des enseignants. Cela découle du caractère souvent extra-scolaire du cyberharcèlement.

Les nouvelles applications possibles grâce aux innovations technologiques doivent être un point d'attention pour l'avenir. L'arrivée de la nouvelle génération d'appareils de téléphonie mobile (téléphones 3G) annonce l'arrivée de l'Internet mobile. Les jeunes sont de ce fait en mesure de

transmettre des e-mails, de jouer, de communiquer, de télécharger à tout moment. Tout ce qui est maintenant possible par Internet, est également possible avec les téléphones 3G. Cette expansion phénoménale dans les 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. Ce que nous ne devons cependant pas oublier, c'est que les acteurs les plus faibles de la société, dont les enfants, sont menacés par toute une série de risques par l'arrivée de nouvelles technologies. Alors que la confrontation avec le cyberharcèlement se fait maintenant fréquemment en dehors de l'école, elle se déroulera davantage à l'avenir entre les murs de l'école. La manière dont les téléphones mobiles de la troisième génération seront utilisés par les mineurs requiert de ce fait une attention scrupuleuse. Dans tous les cas, les programmes de prévention devront évoluer au fur et à mesure que la technologie utilisée changera. Les adolescents, les parents, les écoles et l'industrie des TIC doivent de ce fait collaborer à une stratégie coordonnée qui maximalise les opportunités pour les utilisateurs et empêche autant que possible les risques éventuels. Cette stratégie devra être suffisamment flexible pour évoluer avec la technologie (David-Ferdon et Feldman, 2007 : s4).

Pour conclure, les nouvelles technologies de communication peuvent elles-mêmes être intégrées dans la lutte contre le cyberharcèlement. Nous plaidons en tout cas pour la création de points de notification électronique (au niveau scolaire). Les talents technologiques et créatifs des élèves pourraient ensuite être utilisés pour créer des sites Web ou des blogs consacrés au problème du cyberharcèlement. Les élèves d'une école limbourgeoise ont pris part à une initiative de ce type<sup>50</sup>. Avec un logiciel graphique, des badges et des économiseurs d'écran ont été développés avec un message contre le cyberharcèlement, qui peuvent être téléchargés sur le site Web de l'école. L'Internet peut de cette manière

---

<sup>50</sup> Boons, S. *Atheneum dévoile un coin du voile*. Dans : *HBVL*, 29-04-2008, p.47.

être utilisé comme un instrument de campagne pour mener une politique de prévention du harcèlement intégrée dans l'école. En prenant des initiatives de ce type, l'image sans nuances de l'influence des nouveaux médias sur les mineurs devient plus contrastée.

## **2.2 Sanction / Répression du cyberharcèlement**

Diverses mesures, des plus draconiennes aux plus légères, peuvent être prises afin de réprimer le cyberharcèlement.

D'abord, des actions en justice peuvent être intentées. En l'espèce, on distinguera, d'une part, les poursuites pénales ayant pour objectif de sanctionner le délinquant et de protéger l'ordre social, d'autre part, les actions en responsabilité civile ayant pour objectif d'indemniser la victime du cyberharcèlement pour le préjudice qu'elle a subi. Sur le plan contractuel, certaines mesures sont également envisageables du côté des prestataires de services, pour sanctionner l'auteur du cyberharcèlement en le privant, momentanément ou définitivement, de la possibilité d'utiliser son abonnement de téléphonie mobile ou son accès à Internet, voire en le privant du service de forum ou de blog qui a servi à commettre l'acte de cyberharcèlement. Au niveau disciplinaire enfin, les écoles peuvent prendre certaines mesures afin de réprimander l'élève qui aurait commis un acte de cyberharcèlement au sein de l'établissement.

### **2.2.1 Sanctions pénales**

#### **a) Irresponsabilité pénale du mineur**

En principe, un mineur est considéré comme irresponsable d'un point de vue pénal<sup>51</sup>. Il n'est donc pas juridiquement capable de commettre une infraction et il ne peut, *a fortiori*, être sanctionné pénalement.

Cependant, un mineur qui adopte un comportement contraire à la loi pénale peut commettre un « fait qualifié d'infraction », qui fera l'objet de « mesures » dites de garde, de préservation ou d'éducation (et non d'une

---

<sup>51</sup> L'art. 100<sup>ter</sup> du Code pénal fixe l'âge de la majorité à 18 ans, à l'instar de la majorité civile.

peine), encadrées par la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse<sup>52</sup>. Nous reviendrons sur ces mesures au point d).

## **b) Qualification de l'infraction**

Comme expliqué dans la première partie de cette étude, le cyberharcèlement peut prendre des formes très variées, à tel point qu'il arrive que l'infraction de « harcèlement » ne couvre pas toutes les situations possibles. Nous nous limiterons ici à envisager les qualifications les plus courantes en la matière.

### *« Harcèlement » par voie électronique*

Article 145, § 3bis de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques: « *Est punie [...] la personne qui utilise un réseau ou un service de communications électroniques ou d'autres moyens de communications électroniques afin d'importuner son correspondant ou de provoquer des dommages [...]* »<sup>53</sup>.

Les éléments constitutifs de l'infraction d'harcèlement, telle que visée par la loi du 13 juin 2005, sont : l'utilisation d'un réseau ou d'un service de communications électroniques ou d'autres moyens de communications électroniques (élément matériel) ; la volonté d'importuner son correspondant ou de provoquer des dommages (élément moral).

L'élément matériel vise le moyen de communication ; il doit être électronique. La disposition ne se limite pas à sanctionner le harcèlement téléphonique et s'applique aussi à l'Internet.

L'élément moral de l'infraction ne laisse subsister aucun doute quant à la détermination de l'état d'esprit de l'auteur des faits : il doit avoir la volonté d'importuner son correspondant ou de créer un dommage. Il s'agit dans ce cas du « dol spécial ».

---

<sup>52</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.

<sup>53</sup> *M.B.*, 20 juin 2005.

Pourrait être constitutif de cyberharcèlement par voie électronique le fait d'adresser à une personne déterminée des e-mails, des SMS ou encore des messages postés sur des pages Web interactives, de nature inquiétante et susceptibles de perturber sa tranquillité. Par contre, la situation où il n'y a pas d'échanges, pas de communications entre deux personnes n'est pas visée par la loi (p. ex. lorsque des informations sensibles concernant un tiers sont diffusées sur un site participatif). En effet, l'article 145, § 3*bis* incrimine le fait d'importuner son *correspondant*. Étant donné que le droit pénal est de stricte interprétation, le substantif « correspondant » indique à suffisance que si la victime n'interagit pas directement avec le harceleur, par exemple lorsque le harcèlement est indirect (cf. la première partie de l'étude), la disposition ne s'applique pas. En tout état de cause, ce type de comportement pourrait (selon une appréciation au cas par cas) être sanctionné sur la base d'autres dispositions légales, comme celle qui érige en infraction le harcèlement « classique » (442*bis* du Code pénal), à condition que les éléments constitutifs de l'infraction soient rencontrés.

Les mots « *afin [...] de provoquer des dommages* » s'entendent comme causant des dommages aux moyens de communications électroniques eux-mêmes<sup>54</sup>.

Le terme « harcèlement » n'est pas repris par la disposition. L'on pourrait de ce fait penser que les actes punissables ne se limitent pas aux comportements répétitifs qui importunent la victime. Il est toutefois permis de douter de cette interprétation étant donné que les travaux préparatoires de la loi du 21 mars 1991, qui pour la première fois érigeait le comportement visé en infraction pour les appels téléphoniques, indique que la disposition « *prévoit la punition d'appels malicieux qui, par leur*

---

<sup>54</sup> Cf. interprétation de disposition 114, § 8, 2° de la loi du 21 mars 1991, aujourd'hui abrogée, qui incriminait le harcèlement téléphonique. C.A., 10 mai 2006, n° 71, disponible sur <http://www.arbitrage.be> ; *Doc. Parl.*, Chambre, 1989-1990, n° 1287/1, p. 71.

*répétition, importunent les utilisateurs du téléphone* »<sup>55</sup>. Par conséquent, un « *one shoot* » ne semble pas pouvoir être incriminé par l'article 145, § 3*bis* de la loi relative aux communications électroniques. Dès lors, ne semblent pas visées par la disposition les hypothèses de « *cyber teasing* », de « *cyber arguing* » ou de manière plus générale, de « *cyber attacks* », telles que définies dans la première partie de cette étude.

Plusieurs des formes que peut revêtir le cyberharcèlement « direct » (voir la première partie de l'étude) pourront être incriminées sur la base de cette disposition. Ainsi, les comportements constitutifs de « *flaming* », c'est-à-dire les interactions hostiles ou humiliantes via des e-mails, SMS ou forums en ligne, pourront être sanctionnés par l'article 145, § 3*bis* de la loi sur les communications électroniques. La forme de cyberharcèlement direct « physique », par exemple par l'envoi de virus avec l'intention de créer un dommage pourrait, selon nous, être constitutif de harcèlement par voie électronique. Par contre, les actes de harcèlement indirect ne semblent pas pouvoir être incriminés sur cette base légale.

### *Harcèlement*

Article 442*bis*, alinéa 1<sup>er</sup> du Code pénal : « *Quiconque aura harcelé une personne alors qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il affecterait gravement par ce comportement la tranquillité de la personne visée, sera puni [...]* ».

La disposition 442*bis* du Code pénal pénalise le fait pour l'harcéleur d'affecter gravement la tranquillité d'une personne déterminée, alors qu'il savait ou qu'il aurait dû savoir que son comportement aurait eu cette conséquence. Les quatre éléments constitutifs de l'infraction sont : un comportement harcelant ; l'atteinte grave à la tranquillité de la victime ; un lien causal entre le comportement et l'atteinte à la tranquillité ; le fait que l'auteur savait ou aurait dû savoir qu'il affecterait gravement la tranquillité de la victime.

---

<sup>55</sup> *Doc. Parl.*, Chambre, 1989-1990, n° 1287/1, p. 71.

Il a été demandé à la Cour constitutionnelle en 2006 si l'article 442*bis* du Code pénal respectait le principe de légalité dès lors que l'élément matériel n'était pas défini et que l'élément moral laissait au juge un trop grand pouvoir d'appréciation<sup>56</sup>. La Cour a conclu, ce qui est à notre sens contestable, à la non-violation du principe de légalité. Elle répond à cette occasion de manière affirmative à la question de savoir si la notion de « harcèlement » doit être comprise en ce sens qu'elle implique un comportement répétitif du harceleur et ce, même si cela n'est pas expressément prévu par l'article 442*bis* du Code pénal<sup>57</sup>. Est également incriminé par la disposition le comportement harcelant, « *lorsque la période qui sépare les actes est de courte durée* »<sup>58</sup>. Par exemple, nous estimons que pourrait être constitutif de harcèlement, le fait d'aborder quelqu'un en ligne (par exemple sur un *chat room*) et d'insister alors que la personne aura clairement fait comprendre que le comportement en cause était gênant. Notons, à titre informatif, que la première disposition qui incriminait le harcèlement par un moyen de communication électronique prévoyait un degré de peine plus lourd que pour le harcèlement prévu par l'article 442*bis* du Code pénal<sup>59</sup>. Le juge a, dans le même arrêt, estimé cette situation contraire aux articles 10 et 11 de la Constitution. Pour répondre à cet arrêt, la peine prévue pour le harcèlement par voie électronique a été revue à la baisse.

L'atteinte à la tranquillité de la personne doit être grave et réelle. Il ressort des travaux préparatoires<sup>60</sup> que le comportement incriminé doit être de ceux qui portent atteinte à la vie privée d'une personne en l'importunant de manière irritante. Le droit au respect de la vie privée est assuré par l'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme et par l'article 22 de la Constitution. Le principe a déjà été défini comme

---

<sup>56</sup> C.A., 10 mai 2006, n° 71, disponible sur <http://www.arbitrage.be> .

<sup>57</sup> Et même si cela l'avait été et puis supprimé par le législateur.

<sup>58</sup> C.A., 10 mai 2006, n° 71, disponible sur <http://www.arbitrage.be> .

<sup>59</sup> Nous renvoyons à la disposition 114, § 8, 2° de la loi du 21 mars 1991, aujourd'hui abrogée, qui incriminait le harcèlement téléphonique.

<sup>60</sup> *Doc. parl.*, Chambre, 1996-1997, n° 1046/6, p. 2; *Ann.*, Chambre, 1997-1998, séance du 8 juillet 1998, p. 9221.

étant « le droit consistant à assurer à l'individu, dont la vie n'est pas consacrée à une activité publique, de se créer la tranquillité sans laquelle le libre développement de sa personnalité serait entravé »<sup>61</sup>. En tant que tel, le non-respect de ce principe n'est pas sanctionné pénalement ; il ne le sera que par le biais d'autres dispositions. On imagine aisément des exemples de cyberharcèlement portant atteinte à la vie privée : envois intempestifs de SMS, diffusion sur un blog d'écrits irrespectueux ou contrariants à l'égard d'une personne, etc.

L'élément moral de l'infraction sanctionne le harceleur qui savait mais aussi celui qui aurait dû savoir que son comportement porterait atteinte à la tranquillité d'autrui. Cette précision est importante, surtout dans le chef des jeunes cyberharceleurs qui agissent généralement de manière spontanée et intuitive. Bien entendu, si l'internaute ne pouvait réellement pas prévoir la conséquence de ses actes, l'infraction d'harcèlement ne pourra pas être retenue.

Notons que le comportement ne pourra être poursuivi que sur la plainte de la personne qui se prétend harcelée (article 442*bis*, alinéa 2 du Code pénal).

Une circonstance aggravante est prévue par l'article 442*ter* lorsque l'un des mobiles du délit est la haine, le mépris, l'hostilité à l'égard d'une personne en fonction de sa différence de race, de sexe, d'orientation sexuelle ou encore d'une caractéristique physique ou génétique, etc.

Il nous semble que l'infraction de harcèlement peut couvrir la quasi-totalité des formes de cyberharcèlement telles qu'elles l'ont été envisagées dans la première partie de cette analyse, si toutefois les éléments constitutifs de l'infraction sont rencontrés et si le comportement est répétitif ou incessant. Dans la catégorie du cyberharcèlement dit « direct », le « *flaming* », le harcèlement en ligne non verbal (diffusions

---

<sup>61</sup> Bruxelles (réf.), 21 déc. 1995, *J.T.*, 1996, p. 47.

de photos ou de vidéos impliquant la victime, par exemple lors d'une scène à caractère sexuel ou humiliante (*happy slapping*) et le harcèlement social (exclusion de la victime des groupes en ligne) pourront être pénalisés par cette disposition. Même la forme de cyberharcèlement direct « physique », telle que la détérioration des ICT ou l'interruption des activités ICT de la victime (en lui envoyant des virus, en piratant sa boîte mail ou en changeant son mot de passe etc.) pourrait, selon nous, être constitutive de harcèlement. Dans la catégorie du cyberharcèlement « indirect », le « *outing* » (le fait d'expédier ou de transférer des informations sensibles, ce qui va amener la victime dans une profonde timidité ou humiliation<sup>62</sup>), les « mascarades » (par exemple le fait de se faire passer pour la victime et d'envoyer des messages vexants ou obscènes à ses proches) ou encore les actions qui ont pour but de nuire à la bonne réputation d'une personne en lançant de fausses rumeurs, peuvent être réprimés sur la base de l'article 442*bis* du Code pénal.

### *Injure, diffamation et calomnie*

L'injure, la diffamation et la calomnie limitent le principe de la liberté d'expression.

Art. 448, alinéa 1<sup>er</sup> du Code pénal : « *Quiconque aura injurié une personne soit par des faits, soit par des écrits, images ou emblèmes, dans l'une des circonstances indiquées à l'article 444, sera puni [...]* ».

Celui qui injurie une personne, soit par des faits, des écrits, des images ou emblèmes, se rend coupable d'une infraction pénale en vertu de l'article 448 du Code pénal. L'intention de l'auteur des faits doit être méchante (dol spécial). L'injure ne vise pas un fait précis qui serait imputé à la

---

<sup>62</sup> Pour un exemple de « *outing* », nous renvoyons à TGI Carcassonne, 16 juin 2006, Ministère public, CARINE G. et autres c. CHRISTINE S, disponible sur <http://www.legalis.net>. Dans l'affaire en cause, Christine S. a communiqué sur des sites de rencontre, le numéro de téléphone de l'une de ses collègues, en sachant pertinemment que ce comportement affecterait l'état psychologique de celle-ci.

victime et dès lors se déduit des circonstances de l'espèce. Enfin, l'injure doit être publique (cf. *infra*).

Art. 443, alinéa 1<sup>er</sup> du Code pénal : « *Celui qui, dans les cas ci-après indiqués, a méchamment imputé à une personne un fait précis qui est de nature à porter atteinte à l'honneur de cette personne ou à l'exposer au mépris public, et dont la preuve légale n'est pas rapportée, est coupable de calomnie lorsque la loi admet la preuve du fait imputé, et de diffamation lorsque la loi n'admet pas cette preuve* ».

L'article 443 du Code pénal incrimine l'imputation méchante à une personne d'un fait précis de nature à porter atteinte à son honneur ou à l'exposer au mépris public et dont la preuve n'est pas rapportée. Lorsque la loi autorise l'auteur de l'infraction à apporter la preuve du fait imputé, il est coupable de calomnie<sup>63</sup>. Dans la situation inverse, où il est interdit ou impossible de rapporter la preuve du fait allégué, il y a diffamation. Est interdite toute preuve autre que celle qui résulte d'un jugement ou d'un autre acte authentique lorsque le fait rentre dans la vie privée (article 447, alinéa 2 du Code pénal). Il est impossible de rapporter la preuve d'un vol alors que la personne à qui est imputé ce fait a été amnistiée<sup>64</sup>.

Plusieurs éléments constituent l'infraction. Tout d'abord, il doit avoir été porté atteinte à l'honneur d'une personne déterminée. Ensuite, l'imputation doit être méchante, ce qui signifie qu'il y avait une réelle intention de nuire dans le chef de l'auteur de l'infraction. De plus, il faut que le fait imputé à la victime soit concret et précis, c'est-à-dire que sa véracité ou sa fausseté puisse faire l'objet d'une preuve directe ou d'une preuve contraire<sup>65</sup>. Le fait imputé doit en outre être de nature à dégrader la victime dans l'opinion publique ou à la diminuer dans l'estime qu'elle s'est acquise auprès de son entourage<sup>66</sup>.

---

<sup>63</sup> Cass., 2 déc. 1957, *Pas.*, 1958, I, 348.

<sup>64</sup> M. Faure, A. Masset, « Atteintes à l'honneur ou à la considération des personnes », in *Qualifications juridiques et pénales*, Bruxelles, La Chartre, 2001/III, pp. 9 et suiv.

<sup>65</sup> Cass. 15 déc. 1958, *Pas.*, 1959, I, 395.

<sup>66</sup> Trib. Corr. Seine, 20 déc. 1962, *J.C.P.*, 1963, II, 13002, cité dans le rapport TIRO.

Encore, la preuve du fait allégué ne doit pas avoir été rapportée. Enfin, l'imputation doit être publique (cf. paragraphe suivant).

Les trois comportements précités (injure, diffamation ou calomnie) ne seront punissables que dans l'une des circonstances visées à l'article 444 du Code pénal, c'est-à-dire : soit dans des réunions ou des lieux publics ; soit en présence de plusieurs individus dans un lieu non public, mais ouvert à un certain nombre de personnes ayant le droit de s'y assembler ou de le fréquenter ; soit dans un lieu quelconque en présence de la personne offensée et devant témoins ; soit par des écrits imprimés ou non, des images ou des emblèmes affichés, distribués ou vendus, mis en vente ou exposés au regard du public ; soit enfin par des écrits non rendus publics, mais adressés ou communiqués à plusieurs personnes. Nous nous posons la question de savoir dans quelle mesure un acte de cyberharcèlement rencontre cette exigence. Il a été jugé<sup>67</sup> que les messages postés sur un forum de discussion répondaient à cette attente. Nous en déduisons que les contenus mis en ligne sur des blogs, des plateformes de mise en relation ou des *chatrooms* ouvertes au public remplissent la condition de l'article 444 du Code pénal. Par contre l'envoi de messages par courrier électronique privé (SMS, MMS, e-mails), sauf s'ils sont diffusés par *mailing list*, n'y satisfait pas.

Comme pour l'infraction de harcèlement visée à l'article 442*bis* du Code pénal, les infractions de calomnie, de diffamation ou d'injure ne pourront être poursuivies que sur la plainte de la personne qui se prétendra offensée (article 449 du Code pénal).

Les précédentes explications nous permettent d'identifier les formes de cyberharcèlement qui peuvent être qualifiées d'injure, de calomnie ou de diffamation, si les éléments constitutifs d'au moins une des infractions sont rencontrés. Il s'agit des comportements constitutifs de « *flaming* »,

---

<sup>67</sup> Corr. Bruxelles, 22 déc. 1999, *AM*, 2000, pp. 134 et suiv., confirmé par Bruxelles, 27 juin 2000, *AM*, 2001, pp. 142 et suiv.

lorsque les messages sont postés sur un site public (forum de discussion), de harcèlement en ligne non-verbal (comme la diffusion d'une photo trafiquée mettant en scène la victime dans une situation ridicule) et de cyberharcèlement indirect (« *outing* », « *mascarades* » etc.).

### *Outrages publics aux bonnes mœurs*

Article 383, alinéa 1<sup>er</sup> du Code pénal : « *Quiconque aura exposé, vendu ou distribué des chansons, pamphlets ou autres écrits imprimés ou non, des figures ou des images contraires aux bonnes mœurs, sera condamné [...]* ».

Contrairement aux articles 443 (diffamation et calomnie) et 448 (injure) du Code pénal, l'article 383 incriminant l'outrage aux bonnes mœurs ne prévoit pas de condition de publicité. Cette première considération peut sembler surprenante dès lors que la disposition pénalise l'outrage « public » aux bonnes mœurs. En fait, l'article 383 entend protéger la pudeur publique, entendue de manière générale, c'est-à-dire la pudeur de tous, exigée par le milieu social, à un moment donné et eu égard aux manifestations de la sexualité<sup>68</sup>. La notion de « bonnes mœurs » doit, en fonction d'une jurisprudence constante de la Cour de cassation, être interprétée au regard des valeurs de la moralité publique protégées par la loi, telles qu'elles sont perçues par la conscience collective à un moment donné<sup>69</sup>.

Il ressort de la lecture de l'article 383 du Code pénal que le législateur a entendu sanctionner l'outrage aux bonnes mœurs très largement, quelque soit le moyen dont il est véhiculé<sup>70</sup>. Par conséquent, il n'est pas illusoire que la disposition s'applique aux communications effectuées par voie électronique.

---

<sup>68</sup> M. RIGAUX et P.-E. TROUSSE, *Les crimes et délits du Code pénal*, Bruxelles-Paris, Bruylant-L.G.D.J., 1968, t. V, p. 291, cité par O. LEROUX, « La corruption de la jeunesse et les outrages publics aux bonnes mœurs par courrier électronique (courriel, SMS, MMS) », *D.T.I.*, 17/2003, p. 19.

<sup>69</sup> O. LEROUX, *op. cit.*, p. 19.

<sup>70</sup> Cass., 15 mars 1994, disponible sur <http://www.juridat.be> .

Notons que les articles 384 et 386 du Code pénal prévoient deux circonstances aggravantes : respectivement lorsque ces délits ont été commis envers des mineurs et lorsque le prévenu est l'auteur de l'écrit, de la figure, de l'image ou de l'objet.

Article 383*bis*, §1 du Code pénal : « [...] *Quiconque aura exposé, vendu, loué, distribué, diffusé ou remis des emblèmes, objets, films, photos, diapositives ou autres supports visuels qui représentent des positions ou des actes sexuels à caractère pornographique, impliquant ou représentant des mineurs [...] sera puni [...]* ».

Suite aux affaires qui ont secoué la Belgique, l'article 383 du Code pénal a été complété en 1995 par un article 383*bis* – incriminant les outrages aux bonnes mœurs impliquant des mineurs – dont le champ d'application est quelque peu différent de l'article 383. Le législateur entend viser les moyens de diffusion d'images pédopornographiques. Ainsi, le fait de diffuser l'image d'un mineur à l'occasion de relations sexuelles, par MMS, e-mails ou sur le Web (via un forum de discussion ou un site participatif) est punissable sur la base de l'article 383*bis* du Code pénal. En France, un homme a été condamné pour avoir filmé ses ébats amoureux avec une mineure et pour avoir diffusé la vidéo sur Internet<sup>71</sup>. Les mails ou SMS, en ce qu'ils consistent en des messages plein texte, ne tombent pas sous le coup de la disposition<sup>72</sup>. Celle-ci reste bien entendu applicable pour les images diffusées par e-mails.

L'article 383*bis*, § 3 établit une circonstance aggravante : lorsque le comportement constitue un acte de participation à l'activité principale ou accessoire d'une association, peu importe que le coupable ait ou non la qualité de dirigeant.

---

<sup>71</sup> CA Paris, 20<sup>e</sup> ch., sect. A, 24 avr. 2007, *Communication-Commerce Electronique*, décembre 2007, pp. 43 et 44.

<sup>72</sup> O. LEROUX, *op. cit.*, p. 21.

Notons qu'en ce qui concerne l'élément moral pour ces deux infractions (tels que visés aux articles 383 et 383*bis*), le dol général suffit<sup>73</sup>.

Illustrons l'étendue du champ d'application des deux dispositions légales précitées par un exemple. Un homme a été condamné par le Tribunal correctionnel de Gand pour avoir envoyé des SMS à caractère pornographique à des mineurs. Il a été condamné pour outrages publics aux bonnes mœurs<sup>74</sup>. La disposition incriminant son comportement et évoquée par les parties demanderesse a logiquement dû être l'article 383 du Code pénal (et non l'article 383 *bis*).

Parmi les formes de cyberharcèlement identifiées dans cette étude, pourront être pénalisées pour outrages publics aux bonnes mœurs : le « *flaming* » (uniquement sur base de l'article 383 du Code pénal), le harcèlement en ligne non-verbal, le « *outing* », les mascarades, et le harcèlement dans le but de nuire à la réputation de la victime.

#### *Autres infractions*

Les formes de cyberharcèlement étant des plus variées, d'autres qualifications pénales peuvent être attribuées à l'un ou l'autre acte préjudiciable, tel que défini dans la première partie de ce rapport. Évoquons quelques exemples.

---

<sup>73</sup> Cf. O. VANDEMEULEBROEKE, « Outrages publics aux bonnes mœurs », in *Qualifications juridiques et pénales*, Bruxelles, La Charte, 2004/III, 84 p.

<sup>74</sup> Corr. Gand, 19 févr. 2003, cité par O. LEROUX, *op. cit.*, p. 15.

Ainsi, le cyberharcèlement dit « physique », qui vise la détérioration du matériel de la victime ou l'interruption de ses activités multimédias pourra être sanctionné :

- par l'article 550*bis* du Code pénal lorsque l'infraction consiste, par une intrusion illicite, à pirater le système informatique de la victime (*hacking*) ;
- ou par l'article 550*ter* du Code pénal lorsque le prévenu envoie des virus informatiques à la victime.

Encore, la forme de cyberharcèlement dite « mascarade », lorsqu'elle consiste à se faire passer pour la victime et à envoyer des messages obscènes ou vexants à ses proches, peut être punissable en tant que faux et usage de faux. En effet, il a été jugé que le fait de créer une adresse e-mail au nom d'une autre personne et d'envoyer des messages en son nom était constitutif de l'infraction de faux en informatique (et usage de faux) telle qu'établie à l'article 210*bis*, § 1<sup>er</sup> du Code pénal<sup>75</sup>. La disposition incrimine en outre l'usage de faux par les tiers : celui qui fait usage des données ainsi obtenues, tout en sachant que celles-ci sont fausses, est puni comme s'il était l'auteur du faux (article 210*bis*, § 2 du Code pénal).

---

<sup>75</sup> Corr. Dendermonde (13<sup>e</sup> ch.), 25 mai 2007, *T.G.R.*, 2007, p. 351.

### *Considérations critiques*

L'acte de cyberharcèlement qui ne rencontre pas les éléments constitutifs de l'article 442*bis* du Code pénal (p. ex. parce qu'il n'y a pas de caractère répétitif ou incessant du comportement<sup>76</sup>) ou de l'article 145, § 3*bis* de la loi relative aux communications électroniques (p. ex. parce que les actes ne sont pas dirigés à l'encontre de son correspondant), n'est pas pour autant licite et pourra être incriminé sur la base d'autres dispositions légales. En outre, un même comportement peut générer plusieurs infractions. C'est la raison pour laquelle nous avons passé en revue, même brièvement, les autres infractions envisageables.

Pour chaque hypothèse de cyberharcèlement, il y aura lieu de procéder à une analyse au cas par cas afin de déterminer si les éléments constitutifs de l'infraction préconisée sont rencontrés.

Nous nous posons la question de savoir si, afin de lutter contre ce phénomène, le champ d'application de l'article 145, § 3*bis* de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques devrait être étendu aux situations n'impliquant pas une correspondance ; la disposition couvrirait alors les formes de cyberharcèlement indirect. Cette modification n'aurait cependant que peu d'incidence dès lors que le comportement qui ne pourra être puni sur la base de cette disposition le sera nécessairement sur la base de l'article 442*bis* du Code pénal ou sur la base d'une autre disposition du Code pénal. Notons que les praticiens soulèvent généralement les deux articles simultanément (145, § 3*bis* de la loi du 13 juin 2005 et 442*bis* du Code pénal), laissant au juge le soin de choisir la disposition la plus appropriée. Pour conclure, puisque chaque forme de cyberharcèlement est pénalement punissable, il ne nous semble pas nécessaire de procéder à une modification du Code pénal pour étendre le champ d'application des incriminations.

---

<sup>76</sup> Rappelons toutefois que l'acte de cyberharcèlement doit en principe être constitué d'actes répétés (cf. 1<sup>re</sup> partie de l'étude).

## c) Sanctions et mesures de protection de la jeunesse

### *Introduction*

Bien que le mineur soit considéré comme pénalement irresponsable, il peut commettre un « fait qualifié d'infraction ». En lieu et place des peines prévues par le Code pénal ou par les lois particulières, le mineur se verra imposer à son égard des « mesures » plus favorables. Celles-ci sont établies par la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse<sup>77</sup>. Ce régime particulier tient compte de plusieurs éléments : du fait que les mineurs ne peuvent en aucun cas être assimilés aux majeurs quant à leur degré de responsabilité ; du fait qu'il est nécessaire pour les mineurs qui ont commis un fait qualifié d'infraction qu'ils prennent conscience de leurs actes ; et encore du fait de l'impératif de protection sociale. C'est pour répondre à ces préoccupations que le législateur a tenu à apporter aux mineurs à la fois des mesures de surveillance, d'éducation, de discipline et d'encadrement, mais aussi des mesures d'écoute, de conseils et d'assistance<sup>78</sup>.

Nonobstant les hypothèses particulières prévues à l'article 36*bis* de la loi, Le mineur qui a commis un fait qualifié d'infraction comparaît devant le tribunal de la jeunesse ou devant une des chambres de la jeunesse de la Cour d'appel compétente<sup>79</sup>. Les magistrats compétents devront avoir suivi une formation spécifique et continue en la matière<sup>80</sup>.

---

<sup>77</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.*, 15 avr. 1965.

<sup>78</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, titre préliminaire.

<sup>79</sup> Art. 7 et suiv., art. 34 de la loi du 8 avril 1965.

<sup>80</sup> Titre préliminaire de la loi du 8 avril 1965.

### *Stage parental*

Une mesure complémentaire à la mesure ordonnée à l'encontre du mineur délinquant peut être adoptée à l'égard de ses parents : il s'agit du stage parental. Le juge impose ce stage aux parents qui manifestent un désintérêt caractérisé à l'égard du comportement du mineur, désintérêt qui contribue aux problèmes de leur enfant<sup>81</sup>. L'objectif du stage, qui est organisé au niveau communautaire, est que les parents prennent conscience de l'importance de leur rôle dans l'éducation de leur enfant.

Le stage parental, tel qu'intégré par la loi du 13 juin 2006 modifiant la loi sur la protection de la jeunesse de 1965, est une initiative louable qui va, espérons-le, contribuer à une remise en question des parents dont les enfants se rendent coupables de cyberharcèlement. Il est essentiel pour ces parents de prendre conscience des infractions qui peuvent être commises par le biais des nouvelles technologies et d'être plus attentifs à l'utilisation que leurs enfants font des services en ligne.

### *Mesures prises à l'encontre des mineurs*

Le juge peut adopter à l'encontre des mineurs délinquants des mesures de garde, de préservation et d'éducation (article 37, § 1<sup>er</sup> de la loi). Pour ce faire, il prend en considération la personnalité et la maturité de l'intéressé, son cadre de vie, la gravité des faits, les mesures qui ont été préalablement prises à l'encontre de l'intéressé avant son passage devant le juge, la sécurité publique etc. Ainsi, le juge peut, le cas échéant de façon cumulative, ordonner les mesures visées à l'article 37, § 1<sup>er</sup> de loi relative à la protection de la jeunesse. Celles-ci vont de la simple réprimande au placement du mineur en milieu fermé.

Si l'enfant a moins de douze ans, le juge ne pourra prendre à son égard que des mesures visant : à le réprimander, à le soumettre à la

---

<sup>81</sup> Art. 29bis de la loi du 8 avril 1965.

compétence du service social compétent ou à le soumettre à un accompagnement éducatif intensif et à un encadrement individualisé d'un éducateur, à lui imposer d'effectuer une prestation éducative et d'intérêt général ou encore à lui imposer de suivre un traitement ambulatoire auprès d'un service psychologique ou psychiatrique (article 37, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup>). Lorsque le mineur a plus de douze ans, aucune de ces mesures ne peut lui être ordonnée avant que l'hypothèse de la faisabilité d'un projet qu'il propose n'ait été considérée. En d'autres termes, le juge laisse la possibilité au mineur de proposer un projet écrit, remis au plus tard le jour de l'audience et par lequel il s'engage à formuler des excuses écrites et orales à la victime, à réparer en nature les dommages, à participer à une offre restauratrice ou encore à se présenter à un service d'aide à la jeunesse.

Des mesures plus répressives, de placement, peuvent être imposées au mineur (article 37, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup> à 11<sup>o</sup>). Notons d'emblée qu'il est préférable que le jeune soit placé en milieu ouvert (par exemple auprès d'une personne digne de confiance). Cependant, dans des circonstances exceptionnelles, le jeune est confié auprès d'une institution communautaire publique de protection de la jeunesse (IPPJ) ou placé dans une section fermée d'un service psychiatrique ou dans d'autres résidences adéquates. Le placement du jeune en milieu fermé n'a lieu que lorsque des conditions très strictes sont rencontrées.

#### *Offres restauratrices*

Lorsque cela s'avère possible, le juge doit préférer les offres restauratrices, c'est-à-dire la médiation ou la concertation à toutes les mesures précitées (article 37bis à *quinquies*). Il ne peut être recouru à ces alternatives que si les personnes impliquées (notamment la victime) adhèrent de manière expresse à la médiation ou à la concertation.

Ainsi, lorsque certaines conditions sont remplies – indices sérieux de culpabilité, victime identifiée et reconnaissance du mineur d’être concerné par l’acte de cyberharcèlement – le juge peut faire une offre restauratrice de médiation ou de concertation en groupe. Seront présents dans le cadre de la médiation, le mineur harceleur, ses parents (ou les personnes qui ont son éducation en charge), la victime et un médiateur. La concertation implique un public plus large et est ouverte en outre à l’entourage de la victime et du mineur ainsi qu’à toute autre personne qui peut s’avérer utile. L’objectif de la médiation est d’envisager ensemble les possibilités de rencontrer les conséquences relationnelles et matérielles endurées par la victime du fait qualifié d’infraction. La concertation vise à résoudre en groupe le conflit résultant du fait qualifié d’infraction, notamment en tenant compte des conséquences relationnelles et matérielles d’un fait qualifié d’infraction. En d’autres termes, la concertation ne se focalise pas uniquement sur la réparation à l’égard de la victime mais vise aussi à offrir une réponse à la société. A cette fin le jeune rédige une déclaration d’intention par laquelle celui-ci explique les démarches concrètes qu’il compte entreprendre en vue de réparer les dommages subis par la victime et par la communauté.

Lorsque l’offre restauratrice aboutit à un accord, celui-ci est joint au dossier judiciaire. Dans le cadre de la concertation, il est également inséré au dossier la déclaration d’intention du mineur. Enfin, le juge homologue l’accord. Si le mineur s’exécute en fonction des modalités prévues par l’accord avant le prononcé du jugement, le juge devra en tenir compte. Si le mineur s’exécute après le prononcé du jugement, le juge pourra être à nouveau saisi en vue d’alléger les mesures qui auraient été prises à l’encontre du mineur.

### *Considérations critiques*

A notre sens, la mesure qui impose au mineur d’effectuer une prestation d’intérêt général est une manière appropriée de lui faire prendre

conscience de la gravité de ses actes. La mesure est en outre éducative puisqu'il sera amené à travailler pour le bien de la communauté. Il nous semble que la prestation devrait avoir un rapport direct avec le fait qualifié d'infraction. Ainsi, le jeune harceleur pourrait utilement travailler comme aide hospitalier dans un service où il serait amené à être confronté aux victimes de harcèlement dont la tranquillité est profondément atteinte.

Encore, la possibilité alternative laissée au jeune de s'excuser par écrit et oralement auprès de la victime nous semble être une solution satisfaisante lorsque le mineur a commis un fait de cyberharcèlement de faible gravité.

Par contre, la mesure d'enfermement du mineur doit rester un cas tout à fait exceptionnel car le mineur risquerait dans cette hypothèse de se renfermer sur lui-même et de ne plus jamais sortir de son état de délinquance. Il est dès lors heureux que cette mesure ne soit adoptée que dans des circonstances tout à fait particulières.

En tout état de cause, il y a lieu de favoriser le recours à l'offre restauratrice qui, lorsqu'elle s'avère fructueuse, permettra à la victime tout comme à l'auteur du fait qualifié d'infraction de se reconstruire de manière positive. En outre, le fait pour le mineur d'avoir à rencontrer et à affronter la victime lui fera probablement comprendre la gravité et les conséquences néfastes du cyberharcèlement. Enfin, l'implication des parents à la médiation ou à la concertation est favorable à une prise de conscience par ceux-ci de l'importance de surveiller les agissements de leurs enfants lorsqu'ils surfent sur Internet.

### **2.2.2 Responsabilité civile**

Si la situation de cyberharcèlement n'est pas poursuivie pénalement, seule une action en dommages et intérêts pourra être intentée par la victime devant une juridiction civile. Par contre, si les faits dommageables donnent également lieu à des poursuites pénales, la victime aura le choix entre intenter une action séparée devant une juridiction civile ou se constituer partie civile devant la juridiction répressive.

Une multitude de responsabilités peuvent être engagées dans un cas de cyberharcèlement. Nous examinerons successivement la responsabilité personnelle de l'auteur du cyberharcèlement, celle de ses parents ou de ses éducateurs s'il est mineur, celle de l'école si les faits sont rattachés à une activité scolaire, et enfin celle des intermédiaires d'Internet si les faits se sont produits par le biais de leur infrastructure technique.

#### **a) Responsabilité civile de l'auteur du cyberharcèlement**

##### *Rappel des principes*

Celui qui commet un acte de cyberharcèlement peut voir sa responsabilité personnelle engagée à l'égard de sa victime. Pour obtenir des dommages et intérêts, la victime devra prouver la faute de l'auteur du cyberharcèlement et établir que cette faute lui a causé un dommage (art. 1382 et 1383 du Code civil).

Le fait que l'auteur du cyberharcèlement soit mineur n'empêche pas sa responsabilité d'être engagée, du moment qu'il a agi avec le discernement suffisant pour comprendre la portée de ses actes. Cette aptitude s'apprécie au cas par cas, mais la jurisprudence a tendance à considérer qu'à partir de sept ans, un enfant est doué de discernement et doit donc répondre de ses actes dommageables sur le plan civil au même titre qu'un majeur.

La faute sera établie si la victime prouve que le comportement dont elle a souffert n'est pas digne d'une personne normalement prudente et diligente, que l'auteur du cyberharcèlement a agi librement et sciemment, et qu'il aurait dû prévoir que son comportement causerait un dommage à sa victime. Quant au dommage, il sera principalement d'ordre moral et son indemnisation sera évaluée en équité par le juge. Il pourra tenir compte, par exemple, de l'ampleur de la diffusion des propos ou images dommageables.

### *Considérations critiques*

Dans de nombreux cas de cyberharcèlement, la faute ne sera guère difficile à prouver. Encore pourrait-on discuter le fait que l'auteur du cyberharcèlement ait agi sciemment et ait pu prévoir le caractère potentiellement dommageable de ses actes<sup>82</sup>. En effet, si *a posteriori* un comportement peut avoir eu des conséquences dramatiques pour la victime, il n'est pas si évident qu'au moment de poser l'acte dommageable, son auteur ait eu pleinement conscience de sa gravité et de ses répercussions. C'est encore plus patent sur les réseaux, où les communications sont à ce point instantanées et interactives que l'internaute peut tenir des propos « à chaud », dans le feu de l'action, comme il le ferait oralement... à ceci près qu'il en restera le plus souvent une trace écrite. De même, il peut ne pas avoir conscience de la portée des propos ou des images qu'il diffuse, dans la mesure où il croit s'exprimer au sein d'un cercle fermé (sur son blog, dans un groupe de discussion...), sans avoir conscience qu'un large public potentiel a accès à ses écrits. Ceci vaut également pour les communications individuelles par courrier électronique ou par GSM, où un message, préjudiciable à un tiers mais initialement envoyé à une seule personne, peut *in fine* être transmis à une multitude de destinataires et prendre des proportions énormes, par un effet « boule de neige » impossible à endiguer par l'expéditeur

---

<sup>82</sup> Rappelons que le dommage doit être prévisible quant à son existence, pas quant à son étendue.

d'origine. Il est donc crucial de sensibiliser les internautes, et en particulier les mineurs, aux conséquences de leurs actes sur Internet, par une série d'actions préventives préconisées au point 2.1.

Soulignons également une évidente difficulté d'identification de l'auteur : dans certains cas, l'auteur de l'acte dommageable aura pris suffisamment de précautions d'ordre technique pour agir dans l'anonymat et brouiller les pistes qui mènent jusqu'à lui, de sorte que la simple identification de l'auteur s'avèrera problématique.

Enfin, si l'auteur du cyberharcèlement est mineur, il sera le plus souvent insolvable<sup>83</sup>, de sorte que pour obtenir une indemnisation rapidement, la victime devra se tourner vers d'autres responsables, comme les parents ou les enseignants de l'enfant.

## **b) Responsabilité civile des parents**

### *Rappel des principes*

Les parents de l'auteur du cyberharcèlement pourraient également voir leur responsabilité civile engagée. La victime peut éventuellement agir contre eux à titre personnel, sur la base des articles 1382 ou 1383 du Code civil, mais elle devra alors prouver qu'ils ont personnellement commis une faute ayant causé le dommage.

Souvent, cette preuve sera difficile à apporter. C'est pourquoi le Code civil prévoit également un régime de présomption de responsabilité des parents pour les actes dommageables commis par leur enfant mineur (art. 1384, al. 2 et 5 du Code civil).

---

<sup>83</sup> Notons toutefois qu'un jugement est exécutoire pendant 10 ans, de sorte que la victime disposera d'un certain délai pour obtenir réparation auprès de l'auteur du dommage qui, entretemps, disposera peut-être de revenus.

Ce régime de responsabilité ne vise que les situations où l'auteur de l'acte dommageable était mineur au moment des faits<sup>84</sup>. En outre, il ne joue qu'à l'égard des parents au sens strict (père et mère)<sup>85</sup>, dans la mesure où ils ne sont pas déchus de l'autorité parentale<sup>86</sup>.

Ce régime est favorable à la victime, qui ne devra plus démontrer la faute des parents. Il lui suffira de prouver que leur enfant a commis une faute<sup>87</sup> qui lui a causé un dommage (voy. ci-dessus, la responsabilité personnelle de l'auteur du cyberharcèlement).

### *Considérations critiques sur la faute des parents en matière d'utilisation des TIC par leurs enfants*

Pour se dégager de leur responsabilité, les parents devront établir qu'ils n'ont commis aucune faute dans l'éducation et dans la surveillance de leur enfant.

Si l'enfant se trouvait à l'école au moment des faits, les parents pourront établir qu'ils étaient dans l'impossibilité de le surveiller et qu'ils l'avaient confié aux éducateurs de l'école, ce qui en soi est une justification admise. Qu'en est-il si les faits se sont produits à la maison, par exemple sur l'ordinateur personnel de l'enfant, dans sa chambre ?

S'agissant de comportements fautifs liés à l'utilisation de nouvelles technologies, la question de la responsabilité des parents s'avère particulièrement délicate. Comme le révèle l'étude TIRO<sup>88</sup>, l'évolution de

---

<sup>84</sup> S'il était majeur au moment des faits, la responsabilité de ses parents ne pourra être engagée que si la victime parvient à prouver qu'ils ont commis une faute personnelle ayant causé le dommage (art. 1382 C. civ.).

<sup>85</sup> Il ne peut donc être invoqué à l'égard de toute autre personne qui aurait la garde de l'enfant (grands-parents, tuteur...).

<sup>86</sup> On considère généralement que les parents divorcés continuent à exercer l'autorité parentale chacun de leur côté, quel que soit le parent qui a la garde de l'enfant.

<sup>87</sup> Si l'enfant n'a pas la capacité de discernement, il suffira de prouver qu'il a eu un comportement qui aurait été jugé fautif s'il avait eu l'âge du discernement.

<sup>88</sup> S. GALLET et C. LOBET-MARIS, *Des pipettes 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.

l'enfant dans l'univers virtuel se fait 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. Dans ces conditions, les parents répugnent à exercer une surveillance des activités de leurs enfants sur Internet. D'autant que, d'un point de vue juridique, la question de l'accès des parents aux communications privées de leurs enfants est actuellement controversée. Certains juges et auteurs estiment traditionnellement que les parents ont le droit d'examiner la correspondance de leur enfant et, au besoin, de l'intercepter<sup>89</sup>, au nom de l'autorité parentale. Cependant, d'autres considèrent aujourd'hui que le droit de l'enfant au respect de sa vie privée<sup>90</sup> et au secret de sa correspondance vaut également au sein de la famille et à l'égard des parents<sup>91</sup>. Rappelons à cet égard que l'article 16 de la Convention internationale des droits de l'enfant<sup>92</sup> stipule que « Nul enfant ne fera l'objet d'immixtions arbitraires ou illégales dans sa vie privée [...] ou sa correspondance ».

Et même si les parents avaient le droit (voire le devoir) de contrôler les propos ou contenus diffusés par leur enfant au moyen des nouvelles technologies, on se demande comment un tel contrôle pourrait s'opérer, vu la rapidité des communications électroniques, leur caractère peu ostentatoire et la possibilité de les faire « disparaître » d'un simple geste.

En outre, de nombreux parents se sentent dépassés, impuissants ou ignorants par rapport aux nouvelles technologies utilisées par leurs

---

<sup>89</sup> E. VIEUJEAN, *Les personnes*, t.II, Liège, 1987, p. 480. Voy. dans ce sens : Bruges, 30 juin 1956, *R.W.*, 1956-1957, p. 1134.

<sup>90</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>91</sup> Voy. C. DE VILLEE, *La position juridique du mineur dans la pratique*, Heule, Editions UGA, 2006, pp. 52-53.

<sup>92</sup> Selon la Cour de cassation, cette convention est directement applicable dans l'ordre juridique belge (Cass., 1<sup>er</sup> octobre 1997, *J.L.M.B.*, 1998, p. 796).

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.

En l'absence de jurisprudence spécifique au cyberharcèlement, il est difficile de dire si ces circonstances permettront aux parents de convaincre le juge qu'ils ne sont pas fautifs. De manière générale, les auteurs soulignent le manque de cohérence de la jurisprudence 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>93</sup>. En outre, le régime de responsabilité des parents du Code civil, tel qu'il est appliqué actuellement, semble pour le moins inadéquat au regard du contexte socio-familial actuel.

C'est pourquoi de nombreux auteurs préconisent une approche moins stigmatisante et plus cohérente de la responsabilité des parents, libérée de toute idée de faute<sup>94</sup>. Il est suggéré de glisser vers un régime de responsabilité sans faute et fondée sur le risque, où les parents seraient responsables de plein droit dès lors que leur enfant a causé un dommage à autrui. Le régime serait assorti d'une assurance obligatoire souscrite par les parents, dans le souci d'indemniser les victimes sans grever dramatiquement les finances familiales. La multiplication des dommages

---

<sup>93</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>94</sup> Voy. 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.

causés par les enfants au moyen des nouvelles technologies devrait être un argument de plus en faveur d'une telle réforme générale.

Il ne faudrait cependant pas en arriver à dédouaner totalement les parents de leur rôle d'éducateur. Un travail de formation et de sensibilisation des parents reste nécessaire au titre de mesure préventive, afin de les aider à éduquer leur enfant à un usage responsable des nouvelles technologies.

### **c) Responsabilité civile des instituteurs**

#### *Rappel des principes*

Si les faits de cyberharcèlement ont été commis par un élève pendant qu'il était sous la surveillance d'un professeur, la responsabilité de ce dernier pourrait également être engagée. La victime pourrait éventuellement agir contre lui à titre personnel, sur la base des articles 1382 ou 1383 du Code civil, mais elle devra alors prouver qu'il a personnellement commis une faute (par exemple une faute lors de la surveillance des élèves sous sa responsabilité) ayant causé le dommage.

Mais le Code civil prévoit également un régime de présomption de responsabilité des instituteurs pour les actes dommageables commis par leurs élèves pendant qu'ils sont placés sous leur surveillance (art. 1384, alinéa 2, du Code civil). La victime est alors dispensée d'établir la faute de l'instituteur.

Ce régime s'applique à toute personne chargée d'une mission d'enseignement au sens large, combinée à un devoir de surveillance. Il découle de la jurisprudence de la Cour de cassation<sup>95</sup> que la notion

---

<sup>95</sup> Selon la Cour de cassation, « la notion d'enseignement ne peut se réduire à la seule transmission, sous forme de leçons, de connaissances techniques ou intellectuelles ; elle englobe aussi toute autre communication d'une instruction, qu'elle soit scientifique, artistique, professionnelle, morale ou sociale » (Cass., 3 décembre 1986, Pas., 1987, I, p. 410, Arr. Cass., 1986-1987, p. 442, R.G.A.R., 1987, n° 11.249, R.W., 1987-1988, p. 54, note).

d'instituteur couvre non seulement les enseignants de tous les niveaux, mais aussi, en principe, les éducateurs et surveillants-éducateurs, les moniteurs, les maîtres de stage, les responsables de « maisons de jeunes », voire les responsables de mouvements de jeunesse, etc.<sup>96</sup> Ce régime s'applique quel que soit l'âge des élèves à surveiller, même s'ils sont majeurs, sachant cependant que le devoir de surveillance de l'instituteur est inversement proportionnel à l'âge des élèves.

Il suffira à la victime d'établir qu'un élève a commis une faute<sup>97</sup> lui ayant causé un dommage (en l'occurrence l'acte de cyberharcèlement) alors qu'il était (ou sensé être) sous la surveillance de l'enseignant. Certaines situations de cyberharcèlement semblent directement liées à l'activité scolaire de l'enfant. On songe à des hypothèses comme l'utilisation du matériel informatique de l'école sous la surveillance d'un professeur pour commettre un acte de cyberharcèlement, ou le fait, par exemple, de prendre en photo un camarade de classe dans les douches des vestiaires à la fin du cours de gymnastique et de faire circuler la photo. D'autres situations seront moins évidentes, notamment lorsque le cyberharcèlement a commencé en dehors de l'école pour se prolonger au sein de la classe, via l'échange de messages ou de photos par GSM.

De son côté, l'enseignant pourra échapper à sa responsabilité en prouvant qu'il n'a commis aucune faute dans la surveillance de l'élève qui a commis l'acte de cyberharcèlement. A cet égard, le devoir de surveillance est apprécié au cas par cas, en tenant compte de circonstances telles que l'âge et le nombre des élèves surveillés ou l'activité organisée.

Notons encore que l'enseignant jouit d'une immunité de responsabilité pour toutes les fautes légères occasionnelles qu'il aurait commises dans le

---

<sup>96</sup> Ne sont pas concernés les directeurs d'établissements scolaires ou les surveillants, dans la mesure où ils ne dispensent pas personnellement un enseignement. Ils ne sont toutefois pas à l'abri d'une action en responsabilité s'ils ont commis une faute personnelle (art. 1382 ou 1383 C. civ.).

<sup>97</sup> Si l'enfant n'a pas la capacité de discernement, il suffira de prouver qu'il a eu un comportement qui aurait été jugé fautif s'il avait eu l'âge du discernement.

cadre de ses fonctions. Seules les fautes lourdes ou répétées pourraient conduire à engager sa responsabilité. Vu cette immunité, il semble que dans de nombreux cas la victime ne pourra obtenir d'indemnisation de l'enseignant.

*Considérations critiques sur le devoir de surveillance de l'instituteur à l'égard de l'utilisation des TIC par ses élèves*

Le devoir de surveillance de l'instituteur en matière d'utilisation des communications électroniques doit être apprécié raisonnablement. En effet, vu l'instantanéité des communications électroniques, il semble difficile d'empêcher la prise de certaines photos ou l'envoi de certains messages. Le professeur pourrait d'ailleurs s'exonérer de sa responsabilité en invoquant la soudaineté des faits et l'impossibilité d'empêcher la survenance du dommage.

En outre, les messages émis ou reçus par un téléphone portable ou la messagerie électronique de l'élève sont protégés par le droit de l'enfant au respect de sa vie privée, et en particulier au secret de sa correspondance, de sorte qu'il n'est pas permis au professeur de contrôler le contenu des communications émises (voy. ci-dessus, à propos des parents), par exemple en exigeant de l'élève qu'il lui montre les messages envoyés ou reçus.

Par ailleurs, les situations de cyberharcèlement ne peuvent être assimilées à un accident ou à une bagarre dans la cour de récréation. Elles revêtent le plus souvent un caractère peu ostentatoire et peuvent se dérouler dans la discrétion, au sein d'un cercle fermé d'élèves et à l'insu du professeur, bien que sous ses yeux. D'autant que la victime n'osera pas toujours se plaindre ouvertement auprès de lui.

Enfin, à l'instar de certains parents, les enseignants peuvent être mal informés des usages et des risques sur Internet, de sorte qu'ils ne sont guère outillés pour les prévenir ou y réagir. A cet égard, l'étude TIRO

plaide avec raison pour une formation des enseignants à « l'infocompétence »<sup>98</sup>.

En temps normal, le devoir de surveillance du professeur devrait se limiter à faire respecter l'interdiction d'utiliser le GSM pendant les cours ou d'utiliser Internet à des fins personnelles avec le matériel informatique de l'école (si une telle interdiction existe). Au-delà, n'ayant pas le droit d'accéder aux communications personnelles de ses élèves, il ne peut en surveiller le contenu ni, *a fortiori*, en être tenu responsable. Par contre, si dans le cadre de sa mission d'enseignement il encadre sur Internet une activité de ses étudiants (forum de discussion ou blog « officiels » de l'école ou de la classe...), il lui appartient d'exercer une surveillance des contenus qui y sont postés.

Plus fondamentalement, certains auteurs envisagent l'adoption d'un régime de responsabilité sans faute pour les instituteurs comme pour les parents, voire la reconnaissance d'un principe général de responsabilité du fait d'autrui<sup>99</sup>.

#### **d) Responsabilité civile de l'établissement scolaire**

Un établissement scolaire n'est pas considéré comme un « instituteur » au sens du Code civil.

La responsabilité d'une école de l'enseignement libre pourra cependant être engagée en tant qu'employeur, sur la base de l'article 1384, alinéa 3, du Code civil, si l'un de ses enseignants a commis une faute (prouvée ou présumée) dans le cadre de ses fonctions<sup>100</sup>. Dans l'enseignement officiel,

---

<sup>98</sup> Y. POULLET et C. SCHÖLLER, *Les ados entre autonomie et responsabilité : vers une utilisation de qualité des TIC*, Synthèse des recommandations de l'étude TIRO, Namur, CRID, 2008, p. 5 et s.

<sup>99</sup> Voy. E. MONTERO et A. PÜTZ, « La responsabilité des parents à la croisée des chemins », *op. cit.*, p. 55 et s. ; B. DUBUISSON, « De la légèreté de la faute au poids du hasard – Réflexions sur l'évolution du droit de la responsabilité civile », *R.G.A.R.*, 2005, n° 14.009, n° 11.

<sup>100</sup> Notons que l'immunité dont pourrait jouir l'enseignant lui est personnelle, de sorte que l'employeur ne peut en bénéficier.

la faute de l'enseignant, organe de l'État, entraîne automatiquement la faute de ce dernier sur la base de l'article 1382 du Code civil.

Par ailleurs, l'établissement scolaire pourrait voir sa responsabilité personnelle engagée sur la base de l'article 1382 du Code civil, si, dans le cadre de sa mission d'organisation de l'enseignement, il a commis une faute ayant causé le dommage.

Ainsi, une mauvaise organisation de la surveillance des étudiants peut être fautive. On songe également à la mise à disposition des élèves du matériel informatique de l'école, par le biais duquel un acte de cyberharcèlement serait commis.

On ne saurait trop recommander aux écoles de prévoir dans leur règlement d'ordre intérieur les conditions d'utilisation des GSM personnels ou de l'infrastructure informatique de l'école (voy. *infra*). En outre, il semble crucial d'inclure dans la mission d'enseignement la sensibilisation des élèves à une utilisation responsable des nouvelles technologies et la formation de ses enseignants à l'éducation aux médias. Ces mesures ont déjà été évoquées *supra*, au titre des mesures préventives.

### **2.2.3 Responsabilité civile et pénale de certains prestataires de service sur les réseaux**

#### **a) Responsabilité des prestataires intermédiaires sur les réseaux**

##### *Exemptions de responsabilité prévue par la loi du 11 mars 2003*

Une information de nature à provoquer un acte de cyberharcèlement ne peut être diffusée sur le réseau que par l'intervention des intermédiaires techniques fournissant l'accès, la transmission de l'information, ainsi que son hébergement.

Le législateur a prévu dans une loi du 11 mars 2003, une exemption de la responsabilité civile et pénale, à certaines conditions, au profit de prestataires de certaines activités intermédiaires (simple transport, caching et hébergement), pour les contenus qui transitent par leurs services<sup>101</sup>. L'exonération ne vaut que pour les activités précitées, quelle que soit la qualité du fournisseur du service. Le législateur a, de la sorte, voulu éviter que ces prestataires de services, facilement identifiables et généralement solvables, ne soient perpétuellement inquiétés par les contenus illicites qui sont diffusés sur la toile par leur intermédiaire. Une telle situation pousserait ces fournisseurs de services à retirer prématurément du réseau tout contenu jugé suspect, au préjudice de la liberté d'expression. Les régimes juridiques des prestataires de services de simple transport (fourniture d'accès à Internet et transmission de l'information) et d'hébergement (stockage de l'information) méritent que

---

<sup>101</sup> Cf. art. 18 à 21 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, *M.B.*, 17 mars 2003. La loi transpose en droit belge la dir. 2000/31/CE du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« Directive sur le commerce électronique »), *J.O.C.E.*, L 178 du 17 juillet 2000. Pour de plus amples informations sur le régime de l'exemption de la responsabilité tel qu'établit par la directive européenne, nous renvoyons à la contribution suivante : E. MONTERO, « La responsabilité des prestataires intermédiaires sur les réseaux », in *Le commerce électronique européen sur les rails ? Analyse et propositions de mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique*, Bruxelles, Bruylant, 2000, pp. 273 à 295.

l'on s'y attarde quelque peu dès lors que ceux-ci peuvent revêtir une certaine importance dans la lutte contre le cyberharcèlement.

Ainsi, le fournisseur du service de simple transport bénéficie d'une exemption totale de responsabilité dès lors qu'il se cantonne purement et simplement dans un rôle technique et passif<sup>102</sup>. Même lorsque ce prestataire sait ou doit savoir qu'une information illicite (constitutive par exemple de cyberharcèlement) circule sur la toile, il bénéficie d'une exonération de sa responsabilité et n'est dès lors nullement tenu d'agir pour retirer l'information du réseau ou la rendre inaccessible. Cette situation n'encourage guère les prestataires à limiter les effets d'un acte de cyberharcèlement. Cependant, certains prestataires peuvent collaborer spontanément et se réserver le droit de retirer les informations litigieuses mises en ligne par leurs clients, même s'il ne s'agit pas d'un préalable nécessaire pour pouvoir bénéficier de l'exemption de responsabilité.

A titre d'exemple, dans les Conditions Générales de Belgacom ADSL, il est précisé que :

*« Belgacom invite le client à lui signaler tout contenu illicite qui serait disponible à partir de son réseau afin que Belgacom puisse prendre les mesures nécessaires et adaptées pour effacer cette information ou la rendre inaccessible »<sup>103</sup>.*

Dans le même sens, une clause des conditions générales du service TELE2 ADSL est stipulée de la sorte :

*« TELE2 peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes du Contrat ou serait répréhensible de toute autre façon »<sup>104</sup>.*

---

<sup>102</sup> Art. 18 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

<sup>103</sup> Nous renvoyons aux Conditions Générales de Belgacom ADSL, version du 31 décembre 2007, accessible sur le site <http://www.belgacom.be> .

<sup>104</sup> Disponible sur <http://www.tele2.be> .

Quant au régime de l'hébergeur, celui-ci est quelque peu différent dès lors que l'exemption dont il bénéficie n'est que partielle. En effet, ce prestataire, lorsqu'il a connaissance du caractère illicite d'une information ou d'une activité, doit informer sur le champ le procureur du Roi qui prend alors les mesures utiles. Aussi longtemps que le procureur du Roi n'a pris aucune décision, le prestataire peut uniquement prendre des mesures visant à empêcher l'accès aux informations<sup>105</sup>. En d'autres termes, lorsque le prestataire a connaissance d'un contenu illicite, il en informe le procureur du Roi qui prendra les mesures appropriées. L'information litigieuse est dans cette hypothèse rendue inaccessible, ce qui devrait déjà rassurer quelque peu la victime de cyberharcèlement.

L'obligation légale de collaborer avec les autorités compétentes est particulièrement pertinente dans le cadre de cette étude<sup>106</sup>. Ainsi, les prestataires d'hébergement, mais aussi de simple transport, ont l'obligation d'informer sans délai les autorités judiciaires ou administratives compétentes des activités ou des informations illicites exercées ou fournies par leurs clients. En outre, ces mêmes prestataires sont tenus de communiquer aux autorités judiciaires ou administratives compétentes, à leur demande, toutes les informations dont ils disposent et utiles à la recherche et à la constatation des infractions commises. Une autorité pourrait dès lors réclamer au prestataire que celui-ci lui communique les informations d'identification de l'internaute dont le comportement est supposé abusif.

En tout état de cause, précisons que les exemptions de responsabilité prévues par la loi du 11 mars 2003 n'empêchent pas les autorités judiciaires compétentes d'exiger du prestataire qu'il mette un terme à une violation ou qu'il prévienne celle-ci<sup>107</sup>. Les autorités judiciaires sont en

---

<sup>105</sup> Art. 20 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

<sup>106</sup> Art. 21 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

<sup>107</sup> Cf. dir. 2000/31/CE sur le commerce électronique, art. 12, 13 et 14.

outre habilitées à imposer une obligation temporaire de surveillance dans un cas spécifique, lorsque cette possibilité est prévue par la loi<sup>108</sup>.

### *Considérations critiques*

Il peut être utile de rappeler dans le contrat d'hébergement ou de simple transport que le prestataire est tenu, d'une part, de communiquer aux autorités compétentes toute information ou activité qu'ils savent illicites, d'autre part, de transmettre les données utiles à la recherche des infractions à la demande de ces autorités. Une telle clause, suffisamment mise en évidence, pourrait être de nature à dissuader les internautes de diffuser des informations illicites et notamment celles qui seraient constitutives de cyberharcèlement.

Toutefois, de telles mesures de retrait des contenus et de collaboration avec les autorités administrative et judiciaire ne seront peut-être pas suffisantes pour affronter utilement le cyberharcèlement. Elles pourraient être complétées par des sanctions contractuelles, par exemple la suspension ou la rupture du contrat, appliquées en cas de comportement illicite, et notamment de cyberharcèlement. Nous développons ce point *infra*.

---

<sup>108</sup> Art. 21 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

## **b) Responsabilités liées aux blogs et aux forums de discussion**

Les blogs, tout comme les forums de discussion, très populaires, possèdent la caractéristique principale de permettre à tout internaute d'alimenter le contenu du site en y ajoutant ses commentaires personnels. L'on comprend aisément que ces outils puissent être utilisés à mauvais escient et que des situations de cyberharcèlement puissent survenir par leur intermédiaire. Il y a lieu de déterminer au cas par cas quels sont, parmi les acteurs impliqués dans la mise en ligne des informations, ceux qui risquent d'engager leur responsabilité civile et/ou pénale pour les contenus illicites<sup>109</sup>.

### *Responsabilité des différents acteurs des blogs*

Un blog est un site Internet convivial, de communication et de publication d'opinions, tenu par un internaute (le blogueur) qui y délivre un contenu sous forme de billets qu'il poste régulièrement et auxquels les visiteurs peuvent réagir en y ajoutant un commentaire. On le compare souvent à un journal intime ou journal de bord. Le terme blog provient d'ailleurs de la contraction des substantifs anglais « web » (toile) et « log » (journal). Une interaction est alors créée entre le blogueur qui alimente régulièrement son site et les lecteurs qui ont la possibilité de faire part de leurs impressions. Dans ce contexte, des informations harcelantes peuvent être diffusées sur le blog, soit par le blogueur, soit par les internautes qui postent des commentaires.

Trois acteurs interviennent dans la diffusion d'une information sur un blog : le prestataire qui fournit la solution technique, l'internaute qui poste des commentaires et le blogueur.

---

<sup>109</sup> Pour une étude sur la responsabilité des blogs et des forums de discussion, nous renvoyons à F. DE PATOUL, « La responsabilité des intermédiaires sur Internet : les plateformes de mise en relation, les forums et les blogs », *R.D.T.I.*, n°27/2007, pp. 99 à 106.

(i) Le prestataire qui fournit la solution technique (par exemple Google et sa solution « Blogueur ») agit comme un simple hébergeur<sup>110</sup>. Rappelons que l'hébergeur bénéficie – pour son activité de stockage des informations – d'une exemption partielle de sa responsabilité, civile et pénale, sous conditions<sup>111</sup> (voy. *supra*).

(ii) Le blogueur est responsable du contenu des billets qu'il insère lui-même sur son blog<sup>112</sup>.

La situation de l'internaute qui ajoute un commentaire au billet posté par le blogueur ne pose guère plus de problème ; comme le blogueur il engage sa responsabilité éditoriale pour les contenus qu'il diffuse sur la toile. Restera toutefois à identifier l'auteur du commentaire, ce qui n'est pas toujours chose aisée, le recours à des surnoms ou des pseudos étant très fréquent.

(iii) Plus complexe est la question de savoir si le blogueur peut être tenu responsable pour des contenus qui ont été mis en ligne par d'autres internautes<sup>113</sup>.

Dans cette hypothèse, il est intéressant de déterminer si le blogueur peut être assimilé à un hébergeur pour les informations qu'il stocke et s'il bénéficie dès lors de l'exemption de responsabilité, civile et pénale,

---

<sup>110</sup> En ce sens, CA Paris (*réf.*), 12 déc. 2007, GOOGLE INC c. BENETTON et BENCOM, disponible sur <http://www.legalis.net>. *A contrario*, CA Paris (*réf.*), 7 juin 2006, TISCALI MEDIA c. DARGAUD LOMBARD et LUCKY COMICS, disponible sur <http://www.legalis.net>.

<sup>111</sup> Art. 20 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, *M.B.*, 17 mars 2003. La loi transpose en droit belge la dir. 2000/31/CE du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« Directive sur le commerce électronique »), *J.O.C.E.*, L 178 du 17 juillet 2000.

<sup>112</sup> En ce sens, CA Paris, 6 juil. 2007, MAIRIE DE PUTEAUX c. CHRISTOPHE G., disponible sur <http://www.legalis.net> ; TGI Paris, 16 oct. 2006, NISSAN EUROPE ET AUTRES c. STEPHANIE G., disponible sur <http://www.legalis.net>.

<sup>113</sup> Cette solution a été suivie par un juge espagnol, cf. *Audiencia Provincial de Madrid*, 26 févr. 2007, affaire 'Mafius Blog'.

prévue pour cette activité<sup>114</sup>. La loi belge sur le commerce électronique ne s'applique qu'aux « services de la société de l'information »<sup>115</sup>. Il faut donc d'abord vérifier si l'activité du blogueur peut rentrer dans le champ d'application des services de la société de l'information<sup>116</sup>. En effet, certains blogs pourraient ne pas être considérés comme des services de la société de l'information (p. ex. parce que le blogueur, un jeune de 15 ans, ne retire aucun profit économique du blog). Ensuite, il faut déterminer si l'activité du blogueur peut être assimilée à celle d'un hébergeur, telle que visée par la loi belge sur le commerce électronique, ce qui semble être le cas dès lors qu'il stocke des informations à la demande de tiers.

Afin de déterminer si l'activité du blogueur peut bénéficier du régime d'exemption de responsabilité décrit ci-dessus, nous proposons de prendre en considération le critère dit de la « distance éditoriale »<sup>117</sup>, qui consiste à analyser au cas par cas si le blogueur a, ou n'a pas, agi en tant qu'éditeur. Sont par exemple pris en compte le degré de contrôle que le blogueur exerce sur les messages postés ou encore le fait que celui-ci modifie les commentaires ou se les approprie. Si la distance éditoriale est suffisante, le blogueur pourrait ainsi échapper à la mise en cause de sa responsabilité éditoriale. De plus, dans ce cas, considéré comme étant un hébergeur, il pourra bénéficier de l'exemption de responsabilité pour les contenus qu'il stocke<sup>118</sup>, aux conditions décrites ci-dessus. Si par contre la

---

<sup>114</sup> Art. 20 L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, transposant l'article 14 de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique.

<sup>115</sup> Pour un commentaire sur le champ d'application de la directive, cf. M. ANTOINE, « L'objet et le domaine de la directive sur le commerce électronique », in *Le commerce électronique européen sur les rails ? Analyse et propositions de mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique*, Bruxelles, Bruylant, 2001, pp. 2 à 19.

<sup>116</sup> Un service de la société de l'information est défini comme « *tout service presté normalement contre rémunération, à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire du service* », cf. art. 2-1<sup>o</sup> L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

<sup>117</sup> Selon l'expression de la recommandation du Forum français des droits sur Internet, « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le Web ? », rendue publique le 8 juillet 2003 et disponible sur le site [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).

<sup>118</sup> Telle qu'établie par l'article 20 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, transposant l'article 14 de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique.

distance éditoriale n'est pas suffisante, et donc si le blogueur joue un rôle actif dans le choix des messages postés, il sera alors tenu responsable pour les informations déposées sur son blog par les internautes, notamment des commentaires offensants ou harcelants à l'égard de tiers. Dans ce dernier cas, il ne pourra prétendre avoir un simple rôle d'hébergeur, et ne pourra donc bénéficier de l'exemption de responsabilité. Soulignons toutefois que, même s'il est considéré comme hébergeur, le blogueur pourra être tenu responsable en tant qu'éditeur des propos litigieux.

Ces propos restent théoriques et en pratique, la jurisprudence, très pauvre à ce sujet, est loin d'être fixée. Par prudence, il est dès lors conseillé au blogueur de procéder à un minimum de contrôle des messages postés par les internautes et de supprimer ceux qui apparaissent suspects.

#### *Responsabilité des acteurs des forums de discussion*

Les forums sont des lieux virtuels dédiés aux discussions et aux débats sur des thèmes très variés. Le régime de responsabilité que l'on propose d'appliquer aux forums de discussion est largement similaire à celui qui a été exposé pour les blogs. On distinguera ici la responsabilité du titulaire du forum de discussion (celui qui met en place le forum) et celle de l'internaute qui y poste des messages.

L'internaute qui poste des messages sur un forum de discussion engage inmanquablement sa responsabilité éditoriale si ceux-ci s'avèrent illicites.

Contrairement à la situation du blogueur, qui laisse subsister certains doutes, la possibilité pour le titulaire du forum de bénéficier du régime de l'exemption de responsabilité<sup>119</sup> pour les contenus qu'il stocke à la

---

<sup>119</sup> Telle qu'établie par l'article 20 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information et transposant l'article 14 de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique.

demande de tiers, semble indiscutable<sup>120</sup>. En effet, un rapport de la Commission européenne mentionne expressément, parmi les exemples d'activité de stockage d'informations qui devraient pouvoir bénéficier de l'exemption, les forums de discussion. Ainsi, « *la limitation de la responsabilité en matière d'hébergement prévue à l'article 14 couvre, outre l'hébergement de sites Web, différents cas dans lesquels il y a stockage de contenus appartenant à des tiers, par exemple les "bulletin boards" (systèmes privés de transfert) ou les "chat-rooms" (forums de discussion)* »<sup>121</sup>.

De nombreux titulaires de forums de discussion ont mis en place un système de modération des contenus. Le modérateur – qu'il s'agisse du titulaire du forum ou d'une autre personne – a pour missions de superviser les informations avant de les diffuser, de jouer le rôle de médiateur en cas de conflit entre les utilisateurs et, le cas échéant, de supprimer un contenu illicite ou portant préjudice à autrui. La modération intervient *a priori* ou *a posteriori*. Il semble que le titulaire du forum modéré *a posteriori* ou non modéré puisse bénéficier de l'exemption de responsabilité pour l'activité d'hébergement. En effet, un juge du Tribunal de Grande Instance de Lyon<sup>122</sup>, a écarté la responsabilité pour les titulaires de forums non modérés ou modérés *a posteriori*, ce qui signifie implicitement que l'exemption de responsabilité ne peut pas jouer pour les forums modérés *a priori* : « [...] *le responsable d'un forum non modéré ou modéré a posteriori doit être considéré comme un hébergeur au sein de la loi puisqu'il assure le stockage direct des messages diffusés sans porter de regard préalable sur ces derniers* ».

---

<sup>120</sup> Rappelons qu'il y a toutefois lieu, comme pour le blog, de vérifier que le service rentre bien dans le champ d'application de la loi du 11 mars 2003 et de la directive 2000/31/CE (un « service de la société de l'information »).

<sup>121</sup> Premier rapport sur l'application de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique"), Bruxelles, le 21 nov. 2003, COM(2003) 702 final, p. 13.

<sup>122</sup> TGI Lyon, 21 juil. 05, GROUPE MACE c. GILBERT D., disponible sur <http://www.droit-technologie.be>.

Afin de déterminer si le titulaire du forum peut bénéficier de l'exemption de la responsabilité pour l'activité d'hébergement ou s'il doit être considéré comme l'éditeur des messages postés par des tiers, l'on prend également en compte le critère de la « distance éditoriale ». A titre d'exemple, l'on pourrait imaginer que le titulaire d'un forum qui participe activement à une discussion engage sa responsabilité éditoriale pour les contenus illicites, relatifs à cette discussion, mis en ligne par des tiers<sup>123</sup>.

### *Considérations finales*

Un problème majeur pour la victime d'un acte de cyberharcèlement est d'identifier la personne qui a mis en ligne le contenu lui portant préjudice. Lorsque le blogueur ou le titulaire du forum fournit un service de la société de l'information, il est tenu en vertu de la loi du 11 mars 2003 de communiquer sur son site Web certaines informations permettant de l'identifier et de le contacter. Par contre, comme il a été expliqué ci-dessus, certains blogs ou forums peuvent ne pas être considérés comme des services de la société de l'information. Le cas échéant, le blog d'un jeune adolescent qui n'en retire aucun profit économique n'est pas considéré comme un service de la société de l'information ; ce blogueur n'est pas soumis à l'obligation de s'identifier. La victime des propos harcelants postés par ce blogueur n'a alors aucun moyen de le retrouver.

La seule chose qu'elle peut faire est de dénoncer les faits dont elle est victime aux autorités judiciaires et à l'hébergeur du blog. Ce dernier pourra alors procéder à la suppression des propos harcelants, dans le respect des dispositions légales mentionnées ci-dessus, mais également des dispositions contractuelles qui le lient éventuellement au blogueur. Les autorités, si elles décident d'ouvrir une information pénale, pourront quant à elles se renseigner auprès des prestataires intermédiaires (hébergeur, fournisseur d'accès à internet etc.) afin de retrouver la trace de l'auteur des propos harcelants.

---

<sup>123</sup> En ce sens voy. Corr. Bruxelles, 21 juin 2006, *AM*, 2006/5-6, pp. 491 et suiv.

## 2.2.4 Sanctions contractuelles

### a) Enjeux

Les opérateurs et gestionnaires techniques peuvent-ils soutenir contractuellement la lutte contre le phénomène du cyberharcèlement ? Serait-il envisageable d'inclure dans un contrat de services (liant par exemple le fournisseur d'accès à Internet et son client) des dispositions sanctionnant les comportements constitutifs de cyberharcèlement<sup>124</sup> par exemple, par une suspension ou une résolution du contrat<sup>125</sup>?

Répondre à ces questions nécessite de rappeler les conditions de la suspension et surtout de la résolution du contrat au regard de la théorie générale des contrats.

### b) Résolution et résiliation

#### *Rappel des principes*

Il peut être mis fin à un contrat valablement formé principalement par la résiliation ou la résolution<sup>126</sup>.

---

<sup>124</sup> Dans la pratique, le cyberharcèlement ne sera jamais sanctionné en tant que tel. Sont plutôt visés des comportements généraux (qui pourraient dans certains cas être constitutifs de cyberharcèlement), tel que le fait de diffuser des contenus illicites en ligne,

<sup>125</sup> En France, les juges ont procédé à une chasse ardue aux clauses abusives des contrats de fourniture d'accès à Internet – notamment aux clauses précisant les modalités de résiliation et de résolution des contrats – sanctionnant nombreuses d'entre elles de nullité. Cf. TI Cherbourg, 12 juill. 2007, *Communication – Commerce électronique*, nov. 2007, pp. 37-38, note A. DEBET ; TGI Paris, 5 avr. 2005, *Expertises*, juin 2005, pp. 234-238 ; CA Versailles, 1<sup>er</sup> ch., 15 sept. 2005, *Communication – Commerce électronique*, nov. 2005, pp. 25-27, note L. GRYNBAUM, P. STOFFEL-MUNCK, C. CHABERT ; TGI Nanterre, 9 févr. 2006, *Communication – Commerce électronique*, sept. 2006, pp. 33, note L. GRYNBAUM, P. STOFFEL-MUNCK, C. CHABERT ; voir aussi Comm. des clauses abusives, avis n° 05-05, 29 sept. 2005, *Communication – Commerce électronique*, déc. 2005, p. 33, note L. GRYNBAUM, P. STOFFEL-MUNCK, C. CHABERT ; P.-J. SAYCOIE, « La chasse aux clauses abusives dans les contrats d'accès à Internet », *Expertises*, mai 2006, pp. 192-210.

<sup>126</sup> Pour une étude sur la résolution cf. S. STIJNS « La résolution pour inexécution en droit belge : conditions et mise en œuvre. Rapport belge » in *Les sanctions de l'inexécution des obligations – Etudes de droit comparé*, Bruxelles, Bruylant, 2001, pp. 513 et suiv.

La **résiliation** intervient soit unilatéralement sans qu'il n'y ait eu faute dans le chef de l'une des parties, soit de commun accord entre celles-ci. La résiliation, lorsqu'elle est unilatérale, est un mode anormal de dissolution d'une convention<sup>127</sup>. Il est dès lors requis que celle-ci soit prévue et organisée par la loi<sup>128</sup>.

La **résolution** sanctionne quant à elle l'inexécution fautive de ses obligations par un des cocontractants<sup>129</sup>. La résolution n'est pertinente dans notre hypothèse que si le contrat prévoit l'obligation négative de ne pas diffuser ou de ne pas communiquer d'informations illicites en ligne. L'on verra qu'en pratique, les contrats de fourniture d'accès à Internet et d'hébergement prévoient ce type d'obligations à charge de l'internaute. La résolution doit, en principe, être demandée en justice et reçoit un effet rétroactif<sup>130</sup>. Notons que la clause résolutoire en cas d'inexécution fautive est, en vertu de l'article 1184, alinéa 1<sup>er</sup>, du Code civil, toujours sous-entendue dans les contrats synallagmatiques.

Les opérateurs et les gestionnaires vont aménager des clauses résolutoires, dérogeant le cas échéant au droit commun, afin de sanctionner ceux de leurs clients qui commettraient des actes de cyberharcèlement. Les parties pourraient par exemple prévoir que la résolution puisse survenir de plein droit, sans que celle-ci ne soit préalablement demandée en justice<sup>131</sup>. La liberté contractuelle permet aux parties d'aménager le contenu de leur convention comme elles l'entendent, sous réserve toutefois de certaines limites.

---

<sup>127</sup> T. DELAHAYE, *Résiliations et résolutions unilatérales en droit commercial belge, Eléments d'appréciation*, Bruxelles, Bruylant, 1984, p. 17.

<sup>128</sup> Cf. à titre d'exemple, en matière de louage d'ouvrage, l'article 1174 du Code civil.

<sup>129</sup> Pour permettre la résolution, le manquement doit se révéler d'une certaine importance.

<sup>130</sup> Art. 1183 et 1184 C. civ. Notons que l'effet rétroactif de la résolution peut, dans certains cas, ne pas être possible. La résolution jouera alors *ex nunc*, c'est-à-dire qu'elle n'aura d'effet que pour l'avenir et que les effets du contrat déjà acquis le resteront.

<sup>131</sup> L'article 1184 du Code civil n'est ni d'ordre public, ni impératif et les parties restent libres d'aménager la résolution comme elles l'entendent.

### *Limites au principe de l'autonomie de la volonté*

Le principe de l'autonomie de la volonté n'est pas absolu. Les parties doivent vérifier que les clauses à insérer dans le contrat n'outrepassent pas certaines règles. L'article 6 du Code civil interdit que des conventions particulières dérogent aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs<sup>132</sup>. De la même manière, les parties doivent respecter les dispositions légales impératives qui, contrairement aux dispositions d'ordre public, protègent uniquement des intérêts particuliers. On songe en particulier à la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur<sup>133</sup>, dont les règles sont impératives, voire selon certains auteurs d'ordre public (cf. paragraphe suivant).

### *Clauses abusives*

La clause prévoyant la résolution du contrat ne doit pas être abusive. La loi sur les pratiques du commerce comporte une section relative aux clauses abusives dans les contrats, notamment d'adhésion, conclus entre un vendeur et un consommateur (articles 31 et suivants)<sup>134</sup>. Toute clause abusive au sens des articles 31 et 32 de la loi, est interdite et nulle<sup>135</sup>.

---

<sup>132</sup> L'ordre public est défini par la Cour de cassation comme étant l'ensemble des règles qui « touchent aux intérêts essentiels de l'Etat ou de la collectivité ou qui fixent, dans le droit privé les bases juridiques sur lesquelles repose l'ordre économique ou social de la société ». Cf. Cass., 15 mars 1968, *Pas.*, 1968, I, 885.

<sup>133</sup> L. du 14 juill. 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, *M.B.*, 29 août 1991. La loi transpose en droit belge les dispositions de la dir. 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.C.E.*, L 95 du 21 avril 1993. Pour des informations supplémentaires sur les dispositions de la directive, cf. J. HUET, « Propos amer sur la directive du 5 avril 1993 relative aux clauses abusives », *J.C.P.*, 1994-I, 309, pp. 1-7.

<sup>134</sup> Pour un commentaire sur cette section de la loi, voy. V. PIRSON, « Les clauses relatives à la résolution des contrats », in *Les clauses applicables en cas d'inexécution des obligations contractuelles*, Bruxelles, La Chartre, 2001, pp. 134 à 145 ; P. WERY, « Les clauses abusives relatives à l'inexécution des obligations contractuelles dans les lois de protection des consommateurs du 14 juillet 1991 et du 2 août 2002 », *J.T.*, n° 6116-38/2003, pp. 797 et suiv.

<sup>135</sup> Art. 33, § 1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup> L. du 14 juill. 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. La nullité ne touche en principe que la clause abusive et ne s'étend pas à l'ensemble du contrat pour autant que celui-ci puisse subsister sans la clause.

L'objectif est de protéger la partie réputée faible au contrat, c'est-à-dire le consommateur. La loi précise d'ailleurs que celui-ci ne peut renoncer au bénéfice des droits qui lui sont conférés par la section en question<sup>136</sup>.

L'article 31, § 1<sup>er</sup> définit la « clause abusive » comme étant « *toute clause ou condition qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties* »<sup>137</sup>.

L'article 32 de la loi liste toute une série de clauses dites « noires » qui doivent automatiquement être considérées comme abusives par le juge<sup>138</sup>. Certaines de ces clauses concernent les modalités de rupture contractuelle. Il s'agit entre autres de la clause qui autorise le vendeur « *sans préjudice de l'article 1184 du Code civil [...] à rompre ou à modifier le contrat unilatéralement, sans dédommagement pour le consommateur, hormis le cas de force majeure* »<sup>139</sup>. Cette dernière disposition, sans interdire la clause résolutoire, prohibe la possibilité pour le prestataire technique de mettre fin au contrat de manière unilatérale sans dédommager le client.

Est encore visée par la loi la clause qui permet au vendeur « *de retenir les sommes versées par le consommateur lorsque c'est le vendeur lui-même qui résilie le contrat* »<sup>140</sup>. Le terme « résiliation » est ici correctement utilisé puisque la disposition vise la rupture unilatérale de la part du vendeur, sans que des griefs ne soient à formuler à charge du

---

<sup>136</sup> Art. 33, § 1<sup>er</sup>, al. 2 L. du 14 juill. 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

<sup>137</sup> L'article 31, § 3 apporte des éléments qui permettent d'apprécier le caractère abusif d'une clause : « *le caractère abusif d'une clause contractuelle est apprécié en tenant compte de la nature des produits ou services qui font l'objet du contrat et en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat, ou d'un autre contrat dont il dépend* ».

<sup>138</sup> Selon l'expression reprise V. PIRSON, *op. cit.*, p. 135.

<sup>139</sup> Art. 32-9° L. sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

<sup>140</sup> Art. 32-25° L. du 14 juil. 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

consommateur<sup>141</sup>. Cette clause, interprétée à la lumière de la disposition 32-9° précitée, signifie que la résiliation peut être prévue contractuellement par le prestataire de services (par exemple de fourniture d'accès à Internet), à charge cependant pour lui de prévoir une indemnisation pour le consommateur (article 32-9°) et de restituer à ce dernier les sommes que celui-ci aurait déjà versées <sup>142</sup> (article 32-25°).

En ce qui concerne les clauses qui ne sont pas expressément visées par la « liste noire » de l'article 32 de la loi, le juge devra analyser au cas par cas s'il existe un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. En effet, alors que pour les clauses de la liste « noire », le pouvoir d'appréciation du juge est nécessairement plus réduit, les autres clauses pourront toujours être frappées de nullité si un juge devait considérer qu'elles répondent à la définition de clause abusive telle qu'explicitée par l'article 31, lequel laisse donc au juge une certaine marge d'appréciation<sup>143</sup>.

En conséquence, lorsqu'un prestataire de services adopte une clause sanctionnant l'internaute qui met en ligne des contenus illicites, par exemple par la résolution du contrat, il prendra soin de ne pas tomber dans la sphère des clauses abusives de l'article 31, ni de rencontrer fortuitement les hypothèses visées à l'article 32 de la loi du 11 juillet 1994.

---

<sup>141</sup> V. PIRSON, *op. cit.*, p. 143.

<sup>142</sup> Puisque la résiliation n'a d'effets en principe que pour l'avenir, les sommes à restituer au consommateur ne viseraient que celles déjà versées pour le service à fournir dans le futur et non pas pour les prestations déjà effectuées.

<sup>143</sup> V. PIRSON, *op. cit.*, p. 136.

### c) Clauses relatives à l'exception d'inexécution

Lorsqu'une partie au contrat manque à ses obligations contractuelles<sup>144</sup>, son cocontractant peut lui opposer l'exception d'inexécution<sup>145</sup>, reconnue par la jurisprudence comme un principe général de droit<sup>146</sup>. L'exception d'inexécution permet au créancier d'une obligation qui n'est pas exécutée, ou correctement exécutée par le débiteur, de suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'à ce que le débiteur de l'obligation s'exécute. Ce principe, qui découle de l'interdépendance des obligations réciproques dans les contrats synallagmatiques, ne nécessite pas l'intervention préalable d'un juge<sup>147</sup>. Si une clause impose l'obligation de ne pas diffuser d'informations illicites en ligne, on peut imaginer que le cocontractant défaillant puisse se voir refuser, pendant un certain temps, la prestation d'hébergement ou son accès à Internet. L'exception d'inexécution n'est ni d'ordre public ni impérative, et les parties peuvent donc l'aménager conventionnellement en la supprimant ou en aménageant les conditions de son exercice, par exemple en prévoyant, ou non, une mise en demeure préalable<sup>148</sup>. Dans notre hypothèse, il peut être particulièrement judicieux de prévoir conventionnellement la suspension du contrat en cas de non-respect de l'obligation négative du consommateur de ne pas diffuser de contenus illicites sur la toile, afin d'éviter toute discussion ultérieure relative à l'exacte proportionnalité, normalement requise, entre la gravité du manquement à ses obligations par une partie et les conséquences de la suspension par l'autre partie de ses propres obligations.

---

<sup>144</sup> L'inexécution doit être fautive.

<sup>145</sup> Pour une étude sur l'exception d'inexécution, cf. B. DUBUISSON, « L'exception d'inexécution en droit belge. Rapport belge » in *Les sanctions de l'inexécution des obligations – Etudes de droit comparé*, Bruxelles, Bruylant, 2001, pp. 3 et suiv.

<sup>146</sup> Cass., 6 mars 1986, *Pas.*, 1986, I, 849, *R.C.J.B.*, 1990, p. 559 ; Cass., 21 nov. 2003, *R.G.D.C.*, 2006, pp. 39 et suiv.

<sup>147</sup> Pour de plus amples informations sur ce principe ainsi sur les clauses y relatives, nous renvoyons à C. GOUX, « Les clauses relatives à l'exception d'inexécution », in *Les clauses applicables en cas d'inexécution des obligations contractuelles*, Bruxelles, La Chartre, 2001, pp. 147 à 186.

<sup>148</sup> Sur les clauses relatives à l'exception d'inexécution, cf. C. GOUX, *op.cit.*, pp. 158 et suiv.

Il sera fait utilement suite à cette analyse théorique par un exposé des clauses que l'on retrouve en pratique et qui sanctionnent le cyberharcèlement.

#### **d) Exemples de clauses**

##### *Contrats de simple transport et d'hébergement de l'information*

Nos propos vont être utilement illustrés par certaines clauses des Conditions Générales de Belgacom ADSL<sup>149</sup>. Dans un premier temps, Belgacom précise dans le chapitre relatif aux obligations du client que celui-ci est :

*« [...] seul responsable du contenu de son site Web, des informations qu'il insère dans les forums de discussion et de manière générale, de l'utilisation qu'il fait des services de Belgacom. Le client garantit Belgacom contre toute les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits par le biais du site du client, de l'insertion d'informations par le client dans des forums de discussion, et plus généralement par l'usage des services de Belgacom ou suite aux mesures prises par Belgacom pour remédier à cette prétendue violation ».*

Dans le même sens, une clause de non responsabilité est stipulée de la sorte :

*« Belgacom n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son réseau »<sup>150</sup>.*

Précisons que ce type de clause de non responsabilité pour les contenus illicites se retrouve couramment dans les contrats de prestations techniques (p.ex. dans les contrats de fourniture d'accès à Internet, d'hébergement ou de téléphonie mobile).

---

<sup>149</sup> Déjà mentionnées précédemment.

<sup>150</sup> Pour un commentaire sur les clauses relatives à la non-responsabilité dans le domaine informatique, voy. E. MONTERO, *Les contrats de l'informatique et de l'Internet*, Bruxelles, Larcier, pp. 86-92, pp. 177-178 et 187-189.

Plus intéressante pour l'hypothèse qui nous occupe, la possibilité pour le fournisseur d'accès à Internet de suspendre et de résilier le contrat dans certaines hypothèses est prévue par les Conditions Générales :

*« [...] si le Client ne remplit pas ou partiellement ses obligations nées du présent contrat, Belgacom peut suspendre totalement le service après envoi d'une lettre informative restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi ».*

*« [...] En cas de manquement grave du client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non respect par le client du code de conduite, [...] Belgacom peut bloquer immédiatement l'accès du client à son réseau et l'accès au contenu en question par les tiers. Le client est informé par e-mail et/ou courrier de ce blocage et mis en demeure de respecter ses obligations ».*

Plus loin, le texte précise que :

*« [...] si, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi de la mise en demeure, le client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé à les respecter formellement pour le futur, Belgacom a le droit de résilier le présent contrat. La résiliation du contrat ne donne aucun droit à de quelconques dommages et intérêts pour le client ».*

Il est encore stipulé que :

*« [...] si Belgacom reçoit une plainte d'un tiers, quelle qu'en soit la forme, prétendant que le contenu inséré par le client ou que l'usage par le client des services de Belgacom porte atteinte à un de ses droits, Belgacom peut, au choix, sans droit à des dommages et intérêts pour le client, retirer le contenu inséré par le client et considéré par le tiers comme violant ses droits, ou suspendre provisoirement l'accès du client aux services de Belgacom, après mise en demeure par email et/ou par courrier restée sans effet pendant cinq (5) jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi [...] ».*

En tout état de cause :

*« [...] sans préjudice des autres dispositions du contrat, si le client mentionné ne s'est pas mis en règle dans les quinze jours calendrier suivant la suspension totale, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de quinze jours calendrier notifié par lettre recommandée à la poste. »*

Le prestataire Scarlet a, quant à lui, mis en place une « *Acceptable Use Policy* » qui fait partie intégrante des contrats conclus avec ses clients pour la fourniture d'accès à internet (Scarlet ADSL)<sup>151</sup>. Il est établi que le réseau IP et l'infrastructure, ainsi que le service de Scarlet, ne peuvent être utilisés qu'à des fins autorisées par la loi. Cela étant, il est formellement interdit :

*« [...] d'effectuer une connexion ou d'envoyer, de recevoir, d'utiliser ou de réutiliser du matériel : dont l'existence, le contenu, la possession, la diffusion ou l'utilisation est menaçant, frauduleux ou qui est gênant pour des autres utilisateurs d'Internet ; qui viole des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle, des droits de tiers ou des dispositions légales ; qui constitue un délit ou une atteinte à un commandement judiciaire, à une décision d'une autorité, ou tout autre acte illégal ».*

Si les interdictions précitées ne sont pas respectées :

*« Scarlet a le droit, à son gré, immédiatement et de plein droit soit de suspendre ou d'annuler le Service, et de dénoncer le contrat aux torts du client sur-le-champ et sans mise en demeure préalable, sans que Scarlet ou ses fournisseurs ne soient tenus à un quelconque dédommagement ».*

A titre informatif, en matière d'envoi d'e-mails, seul le spamming est prohibé par l'*Acceptable Use Policy*.

---

<sup>151</sup> Disponible sur <http://www.scarlet.be> .

En matière d'hébergement, dans ses conditions générales applicables aux services de *Share Hosting*<sup>152</sup>, l'opérateur Belgacom indique expressément qu'il n'engage en aucune manière sa responsabilité pour les contenus illicites qu'il stockerait, responsabilité qui incombe uniquement au client du service<sup>153</sup>. Ce qui nous intéresse particulièrement dans ce contrat, c'est que le prestataire intermédiaire va ériger en faute grave le fait pour son client de diffuser de l'information illicite sur Internet. Si celui-ci met en ligne de tels contenus, Belgacom pourra rompre le contrat sans sommation :

*« Chaque partie aura le droit de mettre fin immédiatement à la présente convention, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts à charge de l'autre partie, en cas de faute grave ou de manquement contractuel grave dans le chef de cette autre partie rendant impossible la poursuite de la collaboration prévue à la présente convention (par exemple si le contenu de votre site Web est illicite.) »*

L'auteur d'actes constitutifs de cyberharcèlement risque donc une rupture contractuelle immédiate et de se voir condamner au paiement de dommages et intérêts.

Ces dispositions offrent des exemples parlants des mesures de suspension et de résolution, sous conditions, que peut adopter un opérateur

---

<sup>152</sup> Cf. Conditions Générales applicables aux services de *Share Hosting*, décembre 2004, disponibles sur le site <http://www.belgacom.be> ).

<sup>153</sup> Le texte précise que « les éléments et données, en ce compris les logiciels, les pages html et les mises à jour, que vous placez et/ou que les utilisateurs autorisés placent eux-mêmes sur votre site ainsi que le choix et les conséquences de l'insertion des « hyperliens » vers d'autres sites Web constituent le « Contenu » de votre Site Web. Vous êtes et resterez le seul responsable du Contenu de votre Site Web. » « Vous garantissez que le Contenu de votre site Web ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers et/ou à d'autres droits de tiers; que le Contenu n'est pas contraire aux bonnes moeurs, à l'ordre public, aux éventuels codes de conduite ou à d'autres normes juridiques. Vous garantissez en outre que les logiciels et fichiers fournis par vous sont exempts de virus ». « Vous nous déchargez de toute responsabilité quant aux revendications ou autres réclamations de tiers à l'égard du Contenu de votre site Web, de sa licéité, de sa qualité ou de son exactitude, en ce compris le contenu des éventuels forums de discussion. Cette garantie implique notamment que vous nous assisterez dans notre défense et nous indemniserez de tout dommage résultant pour nous d'une telle réclamation (en particulier les frais de justice, indemnités éventuelles, manque à gagner, etc.). »

technique dans la circonstance où un de ses clients met sur le réseau des contenus illicites, éventuellement constitutifs de cyberharcèlement.

Quant à la mise en œuvre de telles clauses<sup>154</sup>, afin d'éviter que le prestataire ne s'érige en juge du caractère illicite de l'information<sup>155</sup>, il nous semble que celles-ci ne devraient trouver à s'appliquer qu'en cas d'illicéité manifeste, ou lorsque l'internaute a fait l'objet d'une condamnation judiciaire préalable ou encore lorsque le contenu est dénoncé selon une procédure de notification et de retrait prédéterminée. L'objectif poursuivi est d'éviter d'alourdir considérablement le régime de responsabilité de l'intermédiaire et de se retrouver dans des situations qui, précisément, sont celles que les législateurs belge et européen ont clairement entendu écarter<sup>156</sup>.

#### *Contrats de téléphonie mobile*

Le cyberharcèlement peut survenir par le biais de la téléphonie mobile. Notons que les services fournis par les opérateurs sont aujourd'hui des plus variés et vont du service classique d'appel et d'envoi de SMS jusqu'à la possibilité de surfer sur Internet via les « assistants numériques personnels » (PDA) en passant par les *chats*, les MMS et les technologies 3G (télévision et musique sur le téléphone portable). Le cyberharcèlement peut par exemple prendre la forme de SMS menaçants qui sont envoyés à la personne que l'on veut tourmenter. L'on imagine aisément d'autres situations pouvant s'avérer problématiques, en l'occurrence lorsque le téléphone mobile est utilisé pour envoyer des images ou chatter en ligne.

---

<sup>154</sup> Nous pensons surtout à la clause de rupture contractuelle.

<sup>155</sup> Situation où le prestataire risquerait d'engager sa responsabilité envers le client si, après l'avoir sanctionné, le contenu s'avère licite.

<sup>156</sup> L'on rappelle pour illustrer nos propos l'exemption de responsabilité du fournisseur de simple transport, même lorsqu'il sait que des contenus illicites sont diffusés sur le réseau ; le système belge du renvoi au procureur du Roi ; la volonté du législateur européen que soient mises en place des procédures de notification et de retrait (art. 14, 3, *in fine* ; art. 21, 2 ; considérants 40, 41, 46 dir. 2000/31/CE) etc.

Le destinataire du service qui désire bénéficier de plusieurs de ces fonctionnalités (par exemple la téléphonie et l'accès à Internet) ne contracte qu'avec un seul opérateur, celui de téléphonie mobile. Ce dernier prend soin de régler contractuellement ses relations avec d'autres prestataires techniques dont les services sont éventuellement requis pour satisfaire à la requête du client (par exemple l'opérateur de téléphonie contracte avec le fournisseur d'accès à Internet pour permettre à son client de chatter via son portable). Cela étant, le consommateur n'est amené à signer, et donc à respecter, que les clauses présentes dans la convention qui le lie à l'opérateur de téléphonie<sup>157</sup>. Ce sont donc les clauses de ces contrats qu'il y a lieu d'analyser au regard de notre étude sur le cyberharcèlement.

Un premier constat de l'analyse des clauses des contrats de téléphonie mobile est que les opérateurs n'ont guère adopté de dispositions interdisant l'envoi de SMS aux contenus illicites. Seules certaines clauses concernant spécifiquement les messages commerciaux sont présentes dans les conventions.

Ainsi, les Conditions « *Scarlet Mobile* » interdisent au client <sup>158</sup>:

*« [...] d'envoyer par le biais du Service Scarlet Mobile des messages écrits à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés et (b) d'envoyer à des tiers par le biais du Service Scarlet Mobile des messages écrits qui ont un quelconque contenu commercial ».*

L'on retrouve une clause similaire dans les Conditions Générales de *Mobistar Mobile*<sup>159</sup> :

---

<sup>157</sup> Il est bien entendu envisageable que l'opérateur de téléphonie se soit engagé vis-à-vis de son cocontractant technique à inclure dans la convention finale le liant au consommateur toute une série d'obligations particulières (par exemple en matière de communication de contenus illicites).

<sup>158</sup> Accessibles sur <http://www.scarlet.be> .

<sup>159</sup> Accessibles sur <http://www.mobistar.be> .

*« Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau Mobistar des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial. »*

Les Conditions Générales du Service Proximus (fourni par Belgacom Mobile) offrent un bel exemple de clause particulière concernant l'accès, via son téléphone mobile, à Internet (en ce compris l'accès au portail « Vodafone live », portail qui donne accès à des programmes télévisés, à des émissions sportives et à des jeux, qui permet communiquer grâce au chat, aux e-mails ou de recevoir des MMS, etc.) <sup>160</sup> :

*« [...] Afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès à Vodafone Live et au réseau Internet, BELGACOM MOBILE se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du portail Vodafone Live ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si BELGACOM MOBILE est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau PROXIMUS, BELGACOM MOBILE remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM MOBILE se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès au portail Vodafone Live ou à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. »*

La clause prévoit encore certaines mesures de précaution à l'égard des enfants mineurs :

*« [...] Les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès au portail Vodafone Live et à Internet grâce au service PROXIMUS. »*

Enfin, même lorsque les opérateurs de téléphonie mobile n'ont prévu aucune clause répressive particulière à l'égard des informations illicites transmises par leur réseau, les conditions d'utilisation générale du service

---

<sup>160</sup> Disponibles sur <http://www.proximus.be> .

permettront dans la plupart des hypothèses d'aboutir à la suspension ou à la rupture du contrat dans les circonstances particulières du cyberharcèlement.

A titre d'exemple, nous renvoyons à certaines clauses, dont la portée est très large, des Conditions Générales de Mobistar Mobile :

*« Le client s'engage à utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Mobistar en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. [...] Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers. »*

*« Si le client ne remplit pas ses [...] obligations envers Mobistar en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires, Mobistar peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar. Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Mobistar [...] le client ne s'est pas mis en règle, Mobistar est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans que Mobistar ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages. »*

#### *Conditions générales d'utilisation des services en ligne*

Nous terminons cette réflexion en exposant ce qu'encourent les mauvais utilisateurs de certains services, généralement gratuits, que l'on retrouve sur le Web. Ainsi, il est communément admis que les blogueurs, les titulaires de forums de discussion, de plateformes de partage de contenus ou de mise en relation<sup>161</sup>, prévoient dans leurs conditions générales d'utilisation – qui doivent être acceptées par les internautes avant que ceux-ci n'ajoutent des données en ligne – des sanctions en cas de violation des droits des tiers. La sanction classique est, outre le retrait du

---

<sup>161</sup> On peut aisément imaginer que des actes constitutifs de cyberharcèlement puissent survenir par l'intermédiaire de plateformes de partage de contenu (YouTube, myspace, Dailymotion...) ou de mise en relation (facebook, Linked in, match.com...).

contenu litigieux, l'expulsion de l'utilisateur qui aurait diffusé une information par exemple diffamante, injurieuse, attentatoire à la vie privée ou harcelante à l'égard d'autrui.

Nos propos sont aisément illustrés par les nombreux exemples que l'on retrouve dans la pratique.

Ainsi, les conditions d'utilisation du forum de discussion 'forums-ados' précisent que l'internaute doit, avant de bénéficier du service, consentir<sup>162</sup> :

*« [...] à ne pas poster de messages injurieux, obscènes, vulgaires, diffamatoires, menaçants, sexuels ou tout autre message qui violerait les lois applicables ».*

Le non-respect de cette règle conduit l'utilisateur :

*« [...] à être banni immédiatement [...]. L'adresse IP de chaque message est enregistrée afin d'aider à faire respecter ces conditions. [...] Le webmestre, l'administrateur et les modérateurs de ce forum ont le droit de supprimer, éditer, déplacer ou verrouiller n'importe quel sujet de discussion à tout moment. »*

Dans le même sens, nous renvoyons aux conditions générales d'utilisation du service « Dailymotion »<sup>163</sup> :

*« En fournissant votre contenu sur le site (qu'il s'agisse de vidéos, de commentaires que vous y apportez, de votre pseudo ou de votre avatar), vous êtes tenus au respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il vous appartient en conséquence de vous assurer que le stockage et la diffusion de ce contenu via le site ne constituent pas [...] une atteinte aux personnes (notamment diffamation, insultes, injures, etc.) et au respect de la vie privée ». « A défaut, votre contenu sera retiré [...] et/ou votre compte désactivé sans formalité préalable. En outre, vous encourez, à titre personnel, les sanctions pénales spécifiques au contenu*

---

<sup>162</sup> Cf. les Conditions Générales d'utilisation disponibles sur [www.forums-ados.com](http://www.forums-ados.com).

<sup>163</sup> « Dailymotion » est une plateforme en ligne sur laquelle les membres inscrits déposent des vidéos librement consultables par tout internaute. Les Conditions Générales d'utilisation du service sont disponibles à l'adresse <http://www.dailymotion.com/fr/>.

*litigieux (peines d'emprisonnement et amende), outre la condamnation éventuelle au paiement de dommages et intérêts ».*

Afin de faciliter la découverte des contenus préjudiciables et/ou illicites, le gestionnaire de la plateforme précise encore que :

*« A chaque Player est automatiquement associé un lien 'signaler cette vidéo' permettant aux autres utilisateurs de rapporter tout abus ».*

Ces quelques clauses ne constituent que des exemples parmi les multiples dispositions proposées par les conditions d'utilisation des services fournis sur la toile. Généralement, le principe est l'exclusion de l'internaute qui aurait communiqué un contenu illicite en ligne. Une telle sanction est sans aucun doute dissuasive à l'égard des internautes qui envisageraient de divulguer des contenus suspects. Toutefois, on ne peut nier le fait qu'il est très simple pour l'internaute expulsé d'un service en ligne de se réinscrire soit à un service similaire, soit au même service en prenant certaines mesures de précaution (p. ex. en changeant de pseudonyme et de mot de passe).

#### *Considérations critiques*

Nous recommandons aux acteurs de l'Internet de sanctionner contractuellement les mauvais utilisateurs de leurs services. Des clauses telles que celles que nous venons de passer en revue sont sans aucun doute dissuasives à l'égard des adolescents et permettent de lutter efficacement contre le cyberharcèlement. Toutefois, nous ne pouvons que regretter que celles-ci soient rarement mises en œuvre dans la pratique.

### **2.2.5 Sanctions disciplinaires**

Les sanctions disciplinaires peuvent se définir comme « *la réaction légitime de la communauté éducative face à un comportement d'élève qui représente un danger pour le bon fonctionnement de l'établissement* »<sup>164</sup>.

Les règles générales d'organisation du régime disciplinaire sont établies par des instruments<sup>165</sup> (décrets, circulaires...) adoptés par la Communauté (flamande, française ou germanophone) dont relève l'école officielle ou, le cas échéant, l'école libre ou officielle subventionnée. Ainsi, il peut être imposé aux écoles que toute sanction disciplinaire soit proportionnelle 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. L'expulsion définitive est une sanction particulièrement grave, en tant notamment qu'elle porte atteinte au droit à l'enseignement, qui ne peut dès lors être prononcée que dans des circonstances exceptionnelles, si les faits dont l'élève s'est rendu coupable portent atteinte au renom de l'établissement ou à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique du personnel ou des autres élèves, voire compromettent l'organisation ou la bonne marche de l'établissement, ou font subir un préjudice matériel ou moral grave aux personnes ou aux biens<sup>166</sup>.

Lorsque les sanctions disciplinaires peuvent être considérées comme des actes administratifs, c'est-à-dire des actes unilatéraux adoptés par une

---

<sup>164</sup> Voy., par exemple, l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 27 mai 1999, fixant le Règlement relatif aux sanctions disciplinaires applicables aux élèves des établissements d'enseignement fondamental, secondaire, ordinaire et spécial et de promotion sociale organisés par la Commission communautaire française, *M.B.*, 30 juin 1999.

<sup>165</sup> De tels instruments doivent avoir été adoptés par l'autorité compétente et soumis à l'avis de la section de législation du Conseil d'Etat (hors urgence dûment motivée). A défaut ils n'auront de portée normative, et servir de fondement à des mesures d'ordre disciplinaire.

<sup>166</sup> Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 27 mai 1999, fixant le Règlement relatif aux sanctions disciplinaires applicables aux élèves des établissements d'enseignement fondamental, secondaire, ordinaire et spécial et de promotion sociale organisés par la Commission communautaire française, *M.B.*, 30 juin 1999.

autorité administrative et qui lient les tiers, elles devront en outre respecter les règles de droit administratif : principe d'égalité, d'impartialité, obligations de motivation et de publicité<sup>167</sup>.

Nonobstant les règles précitées, une large marge d'appréciation est laissée aux écoles quant au régime disciplinaire qu'elles entendent mettre en place via leur Règlement d'Ordre Intérieur.

Certains règlements, sans faire expressément référence au cyberharcèlement, contiennent des mesures relatives aux nouvelles technologies (et notamment à l'usage du GSM) :

*« Il est interdit, sauf autorisation spéciale, de filmer ou de prendre des photos dans l'école (même à l'aide d'un GSM): toute attitude contrevenant au principe de protection de la vie privée sera sévèrement réprimée. Toute atteinte à la dignité morale ou la réputation d'un membre de la communauté scolaire (élèves, professeurs, éducateurs, parents) en paroles ou par écrit ou en utilisant un média tels que courrier, photos, films, courriel, site Internet, blog... est sévèrement punie »<sup>168</sup>.*

*« L'utilisation du GSM et l'écoute du baladeur sont uniquement permises dans la cour de récréation de 7h 15 à 7h55, de 10h 30 à 10h 45 et de 12h 30 à 13h25. Les appareils doivent être obligatoirement éteints dès qu'ils pénètrent dans les bâtiments scolaires. L'établissement n'est en aucun cas responsable de la perte, du vol, de la détérioration du matériel, même dans les vestiaires ou armoires du hall des sports. Un usage incorrect du GSM ou du baladeur entraîne la sanction de la confiscation de l'appareil, le refus de remettre le GSM ou le baladeur est assimilé au refus de donner son journal de classe »<sup>169</sup>.*

---

<sup>167</sup> D. DÉOM, « Enseignement libre et autorité administrative : dis-moi oui, dis-moi non », A.P.T., T2/2004, p. 99.

<sup>168</sup> Cf. Règlement d'Ordre Intérieur de l'Institut Saint-Vincent de Paul (Forest-Uccle).

<sup>169</sup> Règlement d'Ordre Intérieur de l'Athénée Royale d'Ixelles.

Certaines règles particulières peuvent concerner l'utilisation des ordinateurs lors du cours d'informatique ou lors des périodes creuses :

*« La direction de l'école, l'administrateur du réseau, les professeurs concernés peuvent annuler les connections à Internet pour une classe entière ou pour un élève en particulier, momentanément ou définitivement, s'il y a abus, utilisation frauduleuse ou manquement au présent règlement ». « L'administrateur du réseau de l'école se réserve le droit de contrôler la bonne utilisation de ces outils. Un programme de surveillance Internet est en place. Il contrôle les accès et enregistre toutes les tractations avec le réseau distant. Il interdit l'accès aux sites qui ont un caractère raciste, intégriste, pédophile ou pornographique, ainsi que les usages illicites. Il est cependant possible que ces obstacles ne soient pas suffisants. Une mise à jour sera périodiquement opérée. L'école se réserve le droit d'accorder ou de refuser l'accès à certains sites. Il est strictement interdit de télécharger des pages, des sites web ou des logiciels. L'élève qui sera surpris à le faire sera puni par l'arrêt du compte Internet jusqu'à la fin de l'année scolaire et le blocage de la boîte aux lettres ». « Il est interdit d'ouvrir, modifier ou effacer les fichiers d'autrui. Chacun ne travaille qu'en son propre nom et signe ce qu'il écrit ou envoie, utilise un langage correct et respectueux de l'autre en toute occasion (messagerie, chat, news). L'utilisateur signale le plus vite possible au responsable informatique tout problème constaté (non-fonctionnement, message non correct, abus, ...) ». « Le non-respect des consignes des professeurs, bibliothécaires, et du présent règlement peut entraîner des punitions prévues dans le règlement d'ordre intérieur de l'institut et la radiation momentanée ou définitive du compte informatique »<sup>170</sup>.*

En outre, on retrouve en pratique des clauses sanctionnant le cyberharcèlement de manière expresse :

*« Le harcèlement (cyberharcèlement) de un ou de plusieurs condisciples peuvent être sanctionnées par le fait que l'élève intéressé s'excuse de manière écrite et orale à l'égard de la victime du comportement intimidant. La réparation en justice par une concertation de groupe compte, en même temps,*

---

<sup>170</sup> Ibidem.

*parmi les mesures possibles. Le comportement harcelant peut encore conduire à une mesure disciplinaire »<sup>171</sup>.*

*« 'Smart-école' est un lieu d'apprentissage digital qui sert entre autre à échanger des informations avec des élèves et des professeurs de manière sûre. A partir de cette année scolaire, tu recevras un login et un mot de passe pour participer à 'Smart-école'. [...] La direction peut te refuser l'accès temporairement ou définitivement s'il y a des abus (cyberharcèlement, surchargement ou hacking) »<sup>172</sup>.*

Il est heureux de constater que certaines écoles ont adopté des mesures répressives à l'égard de l'utilisation impropre des nouvelles technologies (ordinateur ou GSM). Rappelons l'importance d'une telle démarche dès lors que les écoles et les instituteurs risquent d'engager leur responsabilité civile lorsque des faits de cyberharcèlement se produisent dans le cadre des activités scolaires (cf. *supra*). On ne peut donc qu'encourager les établissements scolaires à inclure systématiquement des dispositions relatives à l'utilisation des nouvelles technologies au sein de l'école et au (cyber)harcèlement. A cet égard, une concertation serait peut-être utile, pour assurer une bonne compréhension du phénomène et une réaction adaptée au problème.

Il découle des clauses exposées précédemment que la sanction la plus utilisée en cas d'abus est l'interdiction d'accès au matériel informatique. Les règlements prévoient cependant que l'infliction de celle-ci n'exclut pas l'adoption des sanctions plus lourdes. En cas de comportement très grave, il paraît possible pour les autorités compétentes d'exclure l'élève défaillant de l'établissement scolaire. Dans une telle hypothèse, nous nous posons la question de savoir quels sont les recours dont dispose l'élève face à une telle mesure.

Par ailleurs, le principe *non bis in idem* exclut qu'une personne soit à nouveau poursuivie disciplinairement pour des faits ayant déjà

---

<sup>171</sup> Règlement scolaire 2007-2008 du lycée Notre-Dame à Genk.

<sup>172</sup> Règlement scolaire du campus de Wemmel à partir du 1er septembre 2007.

antérieurement fait l'objet d'une mesure de même nature<sup>173</sup>. Encore faut-il cependant, pour que ce principe trouve à s'appliquer, que la première mesure puisse s'analyser en une sanction disciplinaire et non en une simple mesure d'ordre, destinée à préserver le bon fonctionnement de l'établissement. Le Conseil d'État accepte en effet qu'une mesure d'ordre se cumule avec une sanction disciplinaire<sup>174</sup>. Les textes gagneraient toutefois à préciser la nature de la première mesure, en vue de permettre un tel cumul. Au demeurant, la qualification en mesure d'ordre ne saurait être retenue que si la motivation de l'acte en cause est dénuée de toute intention répressive<sup>175</sup>.

Si la sanction disciplinaire peut être considérée comme un acte administratif, l'élève peut, après avoir épuisé les éventuelles voies de recours internes organisées, introduire un recours devant la plus haute juridiction administrative : le Conseil d'État. En France, un étudiant avait été expulsé de son établissement scolaire pour avoir créé un blog à accès public dans lequel « *un ensemble d'élucubrations caractérisées par leur incontestable bêtise et une profonde vulgarité, mettant en cause nommément des élèves et des professeurs* ». Le tribunal administratif français devant lequel l'étudiant a introduit un recours a jugé qu'il ne se justifiait pas de lui infliger la sanction disciplinaire la plus lourde qu'un

---

<sup>173</sup> Voy. Cass., 12 janvier 2001, R.G. n° D.99.001.45, <http://www.cass.be>; 5 février 1999, *Pas.*, 1999, I, n° 68, dont il se déduit qu'un même fait ne peut donner lieu à plusieurs sanctions de même nature; C.A., 26 avril 2007, n° 67/2007, spéc. B.11 et B.12 qui confère une portée absolue et indérogable à ce principe. De même, le Conseil d'État considère que « *le principe non bis in idem [...] interdit d'infliger deux sanctions disciplinaires pour les mêmes faits* » (Chr. AMELYNCK, « Le régime disciplinaire », *A.P.T.*, 2005, p. 296).

<sup>174</sup> Voy. spécialement, en matière de mesures prises à l'encontre d'un élève: C.E., *Monfront*, 4 mai 2001, n° 95.163, où la Haute juridiction administrative considère que « *le renvoi du cours de français ne peut être considéré que comme une mesure d'ordre* », comme le prévoit le règlement d'ordre intérieur applicable, en sorte que le principe examiné ne s'oppose pas à un cumul avec une sanction disciplinaire ultérieure, même fondée sur les mêmes faits. Le Conseil d'État ne s'arrête cependant pas à la qualification opérée par les textes, mais examine si la mesure en question peut, eu égard à sa nature et à sa justification concrète, revêtir le caractère de mesure d'ordre.

<sup>175</sup> Voy., parmi beaucoup d'autres, C.E., *De Mol*, 3 décembre 2004, n° 137.999 ; C.E., *Briol*, 5 novembre 1997, n° 69.445.

principal puisse prononcer<sup>176</sup>. Cette décision montre l'importance d'un tel recours pour l'élève.

En Belgique, s'il ne fait aucun doute que les sanctions disciplinaires adoptées par les écoles officielles sont des actes administratifs susceptibles d'un recours devant le Conseil d'État après épuisement des recours internes obligatoires, la situation semble nettement moins évidente en ce qui concerne les établissements libres subventionnés. Rien ne permet de déduire de la jurisprudence actuelle, très dense, complexe et fluctuante, que les sanctions disciplinaires prises par les établissements de l'enseignement libre puissent entrer dans la sphère des actes ressortissant de la compétence du Conseil d'État<sup>177</sup>.

En tout état de cause, l'élève qui s'estimerait injustement sanctionné pourrait tenter une action en réparation devant les tribunaux à l'encontre de son établissement scolaire, sur la base des articles 1382 et 1383 du Code civil. Il devra toutefois démontrer une faute dans le chef des personnes à l'origine de la sanction, un dommage et un lien causalité entre les deux. Nous renvoyons à cet égard aux principes généraux de la responsabilité civile exposés en amont de cette étude.

---

<sup>176</sup> Tribunal administratif de Clermont-Ferrand (2<sup>e</sup> ch.), 6 avr. 2006, disponible sur <http://www.legalis.net>.

<sup>177</sup> Cf. D. DÉOM, *op.cit.*, p. 103 et les arrêts de la Cour de cassation et de la Cour d'arbitrage commentés.

### ***2.2.6 Synthèse des aspects juridiques du cyberharcèlement***

Les faits constitutifs de cyberharcèlement peuvent à l'heure actuelle être réprimés de multiples façons.

Ainsi, quelque soit sa forme, le cyberharcèlement est sanctionné pénalement, que le comportement défaillant soit constitutif de harcèlement, de harcèlement par voie électronique, de calomnie, de diffamation ou d'injure, d'outrages publics aux bonnes mœurs, de *hacking* ou encore de faux informatique. Le mineur qui se rend coupable de tels actes est considéré comme irresponsable pénalement et les sanctions classiques prévues par le Code pénal ou par les lois applicables ne peuvent lui être imposées. Des mesures particulières peuvent cependant être prises à son égard en vertu de la loi relative à la protection de la jeunesse, pouvant aller jusqu'à l'enfermement en centre dans les cas les plus graves. La loi prévoit encore la possibilité de rechercher en commun, dans le cadre d'une médiation ou d'une concertation, une solution adéquate aux conséquences néfastes du comportement du mineur.

Civilement, le mineur, dès lors qu'il a le discernement nécessaire pour se rendre compte de la portée de ses actes, risque d'engager sa responsabilité pour les dommages qui résultent des fautes qu'il a commises. Les parents du mineur, mais aussi ses enseignants, voire même l'établissement scolaire où il est inscrit, risquent également d'engager leur responsabilité civile pour les dommages subis par la victime.

Le mineur ne peut se rendre coupable de cyberharcèlement qu'en utilisant les outils des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Certains intermédiaires sont indispensables à la transmission ainsi qu'à l'hébergement des contenus mis en ligne par les auteurs de cyberharcèlement. Nous avons vu dans quelle mesure ces acteurs engageaient ou n'engageaient leur responsabilité, civile et pénale,

pour les contenus illicites diffusés par des tiers. Dans le même ordre d'idée, les régimes de responsabilité des blogueurs, des titulaires des forums de discussion, des modérateurs et des utilisateurs des services ont été exposés.

Dans la pratique, ces prestataires intermédiaires d'Internet (fournisseurs d'accès à Internet et hébergeurs) mais aussi les opérateurs de téléphonie mobile ont prévu de nombreuses clauses sanctionnant par la résolution du contrat le fait d'utiliser leurs services afin de diffuser une information illicite. En outre, les titulaires des blogs et des forums de discussion excluent l'utilisateur, auteur de ce type de comportement.

Enfin, les écoles ont intégré dans leurs règlements d'ordre intérieur des clauses sanctionnant les comportements des élèves lorsque ceux-ci utilisent à mauvais escient les ordinateurs de l'établissement ou leur téléphone portable. Des écoles, surtout semble-t-il en Communauté flamande, ont été jusqu'à l'adoption de clauses particulières réprimant le cyberharcèlement.

Malgré cet effort incontestable de lutte contre le cyberharcèlement, on ne peut que déplorer l'ampleur du phénomène, prouvant de la sorte que les moyens mis en œuvre ne s'avèrent pas toujours efficaces. Selon nous, plusieurs éléments expliquent cette situation :

1. En matière de cyberharcèlement comme en matière de harcèlement classique, il semble que la victime tarde à dénoncer son harceleur, soit qu'elle ne se rend pas compte de la gravité des faits, soit qu'elle n'ose pas agir par peur des représailles ou par honte d'elle-même.
2. Ensuite, une problématique récurrente pour les victimes de la sphère des nouvelles technologies est de se trouver dans l'impossibilité d'identifier l'auteur du comportement préjudiciable.
3. Le régime actuel de responsabilité civile des parents et des instituteurs est particulièrement stigmatisant, car il repose sur l'idée

d'une faute de leur part. Or, 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 de la problématique du cyberharcèlement et des moyens de le combattre.

4. En outre, il ne semble pas que les mesures répressives adoptées contractuellement par les prestataires techniques et par les opérateurs de réseau soient souvent mises en œuvre. Il ne semble pas non plus que ceux-ci dénoncent leur client, auteur de cyberharcèlement, lorsqu'ils en ont la connaissance.
5. Pareillement, les écoles ne prennent pas toujours explicitement en considération l'usage inapproprié des nouvelles technologies et du GSM en général, et le (cyber)harcèlement en particulier.

### 3. Conclusions et recommandations

L'observatoire avait souligné, dans son avis (voir partie II), 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.

A cet égard, il paraît utile de reprendre en substance dans le présent rapport les recommandations qui avaient été formulées lors de l'établissement de cet avis. Il est toutefois renvoyé à cet avis pour une analyse détaillée de chacune de ces recommandations et des constatations qui y ont donné lieu.

Tirant un premier enseignement des constatations selon lesquelles les acteurs concernés par le cyberharcèlement sont mal informés, et en particulier, que les établissements scolaires et les parents ont une connaissance parcellaire des dangers et des opportunités liées à l'usage des nouvelles technologies, que les victimes n'osent souvent pas dénoncer les actes cyberharcèlement, et que l'auteur du cyberharcèlement n'a en général pas conscience de la gravité de son acte, l'observatoire avait émis une première recommandation mettant l'accent sur la formation aux médias.

Ainsi, il a été dit dans son avis, que l'Observatoire estimait que les programmes scolaires incluant la formation aux médias ('infocompétence') pourraient 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 soulignait l'existence d'une pratique intéressante en Flandres, « de nieuwe eindtermen ICT » (« les socles de compétence TIC).

Il était souligné que 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. 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 auront besoin d'une formation supplémentaire spécifique.

L'observatoire soulignait également que les enseignants pourraient prendre l'initiative d'ouvrir le débat sur les TIC avec leurs élèves. De la même manière, les parents pourraient 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 avec d'autres.

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) pourraient 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 plaidait 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.

L'Observatoire estimait enfin qu'en termes d'information et de sensibilisation, les mass-médias 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.

Deuxièmement, constatant que le cyberharcèlement entretient des liens étroits avec le harcèlement traditionnel, l'avis de l'observatoire recommandait une approche préventive uniforme du problème du harcèlement dans laquelle le harcèlement par voie électronique serait intégré comme un élément particulier de prévention. Il était précisé dans cet avis qu'une politique de prévention efficace du harcèlement devrait avoir un impact positif sur les perceptions qui influencent le harcèlement 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.

Troisièmement, soulignant que le cyberharcèlement est un problème croissant, l'Observatoire invitait les pouvoirs organisateurs, les enseignants et les parents à être particulièrement vigilants dans l'enseignement secondaire moyen.

L'Observatoire estimait dans son avis 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 restant de toute façon cruciale pour une diminution effective du comportement de harcèlement à long terme. L'Observatoire plaidait donc 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 surtout les élèves

La quatrième recommandation formulée, et tirée du fait que le comportement de cyberharcèlement est lié à l'absence de vigilance parentale, faisait valoir que 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 soulignait, 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.

Tenant compte du fait que les harceleurs souffrent souvent d'un passé à problèmes, l'Observatoire estimait dans une cinquième recommandation 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*'). 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. 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. »

La sixième recommandation formulée dans l'avis tenait compte du fait que 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 et encourageait dès lors les

établissements scolaires à revoir leur règlement d'ordre intérieur afin de s'assurer que les comportements de (cyber)harcèlement soient réprouvés et susceptibles de sanctions. Il ne paraît cependant pas indispensable de mentionner explicitement le problème du cyberharcèlement en tant que tel mais plus adéquat de combattre le problème en l'intégrant dans des principes plus généraux, comme le respect des personnes et des biens.

De plus, des sanctions adaptées et graduées devraient être envisagées, 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 rappelait 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.

Septièmement, l'Observatoire recommandait aux parents, avant les prestataires de services, de réguler l'utilisation de l'Internet et du GSM 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.

En ce qui concerne le rôle des prestataires de services, l'Observatoire invitait 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.

Huitièmement, vu le régime de responsabilité civile des parents et des instituteurs qui peut paraître inadapté au contexte socio-culturel et social-

familial actuel, et la multiplication des dommages causés par les enfants au moyen des nouvelles technologies, l'Observatoire a, à la suite de nombreux auteurs de doctrine, préconisé 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.

De plus, l'avis en question recommandait une concertation 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.

Finalement, les autorités compétentes en matière de cyberharcèlement étant multiples et mal informées, l'avis recommandait une information, la sensibilisation et la concertation des autorités compétentes en matière de jeunesse et de nouvelles technologies pour lutter efficacement contre le cyberharcèlement, de même que la mise à disposition de moyens financiers et humains suffisants pour atteindre ces objectifs.

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





## Bibliographie

### Aspects sociologiques

ABA Factsheet (2006) *Bullying – the facts*. London: National Children's Bureau. <http://www.anti-bullyingalliance.org.uk>

Agatston, P.W., Kowalski, R., Limber, S. (2007) Student's Perspectives on Cyber Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s59-s60.

Belsey, B. Retrieved October, 2006 from <http://www.cyberbullying.org>

Beran T., Li, Q. (2007) The Relationship between Cyberbullying and School Bullying. *Journal of Student Wellbeing*, 1(2), 15-33.

Bovill, M., Livingstone, S. (2001) *Bedroom Culture and the privatization of media use (online)*. London: LSE Research Online. Available at <http://eprints.lse.ac.uk/archive/00000672>

Brown, K., Jackson, M., Cassidy W. (2006) Cyber-bullying: Developing Policy to Direct Responses that are Equitable and Effective in Addressing this Special Form of Bullying. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 57, 1-35.

Campbell, M.A. (2005) Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15(1): 68-76.

Carney, A.G., Merrell, K.W. (2001) Perspectives on Understanding and Preventing an International Problem. *School Psychology International*, 22, 364-382.

David-Ferdon, C., Feldman, M. H. (2007) Electronic Media, Violence and adolescents: An emerging Public Health Problem. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s1-s5.

Gottfredson, D., Gottfredson, G. (2002) Quality of School-Based Prevention Programs: Results from a national survey. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 39: 2-35.

Griffin, R.S., Gross, A.M. (2004) Childhood Bullying: Current empirical findings and future directions for research. *Aggression and Violent Behavior*, 9, 379-400.

Huesmann, L.R. (2007) The Impact of Electronic Media Violence : Scientific Theory and Research. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s6-s13.

Jordan, T. (1999) *Cyberpower. The Culture and Politics of Cyberspace and the Internet*. London: Routledge.

Kenny, M.E., Waldo M., Warler E.H., Barton, C. (2002) School-linked Prevention: Theory, Science, and Practice for Enhancing the Lives of Children and Youth. *The Counseling Psychologist*, 30(5), 726-748.

King, J.E., Walpole, C.E., Lamon, K.M. (2007) Surf and Turf Wars Online: Growing Implications of Internet Gang Violence. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s66-s68.

Kowalski, R.M., Limber, S.P. (2007) Electronic Bullying Among Middle School Students. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s22-s30.

Kowalski, R.M., Limber, S.P., Agatston, P.W. (2008). *Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age*. Blackwell Publishing Ltd.

Lodge, J., Frydenberg, E. (2005) The Role of Peer Bystanders in School Bullying: Positive Steps Toward Promoting Peaceful Schools. *Theory Into Practice*, 44(4), 329-336.

Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: a research of gender differences. *School Psychology International*, 27(2), 157-170.

Li, Q. (2007). Bullying in the new playground: Research into cyberbullying and cyber victimisation. *Australasian Journal of Educational Technology*, 23(4), 435-454. <http://www.ascilite.org.au/ajet/ajet23/li.html>

Livingstone, S., Helsper J.E. (2007) Taking risks when communicating on the internet. The role of offline social-psychological factors in young people's vulnerability to online risks. *Information, Communication & Society*, 10(5), 619-644.

Media Awareness Network. (2005) *Young Canadians in a Wired World: Phase 2*.  
[http://www.mediawareness.ca/english/research/YCWW/phaseII/upload/YCWWII\\_Student\\_Survey.pdf](http://www.mediawareness.ca/english/research/YCWW/phaseII/upload/YCWWII_Student_Survey.pdf)

NCH (2005) *Putting U in the picture – Mobile phone bullying survey 2005*.  
[http://www.nch.org.uk/uploads/documents/Mobile\\_bullying\\_%20report.pdf](http://www.nch.org.uk/uploads/documents/Mobile_bullying_%20report.pdf)

O'Connell P., Pepler, D., Craig, W. (1999) Peer involvement in bullying: insights and challenges for intervention. *Journal of Adolescence*, 22, 437-452.

Olweus, D. (1993) *Bullying at school: What we know and what we can do*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers, Inc., 1-157.

Olweus, D. (1994) Bullying at school: Long-term outcomes for the victims and an effective school-based intervention program. In L. R. Huesmann (Ed.), *Aggressive behavior: Current perspectives*. New York: John Wiley, 97-130.

Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006) Bullies Move beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169.

Peterson, L. Rigby, K. (1999) Countering bullying at an Australian secondary school with student as helpers. *Journal of Adolescence*, 22, 481-492.

Reid, A. S. (2005) The Rise of Third Generation Phones: the implications for child protection. *Information & Communication Technology Law*, 89-113.

Salmivalli, C. (1999) Participant role approach to school bullying: implications for interventions. *Journal of Adolescence*, 22, 453-459.

Salmivalli, C., Nieminen E., (2002) Proactive and Reactive Aggression Among School Bullies, Victims and Bully-Victims. *Aggressive Behavior*, 28(1), 30-44.

Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Bjorkqvist, K., Kaukianinen, A. (2006) Bullying as a group process: participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior*, 22(1), 1-15.

Slonje R., Smith, P. K. (2007) Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 1-8.

Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M. and Tippett, N. (2006) *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. RBX03-06. DfES, London.

Smith, P.K., Pepler, D. and Rigby, K. (2004) *Bullying in schools: How successful can interventions be?* Cambridge: Cambridge University Press.

Snider, M., Borel, K. (2004) Stalked by a cyberbully. *Macleans*, Retrieved March 2008

[http://www.macleans.ca/topstories/technology/article.jspcontent=20040524\\_81183\\_81183](http://www.macleans.ca/topstories/technology/article.jspcontent=20040524_81183_81183)

Spitzberg B.H., Hoobler G. (2006) Cyberstalking and technologies of interpersonal terrorism. *New Media & Society*, 4(1), 71-92.

Stassen Berger, K. (2007) Update on bullying at school: Science forgotten? *Developmental Review*, 27, 90-126.

Stevens, V. Van Oost, P., De Bourdeaudhuij, I. (2001) Implementation Process of the Flemish Antibullying Intervention and Relation with Program Effectiveness. *Journal of School Psychology*, 39(4), 303-317

Vandebosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D., Walrave M. (2006a) *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen: een studie in opdracht van het viWTA*, Brussel. <http://www.samenlevingentechnologie.be>

Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2006b) Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen. *Welwijs*, 17(3), 3-6.

Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2007) *Cyberbullying among youngsters*. Paper presented at the ICA Conference, may 2007 in San Francisco.

Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2008) Defining Cyber Bullying. *Cyberpsychology*, 1-10. (Nog te publiceren)

Van den Eijnden, R.J.J.M., Vermulst, A., Van Rooij, T. & Meerkerk, G-J. (2006) *Monitor Internet en jongeren: Pesten op Internet en het psychosociale welbevinden van jongeren* [Cyberbullying and the psychosocial well-being of adolescents]. Rotterdam: IVO Factsheet.

Vettenburg, N., Burssens D., Goris, P., Melis, B., Van Gils, J., Verdonck, D., Walgrave, L. (2002) *Preventie m.b.t. de Jeugd*. Retrieved march 2008 from

<http://www.wvc.vlaanderen.be/jeugd/algemenepreventie/preventiespiegel.pdf>

Vreeman, R.C., Aaron E.C. (2007) A Systematic Review of School-based Interventions to Prevent Bullying. *Archpediatrics*, 161, 78-88.

Ybarra, M. L., Mitchell, K. J. (2004) Online aggressor/targets, aggressors and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), 1308-1316.

Ybarra, M.L., Mitchell, K.J. Wolak, J. and Finkelhor, D. (2006) Examining Characteristics and Associated Distress Related to Internet Harassment: Findings From the Second Youth Internet Safety Survey. *Pediatrics*, 118(4), e1169-e1177.

Ybarra, M.L., Espelage, D.L., Kimberly J.M. (2007a) The Co-occurrence of Internet Harassment and Unwanted Sexual Solicitation Victimization and Perpetration: Associations with Psychosocial indicators. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s31-s41.

Ybarra, M.L., Diener-West, M., Leaf, P.J. (2007b) Examining the Overlap in Internet-Harassment and School Bullying: Implications for School Intervention. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s42-s50.

Willard, N.E. (2007) The Authority and Responsibility of School Officials in responding to Cyberbullying. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s64-65.

Williams, R. W., Guerra, N.G. (2007). Prevalence and Predictors of Internet Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s14-s21.

Wolak J., Mitchell, J.M., Finkelhor, D. (2007) Does Online Harassment Constitute Bullying? An Exploration of Online Harassment by Known Peers and Online-Only contacts. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s51-s58.

Worthern, M.R. (2007) Education Policy Implications from the Expert Panel on Electronic Media and Youth Violence. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), s61-63.

Walrave, M., Lenaerts, S., De Moor, S. (2008a) *Cyberteens @ risk ? Tieners verknocht aan internet, maar ook waakzaam voor risico's?* Samenvatting survey van het project TIRO in opdracht van BELSPO, Brussel.

Walrave, M. (2008b) Cyberbullying among teens: profiling victims and perpetrators. *Paper in voorbereiding*.

### *Articles de presse*

Willekens, G. Pesten via e-mail en sms neemt sterk toe, In: *GVA*, 7-11-2001, p. 20.

X, Star Wars Kid is bekend tegen wil en dank, In: *De Standaard*, 23-08-2003, p.21

X, Het is alsof je door een mijnenveld moet kruipen, In: *Het volk*, 20-02-2006, p.38

X, Hoe happy is slapping?, In: *HBVL*, 22-06-2006, p.35

X, Jongeman aangeklaagd voor smaad met filmpje op YouTube, In: *De Standaard*, 06-03-08, p.10

X, 'De lerares wiskunde op een grafzerk', In: *De Morgen*, 08-06-05, p. 24

X, Meisje pleegt zelfmoord nadat internetvriendje buurvrouw bleek, in *HLN*, 02-12-07, p. 8

### **Aspects juridiques**

#### *Législation*

Const., art. 22.

Code civ., art. 1183, 1184, 1382, 1383.

Code pén., art. 100*ter*, 210*bis*, 383, 442*bis*, 443, 444, 448, 550*bis*, 550*ter*.

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.

L. du 14 juill. 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, *M.B.*, 29 août 1991.

L. du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, *M.B.*, 17 mars 2003.

Doc. Parl., Chambre, 1989-1990, n° 1287/1.

Doc. Parl., Chambre, 1996-1997, n° 1046/6.

Ann., Chambre, 1997-1998, séance du 8 juillet 1998.

Convention européenne des droits de l'homme, art. 8.

Convention internationale des droits de l'enfant, art. 16.

Dir. 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.C.E.*, L 95 du 21 avril 1993.

Dir. 2000/31/CE du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« Directive sur le commerce électronique »), *J.O.C.E.*, L 178 du 17 juillet 2000.

### *Doctrine*

Antoine, M., « L'objet et le domaine de la directive sur le commerce électronique », in *Le commerce électronique européen sur les rails ? Analyse et propositions de mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique*, Bruxelles, Bruylant, 2001.

Bihain, L. (sous la direction de), *Protection de la jeunesse – Les défis d'une réforme*, Bruxelles, Larcier, 2007.

Delahaye, T., *Résiliations et résolutions unilatérales en droit commercial belge, Eléments d'appréciation*, Bruxelles, Bruylant, 1984, p. 17.

De Nauw, A., *Inleidin tot het bijzonder strafrecht*, Mechelen, Kluwer, 2005.

Déom, D., « Enseignement libre et autorité administrative : dis-moi oui, dis-moi non », *A.P.T.*, T2/2004.

De Patoul, F., « La responsabilité des intermédiaires sur Internet : les plateformes de mise en relation, les forums et les blogs », *R.D.T.I.*, n°27/2007.

De Villée, C., *La position juridique du mineur dans la pratique*, Heule, Editions UGA, 2006.

Dubuisson, B., « L'exception d'inexécution en droit belge. Rapport belge » in *Les sanctions de l'inexécution des obligations – Etudes de droit comparé*, Bruxelles, Bruylant, 2001.

Dubuisson, B., « Autonomie et irresponsabilité du mineur », in *L'autonomie du mineur*, Bruxelles, Publications des FUSL, 1998.

Dubuisson, B., « De la légèreté de la faute au poids du hasard – Réflexions sur l'évolution du droit de la responsabilité civile », *R.G.A.R.*, 2005, n° 14.009, n° 11.

Fagnart, J.-L., « Situation de la victime d'enfants délinquants : problèmes de responsabilité », *Droit de la jeunesse*, Formation permanente CUP, Bruxelles, Larcier, 2002.

Faure, M. et Masset, A., « Atteintes à l'honneur ou à la considération des personnes », in *Qualifications juridiques et pénales*, Bruxelles, La Charte, 2001/III.

Gallez, S. et Lobet-Maris, C., *Des pipettes 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.

Goux, C., « Les clauses relatives à l'exception d'inexécution », in *Les clauses applicables en cas d'inexécution des obligations contractuelles*, Bruxelles, La Charte, 2001.

Huet, J., « Propos amer sur la directive du 5 avril 1993 relative aux clauses abusives », *J.C.P.*, 1994-I, 309.

Leroux, O., « La corruption de la jeunesse et les outrages publics aux bonnes mœurs par courrier électronique (courriel, SMS, MMS) », *D.T.I.*, 17/2003.

Montero, E. et Pütz, A., « La responsabilité des parents à la croisée des chemins », in *La responsabilité civile des parents*, Bruxelles, La Charte, 2006.

Montero, E., « La responsabilité des prestataires intermédiaires sur les réseaux », in *Le commerce électronique européen sur les rails ? Analyse et propositions de mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique*, Bruxelles, Bruylant, 2000.

Montero, E., *Les contrats de l'informatique et de l'Internet*, Bruxelles, Larcier, 2007.

Pirson, V., « Les clauses relatives à la résolution des contrats », in *Les clauses applicables en cas d'inexécution des obligations contractuelles*, Bruxelles, La Charte, 2001.

Wéry, P., « Les clauses abusives relatives à l'inexécution des obligations contractuelles dans les lois de protection des consommateurs du 14 juillet 1991 et du 2 août 2002 », *J.T.*, n° 6116-38/2003.

Poullet, Y. et Schöller, C., *Les ados entre autonomie et responsabilité : vers une utilisation de qualité des TIC*, Synthèse des recommandations de l'étude TIRO, Namur, CRID, 2008.

Rigaux, M. et Trousse, P.-E., *Les crimes et délits du Code pénal*, Bruxelles-Paris, Bruylant-L.G.D.J., 1968, t. V.

Saycocie, P.-J., « La chasse aux clauses abusives dans les contrats d'accès à Internet », *Expertises*, mai 2006.

Stijns, S. « La résolution pour inexécution en droit belge : conditions et mise en œuvre. Rapport belge » in *Les sanctions de l'inexécution des obligations – Etudes de droit comparé*, Bruxelles, Bruylant, 2001.

Tulkens F., Moreau, T., *Droit de la jeunesse*, Bruxelles, Larcier, 2000.

Vandemeulebroeke, O., « Outrages publics aux bonnes mœurs », in *Qualifications juridiques et pénales*, Bruxelles, La Charte, 2004/III.

Vieujean, E., *Les personnes*, t.II, Liège, 1987.

Villée, C. (sous la direction de), *La position juridique du mineur dans la pratique*, Heule, UGA, 2006.

Comm. des clauses abusives, avis n° 05-05, 29 sept. 2005, *Communication – Commerce électronique*, déc. 2005, note L. Grynbaum, P. Stoffel-Munck, C. Chabert.

Recommandation du Forum français des droits sur Internet, « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le Web ? », rendue publique le 8 juillet 2003 et disponible sur le site <http://www.foruminternet.org>

Premier rapport sur l'application de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects

juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique"), Bruxelles, le 21 nov. 2003, COM(2003) 702 final, p.13.

### *Jurisprudence*

Bruges, 30 juin 1956, *R.W.*, 1956-1957, p. 1134.

Cass., 2 déc. 1957, *Pas.*, 1958, I, 348.

Cass. 15 déc. 1958, *Pas.*, 1959, I, 395.

Trib. Corr. Seine, 20 déc. 1962, *J.C.P.*, 1963, II, 13002.

Cass., 15 mars 1968, *Pas.*, 1968, I, 885.

Cass., 6 mars 1986, *Pas.*, 1986, I, 849, *R.C.J.B.*, 1990, p. 559.

Cass., 3 décembre 1986, *Pas.*, 1987, I, p. 410, *Arr. Cass.*, 1986-1987, p. 442.

Cass., 15 mars 1994, disponible sur <http://www.juridat.be>

Bruxelles (réf.), 21 déc. 1995, *J.T.*, 1996, p. 47.

Cass., 1er octobre 1997, *J.L.M.B.*, 1998, p. 796.

Corr. Bruxelles, 22 déc. 1999, *AM*, 2000, pp. 134 et suiv.

C.J.C.E., 27 juin 2000 (Murciano Quintero), C 240/98, disponible sur <http://curia.europa.eu> .

Bruxelles, 27 juin 2000, *AM*, 2001, pp. 142 et suiv.

Cass., 21 nov. 2003, *R.G.D.C.*, 2006, pp. 39 et suiv.

TGI Paris, 5 avr. 2005, *Expertises*, juin 2005, pp. 234-238.

TGI Lyon, 21 juil. 2005, Groupe Mace c. Gilbert D., disponible sur <http://www.droit.be>

CA Versailles, 1er ch., 15 sept. 2005, *Communication – Commerce électronique*, nov. 2005, pp. 25-27, note L. Grynbaum, P. Stoffel-Munck, C. Chabert.

TGI Nanterre, 9 févr. 2006, *Communication – Commerce électronique*, sept. 2006, pp. 33, note L. Grynbaum, P. Stoffel-Munck, C. Chabert ;

Tribunal administratif de Clermont-Ferrand (2e ch.), 6 avr. 2006, disponible sur <http://www.legalis.net>

C.A., 10 mai 2006, n° 71, disponible sur <http://www.arbitrage.be> .

CA Paris (réf.), 7 juin 2006, Tiscali Media c. Dargaud Lombard et Lucky Comics, disponible sur <http://www.legalis.net>

TGI Carcassonne, 16 juin 2006, Ministère public, Carine G. et autres c. Christine S., disponible sur <http://www.legalis.net>

Corr. Bruxelles, 21 juin 2006, *AM*, 2006/5-6, pp. 491 et suiv.

TGI Paris, 16 oct. 2006, Nissan Europe et autres c. Stéphanie G., disponible sur <http://www.legalis.net>

Provincial de Madrid, 26 févr. 2007, affaire 'Mafius Blog'.

CA Paris, 20e ch., sect. A, 24 avr. 2007, *Communication-Commerce Electronique*, décembre 2007, pp. 43 et 44.

Corr. Dendermonde (13e ch.), 25 mai 2007, *T.G.R.*, 2007, p. 351.

CA Paris, 6 juil. 2007, Mairie de Puteaux c. Christophe G., disponible sur <http://www.legalis.net>

TI Cherbourg, 12 juill. 2007, *Communication – Commerce électronique*, nov. 2007, pp. 37-38.

CA Paris (réf.), 12 déc. 2007, Google INC c. Benetton et Bencom, disponible sur <http://www.legalis.net>



## **Partie II:**

### **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'ÉDITEUR</b> .....	<b>4</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>5</b>
<b>SYNTHÈSE 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 cybercriminalité 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)

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

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 'vengeance-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. GALLET et C. LOBET-MARIS, *Des pipettes 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.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

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.

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

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. Quoiqu'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)

Aurélie 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)

## Avis n°6 concernant le cyberharcèlement

### **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

## **Partie III:**

### **Fiches pratiques**



## Cyberharcèlement - Kids@Web: Questions

***"Je reçois des sms d'un garçon de la classe. Il m'insulte et me dit que je suis le plus idiot de la classe, même de toute l'école. Que dois-je faire?"***

***"Depuis deux semaines, je suis agressé par chat par deux élèves de l'école. Ils m'insultent et me menacent. J'ai très peur et je veux que cela s'arrête. Comment faire pour le raconter à mes parents?"***

“Je reçois des sms d’un garçon de la classe. Il m’insulte et me dit que je suis le plus idiot de la classe, même de toute l’école. Que dois-je faire ?”



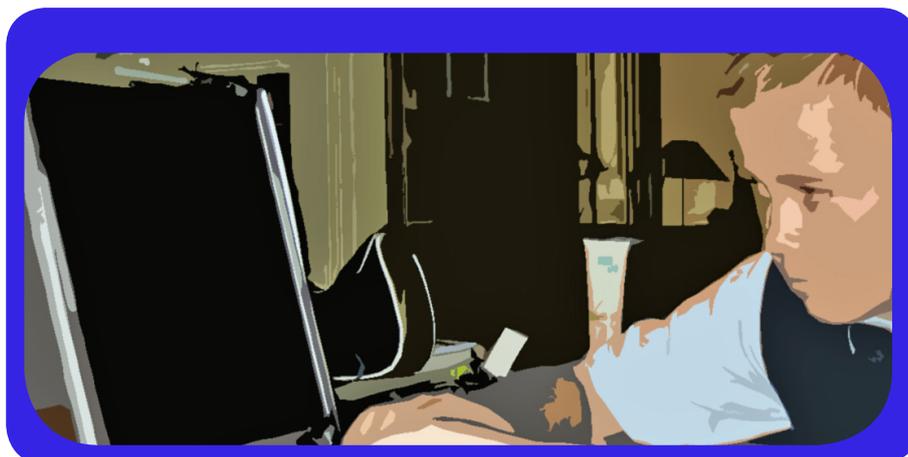
**Si c’est la première fois que ce garçon t’ennuie avec des sms, alors il est préférable que tu fasses comme si rien ne s’était passé.** Comporte-toi comme si tu n’avais jamais reçu le message. Car tu sais, celui qui t’a envoyé ce message, s’attend certainement à ce que tu réagisses. En ne réagissant pas, il ou elle comprendra peut-être que l’envoi de mails blessants ne t’affecte pas. Tu vas peut-être résoudre seul le problème simplement en ne faisant rien !

**Attention: si tu continues à recevoir des sms du même garçon, tu dois cependant penser à en parler à ton papa ou ta maman ou à ton professeur préféré.** Il suffit parfois de parler pour mettre fin au problème. Ensemble, vous pourrez alors envisager comment arrêter ce harcèlement par gsm ou Internet.

Il est aussi préférable d’en parler à quelqu’un si les sms que tu reçois te font peur ou s’ils te rendent très triste. Personne ne mérite de devoir résoudre seul un problème de harcèlement.

#### Sources

(1) Kowalski, R.M., Limber, S.P., Agatston, P.W. (2008). Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age. Blackwell Publishing Ltd., p. 93



“Depuis deux semaines, je suis agressé par chat par deux élèves de l'école. Ils m'insultent et me menacent. J'ai très peur et je veux que cela s'arrête. Comment faire pour le raconter à mes parents?”



C'est déjà une bonne idée de le raconter à tes parents. Il est tout à fait normal que tu ne saches pas trop comment aborder ce sujet avec eux. Il ressort des nombreux entretiens que les enquêteurs ont eus avec les enfants et les adolescents que les jeunes ne parlent pas facilement du harcèlement et certainement pas du harcèlement par Internet et GSM<sup>1</sup>.

Pourquoi ? Parce qu'ils pensent que leurs parents leur interdiront d'utiliser Internet à l'avenir et leurs confisqueront le GSM. Et ils craignent que les parents ne se mettent fortement en colère et ne se rendent directement chez le directeur d'école ou l'enseignant. Tu verras que la réaction de tes parents sera la bonne. **Parler à tes parents est souvent la meilleure manière pour résoudre le problème de harcèlement.** Ce n'est pas simple mais essaie tout de même... et si tu as peur qu'ils ne te retirent Internet, essaie de montrer clairement avant la conversation que tu ne souhaites pas qu'ils se mettent en colère ou qu'ils te punissent. Tu as fait l'expérience d'une situation désagréable et fais confiance à tes parents: ils vont t'aider. Tes parents vont très certainement t'écouter.

Si tu décides de leur parler du harcèlement<sup>2</sup>:

- Essaie d'expliquer alors **clairement et très précisément** ce qui s'est passé. Si tu as conservé les emails ou les conversations de chat, montre-les.
- Parle de tes **sentiments** pendant ce harcèlement. Était-ce simplement désagréable ou en as-tu réellement souffert ? Es-tu anxieux ? Es-tu fâché ? Raconte-leur et tu te soulageras déjà d'une partie de ton fardeau.
- Parle leur pendant **un moment calme**. Ils seront plus à même de t'écouter et tu auras aussi plus de temps pour tout expliquer. Ne commence pas à raconter quand ils sont hyper absorbés par la préparation du repas ou leur travail. Car il se pourrait alors qu'ils n'écoutent pas bien et de ce fait ne réagissent pas à ce que tu leurs racontes.
- Tu trouveras sur cette fiche plus d'informations sur la manière de faire face seul au cyberharcèlement.

“Parler à tes parents est souvent la meilleure manière pour résoudre le problème de harcèlement”

Sources

(1) Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: a research of gender differences. *School Psychology International*, 27(2), p. 166

Vandebosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D., Walrave M. (2006) *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen: een studie in opdracht van het vWTA*, Brussel, p. 101

(2) Trouvé sur <http://www.cyberbully411.com/talk-to-parents.php>.





## Cyberharcèlement - Ado's@Web: Questions

***"Hier, j'ai reçu un email anonyme avec des insultes grossières. Je ne sais pas trop ce que je dois faire maintenant."***

***"J'ai envoyé des e-mails menaçants à une fille de ma classe qui m'a piqué mon petit ami. Il paraît que c'est du cyberharcèlement. Qu'est-ce que je risque?"***

***"J'ai diffusé sur mon blog des photos de mon ex-petite amie prises lors de nos rapports sexuels. Suite à une plainte de mon ex, mon fournisseur d'accès à internet veut suspendre, voire supprimer définitivement ma connexion à Internet si je ne retire pas ces images. En a-t-il le droit?"***

“Hier, j’ai reçu un email anonyme avec des insultes grossières. Je ne sais pas trop ce que je dois faire maintenant.”



Si c’est la première fois que tu reçois un email de ce type, il est préférable que tu **l’ignores** simplement. Comporte-toi comme si tu n’avais jamais reçu le message. C’est difficile à faire, mais sais-tu que : l’expéditeur d’un email anonyme souhaite probablement simplement éveiller une réaction chez toi. En ne réagissant pas, il ou elle comprendra peut-être que l’envoi de mails blessants ne t’affecte pas. En outre, tu n’es pas seul car 6 jeunes sur 10 dans notre pays ont déjà fait l’expérience d’une ou l’autre forme de harcèlement par Internet ou gsm<sup>1</sup>.

Si tu sais cependant qui est l’auteur du message, tu peux envisager de **bloquer** cette personne dans ton MSN Messenger ou de filtrer ses emails pour qu’ils ne parviennent plus dans ta messagerie. Sais-tu comment tu peux bloquer ces personnes ou **filtrer** les emails? Demande-le à un professeur, à tes parents ou à un bon ami. Tu remarqueras que ces actions suffisent souvent pour faire arrêter les emails ennuyeux. Il est cependant important que tu conserves chaque email, tant que tu n’es pas certain que le harcèlement est terminé<sup>2</sup>.

Quand le harcèlement ne se limite pas à un ou deux courriers ou quand les autres essaient de te ridiculiser ou même de te menacer sur Internet, il faut absolument que tu oses en parler.

Si à ton avis le harcèlement dépasse réellement les bornes, il est préférable que tu envisages d’en **parler** avec un adulte en qui tu as confiance. Peu importe que ce soit tes parents ou un professeur avec qui tu aimes avoir cours. Ensemble, vous pourrez envisager comment il est possible de mettre un terme au harcèlement.

En outre, tu dois savoir que les gestionnaires de sites Web comme MySpace<sup>3</sup>, Facebook<sup>4</sup> et Xanga<sup>5</sup> peuvent intervenir très rapidement s’ils se rendent compte que leurs services sont utilisés à mauvais escient pour harceler. Les sites Web de ce type ont souvent une partie FAQ<sup>6</sup> présentant une description correcte des actions à prendre en cas d’abus. Tu trouveras peut-être que c’est difficile de les contacter. De nouveau, nous te conseillons de demander des informations à un bon ami, un adulte ou une autre personne qui a quelques connaissances sur Internet.

**Si tu as vraiment très peur ou que tu es très peiné par ce harcèlement, le meilleur conseil que nous pouvons te donner est : en parler!** Car tu sais, une bonne conversation peut faire des miracles et te soulager totalement. Si tu ne veux absolument pas en parler à tes parents, parles-en avec d’autres adultes, par exemple ton professeur préféré, ton entraîneur de foot ou le(s) responsable(s) de ton mouvement de jeunesse. Ils peuvent déjà t’aider et te mettre sur le chemin de la recherche d’une solution.

#### Sources

- (1) Walrave, M., Lenaerts, S., De Moor, S. (2008) *Cyberteens @ risk ? Tiensers verknocht aan internet, maar ook waakzaam voor risico's? Samenvatting survey van het project TIRO in opdracht van BELSPO*, Brussel, p. 37
- (2) Kowalski, R.M., Limber, S.P., Agatson, P.W. (2008). *Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age*. Blackwell Publishing Ltd., p.93
- (3) <http://www.myspace.com/Modules/Help/Pages/HelpCenter>.
- (4) <http://www.facebook.com/help.php?page=420>
- (5) <http://help.xanga.com/>
- (6) Frequently Asked Questions (Questions fréquemment posées): Une collecte des réponses aux questions les plus fréquemment posés sur le site web.



"J'ai envoyé des e-mails menaçants à une fille de ma classe qui m'a piqué mon petit ami. Il paraît que c'est du cyberharcèlement. Qu'est-ce que je risque?"



Envoyer des e-mails de menace à quelqu'un est une forme de cyberharcèlement. C'est un acte qui peut avoir des conséquences graves :

- **Tes agissements constituent une infraction punie par la loi.** Si tu avais plus de 18 ans, tu risquerais une amende et même la prison. Cependant, parce que tu es mineure, des mesures spéciales seront prises à ton égard par un juge de la jeunesse, pour te faire prendre conscience de la gravité de tes actes. Par exemple, tu pourrais être obligée de faire des excuses écrites à la victime, de prêter des travaux d'intérêt général, d'aller voir un psychiatre ou d'être soumis à un accompagnement éducatif intensif. Le juge peut aussi décider de recourir à la médiation ou à la concertation. Dans cette hypothèse, plusieurs personnes (toi, tes parents, la victime, ses parents, etc.) vont réfléchir ensemble à la manière dont tu pourrais réparer les dommages que tu as occasionnés.

- **La jeune fille que tu as harcelée peut te réclamer des dommages et intérêts en justice.** Même si tu ne l'as pas physiquement blessée, tu peux lui avoir causé un dommage moral ou psychologique lié au fait que tu l'as menacée. Il peut être très traumatisant de subir ce genre de harcèlement. Tu pourrais devoir lui payer des sommes importantes, en fonction du dommage que tu lui as causé, et tu devras lui rembourser ses frais d'avocat, les honoraires de médecin si elle a dû se faire aider par un psychologue, etc. Sache que si tu es condamnée à lui payer une telle

indemnité, la victime pourra t'en réclamer le paiement pendant 10 ans. Ce n'est donc pas parce que tu n'as pas de revenus aujourd'hui que tu ne devras jamais rien lui payer : elle pourra se faire indemniser sur le salaire que tu gagneras dans ton futur travail. Elle pourra également choisir de réclamer cette indemnité à tes parents, qui sont responsables de tes actes tant que tu es mineur.

- **Des sanctions disciplinaires peuvent encore être prises** à ton égard par ton école, comme le renvoi définitif ou provisoire, si l'école considère que tu as gravement porté atteinte à ta condisciple.

- **Tu risques également de voir ta connexion à Internet suspendue ou supprimée** définitivement par ton fournisseur d'accès à Internet. Clique ici pour en savoir plus.



“J’ai diffusé sur mon blog des photos de mon ex-petite amie prises lors de nos rapports sexuels. Suite à une plainte de mon ex, mon fournisseur d’accès à Internet veut suspendre, voire supprimer définitivement ma connexion à Internet si je ne retire pas ces images. En a-t-il le droit ?”



**Tu as commis un acte très grave car tu as diffusé des images illicites sur le réseau qui vont pouvoir être visionnées par n’importe quel internaute.**

Toi ou tes parents avez signé un contrat de fourniture d’accès à Internet avec un prestataire de service. Ce dernier, qui a rédigé le contrat, a probablement prévu dans celui-ci que vous deviez vous engager à utiliser correctement ses services et à ne pas mettre en ligne des contenus illicites. Les photographies que tu as insérées sur ton blog sont illicites car, outre le fait qu’elles violent le droit à la vie privée de ton ex-petite amie, elles sont constitutives d’outrage public aux bonnes moeurs ! Dans la plupart des contrats de fourniture d’accès à Internet, il est clairement prévu que le prestataire de service peut suspendre ou supprimer définitivement ta connexion à Internet si tu ne respectes pas les conditions du contrat. Ce sera le cas lorsque tu postes de telles photographies sur ton blog.

Avant de suspendre ou de supprimer ton accès à Internet, tu recevras en principe un avertissement de la part de ton prestataire te demandant de retirer les images illicites. Si tu ne retires pas immédiatement ces images de ton blog, tu risques de voir ta connexion à Internet suspendue puis supprimée définitivement. Tu ne recevras bien entendu aucun dédommagement en contrepartie des mesures prises.



Il ne s’agit évidemment pas de la seule sanction que tu risques. [Clique ici](#) pour voir les autres conséquences de ton acte grave.

## Cyberharcèlement - Parents@Web: Questions

***"Ma fille vient de m'avouer que son ex-petit ami a diffusé sur son blog un film de leurs rapports sexuels. Que puis-je faire au niveau juridique?"***

***"Je me fais du souci pour mon fils. Ces derniers temps, il est de plus en plus renfermé. Il y a peu, nous étions en train de faire du lèche-vitrines dans une ambiance agréable. Soudainement, il a reçu un sms et n'a plus dit un mot. Comment puis-je en parler avec lui?"***

***"Mon fils passe sa vie sur Internet mais je ne sais pas trop ce qu'il y fait. Est-ce mon devoir de surveiller ses activités en ligne, les e-mails qu'il reçoit et qu'il envoie?"***

***"Le cyberharcèlement a-t-il des conséquences graves?"***

“Ma fille vient de m’avouer que son ex-petit ami a diffusé sur son blog un film de leurs rapports sexuels. Que puis-je faire au niveau juridique ?”



**La première chose à faire est de contacter le titulaire du blog afin qu’il retire immédiatement la vidéo litigieuse du réseau.** Celui-ci s’exécutera dès lors qu’il risque d’engager sa responsabilité civile et pénale! S’il ne réagit pas, il faut contacter le prestataire qui fournit l’infrastructure de blog pour dénoncer le contenu illicite et réclamer le retrait du film ou même la suppression de tout le blog.

**Ensuite, vous pouvez porter plainte à la police pour faire sanctionner l’auteur des faits.** L’ex-petit ami de votre fille sera poursuivi pénalement parce qu’il a commis un outrage public aux bonnes mœurs. En plus, le fait que votre fille soit mineure est une circonstance aggravante des actes qui ont été commis. Si son ancien petit ami est majeur, il risque, outre une amende, de se voir condamner à une peine de prison. S’il est mineur, des mesures spéciales seront prises à son égard, pour lui faire prendre conscience de la gravité de son acte : prester des travaux d’intérêt général, aller voir un psychiatre ou être soumis à un accompagnement éducatif intensif. Le juge peut aussi décider de recourir à la médiation ou à la concertation. Vu la gravité de l’acte qu’il a commis ici, le jeune homme pourrait même être placé dans un centre !



**Vous pouvez toujours réclamer des dommages et intérêts à l’ex-petit ami de votre fille et à ses parents s’il est mineur.** Pour cela, vous pouvez intenter une action devant une juridiction civile, ou vous constituer partie civile au procès pénal. Les dommages moraux peuvent être importants dans ce genre d’hypothèse, suite au traumatisme subi par votre fille. Tous les frais liés à un accompagnement médical ou psychologique seront également pris en considération. Sachez enfin que vos frais d’avocat seront remboursés par la partie adverse si vous gagnez le procès.



“Je me fais du souci pour mon fils. Ces derniers temps, il est de plus en plus renfermé. Il y a peu, nous étions en train de faire du lèche-vitrines dans une ambiance agréable. Soudainement, il a reçu un sms et n’a plus dit un mot. Comment puis-je en parler avec lui ?”



Il est tout à fait normal qu’en tant que parent, vous vous fassiez du souci quand vous remarquez que votre enfant a un problème. Les enfants ont tendance à ne pas avoir envie de raconter leurs expériences négatives sur Internet. Les **symptômes** suivants peuvent vous faire penser à du cyberharcèlement<sup>1</sup>:

- Votre fille ou votre fils est bouleversé après une session Internet ou avoir lu un sms.
- Au lieu d’aller jouer avec des amis, il/elle se retire tout seul dans sa chambre.
- Votre fille ou votre fils a de moins bons résultats à l’école.

Il est important de savoir que ces symptômes cachent souvent d’autres problèmes auxquels les jeunes doivent faire face. Si votre enfant est désemparé après chaque session Internet, c’est un signe qu’Internet est à l’origine du problème.

Les enfants n’ont **pas tendance à parler du (cyber)-harcèlement**. Il y a de grande chance qu’ils se tairont<sup>2</sup> et certainement si le sujet n’a pas encore été abordé dans le contexte de la famille. Pendant l’adolescence, l’influence des autres jeunes du même âge augmente et les enfants ont encore plus tendance à se taire. En outre, les nouvelles technologies de communication comme Internet et le GSM ont une grande importance pour de nombreux jeunes, dont certainement votre fille ou votre fils. Il ressort de l’étude<sup>3</sup> du cyberharcèlement que les enfants ont souvent tendance à se taire de peur que les parents ne leurs retirent le GSM et Internet.

Une action sévère et active est compréhensible. Il est très tentant d’avoir du ressentiment envers la nouvelle technologie de communication. Il est cependant important de savoir que les

enfants ne tirent pas beaucoup de profit des restrictions trop sévères.

Les enfants et les adolescents seront plus conscients de la sécurité sur Internet si, en tant que parent, vous adoptez une attitude proactive en mettant le sujet sur le tapis et en leur indiquant les possibilités et dangers de la nouvelle technologie. Une attitude anti-technologique est improductive et hautement irréaliste. Internet ne va pas disparaître. Au contraire, Internet est un outil particulièrement valable dans la vie de votre fils ou de votre fille. Les victimes du cyberharcèlement ne doivent pas être sanctionnées mais doivent faire l’objet d’une attention parentale saine. Poser des interdits et des restrictions découragent vos enfants de tenter d’instaurer un dialogue enfant/parent dans l’avenir.

**Néanmoins, la communication avec le fils ou la fille est la clé pour obtenir une solution au problème de harcèlement.** C’est la raison pour laquelle, en tant que parent, vous devez avoir les oreilles grandes ouvertes quand vos enfants racontent des histoires sur les expériences ‘en ligne’. Si vous ne comprenez rien de ce qu’ils racontent, essayez de vous familiariser avec la technologie qu’ils utilisent. Demandez-leur d’expliquer certaines choses que vous ne comprenez pas bien. Cela les conforte dans leurs connaissances et compétences.

S’ils racontent leurs expériences de harcèlement, montrez du soulagement et de la compréhension : “Merci de me le raconter. C’est intelligent de ta part de me faire confiance à ce sujet. Je comprends que c’est un problème pour toi et nous allons ensemble trouver des moyens de le résoudre.”

Faire de reproches à votre enfant dans le genre: “Pourquoi ne lui as-tu pas dit d’arrêter?” “Pourquoi me racontes-tu cela seulement maintenant ?” “Tu vois, je t’avais pourtant dit de ne pas chatter.” sont certainement la méthode la plus directe pour que vos enfants se taisent à tout jamais.

Quelle que soit votre colère, comprenez que les parents qui restent calmes gardent le canal de communication avec leurs enfants ouvert. C’est non seulement crucial lors de l’approche du cyberharcèlement mais également dans le cas d’autres problèmes auxquels les jeunes sont confrontés<sup>4</sup>.

#### Sources

- (1) (2) (3) Kowalski, R.M., Limber, S.P., Agatston, P.W. (2008) Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age. Blackwell Publishing Ltd, p. 93  
(4) Agatston, P.W., Kowalski, R., Limber, S. (2007) Student’s Perspectives on Cyber Bullying. Journal of Adolescent Health, 41(6), s59-s60

“Mon fils passe sa vie sur Internet mais je ne sais pas trop ce qu’il y fait. Est-ce mon devoir de surveiller ses activités en ligne, les e-mails qu’il reçoit et qu’il envoie ?”



**Sachez que vous pouvez être tenu responsable pour les activités répréhensibles que votre enfant commet sur le réseau.** Par exemple, s’il envoie des e-mails menaçants ou inquiétants ou s’il met des images ou des commentaires offensants pour autrui sur son blog, la personne qui s’estime lésée peut intenter à votre encontre une action civile en dommages et intérêts. Vous pourriez devoir lui payer des sommes importantes, en fonction du dommage causé : réparation du dommage moral lié au traumatisme subi, remboursement de ses frais d’avocat ou des honoraires de médecin si elle a dû se faire aider par un psychiatre, etc.

**Pour ce faire, la victime ne doit pas démontrer votre faute: il lui suffit de prouver que votre fils a commis une faute lui ayant causé un dommage.** Pour vous dégager de votre responsabilité, vous devez établir que vous n’avez fait aucune faute ni dans l’éducation ni dans la surveillance de votre fils. Si celui-ci se trouvait à l’école au moment des faits, vous pourrez facilement démontrer que vous étiez dans l’impossibilité de le surveiller et que vous l’aviez confié aux éducateurs de l’établissement scolaire, ce qui en soi est une justification admise, mais vous devrez encore établir que vous n’avez commis aucune faute dans l’éducation de votre enfant. Une telle preuve est difficile à apporter, et certains juges sont particulièrement sévères, estimant que le simple fait que votre enfant ait commis un acte grave prouve à suffisance sa mauvaise éducation. Si les faits se sont produits à la maison, par exemple sur l’ordinateur personnel de votre enfant, il vous sera plus difficile de prouver que vous n’avez commis aucune faute dans sa surveillance et dans son éducation.

Si votre enfant a commis un fait qualifié d’infraction pénale, le juge de la jeunesse peut, s’il estime que vous ne marquez aucun intérêt pour le comportement de votre fils, vous condamner à effectuer un stage parental. L’objectif de ce stage est de vous faire prendre conscience de l’importance de votre rôle dans l’éducation de votre enfant. Il peut en outre prendre des mesures à l’encontre de votre fils.

Il est donc important que vous vous intéressiez aux activités de votre enfant sur Internet.

L’éducation de votre enfant consiste aussi à lui apprendre à se comporter de manière responsable et respectueuse des autres sur Internet. Peut-être n’êtes-vous pas à l’aise avec les nouvelles technologies? Essayez de vous informer pour mieux comprendre les risques et les opportunités que les réseaux numériques représentent pour votre enfant. Intéressez-vous à la question et parlez-en avec lui, demandez-lui de vous expliquer à quelles activités il participe sur Internet (forums, blogs, jeux en ligne, etc.). Soyez attentif à ne pas vous immiscer outre mesure dans l’intimité de votre fils, car il bénéficie comme tout le monde du droit au respect de sa vie privée. Ainsi, vous n’êtes pas censé lire les e-mails de votre enfant ou les SMS qu’il reçoit, sauf s’il est très jeune. Quoi qu’il en soit, si vous êtes inquiet, il est préférable d’en parler ouvertement avec lui plutôt que de lire ses communications privées en cachette.



“Le cyberharcèlement a-t-il des conséquences graves?”



Les conséquences du harcèlement ne doivent certainement pas être sous-estimées. Il serait particulièrement irresponsable pour les parents de considérer que le harcèlement fait partie d'un processus de croissance qui durcit les jeunes pour les aider à faire face aux coups durs de la vie ('character building'). Le harcèlement n'est certainement pas un passage normal à l'âge adulte. Le cyberharcèlement est toujours un problème grave, dans le sens où il provoque des dommages : aux victimes, aux participants et également aux harceleurs<sup>1</sup>.

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les victimes**<sup>2</sup>

- colère, frustration, angoisse et troubles psychologiques
- mauvaises prestations scolaires
- souvent renfermé, dégoût de nouer un contact social avec des adolescents de son âge
- peu de confiance en soi et sentiments dépressifs

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les harceleurs**

- plus de chance de développer un problème comportemental à un âge plus avancé
- plus de maladies psychologiques
- problèmes de relation sociale à long terme
- mauvaises prestations scolaires

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les participants**

- perturbation et distraction pendant le processus d'étude
- conceptions 'malsaines' du monde

“ Qu'est ce qui est le plus grave: le harcèlement traditionnel ou le cyberharcèlement?”

Beaucoup d'encre a déjà coulé sur cette question. Le cyberharcèlement provoquerait plus de dégât psychologique, émotionnel et social, justement en raison des caractéristiques spécifiques des nouvelles ICT.

**Le caractère anonyme** fait que le harceleur n'est bien souvent pas connu. Dans le harcèlement traditionnel, le harceleur est connu et peut donc aisément être interrogé à propos de ses méfaits.

D'autre part, Internet et le gsm sont presque toujours et tout le temps présents dans la vie des jeunes. Le harcèlement peut donc se produire **24/7** en dehors de l'enceinte de l'école.

De plus, les nouvelles ICT ont un caractère extrêmement **public**. L'humiliation ouverte que les jeunes trouvent tellement grave dans certaines formes de cyberharcèlement est calculée (par exemple un site Web de haine). Ils trouvent encore bien pire quand par exemple un virus leurs est envoyé.

#### Sources

- (1) Stassen Berger, K. (2007) Update on bullying at school: Science forgotten? *Developmental Review*, 27, p. 104
- (2) Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006) Bullies Move beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), p. 162
- Ybarra, M. L., Mitchell, K. J. (2004) Online aggressor/targets, aggressors and targets: comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), 1308-1316.
- Ybarra, M.L., Mitchell, K.J. Wolak, J. and Finkelhor, D. (2006) Examining Characteristics and Associated Distress Related to Internet Harassment: Findings From the Second Youth Internet Safety Survey. *Pediatrics*, 118(4), p. e1169-e1177.
- David-Ferdon, C., Feldman, M. H. (2007) Electronic Media, Violence and adolescents: An emerging Public Health Problem. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), p. s1-s5
- Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2006) Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen. *Welwijs*, 17(3), p. 6
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M. and Tipett, N. (2006) *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. RBX03-06. DfES, London, p.1



## Cyberharcèlement - Teacher@Web: Questions

***"Mes élèves sont parfois amenés à surfer sur Internet dans le cadre du cours d'informatique. Suis-je responsable si ceux-ci ne respectent pas les consignes d'utilisation des ordinateurs et en profitent pour harceler un condisciple ou diffuser des contenus choquants?"***

***"Un élève a utilisé un ordinateur de l'école pour envoyer des e-mails anonymes et insultants à trois de ses condisciples qui en ont été profondément choqués. Puis-je demander son expulsion provisoire ou définitive au directeur?"***

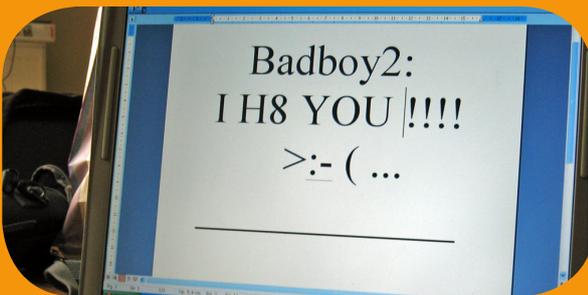
***"Quels sont les types de cyberharcèlement?"***

***"Les victimes des cyberharceleurs répondent-elles à un profil particulier?"***

***"Les cyberharceleurs répondent-ils à un profil particulier?"***

***"Le cyberharcèlement a-t-il des conséquences graves?"***

“Mes élèves sont parfois amenés à surfer sur Internet dans le cadre du cours d’informatique. Suis-je responsable si ceux-ci ne respectent pas les consignes d’utilisation des ordinateurs et en profitent pour harceler un condisciple ou diffuser des contenus choquants ?”



En tant que professeur, votre responsabilité peut être engagée si un élève utilise le matériel informatique de l'école pendant qu'il est **sous votre surveillance** pour commettre un acte de cyberharcèlement. Comme pour les parents, le Code civil prévoit que les enseignants sont présumés **responsables** des actes dommageables commis par leurs élèves pendant qu'ils sont placés sous leur surveillance.

La victime ne devra pas prouver que vous avez commis une faute; il lui suffira de démontrer que l'élève a commis une faute lui ayant causé un dommage alors qu'il était sous votre surveillance. Dès lors, si un élève commet un acte illicite sur Internet pendant votre cours (par exemple, s'il envoie des e-mails intimidants de nature à choquer profondément le destinataire du message), vous pourriez être tenu pour responsable civilement.

Pour échapper à votre responsabilité, vous devez prouver que vous n'avez commis aucune faute dans la surveillance de l'élève qui a commis l'acte de cyber-harcèlement. Votre devoir de surveillance, lors de l'utilisation des ordinateurs de l'école, doit être apprécié raisonnablement. En effet, vu

l'instantanéité des faits commis en ligne, il semble parfois difficile d'empêcher l'envoi de messages ou la diffusion de certains contenus. En outre, vous n'avez de toute façon pas le droit de violer la vie privée de vos étudiants en lisant les emails ou les SMS qu'ils envoient ou reçoivent.

En outre, vous êtes protégé par une immunité professionnelle, de sorte que vous n'êtes pas responsable des fautes légères et occasionnelles que vous commettez dans le cadre de vos fonctions d'enseignant. Votre responsabilité ne peut être engagée que si vous avez commis une faute lourde ou répétée (par exemple si le même élève met en ligne, sans se cacher ou à plusieurs reprises, des images outrageuses).

Quoi qu'il en soit, le problème du cyberharcèlement doit être pris au sérieux. Pour plus d'informations à ce sujet, cliquez [ici](#).



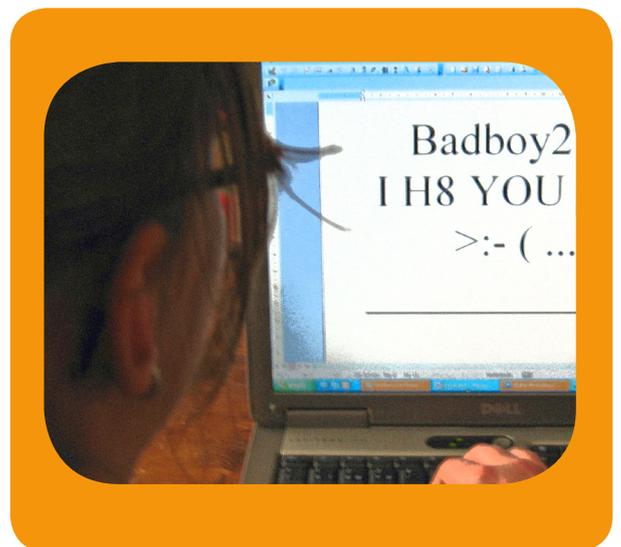
“Un élève a utilisé un ordinateur de l'école pour envoyer des e-mails anonymes et insultants à trois de ses condisciples qui en ont été profondément choqués. Puis-je demander son expulsion provisoire ou définitive au directeur ?”



Chaque école est libre de sanctionner certains comportements qui ont lieu dans le cadre des de ses activités scolaires. Elle fixe dans son règlement d'ordre intérieur les actes répréhensibles qui feront l'objet de sanctions disciplinaires.

Bien qu'une très grande marge de manœuvre soit laissée à l'école, certaines règles doivent être respectées. Par exemple, la sanction prise doit être proportionnelle à la gravité du comportement de l'élève. L'école, aussi rigoureuse soit sa discipline, ne peut pas expulser définitivement un élève qui aurait envoyé un e-mail dont le contenu ressort plus de la blague de mauvais goût que du harcèlement.

Dès lors, si le règlement le prévoit, vous pouvez demander au directeur qu'une sanction disciplinaire soit prise à l'encontre de l'élève qui a utilisé un ordinateur de l'établissement à mauvais escient. Si le contenu des e-mails est particulièrement insultant et que les destinataires en ont été profondément choqués, une mesure d'expulsion, même définitive, est envisageable. Il est en tout état de cause conseillé aux écoles de sévir face à ce type de comportement qui peut s'avérer particulièrement nuisible pour les victimes.



“Quels sont les types de cyberharcèlement?”<sup>1</sup>



**Le terme cyberharcèlement se rapporte à l'utilisation de technologies de communication et d'information comme l'email, le gsm, les sms, la messagerie instantanée, les pages Web personnelles pour nuire délibérément, de manière répétée, de manière agressive et intentionnelle aux autres<sup>2</sup>.**

Les formes les plus fréquentes de pratiques Internet et gsm blessantes sont: insulter et menacer par Internet ou gsm ('flaming'), abuser quelqu'un ('mascarade'), médire par Internet ('harcèlement social en ligne'), s'introduire dans la boîte de quelqu'un ou messenger et modifier le mot de passe ('cyberharcèlement physique')<sup>3</sup>. En résumé, on peut considérer que les formes demandant plus de connaissances et d'expertises ICT, comme la création d'un test de popularité en ligne ou d'un site Web de haine apparaissent beaucoup moins fréquemment<sup>4</sup>. Dans cette diversité de formes de cyberharcèlement dont deux types semblent émerger, on fait la différence entre le cyberharcèlement direct et indirect:

Les **formes directes** de cyberharcèlements sont (harcèlements en face)

1° *Le cyberharcèlement physique* : Endommager l'ICT, interrompre/supprimer les activités ICT de la victime ou une effraction virtuelle sont des formes de cyberharcèlement physique. Les exemples concrets sont provoquer des dommages en envoyant des virus, intercepter l'adresse email de la victime et modifier le mot de passe et l'envoi de fichiers très nombreux ou volumineux par email. Ces faits ont pour conséquence que la victime ne peut plus avoir accès à sa boîte postale.

2° *'Flaming'* : Ce terme comprend des actions humiliantes ou agressives par email ou dans des forums ou chats en ligne. Le sens de ce terme est depuis quelques années élargi également aux insultes par sms.

3° *Harcèlement non verbal en ligne* : Des photos explicites ou des images (par exemple de bagarres au portail de l'école, de vandalisme des biens personnels, des photos de nus de connaissances) sont mises en ligne ou transmises en masse aux adresses email des

différents élèves de la classe de la victime. Dans le cas du « Happy Slapping », des personnes sont tabassées devant la caméra d'un gsm. Ensuite, les images sont mises en ligne pour donner aux autres la chance de regarder ces images ou de les télécharger.

4° *Harcèlement social en ligne* : se compose essentiellement de l'exclusion sociale de la victime des groupes en ligne existants.

5° *Outing* : Il s'agit d'une forme de cyberharcèlement qui a principalement pour objectif de mettre la victime dans un profond embarras ou de l'humilier. Il s'agit concrètement de l'envoi, de la transmission d'information personnelle présentant un caractère sensible, confidentiel ou gênant<sup>5</sup>.

Les **formes indirectes** de cyberharcèlements sont (harcèlements dans le dos)

6° *Mascarade* : En résumé, le harceleur adopte dans ce cas une autre identité. La mascarade se présente ensuite sous deux formes. Une première forme comprend un vol de l'identité dans lequel le harceleur adopte l'identité électronique de la victime et se présente aux autres utilisateurs de l'ordinateur comme la victime. Une seconde forme de mascarade est la fluidité d'identité, le cyberharceleur se présente comme quelqu'un d'autre et, par exemple, adopte un autre sexe ou un autre statut et trompe ainsi la victime pendant une session de chat.

7° *Dénigrement (put-down)*: Cette forme de cyberharcèlement vise essentiellement à salir la renommée et la réputation d'une personne déterminée. Cela peut par exemple être cas lorsque des rumeurs sont lancées dans le cyberspace ou que des emails compromettants sont transmis aux relations de la personne visée.

8° *Site Web de haine* : Un site Web est conçu pour exprimer un profond rejet d'une personne dans des termes blessants et parfois également en images. Les visiteurs de sites Web de ce type peuvent en outre poster des commentaires négatifs sur la victime dans un livre d'or par exemple.

#### Sources

- (1) Spitzberg B.H., Hoobler G. (2006) Cyberstalking and technologies of interpersonal terrorism. *New Media & Society*, 4(1), p. 83
- (2) Kowalski, R.M., Limber, S.P., Agatston, P.W. (2008) *Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age*. Blackwell Publishing Ltd, p. 47-51
- (3) Belsey, B. Retrieved October, 2006 from <http://www.cyberbullying.org>
- (4) Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2006a) Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen. *Welwijs*, 17(3), p. 4
- (5) Vandebosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D., Walrave M. (2006) *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen: een studie in opdracht van het viWTA*, Brussel, p. 37-40
- (6) Li, Q. (2007) *Bullying in the new playground: Research into cyberbullying and cyber victimisation*. Australasian Journal of Educational Technology, 23(4), 435-454. <http://www.ascilite.org.au/ajet/ajet23/li.html>

“Les victimes des cyberharceleurs répondent-elles à un profil particulier?”



En ce qui concerne les victimes du cyberharcèlement, quelques caractéristiques sont déjà scientifiquement connues et prouvées et permettent d'établir un profil général:

**Âge:** Le cyberharcèlement est un problème qui augmente avec l'âge et connaît son apogée aux alentours de quinze ans<sup>1</sup>. Les victimes sont souvent plus jeunes que leurs tourmenteurs<sup>2</sup>. Cette situation est en soi étonnante car l'apogée du harcèlement classique se situe aux environs du onzième anniversaire<sup>3</sup>.

**Sexe:** Les filles semblent courir un risque plus élevé<sup>4</sup>. Dans une étude belge, quatre filles sur dix (42,5%) ont déclaré en avoir été victime. Un garçon sur quatre a déjà connu le cyberharcèlement. Seule une étude néerlandaise mentionne que les garçons risquent plus d'être harcelés par Internet. Ce résultat remarquable ne s'explique pas immédiatement<sup>5</sup>.

**Orientation scolaire:** Le cyberharcèlement touche plus les élèves de l'enseignement technique et professionnel. Le problème se présente cependant également dans l'enseignement général<sup>6</sup>.

**Compétence sociale:** Les victimes en ligne doivent souvent faire face à une image négative de soi. Elles pensent disposer de compétences sociales inférieures et se sentent clairement moins populaires que leurs tourmenteurs. Les personnes qui sont souvent victimes de cyberharcèlement manquent généralement de confiance en soi et présentent des caractéristiques de la dépression<sup>7</sup>.

**Comportement à problème :** Les victimes en ligne présentent moins de problèmes comportementaux que leurs agresseurs (voir fiche "profil particulier harceleur") Elles sont généralement plus impliquées dans leurs travaux scolaires à domicile. En ce qui concerne la consommation d'alcool et de tabac, elles diffèrent à peine des élèves qui ne sont pas harcelés<sup>9</sup>. Il est également remarquable que par rapport aux harceleurs, les victimes ont des liens émotionnels très forts avec leurs parents<sup>10</sup>.

**Usage d'Internet:** Les victimes du cyberharcèlement sont relativement bien contrôlées par leur parent sur la manière dont elles utilisent Internet. Il convient également de remarquer que les victimes du cyberharcèlement font un usage plus que moyen des services d'Internet. Pour les victimes du cyberharcèlement, Internet n'a pas une importance excessive: 32% trouvent Internet très important dans leur vie. Seulement 17,7% des élèves ne subissant pas de harcèlement accorde la même importance à Internet<sup>11</sup>.

#### Sources

- (1) Slonje R., Smith, P. K. (2007) Cyberbullying: Another main type of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, p. 7
- (2) Ybarra, M. L., Mitchell, K. J. (2004) Online aggressor/targets, aggressors and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), p. 1312
- (3) Slonje, R., Smith, P. K. (2007), p.2
- (4) Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M. and Tippett, N. (2006) *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. RBX03-06. DfES, London, p. 2
- (5) Vandeboosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D., Walrave M. (2006) *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen: een studie in opdracht van het viWTA*, Brussel.
- (6) Walrave, M., Lenaerts, S., De Moor, S. (2008a) *Cyberteens @ risk ? Tiensers verknocht aan internet, maar ook waakzaam voor risico's? Samenvatting survey van het project TIRO in opdracht van BELSPO*, Brussel, p. 40
- (7) Li, Q. (2007) Bullying in the new playground: Research into cyberbullying and cyber victimisation. *Australasian Journal of Educational Technology*, 23(4), p. 435-454.
- (8) Van den Eijnden, R.J.J.M., Vermulst, A., Van Rooij, T. & Meerkerk, G.-J. (2006) *Monitor Internet en jongeren: Pesten op Internet en het psychosociale welbevinden van jongeren [Cyberbullying and the psychosocial well-being of adolescents]*. Rotterdam: IVO Factsheet.
- (9) Walrave, M. (2008b) *Cyberbullying among teens: profiling victims and perpetrators*. Paper in voorbereiding.
- (10) Vandeboosch, H., e.a. (2006), p. 136
- (11) Vandeboosch, H., e.a. (2006), p. 136
- (12) (8), (9), (10) Ybarra, M.L., e.a. (2004), p. 1312

“Les cyberharceleurs répondent-ils à un profil particulier ?”



Des réponses assez spéculatives sont apportées à cette question mais il existe encore réellement trop peu d'informations provenant d'études scientifiques pour pouvoir établir un profil détaillé. Nous pouvons cependant arrêter quelques caractéristiques générales:

**Âge:** Le cyberharceleur est souvent plus âgé que ses victimes<sup>1</sup>. Le harcèlement par Internet ou gsm se produit plus souvent dans l'enseignement secondaire que dans l'enseignement primaire<sup>2</sup>. Dans l'enseignement secondaire, il se produit plus souvent pendant les trois premières années<sup>3</sup>. Il convient cependant de remarquer que le problème se produit à partir de l'âge auquel les enfants commencent à utiliser les technologies de communication.

**Sexe:** Les garçons sont plus souvent des cyberharceleurs que les filles<sup>4</sup>. Il ressort ainsi d'une étude belge<sup>5</sup> que presque la moitié des garçons admet avoir déjà commis au moins une forme de harcèlement par Internet ou par gms alors que seul un tiers des filles le signale.

**Orientation scolaire:** Les élèves de l'enseignement général ont moins d'expérience en tant qu'auteur que les élèves des autres orientations scolaires<sup>6</sup>. Des études dans les deux communautés ont constaté que le problème se présente dans différentes orientations scolaires mais significativement plus d'élèves provenant de l'enseignement technique et professionnel de la Communauté française déclarent avoir déjà connu au moins une forme de cyberharcèlement<sup>7</sup>.

**Compétence sociale :** Les cyberharceleurs ont souvent une image positive d'eux-mêmes et estiment être très populaires<sup>8</sup>.

**Comportement à problème:** Les cyberharceleurs sont souvent peu intéressés par leurs devoirs à domicile. Souvent, ils présentent en plus du cyberharcèlement encore un autre problème de comportement: les consommateurs de boissons alcoolisées et les fumeurs sont trois fois plus nombreux parmi les cyberharceleurs que parmi les élèves qui ne pratiquent pas le cyberharcèlement<sup>9</sup>. Il est également important de noter que les cyberharceleurs présentent un lien émotionnel plus faible avec leurs parents<sup>10</sup>.

**Usage d'Internet:** Les parents des cyberharceleurs contrôlent peu leur usage d'Internet. Souvent, ils disposent d'un pc dans leur propre chambre à coucher, avec pour conséquence que la surveillance parentale est presque impossible<sup>11</sup>. Les cyberharceleurs utilisent intensivement Internet et trouvent ce média très important dans leur vie. Ils s'attribuent une grande compétence ICT<sup>12</sup>.

**Complicité dans le harcèlement traditionnel:** Bien que l'on pense généralement que ceux qui sont harcelés dans la vie réelle, harcèlent par Internet ('revenge of the nerds'<sup>13</sup>), il s'avère que de nombreux harceleurs traditionnels se servent d'Internet pour élargir leur champ d'activités<sup>14,15</sup>. En bref, de cette manière, le harcèlement devient indépendant du lieu et de l'heure.

#### Sources

- (1) Ybarra, M. L., Mitchell, K. J. (2004) Online aggressor/targets, aggressors and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), p. 1312
- (2) Vandebosch, H., Van Cleemput, K., Mortelmans, D., Walrave M. (2006) *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen: een studie in opdracht van het viWTA*, Brussel, p. 137
- (3) Slonje, R., Smith, P. K. (2007) Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, p.4
- (4) Li, Q. (2006) Cyberbullying in schools: a research of gender differences. *School Psychology International*, 27(2), p. 157-170
- (5) Walrave, M., e.a. (2008) *Cyberbullying among teens: profiling victims and perpetrators*. Paper in voorbereiding.
- (6) Vandebosch, H., e.a. (2006), p. 135
- (7) Walrave, M., e.a. (2008), p. 37-40
- (8) Vandebosch, H., e.a. (2006), p. 144
- (9) Ybarra, M.L., e.a. (2004), p. 1312
- (10) Ybarra, M. L., e.a. (2004), p. 1312
- (11) Vandebosch, H., e.a. (2006), p. 144
- (12) Vandebosch, H., e.a. (2006), p. 144; Walrave, M., e.a. (2008), p.37-40
- (13) Ybarra, M.L., e.a. (2004), p.1312
- (14) Namelijk jongeren die in de schoolcontext of andere situaties buiten het internet of andere communicatietechnologieën pestgedrag vertonen.
- (15) Li, Q., (2006), p.160

“Le cyberharcèlement a-t-il des conséquences graves?”



Les conséquences du harcèlement ne doivent certainement pas être sous-estimées. Il serait particulièrement irresponsable pour les enseignants de considérer que le harcèlement fait partie d'un processus de croissance qui durcit les jeunes pour les aider à faire face aux coups durs de la vie ('character building'). Le harcèlement n'est certainement pas un passage normal à l'âge adulte. **Le cyberharcèlement est toujours un problème grave, dans le sens où il provoque des dommages: aux victimes, aux participants et également aux harceleurs<sup>1</sup>.**

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les victimes<sup>2</sup>**

- colère, frustration, angoisse et troubles psychologiques
- mauvaises prestations scolaires
- souvent renfermé, dégoût de nouer un contact social avec des adolescents de son âge
- peu de confiance en soi et sentiments dépressifs

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les harceleurs**

- plus de chance de développer un problème comportemental à un âge plus avancé
- plus de maladies psychologiques
- problèmes de relations sociales à long terme
- mauvaises prestations scolaires

Les conséquences du cyberharcèlement pour **les participants**

- perturbation et distraction pendant le processus d'étude
- conceptions 'malsaines' du monde

“Qu'est ce qui est le plus grave: le harcèlement traditionnel ou le cyberharcèlement ?”

Beaucoup d'encre a déjà coulé sur cette question. Le cyberharcèlement provoquerait plus de dégât psychologique, émotionnel et social, justement en raison des caractéristiques spécifiques des nouvelles ICT<sup>3</sup>.

Le caractère **anonyme** fait que le harceleur n'est bien souvent pas connu. Dans le harcèlement traditionnel, le harceleur est connu et peut donc aisément être interrogé à propos de ses méfaits.

D'autre part, Internet et le gsm sont presque toujours et tout le temps présents dans la vie des jeunes. Le harcèlement peut donc se produire **24/7** en dehors de l'enceinte de l'école.

De plus, les nouvelles ICT ont un **caractère extrêmement public**. L'humiliation ouverte que les jeunes trouvent tellement grave dans certaines formes de cyberharcèlement est calculée (par exemple un site Web de haine). Ils trouvent encore bien pire quand par exemple un virus leur est envoyé<sup>4</sup>.

#### Sources

- (1) Stassen Berger, K. (2007) Update on bullying at school: Science forgotten? *Developmental Review*, 27, p. 104
- (2) Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006) Bullies Move beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), p. 162
- Ybarra, M. L., Mitchell, K. J. (2004) Online aggressor/targets, aggressors and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), p. 1308-1316.
- Ybarra, M.L., Mitchell, K.J., Wolak, J. and Finkelhor, D. (2006) Examining Characteristics and Associated Distress Related to Internet Harassment: Findings From the Second Youth Internet Safety Survey. *Pediatrics*, 118(4), p. e1169-e1177
- David-Ferdon, C., Feldman, M. H. (2007) Electronic Media, Violence and adolescents: An emerging Public Health Problem. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), p. s1-s5
- (3) Vandebosch, H., Van Cleemput, K. (2006b) Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen. *Welwijs*, 17(3), p. 6
- (4) Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M. and Tippett, N. (2006) *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. RBX03-06. DFES, London, p.1

# CYBERHARCÈLEMENT: Risque du virtuel, impact dans le réel

Le harcèlement tel qu'on le connaissait traditionnellement est, lui aussi, un phénomène qui est entré dans la sphère électronique. Il faut maintenant compter avec ce qu'on appelle le "cyberharcèlement". Il s'avère que les enfants et les adolescents d'aujourd'hui utilisent Internet ou leur téléphone portable, non seulement pour rester en contact les uns avec les autres, mais également comme médium aux fins d'harcéler leurs proches. Bien que les conséquences à long terme de ce phénomène ne puissent pas encore être dépeintes avec précision, un constat s'impose toutefois: beaucoup de jeunes sont confrontés au cyberharcèlement.

La présente publication aborde, dans un premier temps, une approche générale des différentes études qui ont été réalisées sur le cyberharcèlement dans différents pays. La prévention et les solutions à apporter à ce phénomène sont ensuite étudiées dans leur détail. Les qualifications juridiques des actes de cyberharcèlement, et leurs conséquences en droit, ont également été analysées.

Les informations publiées ont donné lieu à la rédaction d'un avis réalisé en collaboration avec diverses organisations, et approuvé par les membres de l'Observatoire des Droits de l'Internet.

Cet avis est amplement commenté dans la deuxième partie de cet ouvrage. Sont également publiées des fiches pratiques destinées aux jeunes et aux adultes (parents ou enseignants) qui ont pour objectif de répondre à cette question : comment peut-on lutter contre le cyberharcèlement ?

