

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts
HES ·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES ·SO//Valais-Wallis

Le cyber harcèlement et les besoins émis par les jeunes victimes

Aline Desales, filière éducation sociale, BAC13
Özlem Acar, filière éducation sociale, BAC13

Martigny, juillet 2016

Remerciements

Tout d'abord, nous adressons un grand merci à Christophe Boulé, directeur de notre Travail de Bachelor, pour ses précieux conseils, ses idées et sa disponibilité.

Ensuite, nous remercions infiniment les neuf jeunes filles qui ont accepté de témoigner de leur expérience. Nous leur sommes très reconnaissantes de nous avoir accordé du temps, mais surtout leur confiance.

Nous adressons aussi un grand merci au directeur du cycle d'orientation de Conthey, M. Gaillard et au directeur de l'établissement de Leytron, M. Terrettaz pour nous avoir aiguillées dans nos interventions et permis d'accéder à leurs élèves. Ils se sont montrés flexibles et accueillants.

Un grand merci aux différents professionnels et experts que nous avons rencontrés et qui ont pu nous apporter beaucoup d'éléments intéressants pour notre travail, ainsi que des visions différentes sur la problématique traitée.

Pour terminer, nous remercions vivement nos parents et amis qui ont passé du temps à corriger nos écrits et adressons aussi nos sincères remerciements à nos proches pour leur soutien, leurs suggestions et leur avis.

Mentions

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteures » et « Nous certifions avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à auteur-e s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. Nous assurons avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche ».

Le cyber harcèlement et les besoins émis par les jeunes victimes

Résumé

L'utilisation des Smartphones et des réseaux sociaux est, à ce jour, très présent dans la vie des jeunes. Avec ce type d'outils, l'auteur n'est pas seulement consommateur mais aussi acteur puisqu'il crée des contenus. Pour les adolescents, ce sont des moyens de créer des liens sociaux et de partager.

Face à l'utilisation accrue des nouvelles technologies, le cyber harcèlement a fait son apparition depuis quelques années dans notre société. Nous sommes dans une phase où les jeunes se sentent experts de ces outils et où la génération antécédente n'est pas suffisamment à l'aise pour concevoir les risques et les problèmes que peut engendrer une utilisation peu contrôlée. Nous avons donc voulu mieux comprendre les enjeux du cyber harcèlement et ses conséquences car malgré les nombreuses instances d'aides et de prévention, ce phénomène reste toujours actuel et encore tabou.

Nous avons essayé de comprendre à travers ces recherches tant ce qui amenait le cyber harcèlement à persister que le silence des jeunes victimes face à cette situation. Le cyber harcèlement est pourtant relevé par de nombreux professionnels du social, de la santé et de l'enseignement mais les pistes d'action ne sont probablement pas assez ciblées sur les besoins des jeunes.

Pour répondre à nos questionnements, nous avons fait le choix d'intervenir au sein de deux cycles d'orientation : Conthey et Leytron et de réaliser neuf entretiens individuels avec des adolescents de 12 à 15 ans. Nous avons utilisé comme méthode : les questionnaires pour établir des statistiques et l'entretien semi-directif afin d'aider les jeunes à s'exprimer tout en leur laissant une liberté dans ce qu'il voulait nous amener.

Ce travail met en évidence les besoins réels des jeunes victimes de cyber harcèlement ainsi que des nouvelles pistes d'action possibles à réaliser sur le terrain.

Mots clefs

Cyber harcèlement / harcèlement / besoin des jeunes / adolescence / prévention / intervention / éducateur social / cycle d'orientation / dynamique du cyber harcèlement / victime / auteur / témoin / conséquences

Table des matières

Remerciements	2
1. Introduction.....	8
1.1. Choix de la thématique	8
1.2. Question de départ, objectifs, hypothèses de départ	10
1.2.1. Question de départ	10
1.2.2. Objectifs.....	10
1.2.3. Hypothèse de départ.....	11
2. Cadre théorique.....	13
2.1. Définitions	13
2.2. La dynamique du harcèlement	17
2.2.1. Les acteurs.....	17
2.2.2. Limite entre vie privée et vie publique	19
2.3. Le cyber harcèlement et la loi.....	20
2.4. L'impact psycho-social du harcèlement et du cyber harcèlement et ses conséquences.....	21
2.5. Le bouc émissaire	25
2.6. Les parents face aux nouvelles technologies	26
2.7. Le cyber espace	26
2.8. Comportements suicidaires et cyber harcèlement	27
2.9. Éléments statistiques	29
2.10. Moyens de prévention	29
2.11. Ressources disponibles	31

3. Méthodologie de recherche 33

- 3.1. Terrain d'enquête et échantillon..... 33
- 3.2. Déroulement des interventions 33
- 3.3. Méthodes de collectes de données 35

4. Résultats et analyse des données..... 38

- 4.1. Déroulement des entretiens 38
- 4.2. Les questionnaires 39
 - 4.2.1. Analyses de données..... 39
 - 4.2.2 Récolte des données dans les CO de Conthey et de Leytron 42
- 4.3. Les entretiens 45
 - 4.3.1. Le rôle des amis dans l'environnement d'une jeune victime de cyber harcèlement. 47
 - 4.3.2. Les liens avec les parents et leurs rôles..... 51
 - 4.3.3. L'importance de la place du jeune dans son milieu scolaire. 57
 - 4.3.4. La pratique d'activités extra-scolaires peut être bénéfique pour les jeunes victimes de cyber harcèlement 64
 - 4.3.5. Le cyber harcèlement et ses conséquences sur un jeune adolescent..... 66
 - 4.3.6. Le besoin des jeunes au moment du cyber harcèlement..... 69
 - 4.3.7. Les possibilités d'aide qu'offre l'établissement scolaire 71

5. Analyse et perspectives professionnelles 73

- 5.1. L'évaluation des buts atteints 73
- 5.2. Le positionnement par rapport à la question de recherche 73
- 5.3. Réponses aux hypothèses de départ 74
- 5.4. Limites du travail 75

5.5. La formulation de propositions concrètes pour le terrain	76
5.5.1. Projets existants.....	77
5.5.2. Propositions concrètes pour le terrain	79
5.5.3. Pistes d'action pour les jeunes	83
5.5.4. Pistes d'action pour les parents	83
5.6. L'émergence de nouveaux questionnements	84
5.7. L'intégration d'une réflexion personnelle	84
5.8. La portée du sujet traité pour le champ professionnel.....	85
6. Processus d'apprentissage	86
6.1. Progression à travers la démarche de réalisation	86
6.2. L'identification des limites de la recherche.....	86
6.3. Le bilan professionnel, personnel et méthodologique	87
6.3.1. Bilan professionnel.....	87
6.3.2. Bilan personnel	87
6.3.3. Bilan méthodologique.....	88
7. Conclusion	89
8. Sources bibliographie.....	91
8.1. Ouvrages	91
8.2. Documents PDF et livres en lignes	91
8.3. Travail de Master	93
8.4. Sites :.....	94
9. Annexes	98
9.1. Demande auprès des CO	98
9.2. Questionnaires distribués dans les CO.....	100

9.3. Canevas d'entretien	102
9.4. Retranscription d'un entretien	107
9.5. Autorisation parentale.....	129

1. Introduction

1.1. Choix de la thématique

Nous nous sommes intéressées à la problématique du cyber harcèlement car c'est un sujet d'actualité qui demande à être traité. Or, tout comme le harcèlement scolaire, le cyber harcèlement demeure largement invisible et ignoré et constitue un domaine dans lequel il s'impose d'agir rapidement.¹

Suite à nos expériences professionnelles avec des jeunes, nous souhaitons en savoir davantage sur eux et sur les impacts de leur environnement sur leur développement, notamment en nous penchant sur leurs relations avec leurs pairs et leur famille. Les interactions entre eux sur les réseaux sociaux sont une source d'information importante pour la compréhension du phénomène.

Nous avons vécu toutes les deux une expérience similaire se déroulant dans les écoles primaires de Martigny où l'on accueillait des jeunes âgés de 7 à 11 ans. Nous avons été confrontées à une jeune victime de harcèlement sur WhatsApp. Cet enfant vivait très mal la situation dans laquelle il se trouvait et ne savait pas comment en parler à ses parents et aux professeurs afin que cela cesse. Il a finalement expliqué sa situation avec difficulté à une médiatrice afin de trouver une solution pour que le harcèlement s'arrête. Lors de nos interventions, un second enfant nous a expliqué comment plusieurs personnes avaient constitué un groupe afin de rejeter une personne de leur classe par l'intermédiaire d'un groupe WhatsApp ainsi qu'un groupe Facebook.

Ces diverses situations vécues durant nos interventions nous ont interpellées et surprises. La prise de conscience que ces problèmes se posent déjà à de tout jeunes enfants et ne sont pas suffisamment bien traités nous a laissé de nombreuses interrogations. Nous supposons que la présence de travailleurs sociaux dans les écoles serait utile pour gérer les situations de ce type et pour sensibiliser les jeunes aux différentes problématiques liées au cyber harcèlement.

En effectuant ce travail, nous étions des intervenantes extérieures à l'école. De ce fait, les élèves se sont confiés plus facilement et de nombreux sujets ont été abordés lors de nos interventions. La collaboration du travailleur social – non membre du corps enseignant – avec les écoles serait probablement un moyen favorable à la sensibilisation et au repérage des jeunes touchés par le cyber harcèlement.

Nous avons vécu, lors de notre propre passage au cycle d'orientation, une expérience marquante. Une fille de notre âge a été victime de cyber harcèlement. Une photo d'elle nue a circulé de nombreuses fois sur les réseaux

¹http://www.iukb.ch/fileadmin/iukb/publications/Harcelement_entre_pairs_2013.pdf#page=26

sociaux. Tout le monde était contre elle à l'intérieur de l'école. Peu de temps après, nous avons appris qu'elle avait tenté de se suicider.

Nous avons choisi de nous pencher plus spécifiquement, dans le cadre de ce travail de recherche, sur la tranche d'âge de 13 à 15 ans, car cette période est un moment critique pour les adolescents, notamment à l'école.

« L'éducation permet de cultiver des talents, de gagner un esprit critique, de renforcer des connaissances, etc. Cependant ce milieu est notamment un lieu où de nombreux enfants sont bousculés, battus, intimidés, insultés ou victimes d'autres violences ».²

Nous voulons connaître l'ampleur du cyber harcèlement dans les cycles d'orientation afin de mieux cerner ce phénomène.

Le cyber harcèlement est devenu à ce jour une source de soucis additionnels à travers les messages informatiques, les réseaux sociaux ou le téléphone portable. Nous nous sommes interrogées sur la manière dont des professionnels externes pourraient intervenir dans le cadre scolaire. Après diverses recherches, nous nous sommes demandé s'il était plus judicieux de passer par la prévention, l'éducation et la sensibilisation afin de responsabiliser chacun des acteurs et agir sur du long terme, plutôt que par un contrôle et des solutions orientées vers les sanctions.

On peut lire sur le site Internet de l'institut universitaire Kurt Bösch que « Le cyber harcèlement est un réel problème social car il touche en moyenne 1 enfant sur 14 en Suisse ».³ C'est pourquoi ce sujet nous interpelle, car nous avons un intérêt particulier pour cette population et nous souhaitons amener de nouvelles approches du cyber harcèlement lors de notre future vie professionnelle.

Durant notre formation HES, nous avons participé à un cours d'information sur l'association « Pars pas », à l'occasion duquel nous avons abordé spécifiquement le thème du suicide. Les intervenants nous ont fait part des nombreux éléments déclencheurs de l'acte suicidaire, dont le cyber harcèlement. Nous avons également suivi dans le Bloc G, durant notre deuxième année de formation, un séminaire portant sur le suicide, qui nous a permis d'approfondir nos connaissances et d'avoir une idée sur les interventions possibles. Grâce à ces différents cours, nous avons toutes les deux une idée plus précise de la problématique du suicide.

Nous avons également choisi ces thématiques car nous constatons que le suicide reste un sujet tabou dans notre société. Il n'est pas ouvertement traité, et les mesures de prévention sont peu nombreuses dans les écoles.

² http://www.iukb.ch/fileadmin/iukb/publications/Harcelement_entre_pairs_2013.pdf

³ <http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/logement-et-securite-publique/police-de-lausanne/prevention/jeunesse/nouveaux-medias/cyberharcelement.html>

1.2. Question de départ, objectifs, hypothèses de départ

1.2.1. Question de départ

Comme évoqué ci-dessus, notre intérêt se porte en particulier sur le cyber harcèlement ainsi que les idées suicidaires. C'est pourquoi notre questionnement de départ est le suivant : « Quel est le profil des jeunes victimes de cyber harcèlement et en quoi le cyber harcèlement influence-t-il les comportements suicidaires ? »

Nous considérons qu'il est important de savoir s'il existe un profil type de victimes afin de mieux les repérer et ainsi leur apporter une attention privilégiée.

De plus, même si le cyber harcèlement peut représenter un facteur décisif de passage à l'acte, il serait inexact de le considérer comme étant la seule explication du suicide. C'est pour cette raison que nous nous interrogeons sur le lien entre le cyber harcèlement et les comportements suicidaires.

1.2.2. Objectifs

Connaître les différences et les similitudes entre le harcèlement et le cyber harcèlement et leurs impacts.

Pour réaliser cet objectif, nous serons amenées à effectuer des recherches d'ouvrages et d'articles scientifiques. Nous nous tournerons également vers diverses associations pour obtenir des informations sur le harcèlement et le cyber harcèlement.

Vérifier s'il existe des liens significatifs entre les idées suicidaires, le harcèlement et plus particulièrement le cyber harcèlement.

Pour atteindre cet objectif, nous rencontrerons la direction du cycle d'orientation de Martigny afin de présenter notre projet. Notre but est de nous entretenir avec des jeunes de 13 à 15 ans qui ont été victimes de manière directe ou indirecte de cyber harcèlement afin de connaître les enjeux de ce phénomène et les expériences vécues par les adolescents. Pour ce faire, nous rédigerons des feuilles d'informations que nous distribuerons dans les classes lors de notre passage. De plus, l'appui d'ouvrages scientifiques ainsi que de témoignages nous permettront de vérifier s'il existe réellement des liens directs entre les comportements suicidaires et le cyber harcèlement.

Identifier les moyens de prévention déjà mis en place pour les jeunes de 13 à 15 ans.

Lors de nos interventions dans les écoles primaires au sein du module E8, un de nos objectifs était de traiter des sujets comme la violence et la discrimination. Nous avons constaté qu'une brève intervention de prévention peut avoir un impact important sur les élèves. Lorsque nous avons introduit le sujet du racisme, les jeunes ont réagi et ont pris conscience de leurs actes. Nous avons également remarqué que les problématiques telles que le harcèlement ou la violence psychique apparaissent déjà à l'école primaire.

Cependant, notre Travail de Bachelor ciblant le cyber harcèlement et les comportements suicidaires, nous nous sommes intéressées à la population des cycles d'orientation, plus concernée par la thématique du suicide. Nous trouvons important de traiter un phénomène – le cyber harcèlement – qui se passe non seulement dans l'enceinte de l'école, mais qui persiste en grande partie en dehors de celle-ci. Les écoles prennent de plus en plus conscience du rôle qu'elles ont à jouer dans la prévention de cette problématique. Toutefois, il n'est pas facile pour les enseignants de créer un espace afin de sensibiliser les élèves.

Pour identifier ce qui est déjà mis en place au niveau de la sensibilisation au cyber harcèlement, nous questionnerons les différentes associations au sujet de leur rôle préventif ainsi que le cycle d'orientation de Martigny sur leurs interventions. À l'intérieur du cycle d'orientation, nous prendrons contact avec le ou la médiateur-trice de l'école ainsi qu'avec le directeur dans le but de savoir ce qui est déjà établi en lien avec le harcèlement et le cyber harcèlement.

Identifier les causes pour lesquelles le/la jeune victime de cyber harcèlement a de la difficulté à confier sa situation.

Afin de réaliser notre objectif, nous nous documenterons à l'aide d'ouvrages scientifiques qui nous permettront de nous faire une idée sur le sujet. Des entretiens avec les jeunes étofferont nos recherches sur les causes de leur silence. La littérature nous ayant appris que la honte est un des impacts du cyber harcèlement, nous aimerions savoir ce qui permettrait aux jeunes de sortir de cette culpabilité et d'oser révéler leur problème. Les entretiens que nous mènerons avec les jeunes nous permettront de récolter ces informations.

À partir des entretiens que nous mènerons dans les écoles, nous analyserons les besoins des jeunes victimes de cyber harcèlement et les outils nécessaires afin de leur permettre de s'exprimer plus facilement.

Pour atteindre cet objectif, nous nous informerons sur les méthodes déjà mises en place dans les écoles afin que les jeunes puissent s'exprimer sur leurs difficultés. Les entretiens nous permettront notamment de vérifier auprès des adolescents leurs besoins réels.

Il sera alors essentiel d'identifier leurs attentes face à cette problématique, leurs connaissances à propos de ce sujet et ce dont ils auraient besoin pour se confier davantage.

1.2.3. Hypothèse de départ

Les auteurs de cyber harcèlement se tournent davantage vers des jeunes peu entourés par leurs pairs et leur famille.

Le coaching parental est primordial. C'est un des aspects que nous allons développer afin d'analyser s'il y existe un lien avéré entre la présence parentale et les risques plus ou moins élevés d'être victime de cyber harcèlement.

Selon A. Lecrubrier, journaliste dans le secteur de la santé, « le harcèlement peut arriver dans n'importe quel groupe dès le moment où la personne se différencie du groupe. [...] On retrouve des points communs entre l'auteur et la victime ». ⁴ Dans notre travail, il sera important d'observer quels sont ces points communs et de déterminer si la présence des pairs et de la famille joue un rôle auprès du jeune dans le risque de devenir victime de cyber harcèlement.

L'impact du cyber harcèlement est plus grand que celui du harcèlement.

Les impacts du cyber harcèlement et ceux du harcèlement ont de nombreux points communs. Cependant, nous pouvons penser que le cyber harcèlement a un impact plus grand en raison de l'anonymat ou de la falsification de l'identité de l'auteur et des témoins, de la présence des nouvelles technologies, de la supervision plus difficile et de la rapidité de la transmission des informations.

Les jeunes connaissent peu les différentes propositions d'aide face au cyber harcèlement.

Après nos entretiens avec de jeunes victimes scolarisées au sein du cycle d'orientation, nous confirmerons ou non cette hypothèse. Pour ce faire, nous questionnerons les adolescents sur ce qu'ils connaissent comme aide face au cyber harcèlement.

⁴ <http://francais.medscape.com/voirarticle/3600296>

2. Cadre théorique

2.1. Définitions

La racine « cyber »:

« La racine "cyber" provient du mot cybernétique qui avait été formé en français en 1834 pour désigner la "science du gouvernement", à partir du grec *kubernêtiké*, signifiant diriger, gouverner. Ce terme a été repris par Norman Wiener en 1948 aux États-Unis et a donné naissance à la cybernétique. Depuis lors, le préfixe cyber définit les traitements automatiques réalisables par des techniques informatiques et de télécommunication. Ainsi, un cybernaute est une personne qui se déplace, qui *surfe* dans le cyber espace ». ⁵

Le harcèlement :

Le harcèlement peut être une forme de maltraitance physique ou morale. Marie-France Hirigoyen, psychanalyste, définit le harcèlement moral comme une

« conduite abusive qui se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des gestes, des actes, des écrits pouvant porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne ». ⁶

« On parle de harcèlement quand une ou plusieurs personnes éprouvent du plaisir à utiliser leur pouvoir pour maltraiter de façon répétitive et constante une ou plusieurs autres personnes ». ⁷ Le but principal du harcèlement est de nuire à la personne visée en la blessant physiquement et psychologiquement et de lui faire éprouver humiliation, frayeur et désarroi.

Dans le harcèlement il y a une dynamique de pouvoir regroupant harceleur, victime et témoins.

Selon Peter K. Smith, cité par Bellon et Gardette, « le harcèlement est usuellement défini comme une forme de comportement agressif, caractérisé par la répétition et par l'abus de pouvoir ». ⁸

Comme le décrit Dan Olweus, lui aussi cité par Bellon et Gardette, « un élève est victime de harcèlement dès qu'il est exposé, de façon répétée et à long terme, à des actions négatives de la part d'un ou plusieurs autres élèves ». ⁹ Les

⁵ GHERNAOUTI-HELIE, S. (2009). *La cyber criminalité, Le visible et l'invisible*. Lausanne : Edition Presses polytechniques et universitaires romande, p. 68

⁶ HIRIGOYEN, M.-F. (1998). *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*, France : Edition La Découverte & Syros, p. 55

⁷ SAINT PIERRE, F. (2013). *Intimidation, harcèlement, ce qu'il faut savoir pour agir*. Montréal : Edition du CHU Sainte-Justine, p. 19

⁸ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *Harcèlement et cyber harcèlement à l'école : une souffrance scolaire*, Paris : Edition ESF, p. 18

⁹ *Ibid*, p. 18

actions négatives peuvent être des mots comme des menaces, des taquineries, etc. Une action peut être négative à partir du moment où quelqu'un frappe, pousse ou pince, c'est-à-dire lorsqu'il y a contact physique. Les actions négatives peuvent être également des grimaces, des gestes obscènes ou le refus d'accéder aux souhaits d'autrui. La répétition de petites choses anodines et provoquées de façon isolée passe souvent inaperçue aux yeux des enseignants. Certains harceleurs agissent de manière furtive, lançant leur attaque en faisant rire les autres sans se faire remarquer.

Afin de répondre à notre question de recherche, il est essentiel d'aborder les effets du harcèlement sur le jeune et de mettre l'accent sur les pensées et les gestes suicidaires. Nous allons alors définir les différentes sortes de harcèlement telles que le harcèlement moral, physique, relationnel ou social ainsi que le cyber harcèlement.¹⁰

Le harcèlement moral :

« C'est un type de violence – verbale, psychologique et symbolique. Il existe 3 types de harcèlement moral :

- Le harcèlement verbal : insultes répétées
- Le harcèlement émotionnel : humiliation, chantage
- Le harcèlement sexuel : provocations sexuelles verbales, gestes déplacés

Cela peut être l'utilisation de surnoms dévalorisants, des moqueries, insultes, menaces, des humiliations, du chantage, la propagation de fausses rumeurs, des pratiques de discrimination, d'exclusion et la mise à l'écart ».¹¹

Le harcèlement physique :

« Cette forme de violence se manifeste par des coups, pincements, tirage de cheveux, des bousculades, jets d'objets, des bagarres organisées par un ou plusieurs harceleurs, des vols, des dégradations de matériel scolaire ou vêtements, des enfermements dans une pièce, des violences à connotation sexuelle, des jeux dangereux effectués sous la contrainte ».¹²

¹⁰ SAINT PIERRE (2013), *op. cit.*

¹¹*Ibid*, p. 21

¹²<http://www.agircontrelharcelementalecole.gouv.fr/quest-ce-que-le-harcelement/reconnaitre-le-harcelement/quelles-sont-les-differentes-formes-de-harcelement/?output=pdf>

Le harcèlement relationnel ou social :

Cela consiste en des manœuvres visant à causer le rejet et l'exclusion d'un jeune. C'est en dénigrant son image, en l'humiliant devant les autres ou, de manière indirecte, en faisant circuler de fausses rumeurs ou des diffamations à son sujet.¹³

Le cyber harcèlement et cyber bullying :

« Le cyber harcèlement est une forme de harcèlement entre élèves qui se déroule en dehors des murs de l'école dans l'espace numérique ».¹⁴

Smith et ses collègues (2008) définissent le cyber harcèlement comme « un acte agressif, intentionnel perpétré par un individu ou un groupe d'individus au moyen de formes de communication électroniques, de façon répétée à l'encontre d'une victime qui ne peut facilement se défendre seule ».¹⁵

Vandebosch et Van Cleemput (2008) proposent cinq critères qui doivent être satisfaits pour qu'un acte puisse être qualifié de cyber harcèlement :¹⁶

1. Intention de blesser.
2. Agir par des actions répétitives et négatives en ligne et hors ligne.
3. Manifestation d'une relation caractérisée par un déséquilibre des forces (force physique, âge).
4. Apparaître dans le contexte de groupes sociaux (hors ligne) existants.
5. Cibler un seul individu.

Nous retrouvons différentes formes de cyber harcèlement. Selon Bellon et Gardette, Nancy Willard est l'auteure qui a effectué le premier essai de classification des différents types de cyber bullying.¹⁷ Afin de comprendre au mieux ses propos, il est important de distinguer les termes tels que cyber harcèlement (cyber mobbing) et la cyber intimidation (cyber bullying).

La plupart du temps, les deux notions sont traitées comme des synonymes. Certaines distinctions sont mises en évidence dans le milieu scientifique et découlent directement de la terminologie. Dans le mot anglais « bullying », l'accent est mis sur l'action, il signifie brimer, rabaisser, tyranniser, dénigrer ou faire souffrir autrui. Dans le terme « mob », c'est le déséquilibre entre la victime

¹³SAINT PIERRE (2013), *op. cit.*

¹⁴<http://www.fapeo.be/wp-content/uploads/2014/05/1-15-2014-Cyberharcèlement.-pdf>

¹⁵SMITH et al., cités dans BLAYA, C. (2013). *Les ados dans le cyberespace, Prises de risque et cyber violence*. Bruxelles : Edition De Boeck Supérieur, p. 34

¹⁶ VANDEBOSCH et VAN CLEEMPUT (2008), cités dans BLAYA, C. (2013), *op. cit.*, p. 34

¹⁷ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *op. cit.*

et les auteurs qui est placé au premier plan. Ce mot signifie bande, clique, populace et gang.¹⁸

Les modes de harcèlement varient selon le sexe de la personne. Les garçons utilisent souvent les brimades physiques, alors que les filles font courir des rumeurs et isolent leur victime.¹⁹

Une distinction supplémentaire est faite par rapport au contexte des actes : le terme mobbing est plus souvent utilisé dans le milieu du travail, alors que bullying est plus employé dans le contexte scolaire. Quant à la Prévention Suisse de la Criminalité, elle se limite en règle général au terme de cyber harcèlement (cyber mobbing) qui est le terme le plus souvent usité en Suisse.²⁰

Nancy Willard distingue sept principales formes de cyber bullying :²¹

Flaming : utilisé le plus souvent sur les réseaux sociaux ou par messagerie instantanée. Consiste en de courts échanges très violents chargés d'insultes vulgaires entre plusieurs personnes.

Harassement : envoi répété de messages offensifs et violents. Ce qui le distingue du flaming, c'est son caractère très fortement répétitif.

Denigration : moyens par lesquels on tente de nuire à la réputation d'une personne par la diffamation, les ragots, les rumeurs et, par là même, de bouleverser sa relation avec ses amis. On la trouve dans ce que l'on nomme les « hate sites », c'est-à-dire des blogs et des pages Facebook.

Impersonation ou masquerade : usurpation d'identité à des fins malveillantes. Cela consiste à emprunter le pseudonyme de quelqu'un pour lancer des insultes à une autre personne et donc à faire punir celui ou celle dont l'identité a été usurpée.

Outing ou trickery : divulguer publiquement des renseignements intimes ou confidentiels. Il peut s'agir de la communication d'un secret ou de la transmission de documents embarrassants sans l'accord de l'intéressé. La forme la plus dangereuse est le « sexting », c'est-à-dire la diffusion de photographies dénudées ou à caractère sexuel.

Exclusion : cette forme de cyber harcèlement consiste à mettre à l'écart volontairement une personne d'un groupe sur les réseaux sociaux ou sur les sites de jeux en ligne.

¹⁸ BLAYA, C. (2013), *op. cit.*

¹⁹ <https://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2009-4-page-82.htm>

²⁰ <http://news.skppsc.ch/2012/02/02/faq-existe-il-une-difference-entre-cyberharcèlement-cybermobbing-et-cyberintimidation-cyberbullying/>

²¹ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *op. cit.*

Cyberstalking : ne pas laisser un moment de paix à quelqu'un en multipliant les envois de messages injurieux ou la diffusion de photographies gênantes. Elle est fréquemment utilisée suite à une rupture amoureuse.

Dans le cyber harcèlement, il existe également le « happy slapping » qui n'a pas été nommé par l'auteur ci-dessus. Ce terme, traduit par vidéo-lynchage, consiste à photographier ou à filmer une scène d'agression en la diffusant ensuite par différents moyens de communication. Le terme s'applique à divers types de gestes allant de la simple vexation aux violences les plus graves, y compris les violences sexuelles.

Le harcèlement diffère également de l'intimidation dans le sens où il s'agit d'une forme de discrimination.

Selon les lois canadiennes, l'intimidation devient du harcèlement lorsqu'un individu accorde un traitement différent ou un mauvais traitement en raison des caractéristiques suivantes :²²

- Âge
- Race (couleur de peau, traits du visage)
- Origine ethnique (culture, lieu de résidence, mode de vie, habillement)
- Religion (croyances religieuses)
- Sexe
- Orientation sexuelle (personnes LGBT [Lesbiennes, gays, bisexuelles et transsexuelles])
- Situation familiale (famille monoparentale, famille adoptive, belle-famille, famille d'accueil, famille composée d'un parent non biologique ou famille de parents de même sexe)
- Situation matrimoniale (célibataire, légalement marié, conjoint de fait, veuf ou divorcé)
- Handicap physique ou mental (maladie mentale, trouble d'apprentissage, personne en fauteuil roulant)

2.2. La dynamique du harcèlement²³

2.2.1. Les acteurs

Le harceleur, la victime et les témoins forment à eux trois cette dynamique. Lorsqu'ils sont réunis, le harcèlement va fonctionner et former un piège redoutable pour la victime. Si rien ne vient arrêter ces actes, le harceleur poursuit la surenchère. Ainsi, la situation a tendance à s'amplifier et cela peut déboucher sur des comportements violents.

²² <http://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/prevention-de-la-violence-et-de-l-intimidation/educateurs/prevention-de-l-intimidation-et-du-harcelement/definir-l-intimidation-et-le-harcelement>

²³ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *op. cit.*

La victime peut avoir différentes réactions comme le silence, le repli sur soi ou la honte. Elle a tendance à s'isoler et à ne parler à personne de sa souffrance au lieu d'aller chercher de l'aide. Les témoins jouent également un rôle dans cette dynamique.

Il y a trois sortes de témoins : les supporteurs, les outsiders et les défenseurs. Les supporteurs représentent un soutien important au harceleur par des rires, des gestes encourageants ou de simples attroupements comme voyeurs. Ils renforcent le harcèlement. Les outsiders restent en arrière sans se positionner. Leur silence peut devenir synonyme d'approbation. Ils ne savent pas quel parti prendre. Cette catégorie regroupe la plus grande partie des témoins. Finalement, les défenseurs réconfortent la victime, la défendent ou essaient d'arrêter l'agression. Le harcèlement évoluera de façon différente selon la réaction des témoins.

Les enfants témoins sont très nombreux à être exposés à ces situations. Le problème du harcèlement concerne donc l'ensemble des jeunes et les différents types de témoins contribuent et participent d'une certaine manière à la dynamique du harcèlement. Il est par ailleurs reconnu que les témoins sont affectés par cette exposition à ces situations et qu'ils en subissent des impacts négatifs.

Des recherches sur le harcèlement à l'école ont permis d'observer certains traits caractéristiques que l'on retrouve chez les principaux protagonistes du harcèlement scolaire. En ce qui concerne les harceleurs, ils sont, en règle générale, assez peu portés à l'empathie. Ils parviennent à s'imposer au sein d'un groupe et savent repérer les travers de leurs camarades afin de les manipuler. Pour leur part, les victimes – même s'il est difficile d'en dresser un profil type – sont souvent isolées au sein de leur classe ou de leur établissement. Il est tout de même important de préciser que la dynamique du harcèlement diffère de celle du cyber harcèlement.²⁴

Depuis le milieu des années 1990, l'avocate américaine Parry Aftab s'est spécialisée dans les questions juridiques liées à l'usage d'Internet. Elle est également à l'origine de plusieurs sites Internet consacrés à la prévention du « cyberbullying ». Selon elle, il existe plusieurs profils de cyber harceleurs. Nous ne décrivons pas ces différents types de façon détaillée, car cela n'entre pas dans le cadre de notre travail, mais nous trouvons intéressant d'en souligner certaines caractéristiques générales. Souvent, les cyber harceleurs sont des élèves qui sont déjà impliqué dans du harcèlement ordinaire et se servent, pour prolonger leurs agressions, des nouvelles technologies de communication. Ils ne dissimulent pas leur identité. Leurs attaques sont directes et brutales et ils n'agissent pas seuls. Leurs caractéristiques sont un manque d'empathie, un goût prononcé pour la moquerie, une volonté de dominer et d'avoir une emprise sur le groupe. Il arrive également que certains jeunes au

²⁴ *Ibid.*

comportement par ailleurs tout à fait adéquat se métamorphosent le soir face à leur ordinateur et se livrent sur Internet à des pratiques qu'ils s'interdiraient dans la vie réelle. L'anonymat les désinhibe et les conduit à un changement radical de comportement. Comme le formule Platon dans *La République* : « Si le meilleur des hommes disposait tout à coup du pouvoir de se rendre invisible, pendant combien de temps resterait-il vertueux ? »²⁵

2.2.2. Limite entre vie privée et vie publique

Un travail pourrait se faire dès l'école primaire et à l'intérieur des cycles d'orientation avec l'aide des enseignants sur les bornes séparant la vie privée de la vie publique. Dans de nombreux cas, les adolescents se servent des réseaux sociaux comme s'il s'agissait d'espaces privés. Certains livrent des confidences, d'autres publient des informations très personnelles comme des photos ou des vidéos. Un grand nombre oublie complètement les paramètres de confidentialité.

Selon l'étude JAMES, réalisée à propos du réseau MySpace – sur lequel il a été observé que plus de la moitié des adolescents faisaient figurer des photographies d'eux-mêmes, de leurs proches, etc. –, un tiers des jeunes de l'échantillon donnaient également le nom exact de leur école, leur adresse électronique, voire leur numéro de téléphone.²⁶

Ces informations constituent un risque non négligeable pour l'adolescent, dont les données personnelles peuvent être utilisées par les harceleurs. L'école pourrait intervenir afin de clarifier les choses et de susciter une réflexion sur ce qu'est la vie privée, sa définition et ce qu'elle englobe.

Cette étude a été menée par rapport au réseau MySpace, mais beaucoup d'informations personnelles sont également diffusées sur Facebook, Instagram et Twitter, notamment, réseaux largement utilisés aujourd'hui par les jeunes.

Une précision importante est à apporter. La chercheuse américaine Danah Boyd, qui pose très clairement le problème dans plusieurs de ses articles, affirme avoir observé à de nombreuses reprises que les jeunes gens se montraient irrités lorsque, durant une séance de sensibilisation, les enseignants montraient tout ce qu'ils pouvaient trouver au sujet des élèves sur Internet. Danah Boyd observe qu'un profond malentendu semble exister entre adultes et adolescents. Pour les adultes, ce qui est publié sur le Web est visible par tous, c'est-à-dire que cela est public, alors que pour les adolescents, cela reste de l'ordre de l'intimité. Si les adultes citent les données des adolescents vues sur Internet, ceux-ci considèrent cela comme un manque de respect vis-à-vis de

²⁵ PLATON (1995). *La République*. Paris : Librairie Garnier Frères, p. XXXV

²⁶https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2014/Rapport_JAMES_2014.pdf

leur intimité, alors que les adultes estiment que les adolescents ne protègent pas suffisamment leur vie privée.²⁷

2.3. Le cyber harcèlement et la loi²⁸

L'Europe s'est mobilisée face au cyber espace qui est devenu un nouveau territoire d'interactions entre les individus et qui nécessite donc, comme tout autre espace, un cadre juridique et législatif. L'Union européenne, consciente de ce besoin, s'est mobilisée à divers niveaux afin d'assurer davantage de sécurité pour tous.

Dans les années 2000, le Parlement européen a cherché à poser un cadre et a élaboré la Convention du Conseil de l'Europe contre la Cybercriminalité, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2004. Suite à cela, les usages et les comportements dans le cyber espace ont évolué, c'est pourquoi la convention méritait d'être actualisée.

En 2007, une convention européenne a été signée pour un usage des téléphones mobiles plus sûr pour les jeunes. Les prestataires de téléphonie mobile se sont engagés à lutter contre les contenus illégaux et à faciliter les procédures de signalement.

En 2009, les principaux fournisseurs de réseaux sociaux en Europe ont signé la charte « Principes pour des réseaux sociaux plus sûrs pour l'Union européenne ». Ainsi, au niveau européen, des mesures ont été prises afin d'accroître la protection des jeunes en rendant une téléphonie mobile et un Internet plus sûr. Le réseau « Pour un Internet plus sûr » a obtenu des résultats positifs et a été renouvelé pour 2009-2013. Trente pays européens ont adhéré au réseau ainsi que l'Australie, les États-Unis et l'Argentine.

La « Stratégie européenne pour un Internet mieux adapté aux enfants » oriente l'action sur quatre axes :²⁹

1. Proposer des contenus de qualité mieux adaptés aux jeunes.
2. Une plus grande sensibilisation et responsabilisation des usagers.
3. Créer un environnement en ligne sûr pour les enfants. C'est-à-dire que les entreprises devront proposer un système de signalement simple et plus efficace pour les enfants mais aussi pour les parents en termes de paramètres de sécurité. De plus, les entreprises devront diminuer la diffusion de messages incitant à la consommation.
4. Faciliter et améliorer les possibilités de signalement et leur prise en compte pour lutter contre l'exploitation sexuelle et les abus à l'encontre des mineurs.

²⁷ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *op. cit.*

²⁸ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2011). *Prévenir le harcèlement à l'école*. Paris : Edition Fabert.

²⁹ BLAYA, C. (2013), *op. cit.*

Comment le harceleur peut-il être retrouvé ?³⁰

La porte d'entrée pour rechercher le harceleur est le dépôt d'une plainte de la victime. La police commencera alors l'enquête afin de le retrouver. Cependant, les cas de pornographie ou de pédophilie ne nécessitent pas de dépôt de plainte : le département cantonal du secteur pédopornographie détecte ce type de problème et le signale d'office. Dans le cas du sexting, la police a besoin d'une plainte pour pouvoir investiguer.

Sur la base d'une plainte, l'inspecteur a différentes façons de procéder selon le cas. Nous avons eu un entretien téléphonique avec un inspecteur qui nous a expliqué que les recherches étaient plus ou moins difficiles en fonction de la méthode de harcèlement et du support (e-mail, WhatsApp, Facebook). L'inspecteur a la possibilité, avec l'autorisation de la victime, d'entrer sur son ordinateur et sur ses comptes de réseaux sociaux afin de regarder ses historiques et remonter jusqu'au harceleur. Dans les cas les plus simples, il peut également retrouver le harceleur grâce à son adresse I.P ou son numéro de téléphone.

La police est rapidement limitée dans ses recherches car les juges ne débloquent pas de fonds pour effectuer des recherches plus avancées. Le canton a cependant d'autres programmes, plus coûteux, à sa disposition, pour remonter à la source.

Quelles sanctions sont mises en place lors de cyber harcèlement ?³¹

La justice des mineurs joue avant tout un rôle éducatif. Le juge détermine la sanction selon la situation, par exemple des travaux d'intérêt général, une participation à un cours de prévention, etc. En cas de récidive, cela signifie que le jeune est plus vulnérable et qu'il faut mettre en place d'autres mesures. Des éducateurs, psychologues ou autres professionnels peuvent être mandatés pour accompagner ce jeune.

2.4. L'impact psycho-social du harcèlement et du cyber harcèlement et ses conséquences

Être victime de harcèlement provoque chez les jeunes beaucoup de détresse et génère des changements de comportement. Ces changements devraient amener l'entourage, que ce soit au sein de l'école ou dans la famille, à se questionner sur ce que l'enfant vit.³² Certains comportements cités ci-dessous peuvent mettre sur la piste d'un harcèlement ou cyber harcèlement :³³

- Réticence de l'enfant au moment de partir à l'école, ainsi que sa réticence à prendre part à une activité sportive et de loisir.

³⁰ Entretien téléphonique avec un inspecteur de police du Valais

³¹ Entretien téléphonique avec Brigade de la jeunesse à Lausanne

³² BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2011), *op. cit.*

³³ SAINT PIERRE, F. (2013), *op. cit.*

- Baisse des résultats scolaires et de motivation.
- Réticence à parler de ce qu'il vit durant ses activités scolaires, parascolaires ou sociales.
- Des signes de tristesse, d'isolement (reste en retrait dans sa chambre).
- Perte d'intérêt pour les choses ou les activités qu'il aimait.
- Discours dévalorisant à son sujet, perte d'appétit.
- Des manifestations d'anxiété comme des craintes vis-à-vis de certaines situations, des maux de ventre, de tête, troubles du sommeil avec cauchemars ou d'autres douleurs physiques.

Les impacts du harcèlement et du cyber harcèlement sur les victimes sont souvent le silence et le repli sur soi. Ils ne parlent à personne de leur souffrance et s'enferment dans le silence. Le harcèlement et le cyber harcèlement amènent la personne à éprouver un sentiment de honte car elle pense que si elle se fait harceler, c'est sûrement en partie de sa faute.

Ci-dessous, nous développons les différents impacts psycho-sociaux.³⁴

Honte

La honte est l'un des premiers sentiments éprouvés par la victime. Le harceleur cherche effectivement à dominer sa victime en l'humiliant. Le sentiment de honte est d'autant plus fort lorsque les faits se produisent sous les yeux de témoins. Le fait de ressentir de la honte amène le jeune à se cacher et à se taire de façon à ce que personne ne sache rien. Ce sentiment très pénible est vécu en secret, de l'intérieur, et est susceptible d'engendrer des états dépressifs. Ainsi, l'un des besoins fondamentaux de la victime est de ressentir du respect et de se sentir valorisé lorsqu'il prend la parole.

Culpabilité

Le sentiment de culpabilité est prononcé chez la victime de harcèlement. Bien qu'elle ne soit pas responsable de la situation, elle a tendance à penser qu'elle y a contribué d'une manière ou d'une autre, que ce soit par son comportement, par un trait de sa personnalité ou par une caractéristique physique. Le jeune en vient à se sentir coupable d'être simplement lui-même car c'est sur cette base qu'il est ciblé et attaqué. Il aura donc de la peine à dénoncer la situation car il se sent lui-même fautif, ce qui le laisse dans un état d'impuissance et avec une image dévalorisée de lui-même. Ce sentiment de culpabilité de la victime accentue le pouvoir du harceleur.

Impuissance

L'enfant est également susceptible d'éprouver un sentiment d'impuissance car il ne parvient pas à reprendre le contrôle sur ce qui lui arrive. Ce sentiment est amplifié par le fait qu'il ne sait pas comment agir pour modifier le cours des choses. Il se sent également impuissant face à cette situation lorsque sa

³⁴ Ibid.

demande d'aide ou sa tentative de dénoncer ou de se défendre échoue. Ce sentiment est aussi éprouvé par les victimes de violence qui sentent qu'elles n'ont aucun pouvoir et dont l'estime personnelle est fortement affectée.

Le sentiment d'impuissance peut être renforcé par le degré de violence du harceleur ou si les paroles de la victime ne sont pas crues. Cela peut engendrer chez l'enfant une insécurité susceptible d'affecter d'autres sphères de sa vie et l'amener à se sentir impuissant et incompetent dans diverses situations qui ne sont pas liées directement au harcèlement qu'il subit.

Anxiété

Les jeunes victimes de harcèlement présentent souvent des symptômes d'anxiété. Elles ont effectivement un grand nombre de raisons d'éprouver de la peur. Celle-ci est provoquée par les menaces du harceleur et l'anticipation de nouvelles agressions. Comme mentionné ci-dessus, la victime a également peur, en dénonçant son harceleur, de ne pas être crue, d'être elle-même jugée et punie, de perdre l'affection des autres ou de provoquer une cascade de conséquences négatives. C'est pourquoi les peurs, frayeurs, craintes et angoisses sont présentes dans les réactions d'anxiété. Les jeunes qui souffrent d'anxiété sociale ont beaucoup de difficulté à s'intégrer. Ils deviennent alors des victimes potentielles.

Chez les enfants et adolescents, l'anxiété peut se manifester à travers différents symptômes comme l'expression verbale de craintes devant des situations, des tentatives directes ou indirectes pour les éviter, de l'irritabilité, des changements d'humeur, de l'agitation, des difficultés de concentration, des troubles du sommeil, des maux physiques tels que les maux de tête, des maux de ventre et des sensations physiques inconfortables comme des bouffées de chaleur, des palpitations ou des étourdissements.

Comportements dépressifs

La souffrance de l'enfant victime de harcèlement se manifeste souvent par des comportements dépressifs. Les insultes, les menaces et l'exclusion sociale touchent directement son estime de soi. Le sentiment de perte de sa valeur personnelle engendre inévitablement une tristesse qui risque de provoquer une humeur dépressive, voire une dépression.

Chez les enfants et adolescents, la dépression peut se manifester par une humeur triste, un repli sur soi, une faible estime de soi, des sentiments démesurés de culpabilité, une perte d'intérêt pour les activités de la vie quotidienne, de la fatigue et une perte d'énergie ou, au contraire, une tendance à l'hyperactivité, des difficultés de sommeil et des pensées de mort. Plus l'enfant grandit, plus les idées suicidaires peuvent se concrétiser et se planifier.

Auto-agression

Lorsque l'auto-dévalorisation est à son paroxysme, l'enfant a des gestes d'auto-agression mêlés de colère et de désespoir. Cette façon de faire démontre la perte totale de son sentiment de valeur personnelle et la conviction d'être responsable de la situation. Parfois, lorsque la souffrance

intérieure n'est pas perçue par l'entourage, c'est une manière d'attirer l'attention sur elle.

Idées suicidaires

Comme énoncé dans le livre *Intimidation et harcèlement*³⁵, plusieurs études ont établi un lien entre les idées suicidaires et le fait d'être victime de harcèlement.

Colère

L'adolescent qui est victime de harcèlement a de bonnes raisons de ressentir de la colère. Il se peut que le jeune trouve difficile de maîtriser cette colère et que celle-ci s'exprime par des comportements d'agressivité envers autrui ou envers lui-même, ainsi que par des comportements de provocation.

Il n'est pas facile pour la victime de ressentir et de contenir cette colère. Elle l'exprime en se disputant avec ses amis ou en prenant part à des bagarres. Elle peut aussi décharger sa colère sur des personnes comme un parent de qui elle se sent incomprise. Ce sentiment peut également être renvoyé vers une personne avec qui l'enfant entretient une relation positive et sécurisante, que ce soit son parent, un membre de sa fratrie ou un ami.

La colère permet également de se défendre face au sentiment d'impuissance. Lorsque le jeune est en colère, il est en action, il se sent plus fort et par conséquent moins impuissant. Il peut éprouver un intense besoin de dominer son environnement pour reprendre le contrôle, car le fait d'être agressé engendre une perte de contrôle. Il peut le faire en contestant par exemple ce que les autres disent ou lui demandent de faire et en refusant d'obéir. Il s'agit d'un mécanisme de défense psychologique.

Solitude

Dès l'école primaire et plus encore à l'adolescence, l'appartenance à un groupe est un élément très important pour le développement personnel des jeunes. Ce que pensent ses pairs est souvent plus significatif pour un jeune adolescent que ce que pensent les membres de sa famille. Si, pendant plusieurs années, un jeune endosse un rôle de souffre-douleur, son développement sur le plan social sera perturbé. Des problèmes de solitude, de gêne vont surgir et provoquer une crainte de l'intimité.

Difficultés scolaires

Des études tendent à démontrer que la victimisation par les pairs a un effet direct sur le vécu scolaire des jeunes. L'état d'anxiété et de tristesse, voire de

³⁵ SAINT PIERRE F. (2013), *Intimidation, harcèlement, Ce qu'il faut savoir pour agir*, Montréal : Edition du CHU Sainte-Justine

dépression, dans lequel ils se trouvent engendre une connotation négative dans leur cheminement scolaire. Le rapport négatif à l'école provoque un désengagement de leur part et de l'absentéisme. Plus le harcèlement est sévère, plus l'absentéisme est fréquent et constitue un problème.

Image de soi

Les conséquences pour la victime sont nombreuses. Tout d'abord, la perte de l'estime de soi car le harcèlement blesse très profondément. Il atteint la personne dans ce qui est de plus intime. De nombreuses victimes ont raconté à quel point il leur avait été difficile de retrouver une image positive d'elles-mêmes après avoir été longuement harcelées.

Problèmes de santé

Comme mentionné ci-dessus, des problèmes de santé peuvent aussi survenir : maux de ventre, perte du sommeil, stress, anxiété, symptômes dépressifs et tentatives de suicide figurent parmi les conséquences du harcèlement.

2.5. Le bouc émissaire

Le concept du bouc émissaire est important à développer dans notre travail afin de connaître ses caractéristiques et de savoir si une personne dans cette situation est plus sujette qu'une autre à être victime du cyber harcèlement. Cela permet de mettre en place des mesures pour une meilleure prise en charge.

L'expression « bouc émissaire » est bien connue dans le langage courant. Selon le dictionnaire français en ligne *L'internaute*, « le bouc émissaire est une personne à qui l'on attribue injustement la responsabilité de tous les torts, toutes les fautes »³⁶.

Dimitri Haikin, psychologue clinicien, décrit les caractéristiques générales du profil des victimes : « Les victimes types sont des élèves timides, sensibles et calmes. Ils souffrent également d'un sentiment d'infériorité et ont une image négative d'eux-mêmes et de leur situation. À l'école, ces adolescents sont souvent des élèves seuls et délaissés ».³⁷

Les auteurs de harcèlement se retourneront probablement vers ce type de profil. Cependant de multiples facteurs rentrent en compte. Certains auteurs, dont Twemlow et Sacco, suggèrent de faire une analyse sur plusieurs plans :³⁸

- Les problématiques personnelles respectives de la victime, de l'auteur ou du témoin au sujet de leur vulnérabilité, leurs traits psychologiques, voire psychiatriques
- Le climat scolaire, c'est-à-dire l'aptitude d'écoute face aux problèmes exprimés par les jeunes, les valeurs mises en avant, la marge de

³⁶ <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/bouc-emissaire/>

³⁷ <http://www.psy.be/famille/fr/enfants/souffrance-enfants-boucs-emissaires.htm>

³⁸ SAINT PIERRE F. (2013), *op. cit.*

tolérance à l'expression de comportements agressifs, les actions mises en place face à un incident précis

- Le milieu familial, c'est-à-dire les comportements et les attitudes des parents
- Le milieu communautaire, c'est-à-dire l'intégration de l'enfant dans son milieu social, culturel et sportif, etc.

2.6. Les parents face aux nouvelles technologies

Saeah Gallez et Claire Lobet-Maris, deux universitaires belges, ont décrit les difficultés qu'éprouvent certains parents à trouver leur rôle face au développement d'Internet. Selon ces auteurs, un grand nombre d'entre eux auraient tendance à développer trois types de syndromes : celui du « jeune expert », celui du « journal intime » et enfin de la « bedroom culture ».³⁹

Le syndrome du « jeune expert » consiste pour les parents à penser que leurs enfants sont beaucoup plus compétents qu'eux au sujet des nouvelles technologies. Ils se reconnaissent dès le début comme dépassés, incompetents et incapables d'apporter le moindre conseil. Ils laissent les jeunes se débrouiller dans cet univers inconnu pour eux.

Le second syndrome, nommé « journal intime », se manifeste par une sorte de « respect prudent et presque craintif » ressenti par certains parents à l'égard des activités de leurs enfants sur Internet. Ils se mettent à l'écart de ce que font les jeunes sur le Web. Ils considèrent que poser des questions à leurs enfants à ce propos serait déplacé ou indiscret. Ces familles se comportent comme si Internet était semblable à une sorte de journal intime.

Le troisième syndrome, celui de la « bedroom culture », signifie pour certaines familles de mettre un grand nombre d'équipements technologiques (ordinateurs, connexion Internet, jeux vidéo, etc.) à disposition de l'enfant dans sa chambre afin qu'il ne ressente plus l'envie de la quitter. Ils pensent ainsi le mettre à l'abri des dangers de la rue.

2.7. Le cyber espace⁴⁰

Le cyber espace étend et modifie les frontières temporelles et géographiques traditionnelles. Il change nos habitudes, entraîne de nouveaux modes de fonctionnement et l'apparition de nouvelles valeurs sociales. Les technologies informatiques et les télécommunications deviennent parfois des cibles de malveillance et le moyen pour les commettre.

L'accès facilité aux réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, etc.) par l'intermédiaire du téléphone portable et de l'ordinateur ouvre directement sur

³⁹ GALLEZ, S. et LOBET-MARIE, C. (s.d.) *Les jeunes sur Internet, se construire un autre chez soi.* <https://communication.revues.org/1836>

⁴⁰ BLAYA, C., *op. cit.*

ces lieux virtuels et facilite l'intimidation par la diffusion rapide de propos malveillants, de photos et de vidéos pouvant porter préjudice à la personne.

Le cyber harcèlement revêt des particularités qu'il est indispensable de connaître afin de mieux comprendre son impact et de savoir comment y faire face. Tout d'abord, il s'agit d'une forme d'intimidation « virtuelle », capable de survenir partout et à tout moment dès l'instant où une personne détient l'accès à un ordinateur ou à un téléphone portable. La zone de sécurité change : la victime est suivie jusque dans sa sphère privée.

L'absence de figure d'autorité, le manque ou l'absence de surveillance dans les cours d'école, corridors, cafétérias, vestiaires, bus scolaires, lieux publics, lieux virtuels et Internet laissent place aux comportements d'intimidation.

Le cyber harcèlement est difficilement cerné par les adultes car ils ne se rendent pas toujours compte de l'importance que prennent les échanges entre jeunes par le biais des réseaux sociaux. Les adolescents étant généralement plus intéressés et plus compétents que leurs parents ou leurs enseignants, ils ont facilement accès à ce monde virtuel sans la supervision qui serait indispensable.

La configuration du cyber espace fait que de nombreux internautes peuvent participer à l'humiliation publique de la victime. Briser la dynamique du cyber harcèlement entre harceleur et victime est difficile du fait de l'anonymat et de l'absence de contact entre ceux-ci. En effet, l'empathie à l'égard de la souffrance des victimes est de ce fait inconciliable.⁴¹

Le harceleur peut également se sentir protégé car il agit derrière un écran, ce qui risque d'augmenter le niveau de violence avec lequel il s'exprime. La victime, pour sa part, risque de se sentir plus opprimée du fait qu'elle est seule devant son écran. Son sentiment de solitude peut être accru face à cette situation.

Les risques liés à Internet nous encouragent à mettre l'accent sur l'importance de transmettre des conseils au sein des écoles. C'est pourquoi nous nous appuyons sur l'association « Pro Juventute » qui met en évidence les dangers du cyber environnement et montre comment l'utiliser à bon escient. L'association propose d'orienter et d'accompagner les enfants et les jeunes dans leur apprentissage des compétences médiatiques. Elle les motive à utiliser leur Smartphone et Internet de manière responsable.

2.8. Comportements suicidaires et cyber harcèlement

Les comportements suicidaires comportent la tentative de suicide, les menaces suicidaires et le suicide. Selon Falardeau, Bardet propose la définition suivante :

⁴¹http://europa.eu/epic/news/2014/20140805-cyberbullying-harm-european-children-_fr.htm

« Une tentative de suicide est un acte délibéré par lequel un individu se cause un préjudice physique, dans l'intention de se donner la mort ou d'obtenir un changement d'état (mettre fin à une souffrance psychique ou physique), mais dont l'issue n'est pas fatale. »⁴²

À la différence de la tentative de suicide, les menaces suicidaires n'impliquent pas de passage à l'acte. Le comportement suicidaire est le résultat d'un ensemble de facteurs associés (psychologiques, sociaux, biologiques, etc.). Ces facteurs pèsent différemment dans la balance et aucun d'eux n'est de manière isolée la seule cause du suicide.

Une recherche a été menée auprès de plusieurs jeunes ayant tenté de se suicider et rapportée dans l'ouvrage *Huit clés pour la prévention du suicide chez les jeunes*. On y trouve l'analyse du contexte de l'acte suicidaire, les moyens que le jeune a utilisés (médicaments, pendaison, drogues illicites, etc.), son état corporel et émotionnel (ambivalence, fatigue, etc.) et ce qui a primé pour lui à ce moment-là : la pensée unique de disparaître, une attention exclusive sur soi et l'oubli total des autres.⁴³

Pour les jeunes ayant des idées suicidaires, le suicide signifie la fin des souffrances. Il représente la seule option. Certains jeunes soulignent que c'est une option « facile » qui permet d'ôter le mal. Parfois, la personne adopte un comportement suicidaire dans le but de rechercher de l'attention, pour trouver de l'aide, de l'affection. Cette recherche de contact avec l'autre a pour but d'être reconnu et de se sentir exister.⁴⁴

Le harcèlement s'ajoutant à l'isolement social et à la difficulté de développer un sentiment d'appartenance à un groupe est également un facteur amenant à un processus suicidaire. Les sentiments de colère, de tristesse et d'anxiété ajoutés au sentiment d'impuissance et de désespoir ainsi qu'à une mauvaise image de soi peuvent amener l'adolescent à vouloir disparaître.

Le fait d'être victime de harcèlement engendre souvent un sentiment de « désespoir social » conduisant à une montée des pensées suicidaires. Cela peut s'expliquer par le fait que les relations sociales sont particulièrement importantes dans la vie des adolescents.

De plus, la jeune victime de harcèlement qui ressent un manque de soutien familial et/ou qui vit dans un milieu où elle est exposée à la négligence ou à de mauvais traitements est plus à risque de développer des comportements suicidaires. Le soutien de la part des membres de la famille est reconnu comme étant tout aussi important que le soutien des pairs.

⁴² BARDET (1996), cité dans FALARDEAU, M. (2002). *Huit clés pour la prévention du suicide chez les jeunes*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 10

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*

2.9. Éléments statistiques

« Le suicide est la deuxième cause de décès chez les enfants et les jeunes en Suisse ». ⁴⁵ Chaque jour, au moins deux enfants ou jeunes ayant des idées suicidaires contactent l'association « Pro Juventute » par le biais du numéro gratuit 147.

Selon des études ⁴⁶ de la Fondation Sarah Oberson ⁴⁷, le nombre de tentatives de suicide chez les jeunes qui ont été confrontés au cyber harcèlement est deux fois plus important que chez les jeunes qui ne sont pas touchés par cette situation. Ainsi, 8 à 10% des jeunes de Suisse ont déjà été « démolis » sur Internet. Au total, 1400 personnes se suicident chaque année en Suisse, ce qui représente trois fois le nombre de décès dû aux accidents de la route. Nous ne connaissons pas le nombre exact des jeunes qui se sont suicidés suite au cyber harcèlement car cela reste souvent sous silence (tabou) ou parce que les raisons du suicide sont méconnues.

Une étude réalisée par Beatbullying et Coface ⁴⁸ à l'occasion de la campagne « Deletecyberbullying » et menée auprès de 25 000 enfants dans 25 pays européens montre que plus de la moitié (55%) des enfants européens victimes de harcèlement ont affirmé avoir souffert ensuite de dépression, et plus d'un tiers d'entre eux ont déclaré avoir essayé de mettre fin à leur vie (35%) ou pensé à se suicider (38%). Bien que les cas les plus tragiques restent peu nombreux, le cyber harcèlement doit être considéré comme une menace réelle aux conséquences considérables sur ses victimes. ⁴⁹

2.10. Moyens de prévention

En Valais, la Prévention Suisse de la Criminalité a lancé une série de brochures d'information sur les cadres légaux qui développe divers thèmes autour de la prévention de la criminalité. L'une d'elles est intitulée *Le cyber harcèlement : agir de bon droit*. ⁵⁰ Les limites légales dans le domaine du cyber harcèlement sont rarement évoqués et sont peu connues du public. Le but de ces fascicules est de fournir des informations sur le cyber harcèlement et sur le cadre juridique afin de permettre aux jeunes, aux parents et aux responsables éducatifs de parler plus librement de ce sujet délicat et d'agir avec assurance et à bon escient.

⁴⁵http://www.projuventute.ch/fileadmin/kundendaten/projuventute/tv-spot/franzoesisch/Fiche_Information_ProJuventute_Campagne_stopausuicidedesjeunes147.pdf

⁴⁶ <http://www.sarahoberson.org/blog/2011/11/22/le-suicide-des-jeunes-faits-et-chiffres/>

⁴⁷ Fondation en collaboration avec l'Institut international des Droits de l'Enfant dont le but principal est l'aide aux familles victimes d'enlèvement ou de disparition d'enfants ou d'adolescents.

⁴⁸ Confédération des organisations familiales de l'Union Européenne.

⁴⁹http://europa.eu/epic/news/2014/20140805-cyberbullying-harm-european-children_fr.htm

⁵⁰<http://www.policevalais.ch/prevention-criminalite/prevention-suisse-de-la-criminalite-nouveau-fascicule-cyberharcelement-agir-de-bon-droit/>

On retrouve également des moyens de préventions mis en place avec « Action Innocence ».

« Cette action a depuis toujours cherché à construire des interventions qui soient le plus en adéquation avec la réalité des utilisateurs auxquels elle s'adresse. Depuis 2006, elle organise de grandes campagnes médiatiques pour sensibiliser et informer le grand public sur les risques liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Cette sensibilisation vise à développer l'esprit critique et renforcer la capacité à faire le bon choix au bon moment, en mettant notamment en avant les notions de respect, de citoyenneté et d'autoprotection. En 2015, il lance une campagne : "Internet peut être effrayant sans le soutien des parents". Cette campagne interpelle les parents sur les pratiques numériques de leurs enfants ». ⁵¹

Équipés de Smartphones et de tablettes depuis leur plus jeune âge, les jeunes sont désormais connectés partout et en tout temps. Action Innocence propose donc aux parents de s'intéresser au monde numérique dans lequel leurs enfants évoluent afin de mieux les accompagner.

L'association « La Maison des droits de l'enfant » (MDE), qui se trouve en France, a également organisé une soirée de prévention sur le thème du cyber harcèlement en partenariat avec le Collège Beaulieu, l'ESPE (école supérieure de professorat et de l'éducation) et le Centre social Beaulieu. Les membres de la Maison des droits de l'enfant ont mis en place, au mois de mars 2015, un tribunal fictif pour mineurs avec des collégiens de Beaulieu pour les sensibiliser au cyber harcèlement et à ses conséquences psychologiques et juridiques. ⁵²

Dans de nombreux pays d'Europe, la prévention du « school bullying » (harcèlement à l'école) constitue l'objet principal de la lutte contre la violence scolaire. ⁵³ Des dispositifs institutionnels ont ainsi été mis en place par les pouvoirs publics. Par exemple, chaque année au mois de novembre, la Gande-Bretagne organise une semaine de sensibilisation au « school bullying ».

Dans la province canadienne de Colombie-Britannique, le ministère de l'Éducation met à disposition des écoles un guide d'intervention qui comprend une série de recommandations sous forme d'exercices pratiques à réaliser avec les élèves. Un protocole est mis à disposition des professionnels lorsqu'ils sont confrontés à un cas de harcèlement. ⁵⁴

⁵¹http://www.actioninnocence.org/suisse/Fichiers/ModeleContenu/220/Fichiers/AtelierAdos_2013.pdf

⁵² <http://maisondesdroitsdelenfant.ouvaton.org/>

⁵³ BELLON, J.-P. et GARDETTE, B. (2013), *op. cit.*

⁵⁴ <http://www.mieuxvivre.espacedoc.net/index.php?id=351>

Citons encore un dernier exemple : en Finlande, l'équipe de Christina Samivalli a été à l'initiative du programme de prévention « Kiva Koulu » qui est aujourd'hui établi dans diverses écoles finlandaises.

« Ce programme a été lancé en 2008 et vise à faire acquérir aux élèves, du primaire jusqu'au secondaire, différentes compétences comme le développement de l'empathie à l'égard des victimes, la prise de conscience du rôle joué par le groupe dans les phénomènes de harcèlement, l'aptitude à choisir le comportement le plus juste face à une situation de conflit. »⁵⁵

Les séances de sensibilisation prennent la forme de travaux de groupes, de discussions à partir de supports vidéo et d'exercices sous forme de jeux de rôle.

2.11. Ressources disponibles

Pour obtenir des conseils et de l'aide, l'association « Pro Juventute » est joignable au numéro 147 par les enfants et jeunes en situation d'urgence. Des spécialistes répondent à toutes les questions sur la famille, la violence, la dépendance, l'école, la vie professionnelle, les relations amoureuses, l'amitié et la sexualité. Le service Conseils + aide 147 est également joignable par SMS, chat et e-mail. Ainsi, les enfants et les jeunes qui préfèrent écrire plutôt que parler ont également accès à ces prestations gratuites de « Pro Juventute ». Des spécialistes les aident 365 jours par an, 24 heures sur 24, avec neutralité, discrétion et une confidentialité absolue.

Sur la plateforme Internet 147.ch, les enfants et les jeunes peuvent trouver des réponses supplémentaires à leurs questions, ainsi que de nombreux liens utiles et adresses de services spécialisés. Pour les enseignants, 147.ch propose des supports d'enseignement intéressants et gratuits.

L'association Action Innocence est allée faire une journée de prévention dans le cycle d'orientation de Leytron et de Conthey. Action Innocence, comme nous l'avons vu plus haut, a la volonté de promouvoir une pratique sécurisée d'Internet en s'adressant aux enfants, aux adolescents et aux parents ainsi qu'aux professionnels de l'enseignement, de la santé et du social. Les moyens qu'elle met en œuvre sont :⁵⁶

- Des interventions dans les établissements scolaires pour les enfants et les adolescents,
- Des présentations-débats pour les professionnels et les parents
- Des formations d'adultes
- Des outils de prévention et d'information en ligne
- Des campagnes médiatiques

⁵⁵ <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article169>

⁵⁶ <http://www.actioninnocence.org>

La mission d'Action Innocence contribue à préserver l'intégrité des jeunes sur Internet. Ses objectifs sont :

- Informer et sensibiliser les jeunes, les parents et les professionnels aux risques liés à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- Promouvoir une pratique sécurisée des TIC
- Transmettre, partager son savoir-faire, son expérience et son expertise
- Lutter contre la pédocriminalité sur Internet

L'association « Pars pas » est constituée de personnes de tout bord, concernées ou sensibilisées à la détresse existentielle. Les individus touchés directement par le suicide ou non peuvent faire appel à cette instance en toute confidentialité. L'association apporte en milieu scolaire la thématique de la détresse existentielle et du suicide. Elle donne des moyens pour se protéger, discute de la ressource des pairs et oriente les élèves vers des personnes à qui s'adresser.

Dans les établissements scolaires comme le cycle d'orientation de Leytron ou celui de Conthey, des médiateurs sont à disposition afin de répondre aux besoins des élèves si ceux-ci souhaitent se confier ou s'ils recherchent de l'aide. Un médiateur scolaire est un enseignant qui s'est spécialisé dans le domaine de la médiation. Son rôle est d'encourager les élèves à résoudre leurs conflits par le dialogue et non par la violence. Les médiateurs sont donc présents afin d'être l'intermédiaire dans une situation problématique.⁵⁷ Le fait que le médiateur intervienne ne veut en aucun cas dire que la responsabilité de la situation lui incombe ; sa mission consiste à pousser tous les acteurs impliqués à assumer leurs responsabilités. Il fonctionne comme personne-ressource à qui chaque élève peut recourir lorsqu'il ne parvient pas à résoudre certains problèmes lui-même. Le médiateur doit aussi s'assurer qu'un climat de solidarité et de respect soit maintenu au sein de l'établissement. Le professionnel a un devoir de discrétion et s'engage à respecter la confidentialité à propos des informations qui lui sont transmises lors des entretiens avec les élèves qui viennent le solliciter. « En ce qui concerne le devoir de signaler les délits qui se poursuivent d'office comme les abus sexuels, la maltraitance ou autres, il est soumis aux règles qui régissent les enseignants en ce domaine ».⁵⁸

⁵⁸ https://www.vs.ch/NavigData/DS_13/M31206/fr/1999-02-01%20Médiation%20scolaire.pdf

3. Méthodologie de recherche

3.1. Terrain d'enquête et échantillon

Nous nous sommes tout d'abord dirigées vers le cycle d'orientation (CO) de Martigny que nous avons toutes deux fréquenté en tant qu'élèves. Cet établissement accueille des étudiants de différentes communes, telles que la commune de Martigny, Charrat, Fully et des environs. Nous trouvions intéressant de cibler les étudiants de ce cycle d'orientation afin d'y trouver une population variée entre les citadins et les personnes vivant dans des milieux ruraux. Malheureusement, nous avons eu un retour négatif de la part du directeur, par manque de temps à consacrer à ce type d'étude.

Nous avons alors poursuivi nos recherches et trouvé deux terrains d'enquête similaires et adaptés à nos attentes : les cycles d'orientation de Conthey et de Leytron. Nous trouvions ces établissements appropriés à notre enquête car ce sont deux milieux différents de par leur localisation et le nombre d'étudiants accueillis.

Le cycle d'orientation de Conthey se situe près du centre de la localité et travaille en partenariat avec les communes d'Ardon et de Vétroz. À la rentrée 2015-2016, on y dénombrait quelque 560 élèves. Conthey est plutôt urbanisée et comprend 7240 habitants. Pour sa part, Leytron s'apparente plus à un village de par le nombre d'habitants et son côté un peu retiré. Le cycle d'orientation de Leytron est fréquenté par près de 350 élèves résidant dans les communes de Leytron, Riddes, Saillon, Iséables et Chamoson.

Le choix du cycle d'orientation a été fait car nous avons émis l'hypothèse que c'est durant cette phase de l'adolescence que le cyber harcèlement est le plus présent. Situait approximativement l'adolescence entre 11-12 et 17 ans, nous avons trouvé pertinent de passer dans les classes de la première à la troisième année du cycle. De plus, le fait de nous pencher sur deux établissements augmentait nos chances d'obtenir des réponses positives pour les entretiens et favorisait notre récolte de données sur le plan quantitatif et qualitatif.

3.2. Déroulement des interventions

Pour organiser nos interventions, nous avons contacté les directeurs de ces deux cycles d'orientation. Nous avons été étonnées de leur réponse spontanée et positive lors de nos échanges téléphoniques. Ils se sont montrés ravis et très ouverts à la collaboration. Tous deux nous ont demandé d'établir un projet écrit⁵⁹ afin qu'ils puissent en prendre connaissance. Suite à cette démarche, nous avons demandé à les rencontrer afin de présenter notre

⁵⁹ Cf. projet en annexe

projet de façon plus détaillée et de mettre en place une marche à suivre pour les interventions dans les classes.

Pour effectuer un planning de nos interventions dans les CO, nous avons transmis aux directeurs nos disponibilités afin qu'ils puissent trouver des plages disponibles durant les heures de cours. Chacun des directeurs a établi un programme précis qui s'est déroulé sur trois semaines dans le cycle de Conthey et sur deux jours dans celui de Leytron. Ils avaient également informé tous les professeurs du projet afin que ceux-ci puissent adapter leurs cours en fonction de nos interventions. Le jour venu, les directeurs nous ont expliqué où se trouvaient les classes et nous ont laissé le champ libre dans ce que nous allions leur apporter.

La durée des présentations était d'une vingtaine de minutes. Nous avons décidé d'intervenir chacune dans des classes différentes afin d'être plus efficaces dans la collecte de données et de disposer de plus de temps pour les entretiens. Nous sommes intervenues devant 420 élèves chacune. Nous leur avons expliqué la raison de notre présence. Pour que les jeunes soient au clair avec le sujet abordé, nous l'avons illustré par des exemples et des éléments graphiques.

À plusieurs reprises, les enseignants nous ont demandé s'ils devaient sortir ou s'ils pouvaient être présents durant notre présentation. Nous avons trouvé utile qu'ils restent afin qu'ils transmettent certaines informations ou observations à la direction et qu'ils évoquent peut-être plus ce sujet avec leurs élèves. Cette décision pouvait être à double tranchant, car le fait que le professeur soit présent pouvait intimider certains élèves et limiter leurs réponses. Nous avons aussi été amenées à effectuer des interventions en présence de médiateurs sans que nous le sachions et avons pris conscience par la suite que cela avait probablement eu un impact sur la dynamique de groupe.

Durant la distribution des questionnaires, nous avons remercié d'avance les élèves pour leur attention et leur collaboration en insistant sur le fait que c'est grâce à eux que certaines dispositions pourront être mises en place face au cyber harcèlement. Nous leur avons transmis les documents utiles en vue des démarches à suivre pour les entretiens (coordonnées personnelles et formulaires d'autorisation parentale). À la fin de nos interventions, nous répondions aux diverses questions et les sensibilisions rapidement les élèves à l'impact du cyber harcèlement et ses conséquences. Nous rappelions notamment les numéros d'urgences afin d'obtenir de l'aide.

Nous avons été surprises de constater que les jeunes étaient peu informés sur les moyens d'aide en cas d'urgence. De façon générale, ils se sentaient concernés par le sujet, que ce soit de façon directe ou indirecte. Nous avons eu des échanges intéressants et parfois très personnels.

Nous leur avons posé oralement quelques questions telles que : « Vers qui vous tourneriez-vous en cas de besoin ? » Plus de la moitié d'entre eux solliciteraient leur entourage (amis et famille). Nous avons aussi obtenu d'étonnantes réponses au sujet des associations et des aides externes. Certains avaient des connaissances sur la protection de l'enfance ou sur des aides psychiatriques.

Nous pensons que « la Main tendue » ou « Pro Juventute » apparaîtraient plus facilement dans leurs réponses. Certains ont également exprimé qu'en cas de situation compliquée, ils garderaient cela pour eux et n'en parleraient à personne. Dans ces moments-là, nous avons appuyé sur l'importance de demander de l'aide autour de soi. Les médiateurs ont été souvent cités lorsque nous parlions de moyens d'aide. Cependant, un grand nombre d'élèves nous ont exprimé leur méfiance face aux médiateurs. Diverses raisons ont été citées :

- Les médiateurs sont des professeurs, ce qui rend les élèves peu à l'aise.
- La peur que les informations confiées aux médiateurs soient diffusées dans l'établissement.
- Le fait qu'il s'agisse de personnes rattachées au système scolaire.

Nous avons reçu certains retours de la part des élèves concernant l'intervention d'Action Innocence. Cette association a proposé aux parents un spectacle dédié au cyber harcèlement. La troupe d'Action Innocence est également intervenue auprès des élèves pour des actions de prévention sur divers thèmes tels que la violence ou la sexualité, mais également le cyber harcèlement. Les jeunes ont beaucoup apprécié leurs interventions qu'ils ont qualifiées d'« originales ». Malgré leur méthode, les élèves n'ont pas retenu d'informations utiles en cas d'urgence. Ils n'étaient qu'une minorité à avoir mémorisé le nom de cette association.

Nous les avons alors sondés sur une ou deux méthodes qui les sensibiliseraient davantage au cyber harcèlement. La présentation du témoignage d'une personne victime de cyber harcèlement a été citée à plusieurs reprises, ainsi que des jeux de rôles pour se mettre dans la peau des différents acteurs.

3.3. Méthodes de collectes de données

Nous avons choisi deux outils : le questionnaire et les entretiens. Ils ont été complémentaires et nous ont permis de récolter un maximum d'informations. Nous avons émis des hypothèses afin d'élaborer différentes dimensions telles que le climat familial, le milieu scolaire, les loisirs, etc. Ces dimensions nous ont ensuite permis de déboucher sur des catégories comme la relation avec ses pairs ou la relation parents-enfants. Les indicateurs ont ensuite été réalisés afin d'être de plus en plus précises dans ce que nous recherchions et d'élaborer les questions d'entretien. Cette démarche a été bénéfique afin d'obtenir des questions pertinentes et d'avoir un fil rouge lors de l'entretien.⁶⁰

Au sujet de la récolte de données, le directeur du cycle d'orientation de Conthey nous a présenté un programme de collecte de données en ligne. Nous avons trouvé cet outil utile afin que les réponses des élèves se trouvent directement dans le programme et que les statistiques soient immédiatement établies. Malheureusement, chaque établissement ne disposant que d'une

⁶⁰ Cf. canevas en annexe

salle d'informatique, il était difficile d'effectuer ces interventions dans les trois semaines précédant les vacances scolaires de carnaval. C'est pour cette raison que nous avons réajusté notre méthodologie et mis en place des questionnaires sur papier. De ce fait, l'analyse de nos données n'est probablement pas d'une précision absolue, mais elle donne une vision globale au sujet du cyber harcèlement.

Le questionnaire avait pour but d'obtenir diverses informations comme les données de base telles que l'âge, le sexe et l'origine afin de déterminer si un profil type de victime de cyber harcèlement existait. Nous avons également posé des questions au sujet du temps d'utilisation du Smartphone, de l'ordinateur et des réseaux sociaux et, enfin, des questions plus précises sur le cyber harcèlement afin de trouver des jeunes victimes souhaitant s'entretenir avec nous. Les échanges durant nos interventions et les entretiens avaient pour but de cibler les besoins des jeunes au moment du cyber harcèlement.

Suite à ces interventions, nous avons retranscrit chaque réponse sur un logiciel de sondages en ligne nommé « Key Survey » afin d'en ressortir des statistiques. Ce programme centralise les données et nous a permis d'analyser 400 questionnaires, ce qui nous a demandé d'effectuer le reste, soit 439, par nous-mêmes sans logiciel spécifique.

Comme décrit ci-dessus, les entretiens ont suivi nos passages dans les classes et la récolte des questionnaires afin d'obtenir un maximum d'informations. Nous avons décidé d'effectuer des entretiens semi-directifs afin d'avoir un fil rouge tout en laissant assez de place au jeune pour s'exprimer afin d'optimiser la qualité de l'entretien. Nous avons notamment informé les adolescents que leurs données personnelles resteraient anonymes.

Pour mettre en place ces entretiens, nous avons appelé chaque jeune grâce à ses coordonnées que nous avons demandé d'inscrire dans le questionnaire s'il avait été victime et acceptait de s'entretenir avec nous. L'appel nous permettait de confirmer son souhait de témoigner. Si c'était toujours le cas, nous lui avons rappelé que nous allions envoyer l'autorisation à ses parents afin qu'ils en prennent connaissance, la signent et nous la fassent parvenir en retour.

À l'occasion de ces appels téléphoniques, nous avons tout d'abord remercié les adolescents d'avoir accepté de s'entretenir avec nous et nous leur avons demandé de nous transmettre leur adresse postale pour que nous puissions leur envoyer les formulaires d'autorisation parentale. Quelques difficultés se sont alors présentées.

La première a été la prise de contact en elle-même, car un grand nombre des jeunes ne répondaient pas aux appels. Nous avons donc mis en œuvre plusieurs stratégies afin d'obtenir un maximum de réponses. La première a été de discuter par le biais de WhatsApp ou par messages, car nous pensions que ce moyen de communication serait peut-être plus commode dans le cas où ils ne voudraient pas que cet appel soit entendu de leur entourage ou s'ils ne désiraient plus participer à notre projet.

La seconde a été de les appeler à maintes reprises afin d'obtenir une réponse. Nous avons eu raison de persister car, dans plusieurs cas, ils n'avaient pas eu la possibilité de nous répondre pour diverses raisons. Certaines personnes ont refusé de témoigner soit parce qu'elles ne se sentaient plus prêtes à le faire, soit parce que la nécessité de l'autorisation parentale constituait un obstacle pour elles. Dans ces cas-là, nous les avons informées sur les moyens d'aide possibles et leur avons rappelé qu'elles pouvaient toujours nous joindre si elles avaient changé d'avis ou en cas de besoin.

Nous avons éprouvé de la frustration de ne pas pouvoir entendre certains jeunes témoigner à cause de l'autorisation parentale. Nous pensons qu'un grand nombre d'entre eux ont été arrêtés par cette démarche car leurs parents n'étaient pas au courant de leur situation. Or il s'agit de personnes mineures, c'est pourquoi il était indispensable d'obtenir l'accord de leurs parents si nous voulions agir en conformité avec la loi.

Nous avons rappelé les jeunes qui ont accepté afin de fixer une date et un lieu de rencontre. Afin d'assurer un lieu d'entretien favorable pour le jeune, nous lui avons laissé choisir un endroit où il se sentait bien.

Avant nos interventions, nous éprouvions la crainte de ne pas avoir suffisamment de retours positifs de la part des jeunes. Il aurait été difficile de vérifier des hypothèses et de comprendre leurs besoins face au cyber harcèlement avec un apport insuffisant d'informations. Agréablement surprises, nous avons récolté 29 réponses d'élèves souhaitant s'entretenir avec nous. Malheureusement, 18 se sont désistés, mais 11 ont poursuivi l'aventure.

4. Résultats et analyse des données

Dans cette partie de notre travail, nous allons présenter le déroulement des entretiens afin de clarifier le contexte dans lequel nous avons récolté les données. Suite à cela, les deux méthodes que nous avons utilisées – les questionnaires et les entretiens – seront explicitées. Les questionnaires et les entretiens seront analysés afin d'obtenir des résultats quantitatifs et qualitatifs. Cette partie sera prédominante dans nos recherches afin de cerner les besoins des jeunes victimes de cyber harcèlement.

4.1. Déroulement des entretiens

Nous avons rencontré onze jeunes filles âgées de 12 à 15 ans afin qu'elles nous parlent de leur expérience face au cyber harcèlement. Seules des filles ont accepté de témoigner, même si plusieurs garçons avaient également indiqué être victimes de cyber harcèlement.

Nous leur avons proposé de nous rencontrer à l'endroit de leur choix afin qu'elles se sentent le plus à l'aise possible. Nos entretiens ont donc eu lieu à leur domicile, dans un café ou à l'extérieur (parc). Ces entretiens ont duré entre 30 et 40 minutes dans une atmosphère décontractée. Avant de débiter, nous avons demandé aux jeunes si elles acceptaient d'être enregistrées. Toutes ont accepté. Cette méthode nous a permis de garder une trace de l'entretien et d'obtenir les détails de celui-ci afin de les analyser.

Durant les entretiens, nous avons tout d'abord expliqué aux jeunes filles qui nous étions et pourquoi nous avons besoin de leur témoignage, afin qu'elles se sentent en confiance. Nous avons été très surprises de l'aisance avec laquelle elles parlaient de leur histoire parfois encore actuelle. Les entretiens se sont généralement bien déroulés. Des moments ont été plus difficiles, en raison soit des émotions qui ont émergé, soit d'éléments perturbateurs externes. Malgré cela, elles ont répondu à toutes nos questions en essayant de détailler chacune de leurs réponses. Parfois, certaines d'entre elles se dispersaient, c'est pourquoi nous devons les recadrer et les aider à approfondir leurs réponses afin d'obtenir les informations essentielles et d'avoir un témoignage construit.

Nous avons effectué des entretiens semi-directifs. Cependant, ce mode d'entretien était difficile à appliquer car nous avons tendance à nous diriger vers des questions fermées. De plus, certaines jeunes filles n'ont pas bien cerné ce que nous avons transmis lors de nos passages dans les classes. Cela a porté préjudice à la pertinence de deux de nos entretiens dans lesquels les adolescentes ont voulu témoigner de leur expérience, mais n'étaient pas réellement concernées par le sujet du cyber harcèlement. Les deux jeunes expliquaient avoir été soumises à des insultes dans un groupe WhatsApp, mais cet acte s'est produit qu'une seule fois. Nous leur avons expliqué la différence entre leur situation et le cyber harcèlement en leur apportant une écoute active.

La proximité de nos âges a favorisé la création d'un lien de confiance entre les jeunes et nous. Cela leur a permis d'exprimer plus aisément leur vécu. Nous

avons également partagé nos ressentis face à leurs témoignages et avons remarqué que cela a eu un impact positif.

Notre but était de récolter des données afin de cerner, en particulier, leurs besoins au moment du cyber harcèlement. Nous avons aussi trouvé judicieux de les informer sur les moyens d'aide possibles si cela devait se reproduire ou dans le but de les transmettre à d'autres adolescents.

4.2. Les questionnaires

Après avoir récupéré les questionnaires distribués dans les classes de Conthey et de Leytron, nous avons utilisé un site en ligne afin d'élaborer des statistiques et d'observer les différences entre les deux cycles d'orientation.

4.2.1. Analyses de données

Pour réaliser l'analyse de données, nous avons entrepris des recherches sur Internet afin de trouver un site spécifiquement dédié aux statistiques, dans le but d'optimiser le temps de travail et de rendre les résultats plus précis. Nous avons mobilisé des ressources externes telles que le directeur du cycle d'orientation de Leytron ainsi que notre professeur, M. Boulé, afin de trouver des sites adaptés à nos besoins.

Lors de nos recherches, nous avons rencontré des difficultés. D'une part, l'utilisation complexe et les conditions d'accès des sites proposés ne nous ont pas permis leur utilisation. D'autre part, le prix des programmes était trop élevé. Au fur et à mesure de nos recherches, nous avons trouvé un site accessible et facile à utiliser sur lequel nous avons entrepris nos analyses. Nous y avons traité 100 questionnaires, puis le site a exigé un abonnement payant afin de poursuivre la démarche. Nous avons alors contacté le responsable du site afin de lui expliquer notre situation. Celui-ci nous a alors proposé de nous offrir une récolte de donnée supplémentaire gratuitement.

Nous avons retranscrit les résultats des analyses de données ci-dessous. Sur les 401 questionnaires traités par le site Key Survey, 189 réponses proviennent de filles et 212 de garçons, ce qui équivaut à 47,13% de réponses féminines et 52,87% de réponses masculines.

Ces résultats ne sont pas d'une précision totale car nous n'avons pris en considération que 401 questionnaires sur les 839 récoltés. De plus, nous supposons qu'un certain nombre de jeunes n'ont pas répondu sincèrement aux questions de peur que des conséquences en résultent.

Tableau n° 1 : utilisation moyenne hebdomadaire de l'ordinateur et/ou du Smartphone

Moins d'une heure par jour	16,22%	65 réponses
De une à deux heures par jour	38,9%	156 réponses

Entre deux et trois heures par jour	22,69%	91 réponses
Plus de trois heures par jour	20,95%	84 réponses
Aucune	1,24%	5 réponses

Tableau n° 2 : utilisation moyenne des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)

Moins d'une heure par jour	39,4%	158 réponses
De une à deux heures par jour	30,67%	123 réponses
Plus de deux à trois heures par jour	13,47%	54 réponses
Plus de trois heures par jour	12,22%	49 réponses
Aucun	4,24%	17 réponses

Ces résultats montrent que la majorité des jeunes de première, deuxième et troisième année du cycle d'orientation ont accès à l'ordinateur, au Smartphone ainsi qu'aux réseaux sociaux. Par la suite, nous avons trouvé qu'il aurait été intéressant de leur demander si l'utilisation de ces outils était contrôlée par leurs parents ou non, mais cela n'entrait pas dans le cadre de notre recherche principale. Notre questionnaire était court pour que les jeunes aient le temps de comprendre les questions et d'y répondre consciencieusement.

Nous observons que plus de 22% des jeunes des 401 questionnaires traités utilisent leur ordinateur ou leur Smartphone plus de deux heures par jour. En estimant que toute la journée l'accès aux Smartphones et autres accessoires est impossible au sein de l'école, on peut en déduire qu'ils mobilisent plus de deux heures le soir après l'école sur ces technologies. Cela peut présenter un danger si le contrôle parental n'est pas suffisant.

Par rapport à l'utilisation des Smartphones, nous remarquons que moins de 1% des jeunes des deux cycles n'ont pas accès au Smartphone. Durant le passage dans les classes, certains d'entre eux ont déclaré ne rester généralement qu'une heure sur les réseaux sociaux durant la semaine et plus durant le week-end. L'utilisation des réseaux sociaux est de plus en plus présente. Ils peuvent être utilisés à chaque instant et, comme nous pouvons l'observer, ces outils de communication sont très présents dans la vie des jeunes interrogés.

Selon Antoine Van Meeuwen,

« L'hyper connexion peut être un moyen pour eux de socialisation mais aussi d'expérimentation de la relation à autrui. C'est comme un grand terrain de jeu des relations, où l'on apprend les règles en pratiquant, en étant parfois à la fois l'auteur ou la cible de messages malveillants. »⁶¹

Au sein de notre questionnaire, nous leur avons également demandé s'ils avaient déjà été victimes, auteurs, témoins ou aucune des trois options afin de nous faire une idée de l'ampleur que prend le cyber harcèlement dans les cycles d'orientation.

Tableau n° 3 : nombre de victimes, auteurs et témoin de cyber harcèlement

Le total de réponse équivaut à 418 car certains jeunes ont été à la fois victime et auteur ou victime et témoin de cyber harcèlement.

Victime	6,55%	26 réponses
Auteur	2,87%	12 réponses
Témoin	34,45%	144 réponses
Aucun	56,46%	236 réponses

Selon les statistiques établies sur les réponses données par les adolescents, 2,87% d'entre eux affirment avoir déjà été auteur de cyber harcèlement. Une enquête réalisée en 2009 par Bellon et Gardette auprès de 3400 collégiens français révèle un chiffre deux fois plus élevé puisque 6,1% des collégiens déclarent avoir été auteurs de harcèlement ⁶². Nous pouvons émettre l'hypothèse que différents facteurs tels que l'environnement ou le rapport aux médias sont différents de ceux de Leytron et Conthey.

Tableau n° 4 : nombre de victimes

Fille	4,27%	17 réponses
Garçon	2,26%	9 réponses
Aucun	93,47%	375 réponses

Nous ne pensions pas rencontrer autant de victimes de cyber harcèlement. Les victimes sont majoritairement féminines, mais nous retrouvons tout de même 2,26% de garçons victimes. Les résultats des 401 questionnaires démontrent que les filles sont deux fois plus touchées que les garçons.

⁶¹ <http://www.pontivyjournal.fr/2016/03/20/pontivy-une-vaste-consultation-va-avoir-lieu-dans-les-etablissements-scolaires-le-cyber-harcèlement-fait-des-ravages/>

⁶² <http://harcèlement-entre-eleves.com/pages/aphee.html>

« La communauté scientifique s'accorde sur le fait que les filles apprennent, en moyenne, à parler plus tôt que les garçons et qu'elles ont souvent, à âge égal, une aisance verbale plus grande. Des chercheurs de l'école de médecine de l'Université du Maryland, aux États-Unis, ont identifié ce qui pourrait être le fondement biologique de cette différence ». ⁶³ Le « Science World report » cite des études qui montrent que les femmes parleraient, en moyenne, trois fois plus que les hommes. Et en déduit que la « protéine du langage », présente en plus grande quantité chez la femme que chez l'homme, expliquerait cette autre différence entre les sexes en matière de langage. ⁶⁴ Ces recherches expliqueraient la présence majoritaire de victimes féminines dans les réponses à nos questionnaires. En effet, les femmes auraient plus tendance à parler et à se livrer.

De plus, les hommes sont réticents à admettre leurs craintes, de peur de ne pas paraître suffisamment virils aux yeux de la gente masculine. Quant aux femmes, elles évoquent plus facilement leurs émotions, du fait de l'acceptation sociale entre elles. ⁶⁵ Cela pourrait être une des raisons pour lesquelles les garçons victimes de cyber harcèlement n'arrivent pas ou peu à témoigner.

Le directeur du cycle d'orientation de Leytron nous a relaté quelques situations de cyber harcèlement qui se sont produites au sein de son établissement. Il nous a expliqué que du sexting envers certaines jeunes filles avait été très présent. Suite aux recherches effectuées auprès des associations et des ouvrages scientifiques, le sexting touche plus particulièrement les filles que les garçons. Elles sont plus sujettes à envoyer des photos dénudées d'elles dans des circonstances parfois délicates ou autres, ce qui peut engendrer de graves conséquences.

4.2.2 Récolte des données dans les CO de Conthey et de Leytron

Nous voulions tout de même observer la différence entre ces deux écoles face au cyber harcèlement et analyser l'ensemble des questionnaires. C'est pourquoi nous avons repris et récolté manuellement toutes les données des 839 questionnaires afin d'obtenir des statistiques plus conséquentes. Nous avons séparé les résultats des deux cycles d'orientation pour parvenir à une vision plus approfondie concernant la population du cycle d'orientation de Conthey et celle de celui de Leytron.

⁶³ <http://www.caminteresse.fr/sciences/pourquoi-les-filles-apprennent-a-parler-plus-tot-que-les-garcons-1161404/>

⁶⁴ <http://www.scienceworldreport.com/articles/5073/20130220/why-women-talk-more-men-language-protein.htm>

⁶⁵ <http://pdfpirate.fr/le-fabuleux-pouvoir-de-votre-cerveau-pdf-par-deepak-chopra/>

Les résultats pour le cycle d'orientation de Conthey sont :

	Fille	Garçon
Victime	44	4
Victime mais ne souhaite pas en parler	26	2
Victime et souhaite témoigner	18	2
Témoin	106	88
Auteur	5	3

287 élèves disent n'avoir été ni victime, ni témoin, ni auteur. Sur les 287 élèves non concernés par le cyber harcèlement, on dénombre 114 filles et 173 garçons.

Nous étions satisfaites que deux garçons désirent s'entretenir avec nous. Malheureusement, ils se sont tous deux désistés. Selon nous, ils ont trouvé des prétextes pour ne plus avoir à témoigner car c'était trop difficile. Nous avons également été surprises du nombre de désistements de la part des filles car nous avons récolté 29 réponses positives et nous nous sommes finalement entretenues avec seulement 9 d'entre elles.

Nous constatons que 48 personnes ont été victimes de cyber harcèlement sur 537 questionnaires récoltés à Conthey. Ce qui fait un pourcentage de 8,93% de jeunes qui sont victimes de cyber harcèlement. Ce chiffre est important et cela démontre que ce phénomène est très présent. Comme l'écrit la lycéenne Laurine Escolano dans le journal *Le Monde* :

« Les sites tels que Facebook et Twitter sont des livres ouverts sur lesquels les jeunes dévoilent leur vie privée et où il n'y a aucune difficulté à se procurer ces informations personnelles. Les adolescents n'ont pas forcément conscience de l'ampleur que cela peut prendre, ce qu'ils publient peut être mal interprété et se retourner contre eux. De plus, depuis la création des réseaux sociaux, il est très facile pour quiconque de se faire des amis et ainsi créer des liens virtuels pas toujours bienfaisants. »⁶⁶

Nos résultats montrent que les filles sont plus concernées par le cyber harcèlement. 195 filles se retrouvent soit victimes, soit témoins ou auteurs face à 97 garçons. Nous avons également remarqué, lorsque nous avons retranscrit

⁶⁶ http://www.lemonde.fr/idees/article/2014/02/05/le-cyber-harcelement-est-un-delit_4360629_3232.html

ces chiffres, que beaucoup de filles sont passées par les différentes postures : victime, témoin et auteur.

Nous avons également analysé les données du cycle de Leytron afin d'observer les différences et les similitudes entre les deux cycles.

Voici les résultats pour le cycle de Leytron :

	Fille	Garçon
Victime	19	7
Victime mais ne souhaite pas en parler	8	4
Victime et souhaite témoigner	11	3
Témoin	50	45
Auteur	3	1

177 élèves disent n'avoir été ni victimes, ni témoins, ni auteurs. Sur les 177 élèves, 96 garçons et 81 filles ne sont pas concernés par le cyber harcèlement.

Dans le cycle de Leytron, nous retrouvons 26 personnes qui ont été victimes de cyber harcèlement sur 302, ce qui équivaut à 8,94% de jeunes victimes de cyber harcèlement.

À travers ces statistiques, nous voulions notamment observer si les établissements de Conthey et de Leytron, avec leur localisation distincte, étaient touchés de la même manière par le cyber harcèlement. À Conthey, 8,93% de jeunes sont touchés par le cyber harcèlement et 8,94% à Leytron.

La différence n'est pas palpable car les chiffres sont sensiblement les mêmes. Cependant, nous avons émis quelques observations au sein des deux cycles d'orientation, qui n'ont apparemment pas d'impact sur les chiffres obtenus, mais qui nous paraissent tout de même importants à citer. Avant d'obtenir ces résultats, nous émettions l'hypothèse que le cycle d'orientation de Conthey serait plus exposé au cyber harcèlement car nous avons remarqué, dans la cour de récréation, plus de clivages entre les groupes. De plus, nous pensions que l'éducation variait plus selon les milieux géographiques et jouait un rôle dans la dynamique de cyber harcèlement.

Aussi, nous trouvons important d'aborder les différentes méthodes appliquées au sujet de la prévention afin de comprendre celles qui ont le plus d'impact auprès des jeunes. Le cycle de Conthey a mis en place une intervention d'Action Innocence pour les élèves et l'intervention d'un avocat pour les parents au sujet des données personnelles. Le cycle de Leytron a collaboré avec « Pro Juventute » pour une vente de timbre et a notamment proposé un spectacle d'Action Innocence pour les parents au sujet du cyber harcèlement. En demandant aux élèves s'ils se souvenaient de ces diverses prestations, nous avons constaté que les jeunes de Conthey n'avaient plus

beaucoup de souvenirs, alors que ceux de Leytron avaient mieux mémorisé la vente de timbres car ils y avaient participé concrètement.

4.3. Les entretiens

Suite aux démarches précédemment citées, nous avons rencontré les jeunes pour un entretien d'environ 40 minutes. Une fois tous les entretiens terminés, nous avons retranscrit chacun d'eux. C'est une tâche qui a mobilisé beaucoup de temps mais qui nous a permis d'analyser méticuleusement chaque aspect de l'entretien.

Aussi, nous avons analysé les caractéristiques de ces jeunes victimes afin d'identifier un éventuel profil type. Dans nos neuf entretiens, nous retrouvons uniquement des filles. Nous en avons déduit que la gent féminine était davantage exposée au cyber harcèlement et/ou plus encline à parler de ses expériences. Cet élément ne nous surprend pas car le résultat des questionnaires démontre que 29 filles sont d'accord de témoigner alors que les garçons sont au nombre de deux. Nous voulions également savoir à partir de quand cette problématique a émergé. Sur les neuf entretiens réalisés, sept adolescentes ont confirmé que le harcèlement via les médias a commencé durant l'école primaire. En moyenne, le cyber harcèlement commençait à partir de la quatrième année de l'école primaire et a, très souvent, persisté au cycle d'orientation. Cela se poursuit car les harceleurs continuent souvent leur scolarité au même endroit que la victime et réaniment cette dynamique au cycle d'orientation. La victime peut aussi avoir des caractéristiques spéciales qui amènent de nouvelles personnes à la harceler. Enfin, le fait que le harcèlement se produise sur les réseaux sociaux fait que cela peut reprendre à tout moment.

Avant d'entreprendre notre travail de recherche, nous hésitions au sujet du terrain d'enquête dans lequel nous allions intervenir. Nous supposions déjà que le cyber harcèlement touchait les plus jeunes, à l'école primaire. Ces témoignages ont confirmé notre hypothèse et nous avons constaté que ce harcèlement se poursuit durant la période du cycle.

Dans un grand nombre d'entretiens (six sur neuf), nous nous sommes aperçues que le cyber harcèlement se faisait plutôt de manière périodique. Cela cessait un moment et reprenait quelques semaines plus tard et ainsi de suite. D'autres victimes qui ont eu l'appui d'un adulte arrivaient à mettre plus facilement fin à ce phénomène.

Selon le guide⁶⁷ rédigé par Nicole Catheline⁶⁸, pédopsychiatre, le harcèlement entre pairs existe à toutes les étapes de la scolarité. Selon elle,

⁶⁷ <https://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2009-4-page-82.htm>

⁶⁸ http://media.eduscol.education.fr/file/09_septembre/60/0/2011_harcelement_eleves_brochurev2_190600.pdf

« Il existe des périodes charnières de la construction de soi où la question de l'affiliation au groupe, à travers l'apparence et la soumission aux codes, devient un passage obligé. Le harcèlement est fondé sur le rejet de la différence et sa stigmatisation. »⁶⁹

Échantillon

Notre échantillon se compose de quatre filles de première année, deux filles de deuxième et trois filles de troisième année du cycle d'orientation. Nous avons été surprises par la diversité des élèves touchées. Nous n'avons pas retrouvé deux cas semblables et l'âge ne semble pas jouer un rôle particulier dans cette problématique. Quant à l'origine comme cause possible, une seule adolescente de notre échantillon a été cyber harcelée pour cette raison. Nous n'avons donc pas pu établir un profil type de jeune victime mais avons constaté qu'une sensibilisation à ce sujet serait nécessaire déjà à l'école primaire.

La définition de bouc émissaire implique le fait

« qu'il existe différents critères guidant la sélection d'une personne ou d'un groupe particulier comme bouc émissaire, tels que la différence perçue de la victime, l'antipathie qu'elle suscite ou le degré de pouvoir social qu'elle possède ». ⁷⁰

C'est-à-dire que les persécutions ne sont pas dues à des « déviances extérieures », mais plutôt à des attitudes et des comportements. Lorsqu'un enfant est pris pour cible, ses camarades vont se focaliser sur ses « déviances extérieures ». Mais dans le fond, les critiques qui lui sont adressées ne sont que des prétextes qui ne justifient en rien le comportement du groupe. ⁷¹

Suite à nos recherches théoriques et aux résultats des entretiens, nous pensons que la personne désignée comme bouc émissaire n'est pas choisie au hasard. Pour que ce phénomène fonctionne en milieu scolaire, il faut que la personne ait un comportement, des caractéristiques ou des attitudes différents de ceux des autres membres de la classe. Ainsi, le groupe désignera quelqu'un qui se démarque du groupe-classe ou qui rencontre des difficultés, par exemple un manque de confiance en lui. ⁷² Si en plus de toutes ces caractéristiques, l'enfant a de fortes réactions, il sera presque amusant pour le reste de la classe de s'en prendre à lui. Lors de nos échanges avec les victimes, ces dernières expliquaient qu'elles étaient différentes, ce qui les prédisposait à endosser plus facilement le rôle de bouc émissaire que d'autres jeunes. Aucun enfant n'étant identique à un autre, il y aura toujours des différences qui « dérangent » et qui ne seront pas acceptées par les pairs. Malgré tout, il est important de

⁶⁹http://cache.media.eduscol.education.fr/file/actus_2012/71/3/Guide_pratique_le_harcelement_entre_eleves_208713.pdf

⁷⁰ https://fr.wikipedia.org/wiki/Bouc_émissaire

⁷¹ <http://tecfa.unige.ch/perso/lombardf/calvin/TM/05/fischer-bollier/>

⁷² PIQUET, E. (2014), *op. cit.*

prévenir et d'agir pour que cette isolation ne devienne pas ingérable pour les victimes et que ces dernières puissent s'en sortir.

4.3.1. Le rôle des amis dans l'environnement d'une jeune victime de cyber harcèlement.

Nous étions intéressées par le rôle des pairs dans l'environnement des adolescentes rencontrées. Cependant, ces jeunes nous parlent plus particulièrement de leur relation avec leur-s ami-e-s.

« Je n'ai personne et j'ai besoin de quelqu'un. »⁷³

Une Canadienne de 15 ans s'est suicidée le 11 octobre 2012 après avoir raconté son mal-être dans une vidéo, postée sur YouTube. Victime de harcèlement, la jeune fille ne réussissait plus à faire face aux moqueries dont elle était l'objet.⁷⁴

Quatre filles sur neuf ont mis en évidence la différence entre leurs amis proches et leurs connaissances. Elles expliquent avoir construit des liens d'amitié avec une ou deux personnes avec qui elles peuvent tout partager. Les autres sont considérés comme des connaissances avec qui elles se divertissent sans pour autant confier leur histoire.

Durant l'adolescence, les jeunes sont ensemble pour prendre simplement du plaisir à se retrouver entre eux.⁷⁵ Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que c'est pour cette raison que les jeunes ont plus tendance à être avec leurs amis pour s'amuser et se divertir que pour se confier.

Nous retrouvons cependant d'autres adolescentes (cinq sur neuf) qui ont une perception différente de leurs amis. Elles disent ne pas pouvoir se confier entièrement à leurs pairs par peur que l'information se propage. Elles affirment partager avec leurs amis les situations qui les affectent moins et qui sont moins personnelles.

« Je recevais des insultes, des critiques et après ils venaient vers moi ils disaient que si j'avais besoin de parler je pouvais leur confier mes soucis et je leur expliquais. Et, au final ils allaient tout raconter ce que je leur avais dit. Et c'est à la fin de la 6^e que je n'avais plus confiance en moi et je n'avais plus confiance aux autres non plus ! »⁷⁶

Toutes les jeunes victimes relèvent que le lien de confiance est primordial dans la relation avec leurs amis et que l'un des rôles les plus importants est leur soutien et leur aide. Une d'entre elles raconte comment ses amies ont réagi au moment du cyber harcèlement :

⁷³ Témoignage d'Amanda Todd

⁷⁴<http://www.france24.com/fr/20121016-canada-vancouver-amanda-todd-suicide-adolescente-harcelement-internet-sexuel-youtube-seins->

⁷⁵ <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/1013-ado-grp-et-ecole.pdf>

⁷⁶ Entretien numéro 9

« Mes deux trois amies m'ont dit qu'elles se sentaient impuissantes face à cette situation et qu'elles ne pouvaient rien faire pour moi. Elles m'ont quand même soutenu. Elles m'ont dit : "Écoute, faut pas que tu te concentres que sur ça, faut que tu fasses autre chose ; chante !" Et c'est là que j'ai commencé le chant et que j'en suis là où je suis aujourd'hui. »⁷⁷

Au-delà de la présence et du soutien de leurs amis, plusieurs victimes relatent que malgré tout, elles ne parviennent pas à leur parler de ce qu'elles vivent. Ces jeunes filles sont parfois restées des semaines, voire des mois dans le silence. Les deux raisons principales de ce silence ont été citées à plusieurs reprises durant les entretiens. Ce sont le manque de confiance en leurs amis et la peur de leur réaction.

La citation suivante illustre bien les craintes de la jeune :

« Je me sentais mal à l'aise, je ne savais pas quelles seraient leurs réactions et qu'est-ce qu'ils allaient dire. »⁷⁸

La victime a peur de la réaction de son entourage car elle se sent coupable et honteuse. Comme nous l'avons vu plus haut, une dynamique spécifique se met en place lors de cyber harcèlement. Les victimes se disent que si elles se font harceler, c'est en partie de leur faute, ce qui engendre un sentiment de culpabilité. De plus, la domination du harceleur passe par l'humiliation devant des témoins, ce qui conduit l'adolescente à éprouver de la honte. Ces deux émotions expliqueraient ce silence. Une des jeunes évoque la raison pour laquelle elle se sentait coupable de sa situation :

« J'étais en colère contre moi parce que c'est moi qui ai fait cette vidéo et c'est moi qui ai rien dit. »⁷⁹

Cette jeune fille nous a raconté que c'était de sa faute si le harcèlement avait débuté et que si elle avait osé s'affirmer face aux provocations de ses harceleurs, cela aurait cessé. La vidéo publiée était pourtant dépourvue de particularités ; les auteurs l'ont utilisée en la modifiant et en la retournant contre elle.

L'entourage de la victime n'a parfois pas la capacité et le courage d'intervenir car il a peur d'être à son tour victime ou se sent impuissant face à l'ampleur de la situation. Une des jeunes filles interviewées l'évoque :

« Mes amies voyaient comment ça se passait dans la cour mais elles n'osaient pas agir car elles étaient plus jeunes que les autres et avaient peur qu'elles soient les victimes à leur tour. »⁸⁰

Ainsi, les proches se sentent aussi piégés dans un cercle vicieux ; ils sont parfois démunis face à la situation. Dans notre cadre théorique, nous avons parlé du

⁷⁷ Entretien numéro 3

⁷⁸ Entretien numéro 7

⁷⁹ Entretien numéro 6

⁸⁰ Entretien numéro 5

sentiment d'impuissance des victimes car elles n'arrivent pas à reprendre le contrôle sur ce qui leur arrive. Or, leurs proches sont aussi touchés et se sentent également impuissants.

Chaque cas de cyber harcèlement est très distinct. Nous avons identifié plusieurs types d'environnement social chez ces jeunes et trois adolescentes sur neuf nous ont exprimé l'absence d'ami et de soutien durant cette période difficile.

4.3.1.1 Lien avec la période de l'adolescence

Il nous paraît opportun de faire des liens entre le cyber harcèlement, la période de l'adolescence et le rôle des pairs, car c'est une phase déterminante de la vie, d'autant plus lorsqu'une problématique s'impose.

« Durant la période de l'adolescence, le jeune est entouré par sa famille dans ce processus de construction de soi mais il va également rechercher de la reconnaissance auprès d'autres personnes significatives telles que ses pairs et l'équipe éducative de son école. »⁸¹

L'adolescent a besoin de se construire dans le regard des autres par le dialogue et la confrontation. Les pairs jouent un rôle très important dans sa recherche identitaire.

Le jeune a aussi besoin d'appartenir à un groupe afin de s'attribuer un nouveau statut. Le groupe devient la référence et l'aide dans sa construction identitaire par le vécu des mêmes choses, le dialogue, la compréhension, etc.

Les différents entretiens montrent clairement l'importance des pairs dans l'environnement des adolescentes interrogées. Ces dernières accordent beaucoup d'importance à l'image qu'elles projettent et au regard que les autres portent sur elles.

Nous constatons notamment que les jeunes qui ne bénéficiaient pas de la présence d'amis au moment où elles ont été victimes de cyber harcèlement expriment le besoin qu'elles auraient eu d'avoir quelqu'un de proche à leurs côtés pour les soutenir.

« J'aurais eu besoin de vrais amis. »⁸²

Le besoin d'appartenance amène l'adolescent à se comporter comme ses pairs. Avant d'arriver à construire son identité propre, durant sa recherche identitaire, l'adolescent cherche à ressembler aux autres. C'est pour cela que l'on peut voir un groupe de filles habillées de la même façon ou un groupe de garçons qui veulent un sac de telle ou telle marque, etc. L'adolescence est un âge où l'apparence compte énormément.⁸³

⁸¹ <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/1013-ado-grp-et-ecole.pdf>

⁸² Entretien numéro 1

⁸³ <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/1013-ado-grp-et-ecole.pdf>

Nous avons observé dans les différents témoignages que les auteurs du cyber harcèlement attaquaient les jeunes qui avaient des particularités physiques ou comportementales et les utilisaient pour les injurier. La différence de goûts vestimentaires, d'orientation sexuelle ou tout simplement l'apparence physique peut être un sujet d'insultes. Quatre adolescentes sur neuf témoignent des attaques dues à leurs caractéristiques distinctives.

« Vu que j'étais différente, que j'étais une boule d'énergie, j'étais pas discrète sur certains trucs, ben ils le prenaient mal. Ma façon de parler, ma façon de m'habiller, ils m'aimaient pas. »⁸⁴

« Ils me disaient des trucs complètement débiles comme j'étais assez petite, ils me traitaient de Golum, de moche et d'intello. »⁸⁵

« J'étais petite, j'étais hyper maigre, je laissais tout passer... »⁸⁶

En plus des particularités utilisées afin d'insulter leur cible, les auteurs utilisent beaucoup les pairs pour la harceler. Les auteurs de cyber harcèlement ont tendance à essayer de monter tout le monde contre leur victime, ce qui fait que celle-ci se retrouve parfois seule et éprouve un sentiment de rejet. L'importance des pairs est deux fois plus présente à l'adolescence et le fait d'utiliser cet élément rend l'impact du cyber harcèlement encore plus fort.

Les pairs sont un soutien moral pour les personnes victimes de cyber harcèlement, ce qui permet au jeune de se sentir moins seul et de pouvoir se confier. Mais lorsque ses propres amis se retournent contre la jeune victime, la confiance est rompue et elle se retrouve privée d'un groupe auquel appartenir et du soutien de ses pairs. De plus, l'avis des pairs est à ce moment plus important que celui de la famille afin de se sentir valorisé. Comme l'exprime cette adolescente :

« Surtout quand on est seul et qu'on n'a pas quelqu'un à côté qui te dis "non c'est pas vrai". Si t'as la famille ben c'est ta famille donc ils ne peuvent pas dire le contraire mais si t'as un ami en dehors de ta famille qui te dit que tu sers à quelque chose, tu te dis que c'est pas pour rien, s'il te dit ça c'est que t'as des qualités ! Ça t'aide aussi ! »⁸⁷

L'importance des pairs est mise en avant par toutes les victimes de cyber harcèlement que nous avons interrogées. Elles vivent dans des milieux familiaux et environnementaux très différents mais ont toutes un point commun : le besoin d'avoir des amis sur qui compter.

⁸⁴ Entretien numéro 4

⁸⁵ Entretien numéro 1

⁸⁶ Entretien numéro 2

⁸⁷ Entretien numéro 9

4.3.2. Les liens avec les parents et leurs rôles

Nous avons beaucoup parlé de l'importance des pairs durant l'adolescence. Cependant, le milieu familial permet au jeune d'être mieux encadré lors de l'utilisation des réseaux sociaux et d'être soutenu s'il venait à être victime. Le lien qu'entretiennent les parents avec le jeune joue un rôle dans les aspects relationnels et structurels dans la construction de l'identité de l'adolescent.

Cinq filles sur neuf disent avoir une bonne relation avec leurs parents sans pour autant oser leur confier leurs problèmes. Certaines (quatre sur neuf) affirment qu'elles peuvent parler de tout avec leurs parents. Nous avons des idées préconçues à propos du milieu familial et du cyber harcèlement. Nous pensions qu'un des facteurs principaux était la relation parents-enfant qui amenait celui-ci à être plus ou moins vulnérable face au cyber harcèlement. Cinq adolescentes sur neuf ont exprimé avoir plus de facilité à se confier à leur mère qu'à leur père. Elles expliquent que la relation avec leur père est plus compliquée parce qu'il est moins compréhensif ou ne laisse pas suffisamment d'espace au dialogue.

« J'arrive à parler plus facilement à ma maman mais mon père un peu moins parce qu'il est moins compréhensif. »⁸⁸

« Avec ma maman, on arrive à tout se dire, mais avec mon père on parle pas vraiment beaucoup ensemble. Dans les cas extrêmes c'est souvent vers elle que je me tourne d'abord au lieu d'aller parler à quelqu'un d'autre. »⁸⁹

« Avec mon père, j'évite tous les sujets sensibles car il a le don de stresser les gens quand il veut les aider. Mon père quand il veut essayer de parler il crie un peu donc ça renferme assez vite. »⁹⁰

Nous constatons que la relation mère-fille est plus harmonieuse dans ces cas-là. Nous pensons que la présence de la mère pourrait favoriser la protection de l'adolescente. La mère sera probablement plus apte à remarquer si quelque chose dysfonctionne chez sa fille grâce à cette proximité et pourra réagir rapidement.

En effet, une jeune parmi les neuf filles interrogées nous parle de la difficulté de parler à son père du cyber harcèlement et affirme avoir laissé durer cette situation plus longtemps car sa mère était absente. Elle pense que si elle avait été présente, elle aurait demandé de l'aide plus facilement.

Les jeunes comptent sur leurs parents car ils ont un rôle protecteur et sécurisant pour eux. D'ailleurs, nous pouvons remarquer à travers les témoignages que les adolescentes ont plus confiance en leurs parents qu'en leurs amis pour parler de situations difficiles.

⁸⁸ Entretien numéro 6

⁸⁹ Entretien numéro 3

⁹⁰ Entretien numéro 4

« J'ai toujours tout dit à ma maman ! Et pi je sais qu'elle, je suis sûre qu'elle n'ira rien répéter... »⁹¹

À l'adolescence, garçons et filles ne se livrent pas facilement. Ils ont besoin d'un environnement propice au dialogue et d'un interlocuteur ouvert et accessible pour oser exprimer ce qui les angoisse.⁹²

Cependant, dans de nombreuses familles (cinq sur neuf dans notre échantillon), la communication n'est pas facile, que ce soit avec le père ou la mère. Cette problématique est courante durant la période de l'adolescence car le/la jeune commence à se détacher de ses parents pour pouvoir suivre sa trajectoire de vie. Il apprend à ne plus tout leur confier sans se sentir coupable.⁹³ Hormis le passage à l'adolescence, d'autres éléments peuvent être la raison du silence. Le manque de confiance, les tabous, la peur de décevoir et d'inquiéter ses parents sont des facteurs qui rendent la communication entre les parents et l'enfant plus compliquée. Ces deux jeunes filles s'expriment à ce sujet :

« J'ai un peu du mal à dire les choses à mes parents comme mes histoires à l'école. »⁹⁴

« Mes parents n'ont pas remarqué que ça n'allait pas car je dissimulais, je voulais pas qu'ils voient. Je ne voulais pas qu'ils se sentent tristes. Si moi j'étais triste, je ne voulais pas qu'eux ils le soient pour moi et qu'ils s'inquiètent. Je cachais tout, je souriais. C'est au bout d'un moment que j'ai dit : "Maman il se passe ça depuis une année". »⁹⁵

Cette adolescente parle aussi des tabous existants dans sa famille :

« Il y a beaucoup de sujets tabous : le sujet de mon orientation sexuelle car faut savoir que je suis bisexuelle et que mes parents ne l'accepteraient pas. La drogue et l'alcool sont aussi tabous. Le sujet du harcèlement n'est pas un sujet tabou avec ma mère mais avec mon père oui, vu que depuis que j'ai commencé à me faire harceler, on a beaucoup pris nos distances parce que pour lui, il ne fallait pas que je pleure. Il fallait que je laisse comme ça la situation. »⁹⁶

Le cyber harcèlement est également un sujet délicat car souvent le/la jeune pense que ce n'est pas suffisamment grave pour l'exprimer. Du fait que ce ne soit pas des violences physiques et visibles, ils pensent que cet acte n'est pas punissable et donc insignifiant. C'est pourquoi ces jeunes (cinq sur neuf) n'ont

⁹¹ Entretien numéro 6

⁹² http://edumedic.info/Chroniques/MedActuel/medactuel_2005-08-10-b.pdf

⁹³ <http://aidepsy.be/adolescence/>

⁹⁴ Entretien numéro 6

⁹⁵ Entretien numéro 3

⁹⁶ Entretien numéro 3

rompu le silence qu'après quelques semaines, voire quelques mois, car la situation devenait trop lourde. Cette adolescente décrit bien ce phénomène :

« Je ne leur disais pas car je ne voulais pas que mes parents se fassent du souci pour moi. À ce moment-là je n'avais jamais personne qui était venu me coller une baffe ou ce genre de chose donc c'était juste des messages, ils n'avaient donc pas à se faire de souci. »⁹⁷

En effet, parler à ses parents peut engendrer de l'inquiétude chez la victime. Elle a peur de leur réaction car cela pourrait amener les harceleurs à être encore plus virulents.

« J'avais peur de leur en parler, car j'avais peur de la suite, de ce qui allait se passer. J'avais peur que les gens fassent encore pire... »⁹⁸

C'est pourquoi, dans de nombreuses situations, les jeunes victimes ne parlent pas. Nous avons eu le cas d'une fille qui a attendu plus d'une année avant de s'ouvrir à ses parents.

« Après un an, j'ai été parler avec ma mère, je lui ai expliqué tout ce qui se passait. J'avais décidé de parler tous les jours un peu, puis je m'étais fixé un délai où je lui racontais vraiment le pire. Je lui ai ensuite montré mes bras (automutilation). »⁹⁹

Nous remarquons à la suite de ce témoignage que les conséquences du cyber harcèlement ont été certainement décuplées à cause du silence qui a persisté. Cette jeune fille a porté atteinte à son corps et a fait des tentatives de suicide.

« J'ai fait plusieurs tentatives de suicide. J'ai bien fait d'en parler à ce moment-là à ma mère et ma meilleure amie car c'est à ce moment-là que j'ai commencé à aller mieux. »¹⁰⁰

Nous pouvons penser que lorsqu'une victime n'a pas la possibilité de parler à quelqu'un, le problème s'amplifie et la situation se détériore. Pourtant, certaines d'entre elles (deux sur neuf) n'ont en ont jamais parlé à leurs parents. Elles ont réussi à s'en sortir avec l'aide de leurs pairs (amis) ou par elles-mêmes en bloquant tous les réseaux sociaux afin que les agressions s'arrêtent.

Nous pensons que la communication et la relation entre les parents et l'enfant sont primordiales, mais, face aux nouvelles technologies, cela n'est probablement pas suffisant car il est nécessaire que les adultes contribuent à l'éducation de leurs enfants sur ces médias. En effet, ils devraient s'informer sur le fonctionnement et les risques de ces nouveaux moyens de communication. Nous avons été surprises au sujet du contrôle parental. Même si certains parents (quatre sur neuf) ont mis en place un cadre pour leurs enfants, ceux-ci

⁹⁷ Entretien numéro 9

⁹⁸ Entretien numéro 3

⁹⁹ Entretien numéro 3

¹⁰⁰ Entretien numéro 3

ont tout de même été victime de cyber harcèlement. Cette jeune fille l'exprime très clairement :

« J'ai posté ma première photo mais rien d'extravagant et mes parents avaient toujours le contrôle dessus. Et voilà, pi ça a commencé [...] Ils sont venus à trois-quatre car on a un peu tous contact sur les réseaux sociaux et c'est après ça qu'ils ont commencé à m'insulter. »¹⁰¹

Nous nous sommes interrogées sur la manière dont un parent devrait contrôler et responsabiliser son enfant face aux nouvelles technologies afin que cette problématique diminue. Tout d'abord, il est possible de les alerter en les sensibilisant aux paramètres de confidentialité présents sur les réseaux sociaux, mais aussi sur le caractère public de certains de leurs messages. L'accompagnement à l'usage des réseaux sociaux doit absolument intégrer la notion de respect de soi et de l'autre. Il est donc important que les parents puissent avoir un contrôle sur le cyber espace, très vaste et potentiellement dangereux. Cet aspect sera développé plus loin dans le chapitre dédié à la formulation de propositions concrètes pour le terrain (cf. p.80).

L'utilisateur emploie souvent les outils technologiques avec une entière confiance. Même si les technologies ne sont pas nécessairement malveillantes, elles sont souvent mal conçues. Le fait qu'elles soient peu sécurisées, facilement piratables et que leurs concepteurs n'hésitent pas à se déresponsabiliser amène l'utilisateur à perdre le contrôle de ce qu'il a publié sur Internet. Il n'a plus de maîtrise sur les informations divulguées.

Au sujet du contrôle parental, nous avons relevé que quatre jeunes sur neuf ont été sensibilisés aux risques de ces outils et ont été encadrés lors de leur utilisation. Les parents ne paraissent pas avoir suffisamment de ressources pour accompagner au mieux leur enfant. Cependant, une intervention destinée aux parents a été proposée dans chacun des cycles de Conthey et de Leytron par rapport au cyber harcèlement.

Voici une des méthodes relevées par les adolescentes à propos de ce que leurs parents ont entrepris pour leur sécurité :

« Elle veut pas que je parle sur mon téléphone comme ça s'il se passe des choses, elle a ce qu'il faut avec elle. »¹⁰²

Cette jeune fille nous explique la raison pour laquelle sa mère ne voulait pas qu'elle utilise son téléphone portable pour communiquer sur les réseaux sociaux.

Deux autres adolescentes racontent comment leurs parents les ont encadrées face aux nouvelles méthodes de communication:

¹⁰¹ Entretien numéro 3

¹⁰² Entretien numéro 8

« J'ai eu mon tout premier Facebook à 10 ans mais c'était pour jouer à un jeu. Mes parents contrôlaient, je n'allais pas sans eux à mes côtés. Ensuite, vers mes 11-12 ans, ils m'ont dit que je pouvais l'utiliser librement car j'étais assez grande. »¹⁰³

« On parlait du cyber harcèlement de temps en temps quand j'ai mis Facebook et Instagram. Elle m'a dit qu'il fallait faire attention cas si je me mets dans certaines histoires, je risque d'avoir de gros problèmes. C'est pour ça qu'elle a voulu être amie avec moi sur tous les réseaux sociaux pour avoir un œil dessus. »¹⁰⁴

En reprenant la situation de la jeune de 10 ans qui dispose d'un Smartphone, les parents estiment peut-être qu'elle est experte de cet outil à 11-12 ans et qu'il n'est plus utile de la sensibiliser. Plus les enfants prennent possession de ces technologies tôt, plus cette activité est banalisée et insuffisamment prise en charge par les adultes plus tard.

En effet, beaucoup de parents ne comprennent pas quel usage leurs enfants font du Web, alors que ces derniers sont équipés toujours plus tôt – parfois dès l'âge de 8 ans. Comme décrit par Action Innocence :

« L'absence d'internet dans les générations précédentes n'aide pas les parents à instaurer un modèle éducatif, puisqu'ils n'ont pas de référence. Eux-mêmes ne sont pas très au clair quant aux limites de l'intime face au Web, preuve en est de ces photos postées par des parents ravis de montrer leurs enfants fesses à l'air à la plage ou barbouillés de chocolat pour susciter les commentaires attendris de leurs proches. »¹⁰⁵

Comme explicité dans notre cadre théorique, de nombreux parents ne se sentent pas à l'aise avec ces nouvelles technologies et se placent en retrait. Ce positionnement met particulièrement en danger l'adolescent car le contrôle parental est absent.

Les parents peuvent être surpris lorsqu'ils ne se doutaient pas de la situation difficile vécue par leur enfant. Cependant, leur réaction joue un rôle important dans la dynamique du harcèlement. Pour cela, ils doivent savoir agir adéquatement pour que la situation n'empire pas. Lorsque nous nous sommes entretenues avec les jeunes victimes, l'une d'entre elles nous a fait part de la réaction de son père lorsqu'il a appris qu'elle était victime de cyber harcèlement :

« Le jour suivant, mon papa a manqué son travail pour aller avec moi chez monsieur le directeur pour parler de tout ça. »¹⁰⁶

¹⁰³ Entretien numéro 3

¹⁰⁴ Entretien numéro 4

¹⁰⁵ <http://www.frc.ch/articles/les-nouvelles-technologies-mes-parents-et-moi/>

¹⁰⁶ Entretien numéro 7

Les parents peuvent être complètement dépassés par ce que font leurs enfants sur les réseaux sociaux. Ils ne se rendent pas compte de l'ampleur que peuvent avoir les actions de leur enfant sur Internet. Les parents peuvent avoir un sentiment d'impuissance face au cyber harcèlement du fait qu'ils ne connaissent pas suffisamment ces nouvelles technologies.

« Et j'ai remonté mes manches, je lui ai dit : "regarde" puis elle a commencé à pleurer. Elle ne savait pas quoi faire, elle était désespérée. »¹⁰⁷

Qu'ils aient les compétences ou non face aux nouvelles technologies, lorsqu'ils voient leur enfant en difficulté, les parents essaient d'adopter plusieurs stratégies pour rétablir la situation et leur venir en aide :

« Mes parents me disaient : "Fais abstraction de tout ça et reviens sur la vie normale". S'ils recommencent, là, tu vas au secrétariat et tu dis que tu te sens pas bien, je viens te chercher immédiatement et on va directement parler au directeur. »¹⁰⁸

« Mes parents voyaient qu'au bout d'un moment je n'avais plus envie d'aller à l'école, j'en avais marre. Puis, ma maman a contacté l'école et le professeur. Moi je n'étais pas là mais ils ont fait une réunion avec les parents des personnes qui m'ont harcelée. Puis ils ont essayé de rentrer tout ça dans l'ordre. Depuis lors je n'ai plus rien. »¹⁰⁹

« Lorsque ma mère a vu la vidéo, elle était très énervée, elle a pris son natel et a directement pris la vidéo sur Internet pour avoir une preuve. Elle a pris des photos des commentaires et une photo de toutes les personnes qui ont aimé la vidéo. »¹¹⁰

Certains parents ont eu les bons réflexes face au cyber harcèlement de leur fille, comme le fait de récolter un maximum de preuves ou de se rendre dans l'établissement scolaire. Comme le décrit Valérie Piau, avocate qui reçoit régulièrement dans son cabinet des parents d'enfants victimes de harcèlement, les réflexes à adopter sont simples : « Tout d'abord, et c'est essentiel, les parents doivent pouvoir collecter toutes les preuves du harcèlement en ligne, types SMS, messages sur un mur Facebook, photos dégradantes, etc. » En effet, ce sont des éléments clés qui témoignent des violences en ligne subies par l'enfant.¹¹¹

De plus, dans le contexte français, si ces agressions sont signées ou si la victime sait ce dont il s'agit, les parents doivent se rendre devant le chef d'établissement avec en leur possession un maximum de preuves. Ce dernier pourra ainsi agir en conséquence et prendre les décisions nécessaires vis-à-vis

¹⁰⁷ Entretien numéro 3

¹⁰⁸ Entretien numéro 3

¹⁰⁹ Entretien numéro 1

¹¹⁰ Entretien numéro 1

¹¹¹ <http://www.cabinet-piau.fr/docs/magicmaman1.pdf>

des élèves harceleurs, telles qu'une exclusion ou une mise à pied par le conseil disciplinaire.

Plusieurs jeunes qui ont témoigné nous ont exprimé que l'aide d'un psychiatre a été un soutien lorsqu'elles ont été cyber harcelées. Les moyens proposés à l'école ou à la maison ne suffisent parfois pas, c'est pourquoi les jeunes peuvent être amenés à faire appel à un professionnel. Cela peut être aussi le choix des parents, qui ne se sentent plus capables d'aider leur enfant face à cette problématique et leur proposent d'aller voir quelqu'un d'externe.

« Mon papa et ma maman ont pris la décision que dans deux mois j'allais voir un psy ! »¹¹²

Il ne s'agit pas de culpabiliser les parents car s'ils n'adoptent pas les bons comportements, c'est souvent parce qu'ils les ignorent et n'ont jamais été confrontés à ce type de problématique.

4.3.3. L'importance de la place du jeune dans son milieu scolaire.

Il semble que le sujet soit relativement « tabou » dans les établissements scolaires car cela dégrade l'image de ces derniers. Lorsque nous avons discuté avec les deux directeurs des cycles d'orientation de Conthey et de Leytron, ils se questionnaient beaucoup au sujet du cyber harcèlement mais ne paraissaient pas essayer de cacher ce qui s'était déjà produit au sein de leur cycle. Cependant, nous avons l'impression que dans le premier cycle que nous avons contacté, si la direction n'a pas voulu répondre à la demande de notre recherche, c'est peut-être en raison d'un enjeu quant à la réputation de l'établissement.

Un deuxième élément qui ne facilite pas le travail des enseignants et de la direction est la difficulté à repérer ce phénomène. D'autant plus lorsqu'il s'agit de cyber harcèlement car ce celui-ci s'inscrit à l'intérieur mais aussi en dehors du cadre scolaire, ce que l'équipe éducative ne peut maîtriser. Bien entendu, les établissements scolaires ont leur rôle à jouer, car il s'agit du bien-être et de la santé des élèves et le cyber harcèlement peut avoir des répercussions sur les résultats scolaires.¹¹³

Le milieu scolaire peut jouer un rôle important dans la dynamique du cyber harcèlement. Chaque établissement privilégie différentes méthodes de prévention. De plus, comme expliqué dans la partie consacrée à la récolte des données, le lieu où se trouve l'école peut également amener le jeune à se comporter différemment et à occuper une place différente dans son milieu scolaire. Les enseignants et la direction peuvent être des ressources pour l'adolescent en difficulté.

¹¹² Entretien numéro 9

¹¹³ <http://www.pontivyjournal.fr/2016/03/20/pontivy-une-vaste-consultation-va-avoir-lieu-dans-les-etablissements-scolaires-le-cyber-harcèlement-fait-des-ravages/>

Le jeune a besoin d'avoir vécu des succès dans ses apprentissages durant son parcours scolaire. La scolarité permet à l'adolescent d'avoir confiance en ses compétences, de savoir entrer en contact avec les autres pour pouvoir se faire des amis, de s'adapter à de nouveaux milieux et de comprendre les comportements socialement acceptables pour exprimer ses émotions. Toutefois, l'école fait partie intégrante de l'acquisition d'un grand nombre de compétences et si l'enfant n'a pas réussi à suivre ce processus adéquatement, il pourrait adopter des comportements inadaptés (ex. : repli sur soi).

Le milieu scolaire peut également dévaloriser le jeune en le mettant souvent en échec. L'enfant fréquente dès son plus jeune âge les établissements scolaires et ce qui se construit durant cette période pourrait accentuer la problématique du cyber harcèlement.

Le cyber harcèlement a tendance à mettre le jeune en difficulté dans sa scolarité pour plusieurs raisons. De plus, il ressort de nos entretiens que les harceleurs sont souvent présents dans la même école que la victime. Comme le déclare cette jeune fille :

*« Je me sentais mal au sein de ma classe, car certains des harceleurs étaient dans ma classe. »*¹¹⁴

De fait que les harceleurs se trouvent à proximité de la victime, celle-ci aura tendance à se mettre en retrait au sein de sa classe. Pour que ce type de situation soit rapidement cerné, les enseignants devraient être vigilants. Des situations de cyber harcèlement peuvent être méconnues lorsque l'ambiance entre adultes de la communauté éducative est mauvaise, par exemple lorsque les adultes ne communiquent pas entre eux du fait de conflits interpersonnels.

Plusieurs signes peuvent être observés par les enseignants :¹¹⁵

- l'ambiance de la classe qui se détériore,
- des élèves qui ne partagent un sentiment d'appartenance qu'au travers d'ennemis communs,
- un manque de sympathie entre différents élèves,
- des élèves qui sont exclus ou isolés,
- des élèves qui égarent des objets personnels,
- des élèves qui ont changé de comportement, qui se sont renfermés sur eux-mêmes ou qui travaillent moins bien qu'auparavant.

Tous ces signes peuvent être détectés afin d'intervenir dans la situation et de ne pas laisser le jeune seul dans sa détresse.

Effectivement, les cas de cyber harcèlement peuvent être repérés car nous remarquons avec les entretiens que le retrait social est prononcé chez les victimes de cyber harcèlement (cinq sur neuf dans notre échantillon). Le retrait

¹¹⁴ Entretien numéro 4

¹¹⁵<http://www.jeunesetmedias.ch/fr/opportunités-et-risques/risques/cyberharcèlement.html>

s'explique de plusieurs façons : les adolescentes ne se sentent pas appréciées par leurs camarades et ressentent de l'incompréhension et de la colère envers eux. Comme l'évoque l'une d'entre elles :

*« Maintenant je suis vraiment bien, vraiment mieux. Je me sens bien avec tout le monde, on est soudés. J'ai une bonne classe maintenant. Mais avant j'étais plutôt en retrait. »*¹¹⁶

La participation en classe est également affaiblie lorsque la personne est cyber harcelée. Certaines jeunes (six sur neuf) se sentaient hors de la réalité. Elles n'avaient plus la capacité de réfléchir et d'être présentes intellectuellement en classe car leurs pensées étaient constamment dirigées vers les mots blessants qu'on leur disait. Elles se sentaient également vides et fatiguées et s'isolaient de plus en plus. La prise de parole devant les camarades devenait difficile car elles se sentaient honteuses. Ce phénomène est un cercle vicieux car il conduit le jeune à être moins impliqué dans ses apprentissages. Cela engendre une baisse des notes, voire un échec scolaire. Une des adolescentes rencontrées l'exprime :

*« En classe, j'avais un vide dans ma tête. Je ne ressentais presque plus rien. J'étais tout le temps fatiguée, je ne levais plus trop la main et ne répondais plus aux questions. Mes notes baissaient pas mal. »*¹¹⁷

D'autres adolescentes ne répondaient pas aux insultes ou aux messages jusqu'à ce que les harceleurs n'aient plus d'intérêt à le faire. Elles ont adopté une démarche adéquate pour faire cesser le cyber harcèlement. Il est important de ne pas répondre pour que la situation n'empire pas car la réaction des victimes est exactement ce que les persécuteurs virtuels espèrent. Cette adolescente a adopté ce positionnement :

*« J'étais distante, renfermée pourtant ça baissait pas ma moyenne ni rien parce que je voulais pas leur faire voir qu'ils avaient gagné. »*¹¹⁸

Les tiraillements peuvent se faire dans tous les secteurs de la vie du jeune s'il est victime de cyber harcèlement. Les problèmes à l'école se reportent dans le milieu familial où le jeune aura tendance à exprimer davantage ses émotions telles que la colère ou la tristesse car il se sent dans un endroit sûr. De ce fait, les parents ou la fratrie sont aussi touchés par les comportements du jeune, ce qui risque de créer des tensions à la maison.

*« À l'école je faisais genre que j'avais rien, mais à la maison c'était insupportable pour mes parents. »*¹¹⁹

La relation avec les professeurs est souvent compliquée en raison de tous les changements qui caractérisent l'adolescence. Le jeune s'affirme et

¹¹⁶ Entretien numéro 1

¹¹⁷ Entretien numéro 1

¹¹⁸ Entretien numéro 4

¹¹⁹ Entretien numéro 4

revendique ses droits afin de créer une identité. Des chercheurs ont demandé à des jeunes de faire le portrait des enseignants qu'ils jugent dignes de confiance. De leurs réponses ressort le besoin d'écoute, d'encouragements, de gentillesse, d'intérêt personnel, de temps passé avec les élèves, etc. À l'inverse, un enseignant trop centré sur la matière et pas assez sur la relation est jugé moins digne de confiance. Les étudiants attendent que le professeur s'intéresse à eux de manière individuelle, qu'il partage leur vie personnelle et qu'il n'hésite pas à montrer une certaine proximité affective.¹²⁰ Durant nos entretiens, nous avons eu des retours très diversifiés au sujet de la relation enseignants-adolescents. Quatre des jeunes filles interrogées n'entretenaient pas une bonne relation avec leurs professeurs alors que quatre autres considéraient qu'elles avaient une bonne complicité avec les leurs.

Le statut de la personne qui recueille ce que l'élève dévoile revêt aussi de l'importance aux yeux du jeune. Par exemple, le fait que la direction soit informée lui permet d'agir plus facilement face à la situation que si c'était un enseignant.

*« Je n'arrive pas à parler aux professeurs sur mes problèmes. J'en ai par contre parlé au directeur. »*¹²¹

Nous supposons que ce ressenti s'explique par la personnalité individuelle, mais aussi par la manière dont l'enseignant se positionne. Comme le mentionne Mael Virat, chercheur en psychologie pour l'Ecole Nationale de Protection judiciaire de la jeunesse,

« les adolescents jugent les professionnels comme étant trop incertains, punitifs et exigeants et estiment que les relations avec les adultes, dans leur dimension affective et pas seulement cognitive, est responsable (sic) de leurs difficultés scolaires ». ¹²²

Nous pensons que la relation entre les adolescents et leurs enseignants est très importante car le jeune passe la majorité de son temps à l'école et de nombreuses observations peuvent se faire au sein de ce cadre éducatif. Il serait favorable que les adultes qui assument la responsabilité éducative d'un enfant (enseignants, parents) se fassent davantage confiance lorsqu'il y a suspicion de harcèlement pour pouvoir analyser correctement la situation.

Lors de nos passages dans les classes, certains élèves ont déclaré oralement qu'ils iraient volontiers parler de leurs difficultés à des professeurs avec qui ils avaient créé un certain lien. Même s'ils n'ont pas le rôle de médiateur, certains professeurs se sont montrés ouverts et réceptifs envers leurs élèves s'ils souhaitaient se livrer. À l'inverse, d'autres élèves ne se confieraient pas à leur professeur. Comme le cite cette élève :

¹²⁰http://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/fr/object/thesis%3A6713/datastream/PDF_01/view

¹²¹ Entretien numéro 7

¹²² <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01129076/document>

« Y-a des profs qui ont remarqué mais je disais "non" parce que j'avais peur qu'ils aillent en parler au directeur. Je ne voulais pas que ça aille plus loin, j'avais pas envie. Je sentais que si j'en parlais avec eux, ils allaient vouloir savoir qui c'était et pi moi je voulais juste que ça s'arrête. Je ne voulais pas que les personnes sachent. Enfin, je me disais qu'il allait avoir encore des conséquences et que j'allais encore plus souffrir. »¹²³

Comme décrit dans un manuel pour enseignants du projet TABBY :

« Dans de nombreux cas, les équipes des établissements scolaires pensent qu'ils ne peuvent pas apporter leur aide car ils se sentent impuissants ou bien pensent que la prise en charge du cyber harcèlement ne relève pas de leurs missions puisqu'il a lieu en dehors de l'école. Bien que la majorité des enseignants sache quelles sont les conséquences du cyber harcèlement sur les jeunes et sont inquiets à ce sujet, ils ne pensent pas que c'est un problème dans leur établissement scolaire. »¹²⁴

Toutefois, le cyber harcèlement débute souvent par du harcèlement au sein de l'établissement scolaire et se poursuit ensuite sur les réseaux sociaux. C'est pourquoi les enseignants peuvent apporter leur aide et s'impliquer dans le cadre de cette problématique. Il est important que l'école éduque, informe et mette en œuvre des stratégies de prévention et d'intervention afin de contribuer au bien-être des élèves.¹²⁵ La prévention serait probablement favorable si elle était plus conséquente dans les cycles d'orientation en Valais et réalisée plus précocement dans les écoles primaires. Comme l'évoque l'une des adolescentes lors de son témoignage :

« Vu que le cyber harcèlement prend de l'ampleur, en fait, ils commencent à prévenir à l'école. Mais moi je trouve qu'ils devraient faire ça dès petit parce que maintenant les petits ils ont Facebook. Donc faire ça depuis la primaire, moi je trouve que ce serait bien. »¹²⁶

Comme décrit ci-dessus, l'équipe éducative de l'établissement scolaire pense que la plupart des situations de cyber harcèlement se déroulent en dehors de l'école. Cependant, huit jeunes sur neuf ont raconté que le harcèlement avait commencé dans l'établissement scolaire et s'était répandu ensuite sur les réseaux sociaux. Seule une des jeunes filles interrogées était cyber harcelée par des personnes extérieures à l'école.

Dans les cycles d'orientation de Conthey et de Leytron, des heures étaient réservées pour ouvrir la discussion aux élèves au sujet de leurs projets de vie mais aussi sur les problèmes qui surviennent au sein de l'établissement scolaire. Plusieurs élèves nous ont confié que ces heures-là étaient parfois oubliées et

¹²³ Entretien numéro 3

¹²⁴ http://fra.tabby.eu/uploads/1/6/8/6/16865702/booklet_fra.pdf

¹²⁵ http://fra.tabby.eu/uploads/1/6/8/6/16865702/booklet_fra.pdf

¹²⁶ Entretien numéro 3

remplacées par d'autres activités. Une des jeunes nous a expliqué qu'elle avait essayé d'entreprendre une discussion avec son professeur afin que le cyber harcèlement cesse :

« Des fois j'allais à la récré en parler au prof, il disait, t'inquiète ça va s'arranger, on va parler et on va essayer de trouver une solution. [...] On a regardé des vidéos sur le cyber harcèlement en classe [...] mais ça ne s'est pas du tout arrangé pour moi. »¹²⁷

La responsabilité du professeur à qui la jeune confie sa situation est importante car il a plusieurs options : soit sensibiliser sa classe en estimant que cela suffira, soit prévenir la direction et les parents. Les deux possibilités peuvent engendrer des répercussions sur la victime. Si l'enseignant laisse passer et n'essaie pas suffisamment d'aider le jeune, celui-ci se sentira démuni face à la situation. Dans le cas contraire, si la direction et les parents sont mis au courant, cela peut engendrer une rupture avec le jeune, qui pourra considérer cet acte comme une forme de trahison.

Depuis juin 2011, en France, une convention a été signée entre l'Éducation Nationale et le site e-enfance, afin de former et sensibiliser les directeurs d'établissements au phénomène du harcèlement en ligne.

Les enseignants et la direction sont importants dans le cadre de cette problématique. Toutefois, les médiateurs peuvent aussi être une ressource pour le jeune cyber harcelé.

4.3.3.1. Les médiateurs

« Là, je pense que ce serait les premières personnes vers qui je me tournerais (sous-entendu les médiateurs). Parce qu'ils sont proches et je peux y aller à la récré, j'ai juste à leur mettre un mot dans le casier puis ils me répondent. Ou simplement, je leur écris un mail en disant ce qu'il se passe. »¹²⁸

Le service de médiation s'adresse à tous les élèves qui ont des soucis liés à leur famille, à la drogue ou à l'alcool, qui sont victime de violences ou qui rencontrent tout autre problème personnel. Les médiateurs sont une ressource constante dans les établissements scolaires. Ils sont disponibles afin de répondre aux besoins des élèves qui recherchent des conseils ou de l'aide. Le cycle d'orientation de Conthey et celui de Leytron disposent chacun de deux médiateurs. Pour prendre rendez-vous avec eux, les élèves peuvent les contacter après les cours dans leurs salles respectives. Chaque adolescent peut aussi prendre contact avec l'un d'entre eux par e-mail et, par la suite, celui-ci lui transmet les informations pour la séance, qui se déroule dans la classe du médiateur. Malgré le fait que ces médiateurs soient tenus au devoir de discrétion, certains élèves restent perplexes :

¹²⁷ Entretien numéro 1

¹²⁸ Entretien numéro 3

« Les médiateurs c'est pas une ressource. Avant tout, ce sont des profs et on n'a pas vraiment confiance aux profs par rapport à ces choses. La plupart des choses c'est : "On va appeler vos parents pour en discuter", mais non, on ne veut pas que vous appeliez les parents pour en discuter, on veut qu'ils donnent des solutions. »¹²⁹

Si le cas est vraiment grave, les médiateurs doivent le signaler auprès de professionnels qui sont plus à même de régler la situation. Des retours des élèves, nous avons déduit que certains d'entre eux ressentent cela comme de la « trahison » ou du « mensonge » de la part des médiateurs. Il serait indispensable d'informer les élèves sur ces éléments afin qu'ils se sentent en sécurité et qu'ils comprennent le sens et les implications des démarches entreprises.

Nous avons été surprises d'entendre que dans toutes les classes, la majorité des élèves ne chercheraient pas d'aide auprès des médiateurs. L'une des raisons évoquées est que ce ne sont pas des intervenants externes mais des enseignants. Cela n'incite pas les élèves à se tourner vers eux car ils ont peur de subir des répercussions durant leur année scolaire. Les jeunes disaient ne plus pouvoir les « croiser dans les couloirs » après être allé discuter avec eux. La proximité entre le jeune et le professionnel qui se trouve dans le même établissement ne convient pas à tous les élèves. D'autres nous ont dit craindre que les médiateurs aillent parler de la situation à leurs collègues. De ce fait, le jeune ne saurait plus quels professeurs sont au courant et comment se comporter avec ceux-ci.

Dans le cycle d'orientation de Leytron, deux femmes assurent le service de médiation. Si une personne ne se sent pas à l'aise de se confier aux médiatrices, elles proposent le numéro de téléphone 147 sur leur site. Elles précisent qu'il s'agit d'une ligne téléphonique gratuite et anonyme pour les jeunes.

Dans le cycle d'orientation de Conthey, un homme et une femme gèrent la médiation scolaire. Ils mettent également en avant le principe de discrétion afin de mettre le jeune en confiance. Sur leur site Internet, ils proposent différents numéros auxquels l'adolescent peut se référer en cas de besoin. Plusieurs références telles qu'« Addiction Valais » ou l'association « Pars pas » pour la prévention contre le suicide y figurent.

Une des filles interviewées nous donne son avis au sujet des médiateurs :

« Je pense que les médiateurs devraient plus être mis en valeur. Il devrait peut-être y avoir leur numéro affiché ou leur mail. Quelque chose de grand affiché, par exemple dans le hall ou le cycle. Quelque chose que les élèves verraient

¹²⁹ Entretien numéro 4

ou alors que les médiateurs eux-mêmes viennent chaque début d'année le premier jour se présenter. »¹³⁰

Comme mentionné par les jeunes, les médiateurs ne sont pas suffisamment visibles. Certains ne les ont pas en tant que professeurs et les voient uniquement en première année. Il semblerait qu'il n'y ait pas de rappel les années suivantes à leur sujet, ce qui ne permet pas au jeune de créer un lien avec eux ; avec le temps, ils sont oubliés.

De plus, nous avons l'impression que le rôle du médiateur n'est peut-être pas suffisamment clair aux yeux des élèves. Un grand nombre de ceux-ci se plaignent pour plusieurs raisons : soit que le médiateur ne répond pas à leurs attentes et ne leur donne pas de solutions, soit qu'il divulgue certaines informations à la direction ou aux parents. En effet, le rôle d'un médiateur peut être ambigu car il consiste à, tout d'abord, accueillir l'élève dans un espace de dialogue où le jeune peut déposer son problème ou exprimer son malaise. Le médiateur écoute, oriente et cherche avec l'élève une solution face aux souffrances du jeune. Cependant, au sujet du cyber harcèlement, il n'a pas beaucoup de marge de manœuvre. Il peut simplement informer la direction ou d'autres intervenants. C'est pourquoi les élèves peuvent ressentir de la frustration lors des entretiens avec les médiateurs.

4.3.4. La pratique d'activités extra-scolaires peut être bénéfique pour les jeunes victimes de cyber harcèlement

L'activité physique a un effet bénéfique sur le bien-être psychique et la qualité de vie. Selon les recherches de l'Office fédéral du sport (OFSP), l'activité physique réduit les symptômes d'anxiété et de dépression chez les enfants et les adolescents.¹³¹ Le cyber harcèlement amenant ce genre de symptômes, il pourrait être bénéfique pour les victimes de harcèlement de participer à une activité extrascolaire afin de favoriser leur mieux-être. Cette jeune explique les bienfaits que lui procure son loisir :

« J'étais bien, j'arrivais à faire abstraction de tout ça et j'étais vraiment contente d'être là. Je voulais rester là. »¹³²

Plus les sujets se sentaient déprimés, plus l'amélioration était importante. Le sport aurait alors un effet « antidépresseur ». Cette adolescente le confirme :

« Ça me permet de penser à autre chose. C'est libre, ce n'est plus l'école qui est là-dedans. [...] Ça fait autre chose dans ma tête et puis ça me fait vraiment du bien. »¹³³

¹³⁰ Entretien numéro 3

¹³¹ <http://www.hepa.ch/internet/hepa/fr/home/dokumentation/grundlagendokumente.parsys.96222.downloadList.96981.DownloadFile.tmp/screenfhepagrundlagendokument2013.pdf>

¹³² Entretien numéro 3

¹³³ Entretien numéro 1

Plusieurs adolescentes nous ont avoué que l'activité extrascolaire leur permettait d'évacuer les tensions du quotidien ou de faire ressortir certaines émotions.

*« Après le chant, je me sens comme libérée. Tout ce que j'avais envie de dire, ben c'est sorti. »*¹³⁴

Pratiquée au sein d'une équipe ou d'un groupe, l'activité sportive favorise l'intégration sociale du jeune. Celui-ci peut avoir le sentiment d'être entouré et soutenu, ce qui peut être une ressource pour lui. En effet, comme stipulé plus haut dans le paragraphe concernant l'importance des pairs, le jeune se réfère beaucoup à ses amis pour sa recherche identitaire. C'est pourquoi le fait de favoriser les rencontres et élargir le contexte social a beaucoup de points positifs tels que la présence des pairs dans la vie du jeune, ce qui accroît également son estime de lui-même. Nous avons constaté à travers nos entretiens que plus les jeunes sont entourés, plus ils développent une confiance en eux.

De plus, des études montrent que les activités extrascolaires favorisent la réussite scolaire et protègent contre le décrochage scolaire.¹³⁵ Les effets d'une activité physique ou sportive sur les fonctions cognitives et les performances scolaires ont été démontrés. Selon une hypothèse de Piaget, « l'apprentissage psychomoteur a une influence positive sur les fonctions intellectuelles »¹³⁶. De nouveau, il y a un lien étroit entre les performances scolaires d'un jeune et son estime de soi qui joue un rôle dans la dynamique du harcèlement.

L'ensemble des adolescentes interviewées a affirmé ressentir un sentiment positif et valorisant après avoir pratiqué un loisir. Sept d'entre elles ont exprimé le fait de ressentir une « liberté » ou « d'oublier les problèmes ». Ces deux élèves nous le confirment :

*« C'est ce que je faisais à ce moment-là et puis ça me permettait un peu d'oublier tout ce qui se passait. »*¹³⁷

*« Ben je grimpe beaucoup avec mes frères. Pi quand je grimpe j'oublie tout parce qu'on est obligé de se concentrer sur ça. »*¹³⁸

L'activité physique ne doit pas être considérée comme un facteur isolé, mais comme un élément s'intégrant dans l'ensemble des habitudes de vie du jeune qui participe à la promotion d'un sentiment de bien-être.¹³⁹

¹³⁴ Entretien numéro 2

¹³⁵ http://www.sportslaval.qc.ca/uploads/Magazine_Perseverance_scolaire.pdf

¹³⁶ http://www.sgsm.ch/fileadmin/user_upload/Empfehlungen/4-sm_info_faits.pdf

¹³⁷ Entretien numéro 3

¹³⁸ Entretien numéro 5

¹³⁹ http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/vie_privée/sports_loisirs/fichiers_pdf/sant_e/sport_et_sante.pdf

4.3.5. **Le cyber harcèlement et ses conséquences sur un jeune adolescent**

Comme nous l'avons mentionné dans notre cadre théorique, les conséquences du cyber harcèlement sur un jeune adolescent sont nombreuses. Lors de nos entretiens, un bon nombre d'entre elles (six sur neuf) minimisaient la situation et ne se rendaient pas compte des impacts que cela engendrait. C'est comme si le fait de nier la gravité de la situation leur permettait d'y faire face.

« Je me disais : "ils rigolent, ils veulent me faire une blague pour me faire peur". Tout simplement, je ne répondais pas. À partir d'un moment, c'était trop lourd. [...] Et puis j'ai commencé à vraiment me mettre en retrait, à vraiment être triste. J'en pouvais plus. »¹⁴⁰

La plupart du temps, le sentiment de honte que procure la situation dans laquelle est impliquée la victime fait qu'elle se replie sur elle-même et se met en retrait. Les choses les plus difficiles à exprimer sont passées sous silence en raison de la culpabilité et de la honte que le cyber harcèlement génère.

« Je pleurais, je ne comprenais même pas pourquoi. [...] J'étais sans ami, je restais enfermée dans ma chambre. Je ne sortais plus, je ne parlais plus. Puis voilà. »¹⁴¹

Dans tous les entretiens que nous avons effectués, nous retrouvons un sentiment de culpabilité chez la jeune victime. La victime a le sentiment d'avoir fait quelque chose de mal simplement parce qu'elle est victime.

« J'étais en colère envers moi parce que c'est moi qui ai fait cette vidéo et c'est moi qui ai rien dit. »¹⁴²

Dans ce cas, nous retrouvons une situation à double tranchant, entre la peur de parler à son entourage et la culpabilité de garder le silence. Cette jeune fille ajoute :

« Je me trouvais égoïste de ne rien dire. Je me traitais de tous les noms devant le miroir. »¹⁴³

L'adolescent peut se retrouver dans un cercle vicieux dans lequel il ne trouve pas d'issue. En parler à son entourage semble parfois ne pas être une solution et la peur que la situation s'aggrave n'aide pas le jeune à s'exprimer. De plus, se confier n'est pas sans danger. La peur que la situation s'ébruite peut parfois se mêler à la crainte d'être jugé ou de ne pas être cru suite aux confessions.

D. Chopra, médecin endocrinologue, a constaté qu'en réalité, il ne faut pas seulement une personne qui nous écoute pour se sentir soutenue :

¹⁴⁰ Entretien numéro 3

¹⁴¹ Entretien numéro 2

¹⁴² Entretien numéro 6

¹⁴³ Entretien numéro 6

« C'est un confident dont la personne a réellement besoin. Le fait que cette personne ait vécu le même genre de peur fait qu'elle aura un peu d'avance sur celle qui vit actuellement la situation. Il faut que le confident ait de l'empathie et qu'il montre que la peur peut prendre fin. »¹⁴⁴

L'une des adolescentes interrogées en témoigne :

« Après justement, à cette fille je me confie vraiment parce qu'elle a passé par le même chemin que moi... »¹⁴⁵

Suite à une situation de harcèlement, le jeune peut ressentir également des symptômes d'anxiété. Ceux-ci peuvent se présenter sous plusieurs formes comme des difficultés de concentration, des troubles du sommeil ou des maux de tête. Deux jeunes avec lesquelles nous nous sommes entretenues nous racontent :

« En classe, j'avais un vide dans ma tête, carrément. Je ne ressentais presque plus rien. J'étais tout le temps fatiguée, j'étais un peu "vide". Je ne levais plus trop la main, je ne répondais plus aux questions. Mes notes, elles baissaient aussi pas mal. »¹⁴⁶

« C'était dur, après j'essayais d'oublier, je n'arrivais plus à dormir, je n'arrivais plus à me concentrer. »¹⁴⁷

La souffrance de l'enfant victime de harcèlement peut aussi se manifester par des comportements dépressifs. Chez les adolescents, cette humeur peut se manifester par une perte d'intérêt pour les activités de la vie quotidienne, de la fatigue et une perte d'énergie comme constatée chez la jeune citée ci-dessus. De plus, des études menées par F. Saint Pierre démontrent que le rapport négatif à l'école conduit à un désengagement et à l'absentéisme.¹⁴⁸ Trois jeunes sur les neuf rencontrées nous ont avoué, sans que nous leur posions la question, qu'elles ne voulaient plus aller à l'école suite au cyber harcèlement qu'elles enduraient. Il est plausible que ce nombre serait plus élevé si nous leur avions demandé concrètement si le cyber harcèlement avait eu un impact sur leur désir de se rendre à l'école.

« J'en ai eu marre et puis je me suis enfermée chez moi. Je disais à mon père que j'allais à l'école mais je restais enfermée chez moi. [...] J'ai recommencé à aller à l'école mais de temps en temps parce que j'avais encore peur... »¹⁴⁹

¹⁴⁴ <http://pdfpirate.fr/le-fabuleux-pouvoir-de-votre-cerveau-pdf-par-deepak-chopra/>

¹⁴⁵ Entretien numéro 9

¹⁴⁶ Entretien numéro 1

¹⁴⁷ Entretien numéro 6

¹⁴⁸ SAINT PIERRE (2013), *op. cit.*

¹⁴⁹ Entretien numéro 7

« Mes parents, ils voyaient qu'au bout d'un moment je n'avais plus envie d'aller à l'école, j'en avais marre. C'était à cause des réseaux sociaux. »¹⁵⁰

Parfois, les conséquences peuvent être plus lourdes et affecter le jeune à tel point qu'il ne trouve plus comme moyen de faire face à la situation que le recours à la souffrance physique afin de diminuer la souffrance psychique. Selon David Le Breton, professeur à l'Université de Strasbourg : « l'automutilation est une forme particulière de lutte contre le mal de vivre. Ce n'est nullement une volonté de mourir mais, à l'inverse, une volonté de vivre ». ¹⁵¹ L'atteinte corporelle est un moyen d'avoir le contrôle de soi pour celui ou celle qui ne détient pas d'autres ressources pour se maintenir au monde. C'est un moyen de sortir de la souffrance. Souvent, dans le cas du cyber harcèlement, l'adolescent se retrouve dans une situation qui prend toujours plus d'ampleur et se sent impuissant face à cela. L'une des jeunes nous explique que les conséquences s'aggravaient au fur et à mesure des évènements :

« J'allais plus sur Facebook, j'arrivais plus à me connecter. Parce qu'à chaque fois que je voulais y aller, je savais que ça allait recommencer donc j'y allais plus. Je m'enfermais dans ma chambre, je pleurais. J'ai commencé quelque chose que j'aurais pas dû faire, c'était l'automutilation. J'ai commencé à m'automutiler à l'âge de 12 ans et c'est vraiment à partir de là que c'est devenu très, très violent. »¹⁵²

Elle avait perdu le contrôle sur sa vie et a commencé à porter atteinte à son corps par l'automutilation où se mêlent colère et désespoir. D'après certaines recherches sur les automutilations chez les adolescents, il n'apparaîtrait pas de différence liée au sexe au niveau des facteurs motivationnels, même si « les garçons tendraient plus que les filles à passer à l'acte pour mettre les autres en colère là où les filles, elles, tendraient à le faire pour se punir elles-mêmes ». ¹⁵³ Plusieurs jeunes filles avec qui nous sommes entretenues – trois sur neuf – nous ont parlé de leurs tentatives de suicide, ce qui nous a passablement interpellées. Cette jeune nous l'explique :

« J'ai fait environ sept tentatives de suicide. Enfin ce n'était pas vraiment des tentatives, sauf une. D'ailleurs, j'ai des marques, ici et deux là. [...] J'essayais d'appeler à l'aide mais je ne savais pas comment faire. J'essayais d'appeler à l'aide, j'essayais que quelqu'un voie mais personne ne voyait. »¹⁵⁴

¹⁵⁰ Entretien numéro 1

¹⁵¹ <http://www.psychologies.com/Famille/Ados/Crise-d-ados/Articles-et-Dossiers/Ces-adolescents-qui-se-mutilent>

¹⁵² Entretien numéro 3

¹⁵³ GICQUEL, L. et CORCOS, M. (2011). *La question des automutilations à l'adolescence*.

Paris : Dunod., p. 112

¹⁵⁴ Entretien numéro 3

Le cyber harcèlement peut avoir des répercussions même longtemps après les faits. Comme évoqué par l'une d'entre elles :

*« Maintenant, il y a des choses qui me touchent encore. Sinon c'est derrière moi, mais il y a quand même des choses qui resteront, je pense. »*¹⁵⁵

La confiance en soi et la valorisation de soi peuvent aussi être fortement touchées. Ces deux adolescentes le décrivent bien :

*« Je me sentais nulle et moche. »*¹⁵⁶

*« Je me sentais mal. Je commençais à me sentir dévalorisée. Je sentais comme si j'étais "rien". »*¹⁵⁷

Les adolescents ne se rendent pas toujours compte de l'ampleur qu'une situation peut prendre. Souvent, ils sont soumis à l'influence du groupe et se joignent à la troupe afin d'alimenter le harcèlement.

Certaines jeunes victimes ont eu la capacité de rebondir, de faire face à cette situation difficile, alors qu'elles arrivaient au bout de ce qu'elles pouvaient endurer. Cette jeune fille a su utiliser cette expérience comme une situation qui l'a fait mûrir :

*« Ben il faut pas se laisser faire. Puis ben, maintenant je pourrais aider les autres qui vivent ça peut-être. »*¹⁵⁸

Les situations que ces jeunes traversent peuvent être tellement éprouvantes qu'elles laissent une trace à vie.

4.3.6. Le besoin des jeunes au moment du cyber harcèlement.

Nous avons choisi le thème du cyber harcèlement pour notre travail de Bachelor car, avant même d'avoir interrogé les élèves des deux cycles d'orientation, nous pensions que les besoins n'étaient pas suffisamment observés. La focalisation sur ces besoins nous permet de proposer et de mettre en place de nouvelles actions afin que le cyber harcèlement soit pris en charge rapidement et que le nombre de personnes touchées diminue.

Avec les témoignages de ces neuf adolescentes, nous retrouvons des éléments sur lesquels nous pouvons agir afin de mettre en place des mesures concrètes et d'autres qui sont plus de l'ordre de la personne.

Trois des neuf adolescentes expriment clairement qu'il leur a été indispensable d'avoir eu des amis proches afin de se sentir soutenues et conseillées, en raison de l'importance du rapport aux pairs déjà évoqué plus haut. Cependant, les professionnels ne peuvent pas travailler avec cet élément car cela appartient au jeune.

¹⁵⁵ Entretien numéro 2

¹⁵⁶ Entretien numéro 1

¹⁵⁷ Entretien numéro 3

¹⁵⁸ Entretien numéro 2

Une autre adolescente relève le besoin d'avoir plus de soutien de la part de sa mère. Elle aurait voulu que celle-ci s'investisse plus et qu'elle en parle à ses professeurs et à la direction de l'établissement. En effet, les parents se retrouvent parfois dans une posture difficile car ils n'arrivent peut-être pas à cerner l'ampleur du problème et ne savent pas vers qui se tourner pour que cela cesse.

« En fait, ma maman elle est un peu timide. Enfin, elle n'ose pas trop dire les choses donc elle n'a jamais appelé le directeur. Elle croyait que c'était des histoires de gamins, que ça allait se terminer et tout. Au final c'est moi qui ai dû régler les choses seule. [...] Je trouve qu'elle m'a soutenue, mais je voulais plus. [...] Ben qu'elle appelle les profs. Je ne sais pas ce qu'elle aurait pu faire mais d'être là avec moi. Qu'elle me comprenne et tout. »¹⁵⁹

Nous retrouvons aussi trois filles sur neuf qui ne savaient pas vers qui se tourner pour parler de leur situation. Elles ne connaissaient pas les numéros d'urgence et n'avaient pas suffisamment confiance en l'équipe éducative de son école (directeur, professeurs, médiateurs).

« Ce que j'aurai eu besoin ? J'aurai eu besoin de soutien, que j'ai eu vers la fin du harcèlement. J'en aurais eu besoin depuis le début. J'aurai eu besoin de trouver le courage d'aller parler à quelqu'un, à une amie, à un médiateur, à ma mère ou à un prof même. Et je pense que surtout j'aurai eu besoin d'être renseignée sur ce que je pouvais faire à ce moment-là. »¹⁶⁰

Cette jeune fille met l'accent sur le besoin de livrer ses peines à quelqu'un. Elle cite plusieurs personnes comme une amie, des membres de la famille et des personnes du contexte scolaire. Cela démontre que l'identité de l'interlocuteur n'a que peu d'importance pour cette adolescente. Le fait de pouvoir s'exprimer soulage la personne d'un poids important.

La présence d'un professionnel paraît très importante dans les cas de cyber harcèlement. Le jeune a sûrement plus confiance en leur pouvoir d'action que s'il en parlait uniquement à ses amis. En effet, deux victimes ont exprimé le besoin d'avoir le soutien de la direction. Néanmoins, elles ont toutes deux été déçues de la réaction du directeur lorsqu'il a été mis au courant. Elles s'attendaient à recevoir une solution de sa part afin que leur situation s'arrange.

« Ben que le directeur fasse plus de choses déjà car c'est surtout lui qui aurait pu m'aider vu que c'était dans son cycle. Alors qu'il ne me croyait vraiment pas... »¹⁶¹

À côté des personnes internes à l'école, d'autres besoins sont exprimés par une adolescente. Elle nous transmet clairement son besoin d'être soutenue par une

¹⁵⁹ Entretien numéro 2

¹⁶⁰ Entretien numéro 3

¹⁶¹ Entretien numéro 5

personne qui sache la comprendre et qui éprouve de l'empathie à son égard. Cette jeune fille exprime son souhait :

*« Moi, j'aurai eu besoin de quelqu'un qui aurait eu la même situation que moi, qui me dise quoi faire. De quelqu'un qui m'aide à chercher ou à arrêter ceux qui me harcelaient. »*¹⁶²

Parfois, la souffrance des personnes harcelées est d'une telle ampleur qu'elles souhaitent que les auteurs souffrent autant qu'elles. La douleur éprouvée laisse alors place à de la haine envers tous les acteurs du cyber harcèlement. Cet aspect peut se ressentir à travers les propos de cette adolescente :

*« Moi, ce que j'aurai vraiment eu besoin c'est de... Je ne sais pas, de voir les remords dans ceux qui m'ont harcelé. Parce que quand tu les revois, tu n'as pas vraiment l'impression qu'ils sont tristes ou en colère. Ils sont plutôt heureux de ce qu'ils ont fait. [...] On a envie qu'ils souffrent en fait... »*¹⁶³

Les enfants harcelés gardent l'espoir d'être réintégrés et acceptés dans le groupe. La solution consiste alors souvent à devenir eux-mêmes des harceleurs vis-à-vis d'autres victimes. Ce processus pervers, décrit par le directeur du Service santé et jeunesse, Jean-Dominique Lormand, à Genève, « a un impact énorme sur le développement physique et mental » du jeune concerné.¹⁶⁴

Une des adolescentes interrogées exprime son désir de se venger de ses harceleurs :

*« J'aurai préféré qu'ils aient une sanction, qu'ils voient que ça fait mal. Ou même, au début, j'avais juste envie de leur retourner la pareille et que ça soit moi qui commence à les harceler, mais je me suis dit, au final, si je fais ça je ne vaudrais pas mieux qu'eux. »*¹⁶⁵

Il est parfois difficile pour le jeune d'avoir été cyber harcelé sans que cela soit reconnu et sans que les harceleurs soient sanctionnés. Dans de nombreux cas, porter plainte est impossible car l'adolescent n'a pas de preuves et même s'il en a, il peut arriver que l'auteur du harcèlement ne puisse pas être identifié par la police ou par le directeur de l'établissement.

4.3.7. Les possibilités d'aide qu'offre l'établissement scolaire

Comme on l'a vu plus haut, les médiateurs constituent une ressource pour les établissements scolaires afin d'amener des solutions aux élèves touchés par le cyber harcèlement.

Un autre moyen d'aide mis à disposition par les deux établissements est l'affichage du numéro 147 de l'association « Pro Juventute » dans l'agenda

¹⁶² Entretien numéro 4

¹⁶³ Entretien numéro 4

¹⁶⁴ <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/harceles-web-ecole-genevoise-lance-grande-enquete/story/25045478>

¹⁶⁵ Entretien numéro 4

des élèves. Un nombre restreint d'élèves avait connaissance de ce numéro téléphonique, mais ce rappel leur a permis de se rafraîchir la mémoire. Nous pensons qu'un rappel à raison de deux fois par année serait suffisant et primordial afin que les élèves intègrent les moyens d'aide mis à leur disposition.

Concernant les actions mises en place dans les deux établissements en matière de prévention, cinq adolescentes sur neuf ne se souvenaient plus des interventions liées à la prévention alors que les directeurs nous avaient confirmé la présence d'intervenants au moins une fois sur les trois années. Quelques-uns se souvenaient de pièces de théâtre joué par l'association Action Innocence au sujet du cyber harcèlement. Malgré la manière divertissante de le faire, les jeunes n'ont pas retenu leur numéro d'urgence à composer pour une éventuelle aide de la part de cette association. Nous supposons que le but de l'association n'était pas de transmettre leur numéro d'urgence, mais plutôt de sensibiliser et de prévenir au sujet du cyber harcèlement.

Une des élèves interviewées nous a transmis son avis à propos des personnes qui interviennent dans les écoles afin de faire de la prévention :

« En fait, on ne prenait pas au sérieux ce qu'ils nous montraient là. C'était pas... Ça se voyait qu'eux ils n'avaient pas subi. On aurait préféré voir quelqu'un qui aurait subi la chose... Qui nous montrerait les séquelles qu'elle aurait eues, ce qui lui arrivait dans sa vie, jusqu'où elle avait été capable d'aller. Moi ce que j'aurai aimé entendre, c'est savoir ce qu'elle a fait pour arrêter. »¹⁶⁶

De plus, nous avons eu divers retours concernant les intervenants externes, mentionnant l'envie de concret. Les jeunes ont besoin de s'identifier à la personne afin d'avoir des solutions claires déjà expérimentées par l'intervenante en question.

¹⁶⁶ Entretien numéro 4

5. Analyse et perspectives professionnelles

5.1. L'évaluation des buts atteints

Au sujet des objectifs de notre projet de Travail de Bachelor, nous sommes globalement satisfaites, car nous avons suivi méticuleusement le plan de travail mis en place. Grâce à cela, nous avons répondu à nos divers objectifs et hypothèses de recherche. À présent, nous connaissons bien la différence et les similitudes entre harcèlement et cyber harcèlement grâce à notre cadre théorique et aux témoignages des jeunes qui se sont souvent trouvés dans les deux cas. Cependant, nous n'avons pas contacté les associations afin de traiter ce sujet car nous avons suffisamment de réponses dans nos recherches théoriques et pratiques.

Nous voulions vérifier s'il existait un lien entre les idées suicidaires et le harcèlement – en particulier le cyber harcèlement. Nous avons évolué dans cette réflexion en trouvant de multiples situations de cyber harcèlement qui ont débouché sur des idées suicidaires et qui ont parfois abouti au suicide. Notre recherche théorique ainsi que les résultats du terrain ne nous permettent pas d'affirmer que le cyber harcèlement amène le jeune à des idées suicidaires car d'autres facteurs entrent en jeu dans le phénomène du suicide. Cependant, nous avons tout de même établi des liens significatifs entre le cyber harcèlement et les idées suicidaires.

Grâce à nos interventions dans les cycles d'orientation de Conthey et de Leytron, nous avons identifié les moyens de prévention mis en place pour cette tranche d'âge en communiquant avec les directeurs et avec les médiateurs que nous avons rencontrés durant nos interventions. De plus, les élèves nous ont également apporté des informations sur les associations et les autres intervenants qui sont venus au sein de leur cycle.

Nous désirions aussi identifier les raisons pour lesquelles les jeunes victimes de cyber harcèlement ont de la peine à confier leur situation. Cet objectif a très souvent été abordé dans notre cadre théorique, ce qui nous a éclairées sur ce sujet. Les adolescentes interviewées nous ont exprimé les causes multiples de leur silence.

Enfin, nous nous étions intéressées aux besoins des jeunes victimes au moment du cyber harcèlement et aux outils nécessaires afin de leur permettre de s'exprimer plus facilement. Cet objectif a été totalement atteint sur le terrain en partageant avec les élèves dans les classes et plus spécifiquement durant les entretiens. Nous avons pris connaissance des besoins réels des adolescentes au moment du cyber harcèlement ainsi que de leurs avis sur les moyens pouvant être mis en place afin de les aider le plus tôt possible. En ayant cerné ces besoins, nous avons été capables d'amener de nouvelles pistes d'action applicables sur le terrain.

5.2. Le positionnement par rapport à la question de recherche

En revenant sur les débuts de notre travail, nous avons constaté que notre question de départ était bien différente de notre question de recherches. La

question de départ était la suivante : « Quel est le profil des jeunes victimes de cyber harcèlement et en quoi le cyber harcèlement influence-t-il les comportements suicidaires ? » Au fur et à mesure de notre réflexion, nous avons relevé qu'il était difficile d'établir un profil type. Notre échantillon n'était pas suffisamment large pour définir les caractéristiques générales d'une personne victime de cyber harcèlement.

Concernant l'influence du cyber harcèlement sur les comportements suicidaires, nos entretiens ont démontré que le tiers des personnes victimes de cyber harcèlement ont eu des idées suicidaires et sont passées à l'acte. Il aurait été nécessaire d'effectuer plus d'entretiens afin de pouvoir démontrer le lien fort entre les actes suicidaires et le cyber harcèlement. Le suicide est un sujet délicat et nous pensons que si nous avons abordé ce sujet dans les classes, beaucoup moins de personnes auraient fait le pas de venir témoigner de leur expérience. Si nous voulons traiter un sujet tel que le suicide, il serait préférable de connaître le sujet et de savoir comment l'aborder dans les classes avec précaution.

Suite à ces diverses réflexions, nous avons modifié notre question de départ pour élaborer celle-ci : « Qu'est-ce que les jeunes connaissent des moyens mis en place pour leur venir en aide en cas de harcèlement et/ou de cyber harcèlement et quels sont les besoins des victimes ? »

Nous sommes satisfaites d'être parties de cette question de recherche car elle a été beaucoup plus accessible et les résultats ont débouché sur quelques pistes d'action. Les entretiens nous ont fait découvrir différents éléments à modifier ou à mettre en place afin d'agir face à cette problématique. L'aspect théorique et les projets existants nous ont également donné une base afin de concevoir une idée solide et cohérente sur laquelle pourraient s'appuyer des professionnels de l'éducation. Le passage dans les classes a aussi été un atout pour notre travail, car nous nous sommes rendues sur le terrain et avons observé les interactions entre les jeunes afin de cerner leurs besoins.

5.3. Réponses aux hypothèses de départ

Les acteurs de cyber harcèlement se tournent davantage vers des jeunes peu entourés par leurs pairs et leur famille.

Dans cette hypothèse, nous évoquons le coaching parental comme un aspect primordial dans la problématique du cyber harcèlement. La plupart des adolescentes interrogées avaient une bonne relation avec leurs parents, mais certains sujets de discussion étaient décrits comme plus difficiles à aborder. À l'adolescence, ce phénomène est fréquent. Nous nous sommes avancées sur le fait que la prévention au sujet des réseaux sociaux et d'Internet est peu prise en charge par les parents. Cette hypothèse peut être confirmée car toutes les adolescentes interrogées n'ont pas eu, ou n'ont que très peu eu de prévention de la part de leurs parents. De plus, dans la plupart des cas, les jeunes n'ont bénéficié que de peu de supervision lors de l'utilisation des réseaux sociaux.

La présence des pairs est également très importante au moment de l'adolescence. Nous avons relevé à maintes reprises dans les témoignages que les jeunes manquaient d'amis proches ou de confiance en eux, ce qui créait un climat peu sécurisant. Cet élément a contribué à les placer dans une mauvaise posture, les rendant plus vulnérables face au cyber harcèlement.

L'impact du cyber harcèlement est plus grand que celui du harcèlement.

Nous n'avons pas de réponse concrète à cette hypothèse car nous n'avons pas interrogé de personnes qui ont été uniquement harcelées et cyber harcelée afin de pouvoir comparer. Cependant, nous avons constaté que la grande majorité des personnes interviewées ont été tout d'abord harcelées à l'école, puis cela a continué sur les réseaux sociaux. Le harcèlement à l'école est décrit comme soutenable par les jeunes concernées et comme beaucoup plus conséquent au moment où cela se propageait sur les réseaux sociaux. Nous pouvons donc déduire que le cyber harcèlement a un impact plus fort que le harcèlement scolaire car il peut fonctionner en tout temps et se diffuser auprès de milliers d'internautes.

Les jeunes connaissent peu les différentes propositions d'aide face au cyber harcèlement.

Cette hypothèse peut être largement confirmée car dans quasiment toutes les classes dans lesquelles nous sommes intervenues, les élèves avaient souvent oublié le passage des différentes associations dans leur école et ne connaissaient pas le numéro d'urgence de « Pro Juventute » noté dans leur agenda.

Nous n'avons pas rédigé d'hypothèse au sujet de notre terrain d'enquête mais nous pensons qu'il est tout de même important d'y revenir ici. Avant d'entreprendre notre travail de recherche, nous supposions déjà que le harcèlement touchait les plus jeunes dans les classes primaires. Cependant, nous n'imaginions pas que pratiquement toutes les adolescentes que nous avons interviewées avaient commencé à se faire cyber harceler en primaire et par la suite au cycle d'orientation. Nous aurions eu la possibilité d'effectuer un travail de recherche similaire dans les écoles primaires car nous pensons qu'un réel besoin est présent dès le plus jeune âge face au cyber harcèlement.

5.4. Limites du travail

Nous avons d'abord dans l'idée d'effectuer les questionnaires en ligne, ce qui nous aurait permis de recueillir directement les statistiques précises. Nous pensions accueillir une classe chacune dans une salle informatique différente afin que chaque jeune puisse remplir le questionnaire sur un ordinateur. Malheureusement, lors de nos rencontres avec les directeurs, chacun d'eux nous a appris qu'il n'y avait qu'une seule salle informatique pour tout l'établissement. Cette information nous a amenées à modifier notre plan d'intervention. Nous avons donc choisi de réaliser des questionnaires sur papier afin de récolter un maximum de données. Néanmoins, la retranscription des données a ralenti l'avancement de nos recherches et a probablement diminué la précision de nos résultats.

Dans le projet, nous avons cité comme limites éventuelles le manque de participation de la part des adolescents. Les difficultés que nous avons rencontrées durant nos interventions étaient d'intervenir dans des classes où se trouvaient des professeurs peut-être trop présents, ce qui a pu freiner certains élèves au sein de la classe. De plus, nous avons été amenées à intervenir devant des adolescents en difficulté, avec des problèmes intellectuels, ce qui nous a demandé de passer plus de temps dans ces classes où nous avons probablement récolté des données parfois erronées.

L'autorisation parentale a aussi été un élément qui a entravé nos démarches. En effet, les adolescents étant mineurs, nous devons leur transmettre une autorisation parentale à faire signer par leurs parents. Cette démarche a diminué la quantité de témoignages. Certains d'entre eux ont été réticents car ils ne voulaient pas que leurs parents soient mis au courant. D'autres ont été freinés par le refus de leurs parents. Malgré ces désagréments, nous avons eu un échantillon significatif qui nous a permis de récolter des données intéressantes.

Nous avions dans l'idée de terminer notre travail de Bachelor avant de commencer notre stage, ce qui impliquait de faire nos interventions dans un laps de temps d'une semaine. Cependant, nous n'avons qu'une période par classe dans laquelle nous pouvions intervenir. Nous nous sommes organisées avec chacun des directeurs afin d'établir un planning dans lequel nous pouvions passer dans chacune des classes. Les 20 minutes passées dans les classes nous permettaient d'expliquer la raison de notre présence, le déroulement des questionnaires et d'amener un échange sur le sujet. Si nous avions eu plus de temps, nous aurions eu l'opportunité d'apporter de nouvelles informations et de prendre plus de temps pour créer un climat de confiance avec les élèves afin qu'ils puissent être plus réceptifs. Puisque nous ne pouvions présenter notre projet que dans une classe à la fois et pendant un cours bien précis, cette démarche a nécessité environ un mois d'intervention. Le temps d'attente pour les retours des autorisations parentales a également été une limite au respect des délais que nous nous étions fixés. La réalisation des entretiens et leur transcription ont également nécessité beaucoup plus de temps et de persévérance que prévu. Nous avons dû consacrer plusieurs semaines uniquement à la réalisation de ces deux parties car sans les entretiens sur papier, il était difficile d'analyser les données.

5.5. La formulation de propositions concrètes pour le terrain

Nous présenterons dans cette partie quelques projets existants en France et en Suisse afin de visualiser les actions déjà mises en place au sujet du cyber harcèlement. Nous rédigerons des propositions concrètes pour les établissements scolaires, les jeunes et les parents à partir des projets existants et des besoins exprimés par les adolescentes interviewées.

5.5.1. Projets existants

E-enfance

L'association e-enfance, créée en France, a pour but de faire de la prévention et d'intervenir dans les établissements scolaires. Cette association propose aussi des formations qui tendent vers un bon usage d'Internet et portent sur les risques éventuels comme le cyber harcèlement, le cyber sexisme et les autres formes de cyber violence. E-enfance apprend aux enfants et aux adolescents à se servir des nouvelles technologies de communication avec un maximum de sécurité. Ils informent les parents sur les outils de prévention à adopter pour sensibiliser et éduquer les enfants aux comportements adéquats sur Internet, ainsi que sur la manière d'activer un contrôle parental. Ce projet est très intéressant car toutes les écoles pourraient y recourir afin de bénéficier chaque année d'une intervention auprès des classes primaires et de celles du cycle d'orientation.¹⁶⁷

Plateformes spécialisées en France

En France, différentes plateformes existent pour supprimer les données inadéquates diffusées au sujet de la victime. Le numéro Net-écoute, la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ou e-enfance travaillent en partenariat avec Facebook, Instagram, WhatsApp, Google, YouTube, Twitter, etc. Les utilisateurs peuvent les contacter s'ils ont quelque chose à supprimer et que cela n'a pas été fait après le signalement sur la plateforme concernée. Ils peuvent aussi faire fermer les comptes des harceleurs.¹⁶⁸

Projet pilote à Genève¹⁶⁹

En Suisse, à Genève, le Département de l'instruction publique (DIP) lutte contre le cyber harcèlement et a mis en place un projet pilote en 2012-2013 avec le soutien financier de la Confédération et d'Action Innocence. Le plan d'action est de mesurer, former, agir et informer. Dans le cadre de ce projet, les professionnels des établissements scolaires sont formés pour renforcer la détection précoce, pour agir de manière collective et concertée entre tous les partenaires et pour favoriser les initiatives locales.

Les professionnels sont formés par le SMS (service de médiation scolaire) – Le Point¹⁷⁰, qui est un service rattaché au Secrétariat général du Département de l'instruction publique, de la culture et du sport. Deux modules sont proposés par ce service. L'un comporte l'état des lieux des besoins de l'établissement et une formation aux phénomènes de cyber harcèlement. L'autre contient une

¹⁶⁷ <http://www.e-enfance.org>

¹⁶⁸ <http://celsalab.fr/2015/04/15/cyber-harcelement-quelles-solutions-quand-le-harcelement-ne-sarrete-plus-aux-portes-de-lecole/>

¹⁶⁹ http://ge.ch/enfance-jeunesse/media/site_enfance-jeunesse/files/imce/promotion-sante-prevention/doc/harcelement-briser-silence.pdf

¹⁷⁰ <https://www.ge.ch/lepoint/>

formation au repérage de situation et à l'adaptation du protocole type au contexte et à l'organisation de l'établissement.

Ensuite, afin d'agir face aux situations de cyber harcèlement, les professionnels du SMS créent un protocole d'aide adapté pour chaque établissement afin de déterminer qui fait quoi : déclaration de la situation, échange et évaluation, prise en charge et suivi à long terme.

Informers est aussi un des moyens d'action du SMS pour prévenir le cyber harcèlement. Il a produit trois flyers d'information pour les professionnels, les parents et les enfants, ainsi qu'un site Internet : www.ge.ch/harcelement-ecole.

Action Innocence

En Suisse, Action Innocence ¹⁷¹ propose différentes prestations afin de promouvoir une pratique sécurisée d'Internet en s'adressant aux enfants, aux adolescents et aux parents ainsi qu'aux professionnels de l'enseignement, de la santé et du social.

Cette association a mis en place différents modules. Deux de ceux-ci mettent en scène des héros qui sont confrontés à différentes situations au quotidien en lien avec les nouvelles technologies. L'un des deux ateliers se nomme : « Ze Monstres du Net » et l'autre « Tim, Tam et les TIC ». Au travers de ces histoires, Action Innocence sensibilise les enfants aux risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) de manière ludique et interactive.

Durant l'atelier, les élèves sont amenés à réfléchir activement aux situations que vivent les héros et à identifier les ressources disponibles pour surmonter ces épreuves.

Un autre atelier cible les adolescents en leur décrivant des situations tirées de la réalité par le biais de planches de BD afin de donner lieu à des discussions en groupes. Par la réflexion, la confrontation des points de vue et la responsabilisation de chacun, Action Innocence cherche à redonner aux individus le statut d'acteurs de leur quotidien.

Une méthode différente est également proposée par Action Innocence. Elle consiste à mettre en scène trois comédiens-improvisateurs, un maître de cérémonie, trois mots donnés par le public, 20 secondes de réflexion afin de réaliser un sketch de quelques minutes. Cette approche ludique et interactive permet de parler d'Internet et de ses dérives.

Comme mentionné ci-dessus, Action Innocence désire également toucher les parents par un spectacle-débat qui leur est adressé. La réalisation de cette intervention se fait également par le théâtre d'improvisation. À la fin de chaque scène, l'intervenant de l'Association invite les participants à réfléchir

¹⁷¹ <http://www.actioninnocence.org>

et à débattre des thématiques abordées. Au terme du spectacle, le public a également la possibilité de poser des questions.

Plusieurs formations sont aussi proposées aux professionnels de l'enseignement, de la santé et du social qui ressentent le besoin d'être sensibilisés aux opportunités et aux risques liés aux TIC.

D'autres interventions sont destinées principalement aux établissements ou institutions spécialisés (pour des jeunes en situation de handicap, en réinsertion, etc.). Ces interventions sont élaborées pour s'adapter à ce public en prenant en compte ses besoins, ses compétences et ses difficultés. L'animation est centrée essentiellement sur les comportements des jeunes dans le domaine des TIC.

Toutes ces initiatives sont sûrement très positives lorsqu'elles sont intégrées aux établissements scolaires. Cependant, nous pensons que ces programmes ne sont pas suffisamment présents dans les cycles d'orientation car, comme nous l'avons observé dans celui de Conthey et de Leytron, les intervenants ne sont passés que très peu de fois et n'ont pas suffisamment marqué les mémoires.

5.5.2 Propositions concrètes pour le terrain

Nous avons élaboré cette partie à partir des besoins mentionnés par les jeunes ainsi qu'à partir des projets déjà existants.

Rappels durant le cursus scolaire

Comme mentionné à plusieurs reprises dans notre travail, les numéros d'urgence ou les moyens d'aide ne sont pas suffisamment rappelés et sont trop peu retenus par les élèves. Il serait bénéfique de demander à chaque titulaire de rappeler plusieurs fois dans l'année les numéros d'urgence et d'informer les élèves de ce en quoi cela consiste.

Rendre acteur le jeune

Nous avons aussi remarqué que les jeunes sont d'autant plus impliqués lorsqu'ils peuvent être acteurs d'un projet. On l'a vu avec le cas du cycle d'orientation de Leytron, où certains élèves ont participé à la vente de timbres en rapport avec « Pro Juventute » et ont été marqués par cet événement. La possibilité de mettre en place chaque année un projet en lien avec le cyber harcèlement en rendant acteurs les jeunes pourrait les impliquer davantage.

Formation pour les enseignants

La prévention est un pilier fondamental afin que les jeunes soient moins touchés par le cyber harcèlement. Nous pensons qu'il serait indispensable que les enseignants reçoivent une formation donnée par Action Innocence ou par d'autres instances afin de pouvoir détecter rapidement les cas de harcèlement ou de cyber harcèlement dans leurs classes et de connaître les procédures à adopter dans les cas où cela devait se produire.

Sensibilisation dans les classes

Si les professionnels sont formés, ils peuvent aborder plus aisément le sujet en classe et sensibiliser leurs élèves. Nous trouverions utile d'amener cette thématique pendant un cours d'informatique afin d'être au centre du sujet. Pour ce faire, l'enseignant pourrait poser différentes questions afin d'inciter les jeunes à réfléchir à leur relation aux technologies sociales numériques et aux médias. Voici quelques types de questionnements.¹⁷²

- Techniquement, il m'est possible – à moi votre professeur – de consulter vos profils. Qu'en pensez-vous ? Cela vous gêne-t-il ?
- D'après toi qui sont les lecteurs de ton profil ? Que ressentirais-tu si ta mère, ta grand-mère, ton entraîneur, ton futur employeur, etc. avaient connaissance de ton profil ? Quelle idée penses-tu que l'on se fasse de toi à partir de ton seul profil ?
- Lors d'une soirée, une fille que tu connais à peine a pris des photos de toi, et tu sais que cela peut te causer des ennuis, même si tu n'as rien fait de répréhensible. Elle les a publiées avec son profil. Quand tu lui as demandé de les retirer, elle a refusé. Que fais-tu maintenant ?
- D'après-vous, quels sont les « fais pas ci – fais pas ça » à respecter quand on crée son profil ?

Au sein des classes, il est approprié de sensibiliser les jeunes à ce sujet. Mais il serait aussi aidant d'explicitier les conséquences que cela peut engendrer pour l'auteur. Il est important d'expliquer que le harceleur risque de subir de graves conséquences, car cela peut remettre les jeunes face à leurs responsabilités et leur faire comprendre que le cyber harcèlement est un acte grave et punissable par la loi. Selon Anne-Charlotte Dancourt et Mathilde Pujol, toutes deux journalistes :

« Depuis la loi du 4 août 2014 sur l'égalité homme-femme, le harcèlement est puni et le cyber-harcèlement en est une circonstance aggravante. Dès lors, les harceleurs risquent la privation de liberté et des amendes. Quand les harceleurs ont moins de 13 ans, c'est compliqué car ce sont les parents qui sont responsables dans le cadre des dommages et intérêts. »¹⁷³

Informer sur la procédure en cas de cyber harcèlement

La direction devrait être mise au courant de la démarche à appliquer lors d'un cas de cyber harcèlement et devrait faire savoir à tous les enseignants comment la procédure se déroule.

¹⁷² <http://www.danah.org/papers/KnowledgeTree-French.pdf>

¹⁷³ <http://celsalab.fr/2015/04/15/cyber-harcèlement-quelles-solutions-quand-le-harcèlement-ne-sarrete-plus-aux-portes-de-lecole/>

L'information doit tout d'abord remonter jusqu'à la direction. Lorsque l'élève se confie¹⁷⁴ :

- À un autre élève : l'adulte informé dialogue avec l'élève confident et l'accompagne vers la direction pour rencontrer ensemble l'élève victime.
- À un membre de l'équipe éducative : l'adulte dialogue avec l'élève victime et l'accompagne vers la direction.
- À ses parents : ils sont écoutés et orientés vers la direction.

Si un élève (confident ou témoin) ou un adulte a connaissance d'une situation de cyber harcèlement dans l'école, il est accompagné et orienté vers la direction.

Si la situation est déjà connue ou en cours de traitement, le directeur s'assure de la bonne prise en compte du problème. Par contre, si celle-ci n'est pas connue, la direction prend en charge la situation pour mettre en œuvre la réponse appropriée.

Lors de l'accueil de la victime, le directeur le met en confiance, rappelle le rôle protecteur de l'école, et recueille son témoignage :

- Nature des faits, auteurs, lieux, début des faits et fréquence,
- Témoin ?
- Quelle interprétation l'élève fait-il de ces actes ?
- Quels sont les effets et conséquences ?
- A-t-il pu réagir pour se protéger : en parler (à l'école, à la maison, dans son entourage) s'opposer verbalement/physiquement, fuir ?

Lors de la prise de décision concernant les mesures, le directeur rencontre les élèves concernés avec leurs parents dans la forme qui semble la plus propice pour expliciter les mesures. Il rappelle que les élèves doivent savoir que ces situations ne peuvent être tolérées, que tout est mis en œuvre pour protéger les élèves et réagir fermement dans les meilleurs délais. Finalement, en cas de danger ou de risque de danger, la transmission d'informations préoccupantes s'effectue auprès du conseil général ou du Ministère public.

Rencontre auteur-victime

Mis à part les enseignants et la direction, les médiateurs pourraient mettre en place une nouvelle prestation pour les personnes victimes de cyber harcèlement. Une des jeunes que nous avons interviewée a exprimé le besoin de voir les auteurs souffrir à leur tour et d'obtenir des excuses afin de se sentir considérée et respectée. Nous avons donc pensé que les médiateurs pourraient jouer un rôle dans ce type de situation en mettant en place une rencontre entre la victime et l'auteur. Cela permettrait à la victime d'obtenir

¹⁷⁴http://cache.media.eduscol.education.fr/file/violence/26/8/protocole_traitement_harcellement_213268.pdf

des explications et des excuses. Cette rencontre mettrait aussi l'auteur face à ses responsabilités et aux conséquences de ses actes.

Nous trouvons intéressant de développer les deux points suivants, car ce sont deux éléments nouveaux amenés par les jeunes lors des entretiens et de notre passage dans les classes.

Intervention d'une personne ressource

Plusieurs jeunes filles nous ont exprimé le besoin d'être en contact avec quelqu'un ayant vécu la même expérience qu'elles car cela les aurait beaucoup aidées au moment du cyber harcèlement.

Les établissements scolaires pourraient donc prendre contact avec des jeunes qui ont été touchés par le cyber harcèlement et qui seraient d'accord de témoigner de leur expérience devant chaque classe. Pour que les jeunes personnes victimes de cyber harcèlement se sentent plus en confiance et mieux comprises, la formation d'un groupe de référence serait bénéfique. L'établissement scolaire pourrait suivre ces jeunes qui témoignent et les rémunérer en leur précisant leur cahier des charges et en permettant aux élèves de les atteindre en tout temps par téléphone.

Travail social et établissement scolaire

En prenant en considération tous les besoins décelés et les projets mis en place pour lutter contre le cyber harcèlement, nous suggérons un projet mettant en place l'intervention d'une personne externe comme un travailleur social. Cela comporterait de nombreux avantages. En Suisse, environ 25 communes ont mis en place le travail social dans les écoles en 2007¹⁷⁵. Comme mentionné dans le document loi sur l'école obligatoire (LEO) :

« Le travail social en milieu scolaire a pour but de décharger les écoles dans le traitement de problèmes sociaux complexes et des difficultés majeures en matière d'éducation. Il favorise l'intégration des enfants et des adolescents à l'école et facilite la détection précoce des problèmes sociaux susceptibles de mettre en péril la réussite scolaire des enfants et des adolescents et de nuire à l'enseignement. »¹⁷⁶

Les élèves que nous avons rencontrés dans les deux cycles ne sont pas toujours à l'aise pour demander de l'aide aux médiateurs de l'école car ce sont des personnes internes. C'est pourquoi nous pensons que la présence d'intervenants externes serait bénéfique.

La collaboration avec des travailleurs sociaux serait profitable dans le sens où le travail social et le domaine scolaire sont deux entités distinctes qui travailleraient en interdépendance. Le fait d'avoir un intervenant externe

¹⁷⁵ <http://www.mm.directories.be.ch/files/5802/16540.pdf>

¹⁷⁶ <http://www.mm.directories.be.ch/files/5802/16540.pdf>

amènerait le jeune à se sentir libre dans ce qu'il exprime sans que cela ait de répercussions sur sa scolarité. Le détachement de l'intervenant externe favoriserait la confiance du jeune, qui saurait que l'éducateur ne fait pas partie de son école.

L'éducateur collaborerait avec la direction et les professeurs de manière à être au courant de ce qui se passe dans leur classe. L'éducateur pourrait tenir une « cellule d'écoute »¹⁷⁷ pour les jeunes qui désirent se confier de manière anonyme ainsi qu'un bureau extérieur à l'école afin que les autres personnes qui veulent s'entretenir réellement avec l'éducateur puissent le faire.

Chaque six mois, l'éducateur social prendrait une heure dans chaque classe afin de se présenter, de rappeler sa présence aux élèves et de créer un certain climat de confiance avec des méthodes interactives.

Le travailleur social pourrait être contacté par le biais d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone qui devraient être rappelés comme décrit ci-dessus à intervalles réguliers par les titulaires. Ces données seraient également disposées de manière à être vues dans chaque classe afin que l'élève puisse les prendre à tout moment.

5.5.3. Pistes d'action pour les jeunes

Nous pensons que les jeunes devraient être encouragés à participer à des activités extra-scolaires car le physique a une grande importance à l'adolescence. Cela permettrait au jeune de se sentir bien physiquement et d'acquérir de la confiance en lui. Nous avons retenu des propos des adolescentes questionnées qu'immédiatement après l'activité physique, l'humeur se modifie positivement. Nous faisons le lien avec le mécanisme dont nous avons parlé plus haut (cf. 62). De plus, une étude suisse s'est penchée sur les modifications de l'humeur de jeunes filles âgées de 16 à 22 ans immédiatement après les cours d'éducation physique qui font partie du programme scolaire. Ce travail montre que les sujets ressentent de manière significative une amélioration de leur humeur juste après le cours de sport.¹⁷⁸ C'est pour cette raison qu'encourager les jeunes à entreprendre ou à continuer une activité physique serait bénéfique afin de faire face avec plus d'aisance aux difficultés rencontrées.

5.5.4. Pistes d'action pour les parents

Les parents sont, comme décrits dans notre travail, dépassés par les événements et par la technologie. Afin de lutter contre le cyber harcèlement,

¹⁷⁷ http://cache.media.education.gouv.fr/file/4_Espace_pro-Formulaires_imprimés/37/8/guide_cellule_ecoute_435378.pdf

¹⁷⁸ http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/vie_privée/sports_loisirs/fichiers_pdf/sant_e/sport_et_sante.pdf

les parents peuvent recourir à différents moyens pour surveiller l'utilisation des TIC de leur enfant : ¹⁷⁹

- Garder l'ordinateur dans un endroit de passage de leur maison afin qu'ils puissent facilement surveiller son utilisation.
- Limiter l'accès de données sur le téléphone.
- Mettre en place des filtres sur l'ordinateur de l'enfant. Un logiciel de suivi peut bloquer les contenus Web inappropriés et aider à garder un œil sur les activités en ligne de l'enfant.
- Avoir les mots de passe de son enfant.
- Savoir avec qui l'enfant communique en ligne.
- Encourager son enfant à dire aux parents ou à un autre adulte de confiance s'il reçoit des messages menaçants tout en le rassurant : cela ne se traduira pas par une perte de privilèges informatiques ou téléphoniques.

5.6. L'émergence de nouveaux questionnements

Après ces nombreuses recherches et les connaissances acquises suite à ce travail, diverses questions sont survenues :

- Les établissements scolaires font-ils suffisamment appel aux instances comme Action Innocence ?
- La communication entre les enseignants, la direction et les parents est-elle suffisamment développée ?
- Le manque de confiance envers les médiateurs peut-il être diminué si l'intervenant est externe à l'école ?
- Si nous nous focalisons sur cette problématique en faisant trop de sensibilisation et de prévention, deviendra-t-elle encore plus présente ?
- L'éducation est-elle suffisamment basée sur la discussion ?

Nous n'avons pas de réponse à ces questions, mais nous pensons que celles-ci pourraient faire émerger de nouvelles réflexions au sein des établissements scolaires afin que chacun de nous se remette en question et agisse de façon adéquate.

5.7. L'intégration d'une réflexion personnelle

Nous avons été particulièrement touchées par le nombre de jeunes victimes du cyber harcèlement et les conséquences que cela peut engendrer. Nous ne nous rendons pas compte de la quantité de personnes affectées par cette problématique. Les entretiens que nous avons effectués nous ont beaucoup émues car cela concernait des jeunes filles, qui ont parfois porté atteinte à leur corps.

Nous sommes alarmées par l'âge de la population touchée. Comme décrit dans notre travail, les jeunes des écoles primaires sont déjà concernés et ne

¹⁷⁹ <http://www.psyris.be/faire-face-au-cyberharcèlement/>

savent pas comment gérer l'utilisation de ces nouvelles technologies. Il est important de réagir face à cela car un enfant reste influençable et vulnérable. Il n'a pas encore sa totale capacité de discernement et ne se rend pas compte de l'ampleur que cela peut prendre.

5.8. La portée du sujet traité pour le champ professionnel

Nous désirons toutes les deux travailler avec des adolescents dans notre future vie professionnelle. Cette problématique surviendra sûrement à plusieurs reprises car elle touche énormément les jeunes et davantage ceux qui sont en difficulté ou avec des déficits intellectuels. Ce sont souvent des personnes vulnérables, marginalisées et sujettes à la prise de risque sur les réseaux sociaux.

Dans plusieurs établissements scolaires en Suisse, l'intervention d'éducateurs sociaux est présente. Dès lors, nous pourrions travailler dans un établissement scolaire et accompagner des personnes touchées par le harcèlement ou par le cyber harcèlement.

Au niveau professionnel, nous avons acquis plusieurs compétences professionnelles en interagissant avec les élèves des cycles d'orientation ainsi que dans la prise de contact avec les directeurs. De plus, lors de la récolte des données, nous avons été amenées à exercer différentes méthodes d'entretien susceptibles de nous être utiles dans le cadre de notre profession.

6. Processus d'apprentissage

6.1. Progression à travers la démarche de réalisation

Nous avons été surprises tout au long de notre travail car nous avons des a priori par rapport à la participation des jeunes lors de nos interventions ainsi que pour les entretiens. Au fur et à mesure, nous avons remarqué qu'un besoin était très présent dans les cycles d'orientation : le besoin de s'exprimer et d'être soutenu. Nous avons été impressionnées par la maturité de ces adolescentes qui leur a permis de nous faire part de leur expérience, parfois encore actuelle.

Nous n'avions pas imaginé que le besoin d'avoir quelqu'un de confiance et de professionnel à leurs côtés lors du cyber harcèlement était le plus important pour les adolescents. Nous pensions que les médiateurs et les enseignants recevaient un grand nombre d'élèves touchés par cette problématique, au vu de la quantité importante de victimes. Cependant, les médiateurs ont témoigné du peu de personnes venues pour demander de l'aide à ce sujet. C'est pourquoi nous sommes convaincues que la collaboration avec un intervenant externe tel qu'un travailleur social aurait sa place dans les écoles afin de faire de la prévention et d'être une personne ressource en cas de cyber harcèlement.

Au sujet de notre cadre théorique, nous pensions qu'il était suffisamment complet mais nous avons été surprises de voir le nombre d'informations supplémentaires récoltées par le biais des entretiens. Nous avons progressé vers d'autres pistes que nous n'avions pas imaginées, ce qui nous a permis d'amener des propositions d'action créatives.

6.2. L'identification des limites de la recherche

Notre travail de Bachelor a été pour nous l'occasion de mettre en œuvre une nouvelle méthode de travail car nous n'avions jamais réalisé de recherches aussi vastes. Nous ne disposions pas de l'expérience ni des outils requis pour une telle réalisation. Nous avons néanmoins appris à réaliser des recherches grâce à ce projet. Pour ce faire, chacune de nous a dû adopter une posture de chercheuse afin d'accéder adéquatement au terrain et de respecter tout ce qu'engendre une analyse telle que celle-ci. Nous avons également eu la chance de recevoir beaucoup d'aide de la part de professionnels tels que M. Boulé ou les directeurs des cycles d'orientation qui nous ont guidées dans la bonne direction. Malgré cela, nous avons tout de même été confrontées à certaines limites dans notre travail.

Tout d'abord, comme mentionné ci-dessus, nous sommes intervenues dans certaines classes dans lesquelles des médiateurs étaient présents. Cette information ne nous avait pas été transmise et nous pensons que cet élément a joué un rôle dans la dynamique de classe. Cela a probablement limité certains adolescents lorsqu'ils exprimaient leur opinion, notamment au sujet des médiateurs ou des professeurs.

Une autre limite que nous trouvons importante à relever est l'aspect subjectif de nos écrits. En effet, nous avons toujours pris les précautions pour ne pas

déformer le discours des personnes interrogées. Malgré cela, nous savons que notre analyse reflète en partie nos représentations et nos valeurs respectives. Nous avons toujours retranscrit au mot près les paroles des adolescents, mais notre compréhension ainsi que nos interprétations ont sans doute inconsciemment biaisé quelque peu les informations reçues. De plus, les citations que nous avons retranscrites dans notre analyse ne sont pas forcément celles que les jeunes auraient choisies car ce qui nous a paru important est propre à nos identités professionnelles et personnelles.

Malgré ces quelques limites, dont la liste n'est pas exhaustive, nous nous sommes efforcées de garder une position méta tout au long de notre démarche afin d'effectuer un travail de recherche de qualité. Nous avons conscience de ses limites mais nous espérons que, malgré cela, ce travail aura un intérêt pour les personnes concernées par la problématique.

6.3. Le bilan professionnel, personnel et méthodologique

6.3.1. Bilan professionnel

Nous avons été face à des professionnels tels que les directeurs et des enseignants ainsi que devant un grand nombre d'élèves, ce qui nous a demandé de nous adapter aux différents contextes ou de prendre la parole face à un public inhabituel. En contactant les différents cycles, nous avons dû utiliser un vocabulaire professionnel et adapté afin de pouvoir réaliser notre projet dans les établissements scolaires. Face aux adolescents, nous avons ajusté notre langage pour que nos propos soient clairs et que la requête soit compréhensible. Pour ce faire, nous avons mis en place plusieurs stratégies telles que la création d'une affiche afin d'accompagner notre discours d'un outil interactif. Nous avons également fait preuve de flexibilité pour intervenir dans les deux cycles selon les disponibilités. La mise en place d'un planning et la gestion du temps a été un aspect important pour effectuer ces interventions.

Lors de la réalisation des entretiens, nous nous sommes toutes deux rendues compte de l'évolution de notre manière de diriger un entretien. L'écoute active ainsi que la synthétisation des éléments abordés durant les entretiens ont été améliorées au fil du temps. Cela a poussé les jeunes à répondre plus facilement à nos questions et a amené des informations pertinentes. Nous avons notamment appris à recadrer régulièrement l'entretien car les jeunes avaient tendance à vouloir parler uniquement de leur situation de cyber harcèlement et se perdaient dans des détails qui n'avaient que peu d'intérêt pour nos recherches.

Ce travail nous a également demandé beaucoup de réflexion et de remises en question. Le fait de trouver des informations contradictoires ou divergentes nous a permis de construire un avis critique et d'élargir notre champ de vision sur notre thématique.

6.3.2. Bilan personnel

Nous considérons notre travail de Bachelor comme l'aboutissement de nos études en travail social. Nous avons appris à réaliser à deux un travail

conséquent qui demande une collaboration sur le long terme. Nos visions différentes ont amené à plusieurs reprises des débats, ce qui a enrichi notre travail. Le fait de travailler à deux a été aussi bien une force qu'une faiblesse. En effet, nous savions nous motiver lorsque l'une de nous manquait d'énergie mais, parfois, nous perdions du temps dans la relecture de nos écrits.

Nous avons ressenti une frustration au milieu de notre travail car nous ne trouvions plus le sens de celui-ci. Le fait d'avoir été immergées sur le terrain et d'avoir vu l'utilité de nos recherches nous a convaincues et persuadées de la pertinence de notre travail. Aujourd'hui, nous prenons conscience du cheminement que nous avons réalisé et de ce que cela pourra nous apporter durant notre future vie professionnelle.

6.3.3. Bilan méthodologique

Nous sommes satisfaites de la méthode d'entretien que nous avons choisie, l'entretien semi-directif. Grâce à cette technique de récolte de données, nous avons mené une discussion de manière dirigée mais ouverte. Nous avons également trouvé utile d'enregistrer les entretiens, car cela nous a permis d'être attentives et spontanées face aux jeunes, ce qui les a probablement aidés à être plus détendus. De plus, cela nous a permis d'être précises dans l'analyse des données.

Du point de vue des interventions, nous avons rédigé après chacune de celles-ci un résumé de leur déroulement et du contenu de nos échanges avec les enseignants. Cette méthode a été bénéfique afin de ne pas oublier des détails et d'être le moins abstraites possible.

Avec du recul, nous avons réalisé qu'il aurait été bénéfique, lors des entretiens, d'introduire d'autres questions comme la fréquence du harcèlement en plus de sa durée ou des questions au sujet de l'absentéisme par exemple. Heureusement, certains jeunes ont mentionné spontanément des informations de cet ordre, ce qui nous a permis d'obtenir des indications intéressantes.

7. Conclusion

Nous avons rencontré 839 adolescents âgés de 12 à 15 ans dans les cycles d'orientation de Conthey et Leytron. Ils nous ont poussées à avoir une réflexion concernant les pistes de compréhension et à identifier diverses pistes d'action face au cyber harcèlement grâce à leur participation active durant nos interventions. Trois éléments ont été essentiels à nos recherches : l'interaction active avec les jeunes au sein des classes, l'analyse des questionnaires et les entretiens individuels.

Au cours de ce travail, nous avons acquis tant des compétences professionnelles – comme l'organisation de nos interventions ou la gestion d'un groupe d'adolescents –, que personnelles comme l'adaptation à différents contextes. L'élaboration de notre grille d'entretien, les plans d'interventions, le contact avec le terrain ainsi que la rédaction des données récoltées nous ont demandé d'être dynamiques, rigoureuses et attentives.

Nous sommes ravies d'avoir eu la possibilité de voir la réalité du terrain afin que notre travail ne soit pas uniquement théorique, mais aussi pratique. La richesse des entretiens nous a permis de cerner la globalité de la problématique et d'être au centre des besoins des jeunes victimes.

Au terme de notre travail, nous prenons conscience de son utilité et de ce qu'il peut apporter aux jeunes victimes de cyber harcèlement ainsi qu'à leur entourage. Nous espérons vivement que ces recherches et ces nouvelles pistes d'action pourront être une aide pour les personnes touchées par ce phénomène ainsi que pour les établissements scolaires.

Plusieurs éléments devraient être améliorés dans chaque établissement afin de lutter contre le cyber harcèlement. Que ce soit la prévention à effectuer plus tôt dans le cursus scolaire et de manière plus régulière, la communication entre les élèves et les enseignants ou des formations destinées aux parents au sujet des nouvelles technologies.

Pour finir, nous désirons mettre l'accent sur le bénéfice de la collaboration d'un intervenant externe comme un travailleur social avec les établissements scolaires. Que ce soit au sujet du cyber harcèlement ou d'autres problématiques, nous sommes du même avis que la majorité des élèves. Ceux-ci ont exprimé le fait qu'il est plus confortable pour eux qu'une personne externe à l'établissement scolaire soit à leur écoute. L'intervenant social a acquis d'autres compétences et pourrait être complémentaire au sein du système scolaire. Les jeunes demandent à se sentir cadrés et soutenus par les personnes qui les entourent. Les enseignants ont un programme scolaire à tenir et de nombreux élèves à prendre en charge. Il est donc difficile pour eux d'être présents et attentifs aux problématiques de chaque adolescent. L'aide d'une personne auxiliaire pourrait augmenter la sécurité des jeunes.

Les deux directeurs nous ont démontré leur intérêt concernant les résultats de nos recherches et des éventuelles pistes d'action, c'est pourquoi nous allons soumettre notre travail aux deux cycles d'orientation. Nous sommes heureuses d'avoir suscité la curiosité des différents directeurs et avons l'espoir que notre

travail puisse amener une amélioration en matière de prévention ou d'aide dans chacun des cycles concernés.

8. Sources bibliographie

8.1. Ouvrages

BELLON J.-P., GARDETTE B. (2013), *Harcèlement et cyber harcèlement à l'école : une souffrance scolaire 2.0*, Paris : Edition ESF

BELLON J.-P., GARDETTE B. (2011), *Prévenir le harcèlement à l'école*, Paris : Edition Fabert

BLAYA C. (2013), *Les ados dans le cyberspace, Prises de risque et cyber violence*, Bruxelles : Edition De Boeck Supérieur s.a.

DOLTO F., DOLTO C., PARCHEMINIER C. (2007), *Paroles pour adolescents ou le complexe du homard*, Paris : Edition Gallimard Jeunesse

FALARDEAU M. (2002), *Huit clés pour la prévention du suicide chez les jeunes*, Montréal : Presses de l'Université du Québec

GHERNAOUTI – HELIE S. (2009), *La cyber criminalité, Le visible et l'invisible*, Lausanne : Edition Presses polytechniques et universitaires romandes

GICQUEL L. et CORCOS M. (2011), *La question des automutilations à l'adolescence*, Paris : Dunod

HIRIGOYEN M.-F. (1998), *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*, France : Edition La Découverte & Syros

PIQUET E. (2014), *Te laisse pas faire, Aider son enfant face au harcèlement à l'école*, Paris : Edition Payot

SAINT PIERRE F. (2013), *Intimidation, harcèlement, Ce qu'il faut savoir pour agir*, Montréal : Edition du CHU Sainte-Justine

8.2. Documents PDF et livres en lignes

Académie Montpellier, *Cellule d'écoute et d'accompagnement de l'éducation nationale* (Format PDF), Repéré à :

http://cache.media.education.gouv.fr/file/4_Espace_pro-Formulaires_imprimés/37/8/guide_cellule_ecoute_435378.pdf

Action Innocence, *Surfer avec prudence sur Internet, Ateliers ados, Préserver la dignité et l'intégrité des enfants sur Internet* (Format PDF), Repéré à :

http://www.actioninnocence.org/suisse/Fichiers/ModeleContenu/220/Fichiers/AtelierAdos_2013.pdf

BALLEYS C. (2013), *Harcèlement sur le Net : jusqu'au suicide ?* (Format PDF), Repéré à :

https://lettres.unifr.ch/fileadmin/Documentation/Departements/Sciences_sociales/Sciences_des_societes_des_cultures_et_des_religions/Images/Collaborateurs/Fiche_Harcelement_sur_le_Net_4_.pdf

CATHELIN N. (2011), *Le harcèlement entre élève, le reconnaître, le prévenir, le traiter* (Format PDF), Repéré à :

http://media.eduscol.education.fr/file/09_septembre/60/0/2011_harcelement_eleves_brochurev2_190600.pdf

CHOPRA D., E. TANZI R. (2013), *Le fabuleux pouvoir de votre cerveau* (Format PDF), Edition Trédaniel, Repéré à :

<http://pdfpirate.fr/le-fabuleux-pouvoir-de-votre-cerveau-pdf-par-deepak-chopra/>

Conférence de presse (2016), *Le (cyber) harcèlement à l'école, briser la loi du silence* (Format PDF), Repéré à :

http://ge.ch/enfance-jeunesse/media/site_enfance-jeunesse/files/imce/promotion-sante-prevention/doc/harcelement-briser-silence.pdf

BOYD D. (2007), *Réseaux sociaux numériques : vie privée, vie publique, what else ?* (Format PDF), Repéré à :

<http://www.danah.org/papers/KnowledgeTree-French.pdf>

Direction de l'instruction publique, *Travail social en milieu scolaire, loi sur l'école obligatoire* (Format PDF), Repéré à :

<http://www.mm.directories.be.ch/files/5802/16540.pdf>

Direction générale de l'enseignement scolaire, *Le harcèlement entre élèves, le reconnaître, le prévenir, le traiter*, (Format PDF), Repéré à :

http://media.eduscol.education.fr/file/09_septembre/60/0/2011_harcelement_eleves_brochurev2_190600.pdf

DEFLISQUE N., (2012), *Harcèlement sur Facebook ou Internet : comment protéger mon enfant ?* (Format PDF), Repéré à :

<http://www.cabinet-piau.fr/docs/magicmaman1.pdf>

Etude JAMES (2014), *Jeunes, activités, médias, enquête Suisse*, (Format PDF), Repéré à :

https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2014/Rapport_JAMES_2014.pdf

Ministère de l'éducation nationale- DGESCO (2013), *Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les écoles et les établissements publics locaux d'enseignement* (Format PDF), Repéré à : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/violence/26/8/protocole_traitement_harcèlement_213268.pdf

Office fédéral du sport OFSPO, *Activité physique et santé, document de base* (Format PDF), Repéré à : <http://www.hepa.ch/internet/hepa/fr/home/dokumentation/grundlegendokumente.parsys.96222.downloadList.96981.DownloadFile.tmp/screenhepagrundlegendokument2013.pdf>

PIERARD A. (2013), *Vivre l'adolescence, les rôles du groupe et de l'école* (Format PDF), Repéré à : <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/1013-ado-grp-et-ecole.pdf>

Projet Tabby, (2013), *Cyber harcèlement manuel pour enseignants* (Format PDF), Repéré à : http://fra.tabby.eu/uploads/1/6/8/6/16865702/booklet_fra.pdf

RICHARD C. et LUSSIER M.-T. (2005), *La communication professionnelle en santé* (Format PDF), Repéré à : http://edumedic.info/Chroniques/MedActuel/medactuel_2005-08-10-b.pdf

Service de l'éducation physique et du sport (2000), *Sport et santé : état des lieux de la recherche scientifique* (Format PDF), Repéré à : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/vie_privée/sports_loisirs/fichiers_pdf/sante/sport_et_sante.pdf

Sport, éducation, fierté (2013), *La réussite scolaire par le sport* (Format PDF), Repéré à : http://www.sportslaval.qc.ca/uploads/Magazine_Perseverance_scolaire.pdf

VAN HONSTE C., *Le cyber harcèlement, quand le harcèlement scolaire se poursuit en dehors de l'école* (Format PDF), Repéré à : <http://www.fapeo.be/wp-content/uploads/2014/05/1-15-2014-Cyberharcèlement.pdf>

8.3. Travail de Master

SOL S. (2015-2016), *La relation de confiance entre l'élève en intégration et son accompagnateur. Perceptions de l'élève* (Mémoire master en science de l'éducation, Université de Louvain, Belgique), Repéré à : http://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/fr/object/thesis%3A6713/datastream/PDF_01/view

VIRAT M. (2014), *Dimension affective de la relation enseignant-élève : effet sur l'adaptation psychosociale des adolescents (motivations, empathie, adaptation scolaire et violence) et rôle déterminant de l'amour compassionnel des enseignants* (Thèse de doctorat, Université Paul Valéry Montpellier, France), Repéré à :

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01129076/document>

LOMBARD F., (2005), *La victimisation des enfants à l'école primaire* (Travail de maturité, Collège Calvin, Genève)

<http://tecfa.unige.ch/perso/lombardf/calvin/TM/05/fischer-bollier/>

8.4. Sites :

Action Innocence, Programme de prévention « Surfer avec prudence sur Internet », Préserver la dignité et l'intégrité des enfants sur Internet, Repéré à :

<http://www.actioninnocence.org>

ATLAN J., Prévention du cyber harcèlement, Guides et outils pour aider à lutter contre le cyber harcèlement, Repéré à :

<http://www.e-enfance.org/cyber-harcelement.php>

Auteur inconnu, Faire face au cyber harcèlement, pistes d'action pour les parents afin de lutter contre le cyber harcèlement, Article en ligne sur le site « Psyris », Repéré à :

<http://www.psyris.be/faire-face-au-cyberharcelement/>

BELLON J.-P., Harcèlement et brimades entre élèves, Site de l'Association pour la Prévention de Phénomènes de Harcèlement, Repéré à :

<http://harcelement-entre-eleves.com/pages/aphee.html>

BROOHAERTS N., Stop au cyber harcèlement, Dossier pédagogique, Repéré à :

http://www.childfocus.be/sites/default/files/cf-dossier-cyberpesten_fr.pdf

Campagne « Pro Juventute » conseils + aide 147, Fiche d'information pour la prévention du suicide des jeunes, Repéré à :

http://www.projuventute.ch/fileadmin/kundendaten/projuventute/tvspot/franzoesisch/Fiche_Information_ProJuventute_Campagne_stopausuicidedesjeunes147.pdf

CONQUY M., Pourquoi les filles parlent plus tôt et plus facilement que les garçons ?, Etude de recherche, Repéré à :

<http://www.caminteresse.fr/sciences/pourquoi-les-filles-apprennent-a-parler-plus-tot-que-les-garcons-1161404/>

Consulté le 8 mai 2016. (2 juillet 2016), dans *Wikipédia l'encyclopédie libre*, Repéré à :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Bouc_émissaire

Croix rouge canadienne, Définir l'intimidation et le harcèlement, Repéré à :

<http://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/prevention-de-la-violence-et-de-l-intimidation/educateurs/prevention-de-l-intimidation-et-du-harcelement/definir-l-intimidation-et-le-harcelement>

DANCOURT A.-C. et PUJOL M., Cyber harcèlement : quelles solutions ? Quand le harcèlement ne s'arrête plus aux portes de l'école, Article en ligne sur le site « CelsaLab », Repéré à :

<http://celsalab.fr/2015/04/15/cyber-harcelement-queelles-solutions-quand-le-harcelement-ne-sarrete-plus-aux-portes-de-lecole/>

Définition des comportements suicidaire, dictionnaire de psychologie, Repéré à :

<http://www.psychologies.com/Dico-Psycho/Comportement-suicidaire>

Définition du « bouc émissaire » selon le dictionnaire français en ligne « l'internaute », Repéré à :

<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/bouc-emissaire/>

DOLTO F. et DOLTO-TOLITCH C., Paroles pour adolescents ou le complexe du homard, Article en ligne sur le site « Aidepsy », Repéré à :

<http://aidepsy.be/adolescence/>

Etudes de la Fondation Sarah Oberson sur les tentatives de suicide chez les jeunes, Repéré à :

<http://www.sarahoberson.org/blog/2011/11/22/le-suicide-des-jeunes-faits-et-chiffres/>

ESCOLANO L., Le cyber harcèlement, article dans le journal Le Monde :

http://www.lemonde.fr/idees/article/2014/02/05/le-cyber-harcelement-est-un-delit_4360629_3232.html

GALLEZ S., et LOBET-MARIE C., *Les jeunes sur Internet, se construire un autre chez soi*, Repéré à :

<https://communication.revues.org/1836>

GAUTHIER P.-L. et LUGINBUHL O., L'éducation en milieu rural : perceptions et réalités, Article en ligne, Repéré à :

<https://ries.revues.org/2226>

GELLY V., Ces adolescents qui se mutilent, Article en ligne sur le site « Psychologies », Repéré à :

<http://www.psychologies.com/Famille/Ados/Crise-d-ados/Articles-et-Dossiers/Ces-adolescents-qui-se-mutilent>

GILLES Q., Le cyber harcèlement fait des ravages, Article sous forme de question-réponse, Repéré à :

<http://www.pontivyjournal.fr/2016/03/20/pontivy-une-vaste-consultation-va-avoir-lieu-dans-les-etablissements-scolairesle-cyber-harcelement-fait-des-ravages/>

GRIFFIN C., Why women talk more than men: language protein uncovered, Etude de recherche, Repéré à :

<http://www.scienceworldreport.com/articles/5073/20130220/why-women-talk-more-men-language-protein.htm>

HAIKIN D., La souffrance des enfants bouc émissaire, Psy.be, Repéré à :

<http://www.psy.be/famille/fr/enfants/souffrance-enfantsboucs-emissaires.htm>

HAYO M., Existe-il une différence entre «cyber harcèlement» (cyber mobbing) et «cyber intimidation» (cyber bullying) ?, Prévention Suisse de la cyber criminalité, Repéré à :

<http://news.skppsc.ch/2012/02/02/faq-existe-il-une-difference-entre-cyberharcelement-cybermobbing-et-cyberintimidation-cyberbullying/>

JACCOTTET A., Les nouvelles technologies, mes parents et moi, Article en ligne sur le site « Fédération romande des consommateurs », repéré à :

<http://www.frc.ch/articles/les-nouvelles-technologies-mes-parents-et-moi/>

JAFFE P.-D., MOODY Z., Harcèlement entre pairs : Agir dans les tranchées de l'école, Actes du 4^e Colloque printanier de l'Institut universitaire Kurt Bösch et de l'Institut international des Droits de l'enfant, Repéré à :

http://www.iukb.ch/fileadmin/iukb/publications/Harcelement_entre_pairs_2013.pdf#page=1

28 octobre 2015, Définition de «réseau social», dictionnaire français, Repéré à :

<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/reseau-social/>

Maison des droits de l'enfant, Programme : violence et responsabilité des mineurs, Article en ligne sur le site « la Maison des Droits de l'Enfant », Repéré à : **<http://maisondesdroitsdelenfant.ouvaton.org/>**

MAZOUÉ A. (16 octobre 2012), Le suicide d'Amanda Todd, harcelée sur Internet, bouleverse le Canada, *Rapport repris du journal France 24* :

<http://www.france24.com/fr/20121016-canada-vancouver-amanda-todd-suicide-adolescente-harcelement-internet-sexuel-youtube-seins->

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Qu'est-ce que le cyber harcèlement ?, Fiche d'information sur le site « Non au harcèlement » :

<http://www.agircontrelharcelementalecole.gouv.fr/quest-ce-que-le-harcelement/le-cyberharcelement/>

Office fédéral du sport OFSPO, Santé et pratique du sport pendant l'adolescence : quelques faits, Fiche d'information en ligne :

http://www.sgsm.ch/fileadmin/user_upload/Empfehlungen/4-sm_info_faits.pdf

Paul Robert, KiVa Koulu : Un programme finlandais contre le harcèlement à l'école, Article en ligne sur le site « École, changer de cap », Repéré à :

<http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article169>

Plateforme européenne pour l'investissement de l'enfance, Les enfants européens en proie au danger du cyber harcèlement :

http://europa.eu/epic/news/2014/20140805-cyberbullying-harm-european-children_fr.htm

Police cantonale du Valais, *Cyber harcèlement : Agir de bon droit, Prévention Suisse de la Criminalité*, Repéré à :

<http://www.policevalais.ch/prevention-criminalite/prevention-suisse-de-la-criminalite-nouveau-fascicule-cyberharcelement-agir-de-bon-droit/>

Programme national de promotion des compétences médiatiques, Le cyber harcèlement, Jeunes et médias, Repéré à :

<http://www.jeunesetmedias.ch/fr/opportunités-et-risques/risques/cyberharcelement.html>

ROSELLI S. (27 juin 2012), Harcelés sur le web : l'école genevoise lance une grande enquête », *Journal la Tribune de Genève*, Repéré à :

<http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/harceles-web-ecole-genevoise-lance-grande-enquete/story/25045478>

SAHRA M., Un travail de prévention également, Brigade de la jeunesse :

<http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/logement-et-securite-publique/police-de-lausanne/la-police/une-enquete/brigade-jeunesse.html>

Service de médiation scolaire, *une ressource pour l'action collective au service des établissements scolaires*, Repéré à :

<https://www.ge.ch/lepoint/>

9. Annexes

9.1. Demande auprès des CO

Sierre, le 9 novembre 2015

Intervention dans le cycle d'orientation de Conthey

A l'attention de la direction et des professeur.e.s concerné.e.s

Nous sommes deux étudiantes de la Haute Ecole de Travail Social (HETS) à Sierre et nous effectuons notre travail de Bachelor sur le thème du cyber harcèlement. Nous avons choisi le cycle d'orientation comme terrain de recherche, afin d'être en contact avec des élèves de 13 à 15 ans touchés ou ayant été touchés par le cyber harcèlement.

Pour ce faire, nous aimerions intervenir durant l'heure de PPE avec l'autorisation des professeurs.

A l'intérieur de nos interventions, nous toucherons quelques mots sur le sujet du cyber harcèlement et amènerons un questionnaire en ligne que nous avons créé pour une partie des classes afin d'établir des statistiques et qui nous permettra de nous entretenir avec certains jeunes. En parallèle, nous amènerons le même questionnaire format papier pour ceux qui ne peuvent pas aller en salle d'informatique. Dans ce questionnaire nous proposerons également élèves touchés ou ayant été touchés par le cyber harcèlement de s'entretenir avec l'une d'entre nous. Suite à l'accord du jeune, nous prendrons contact avec lui afin de lui expliquer la démarche et lui faire parvenir l'autorisation parentale.

Nous préciserons également aux élèves le lieu de l'entretien, ce que nous ferons des données reçues afin de garantir la confidentialité du processus.

Nous transmettrons notamment un kit pédagogique sur le harcèlement à chacun des enseignants afin qu'ils puissent prendre connaissance de la problématique s'il y a d'éventuels retours.

Nous avons imaginé la durée d'intervention de 20 minutes si cela convient à l'établissement.

Merci d'avance pour votre collaboration,

Nos salutations distinguées,

9 novembre 2015

Intervention dans le cycle d'orientation de Leytron

A l'attention de la direction et des professeur.e.s concerné.e.s

Nous sommes deux étudiantes de la Haute Ecole de Travail Social (HETS) à Sierre et nous effectuons notre travail de Bachelor sur le thème du cyber harcèlement. Nous avons choisi le cycle d'orientation comme terrain de recherche, afin d'être en contact avec des élèves de 13 à 15 ans touchés ou ayant été touchés par le cyber harcèlement.

Pour ce faire, nous aimerions intervenir durant l'heure de maîtrise avec l'autorisation des professeurs.

A l'intérieur de nos interventions, nous toucherons quelques mots sur le sujet du cyber harcèlement et amènerons un questionnaire en ligne que nous aurons créé afin d'établir des statistiques et qui nous permettra de nous entretenir avec certains jeunes. Dans ce programme, nous allons proposer aux élèves touchés ou ayant été touchés par le cyber harcèlement de s'entretenir avec l'une de nous. Suite à l'accord du jeune, nous prendrons contact avec lui afin de lui expliquer la démarche et lui faire parvenir l'autorisation parentale.

Nous préciserons également aux élèves le lieu de l'entretien, ce que nous ferons des données reçues afin de garantir la confidentialité du processus

Nous transmettrons notamment un kit pédagogique sur le harcèlement à chacun des enseignants afin qu'ils puissent prendre connaissance de la problématique s'il y a d'éventuels retours.

Nous avons imaginé la durée d'intervention de 30 minutes si cela convient à l'établissement.

Merci d'avance pour votre collaboration,

Nos salutations distinguées,

9.2. Questionnaires distribués dans les CO

Questionnaire sur le cyber harcèlement

- Je suis :
 - Une fille
 - Un garçon
- Quel âge as-tu ?
 - _____
- En moyenne, j'utilise l'ordinateur et le Smartphone...
 - Moins d'1 heure par jour
 - De 1 à 2 heures par jour
 - De 2 à 3 heures par jour
 - Plus de 3 heures par jour
- En moyenne, j'utilise les réseaux sociaux (Facebook, Whats App, Instagram...)
 - Moins d'1 heure par jour
 - De 1 à 2 heures par jour
 - De 2 à 3 heures par jour
 - Plus de 3 heures par jour

Un(e) élève est cyber-harcelé(e) lorsqu'il (elle) est soumis(e), de façon répétée, à des actes agressifs intentionnels de la part d'une ou de plusieurs personnes et ce, au moyen de technologies telles que les SMS, MMS, e-mails, blogs, forums, chats, réseaux sociaux (Facebook, Whats App, Instagram,...), audios, vidéos.

L'acte agressif le plus courant est la publication de textes, de photos, d'audios ou de vidéos visant à humilier, insulter, menacer, racketter, rejeter socialement.

- As-tu déjà été victime, auteur ou témoin de cyber harcèlement ? (plusieurs réponses possible)
 - Victime
 - Auteur
 - Témoin
 - Aucun
- Si tu as été victime, combien de temps cela a-t-il duré ?

- Si j'ai été cyber harcelé(e), je suis d'accord de témoigner dans le lieu que je souhaite avec l'une des deux intervenantes, sachant que mes données resteront anonymes et ne serviront que pour la recherche.
 - Oui
 - Non
- Informations personnelles à nous transmettre si vous êtes d'accord de vous entretenir avec nous.

Nom : _____

Prénom : _____

Numéro de téléphone : _____

9.3. Canevas d'entretien

Données de bases :

- Quel âge as-tu ?
- Dans quelle classe es-tu ?
- Où habites-tu ?
- Quelles sont tes origines ?

Hypothèses	Dimension	Catégorie	Indicateurs	Questions
Les acteurs de cyber harcèlement se tournent davantage vers des jeunes peu entourés par leurs pairs et leur famille	Social	<ul style="list-style-type: none"> • Relation avec ses pairs 	<ul style="list-style-type: none"> • Entente • Confiance • Place/Position 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quelle est la relation que tu as avec tes amis ? (les ententes) 2. Sur quels amis peux-tu faire confiance ? 3. Quelle est ta place au sein de ton groupe d'ami ?
	Climat familial	<ul style="list-style-type: none"> • Situation familiale • Relation parent-enfant • Relation avec la fratrie 	<ul style="list-style-type: none"> • Parents ensemble ? • Frères, sœurs • Entente • Confiance • Place familiale • Soutien 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avec qui habites-tu à la maison ? 2. Comment est ta relation avec tes parents ? 3. Quels sont les sujets difficiles à parler avec tes parents ? 4. Quel est ton lien de confiance envers tes parents ? 5. Comment est ta relation avec tes parents ? 6. Quels sont les sujets difficiles à parler avec tes parents ?

	Milieu scolaire	<ul style="list-style-type: none"> Relation élève-élève Relation professeur-élève 	<ul style="list-style-type: none"> Participation Position/rôle Dynamique de la classe Appartenance Hierarchie 	<ol style="list-style-type: none"> Comment est-ce que tu participes à l'école ? Comment te sentais-tu au sein de la classe au moment où tu as commencé à te faire harceler ? Quel rôle as-tu au sein de ta classe ? A quel groupe d'élève tu appartenais dans ta classe ? Quelle est ta relation avec le professeur ? A quel moment pouvais-tu parler au professeur ?
Loisirs		<ul style="list-style-type: none"> Place/position Lieu Relation avec le professeur des sports 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamique du groupe Confiance Soutien Activité 	<ol style="list-style-type: none"> Quelle est l'activité que tu pratiques en dehors de l'école ? Comment te sens-tu intégré dans le groupe ? Dans quel lieu pratiques-tu cette activité ? Te sens-tu soutenu par les personnes qui t'entourent ? Camarades, professeurs ? Comment te sens-tu après l'activité ?
Aspect du cyber harcèlement		<ul style="list-style-type: none"> Relation avec le numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Lieu du cyber harcèlement Sujet Actes 	<ol style="list-style-type: none"> A partir de quel moment as-tu commencé à te faire cyber harcelé

		<ul style="list-style-type: none"> • Cyber harcèlement et entourage • Cyber harcèlement et le jeune 	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquence • Comportement des paires et de la famille • Moyens numériques 	<ol style="list-style-type: none"> 2. A propos de quel sujet étais-tu harcelé ? 3. Quel type d'acte a été retourné contre toi ? 4. A quelle fréquence ? 5. Où est-ce que ça a commencé ? 6. Est-ce que ton entourage s'est aperçu du problème ? 7. Comment ton entourage a réagi face à ça ? 8. Comment toi, as tu réagi face à ce problème ? 9. Qu'est-ce que ces attaques te faisaient du point de vue physique, moral ? 10. Comment te comportais-tu dans la classe lorsque ça a commencé ? 11. Comment penses-tu que les autres te voyais avant d'être harcelé ? 12. Quelles ont été les personnes concernées par le cyber harcèlement que tu as subi ? 13. As tu cherché à demander de l'aide ? 14. A quel moment as-tu demandé de l'aide ? A qui ? Pourquoi ?
--	--	---	--	--

<p>Les jeunes reçoivent davantage de aides extérieures mais ont peu connaissance de celle-ci, de ce fait ils ne prennent pas contact avec ces aides.</p>	<p>Climat familial</p>	<p>Milieu scolaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relation parents-enfant 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication • Ouverture d'esprit • Soutien 	<p>15. Après combien de temps as-tu demandé de l'aide ? 16. Comment as-tu vécu cette étapes de ta vie ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qu'est-ce que tu aurais eu besoin à ce moment-là ? 2. Connais-tu des aides possibles ? 3. Quels aides ou association aurais-tu pu demander de l'aide ? Pourquoi ? 4. Comment définis-tu la communication entre tes parents et toi ? 5. Peux-tu me parler ouvertement de sujet tabou ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention • Médiateur • Prévention • Dialogue • Disponibilité • Professeur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quel type d'intervention as-tu déjà eu la connaissance ? 2. As qui irait tu te confier au sein de l'école ? Médiateur ? 3. Quel type de prévention as-tu eu ? 4. Peux-tu parler à ton professeur ouvertement ? 5. A quel moment peux-tu te confier à ton professeur si besoin ?
--	------------------------	------------------------	---	--	---	--	--	--

6. De quel sujet social traitait-il en classe ?				
---	--	--	--	--

9.4. Retranscription d'un entretien

Entretien numéro 3

<p>XY : Aline ou Özlem Z : L'adolescente</p>
--

XY : Tu as quel âge ?

Z : 14 ans.

XY : Dans quelle classe tu es ?

Z : Onzième CO3.

XY : Tu habites donc à Conthey ? Tes origines sont alors vénézuéliennes et portugaises ?

Z : Oui.

XY : Quelles relations tu as avec tes amis ? Est-ce que tu te confies ? Est-ce que tu as des amis proches ?

Z : A partir d'il y a je pense deux ans j'ai commencé à avoir des amis vraiment proches avec qui je pouvais vraiment parler dont ma meilleure amie qui est de Martigny. Là oui je me confie vraiment à elle, elle est au courant de presque tout, elle m'aide souvent.

XY : Donc elle tu l'a connaît depuis deux ans ?

Z : Oui.

XY : D'accord. Tu as un groupe d'ami maintenant ?

Z : Je n'ai pas vraiment un groupe d'amis, on peut dire ça comme ça, j'ai une amie ici, une amie là-bas. Je passe de groupe en groupe, on peut dire ça comme ça. Généralement quand je me retrouve avec mes amis on est un petit groupe de quatre personnes.

XY : Et comment tu te sens dans ce petit groupe là ?

Z : C'est comme une petite famille, je les considère toutes comme mes sœurs, on s'entend vraiment toutes bien, c'est ma deuxième famille, c'est celle que je me confie presque comme à mes parents.

XY : Tu leur dirais vraiment tout ? Si tu avais un problème maintenant, c'est vers elles que tu irais ?

Z : J'essayerai d'abord de régler ça toute seule, et si vraiment ça prend une grande ampleur, oui je vais aller leur en parler.

XY : D'accord. Par rapport à la famille, tu habites avec qui à la maison ?

Z : Mes deux parents et mon petit frère.

XY : Tes deux parents et ton petit frère. Et comment tu sens la relation avec tes parents ? Est-ce que tu arrives à tout leur dire ? Ou bien comment ça se passe ?

Z : Avec ma mère oui, avec mon père on a un peu plus de difficulté parce qu'on parle pas vraiment beaucoup ensemble, mais avec ma mère on se dit souvent tout si ça va pas. Dans les cas extrêmes c'est souvent vers elle que je me tourne d'abord au lieu d'aller parler à quelqu'un d'autre. Je lui raconte vraiment tout, elle est au courant de tout ce qui se passe.

XY : Donc vous avez une bonne relation ?

Z : Oui.

XY : Et aussi avec ton petit frère ?

Z : Oui, mon petit frère vu qu'il a eu aussi du harcèlement scolaire c'est un peu moi qui l'a pris en charge, je voulais pas que ce soit mes parents qui s'en occupe vu que je l'avais subi et que je savais comment faire.

XY : C'est bien. Et donc en fait, avec tes parents il y a quand même des sujets qui sont plus difficiles à parler avec eux ?

Z : Oui.

XY : Comme lesquels par exemple ?

Z : En fait c'est beaucoup de sujets tabous, le sujet de mon orientation sexuelle, faut savoir que je suis bi que mes parents n'accepteraient pas ça. Et puis souvent la drogue et l'alcool, c'est aussi très tabou chez nous. Et sinon, c'est des sujets qu'on aborde presque tout.

XY : D'accord. Et puis le harcèlement, ça serait un sujet tabou pour toi ?

Z : Pas avec ma mère, mais avec mon père oui vu que depuis que j'ai commencé à me faire harceler, mon père et moi on a beaucoup pris nos distances parce que pour lui fallait pas que je pleure. Il fallait que je laisse comme ça. Et en fait ça allait de plus en plus s'empirer donc on a pris un peu de distance depuis ce moment-là.

XY : D'accord, mais maintenant est-ce que ça va mieux oui, ça revient gentiment ? Qu'est-ce qui a fait que c'est revenu gentiment maintenant ?

Z : C'est parce que mes problème s'améliorent et parce que moi j'ai voulu aller un peu plus vers mon père au lieu de dire non je ne vais pas vers lui parce qu'il est trop dur, je vais donc plus vers lui.

XY : D'accord c'est bien, donc maintenant je vais te parler un peu par rapport à l'école. Donc comment est-ce que toi tu te sens participer à l'intérieur de ta classe, comment tu participes à l'intérieur des cours ?

Z : Je voulais pas trop parler mais maintenant je participe beaucoup mieux parce qu'on s'entend plutôt bien. On est une classe assez soudée dans l'ensemble on s'entend bien, pour l'instant ça va.

XY : Qu'est-ce qui faisait que les deux premières années tu ne parlais pas beaucoup tu ne t'exprimais pas beaucoup ?

Z : Les deux dernières années, ce sont les deux dernières années où c'était vraiment très, très fort surtout sur les réseaux sociaux donc, et puis je parlais à personne, je restais dans mon coin je parlais absolument à personne.

XY : Tu ne parlais presque pas parce que tu te sentais comment à ce moment-là ?

Z : Je me sentais vraiment très mal et quand je me sens mal je veux pas parler, je veux rester seule dans mon coin et donc je ne parlais vraiment pas en classe.

XY : Donc c'est pour ça en fait que tu te mettais un peu en retrait et les gens autour de toi ils réagissaient comment ? Ils voyaient que tu étais en retrait ?

Z : En fait j'ai toujours été quelqu'un de très calme et il y avait toujours des amis avec qui j'étais en primaire et vu que je suis quelqu'un de très calme ils se doutaient presque de rien. Ils se sont dit peut-être qu'elle a du mal à s'adapter au cycle, je sais pas mais je pense que c'est comme ça et en deuxième simplement parce qu'elle ne veut pas. J'ai toujours été très calme, très discrète.

XY : Vu qu'ils te considéraient comme une personne discrète, ils ne se sont pas dit qu'il y avait un problème ?

Z : Non, ils ne se sont vraiment pas dis.

XY : Donc voilà comment tu te sentais. Qu'est-ce que tu ressentais au moment où ça a commencé le cyber harcèlement à l'intérieur de ta classe ?

Z : Alors à l'intérieur de ma classe, ce n'était pas vraiment dans ma classe là, c'était plus à l'extérieur et même des gens en dehors du cycle et je me sentais, enfin dans ma classe j'avais peur qu'ils soient au courant, j'avais peur qu'ils fassent aussi partie, alors je me taisais je disais absolument rien. Je ne voulais pas aller vers eux leur en parler, donc je disais rien. J'essayais de discuter tranquille avec tout le monde et si jamais je voyais qu'il y avait une moquerie alors là j'essayais de m'éloigner de la personne le plus possible.

XY : D'accord et puis à l'extérieur de ta classe, étais-tu encore différente que dans ta classe ?

Z : J'étais pareil avec mes amies avec qui j'étais tout le temps, avec mes amies je faisais un peu la folle, je rigolais tout le temps et puis c'est elles qui se sont aperçues au bout d'un moment que ça n'allait pas. Sinon dans ma classe j'étais quand même discrète.

XY : Donc elles ont remarqué et elles sont toujours restées en dehors de tout ça. Elles t'ont toujours soutenu ?

Z : Elles m'ont soutenu, elles m'ont dit : il faut pas que tu te laisses abattre par tout ça, on va t'aider si ça prend vraiment de l'ampleur on va en parler avec toi.

XY : C'est super.

Z : Oui, elles sont vraiment restées à mes côtés.

XY : Ça c'est important d'avoir du soutien, d'avoir des amis qui sont proches qui restent soudés à toi. Mais il y a des problèmes des fois, les amis partent. Donc là c'est la preuve que tu as de bons amis et pour toi tu as quoi comme rôle à l'intérieur de ta classe ?

Z : Je ne sais pas comment dire, mais en tout cas je suis enfin, pour moi ils peuvent tous venir se confier à moi s'il y a un problème, parce que de toute façon je ne dirais jamais rien à personne et je pourrais même peut-être les aider parce que je me sens vraiment mieux qu'avant et en fait je les aime bien, donc il y a pas de soucis.

XY : Maintenant tu te sens plus forte ? Tu sens que tu as évolué ?

Z : J'ai beaucoup évolué depuis les deux dernières années.

XY : Ah des fois les expériences comme ça elle te fortifie. C'est dur au début et puis après tu deviens plus forte. Donc je voulais savoir un peu la relation que t'avais avec ton professeur au moment où tu as été cyber harcelée et aussi maintenant comment est ta relation avec tes professeurs ?

Z : Alors au moment où j'étais cyber harcelée, je me concentrais pas mal sur mes notes même si c'était dur parce que j'avais tout ce qu'ils me disaient en tête. En fait donc je me concentrais pas mal sur mes notes, donc j'étais assez proche de mes professeurs presque plus de mes professeurs que de mes camarades de classe et maintenant je suis proche de tout le monde et si j'ai une question je vais vers mon professeur, sinon bah je reste à ma place.

XY : Donc avec ton prof tu as toujours eu un bon feeling une bonne relation ?

Z : Oui avec tous.

XY : Et donc au moment où tu as été cyber harcelée, est-ce que tu as eu un moment où tu te serais dit, je pourrais aller en parler à mon professeur ou tu sentais qu'il n'y avait pas vraiment de moment où le prof pourrait te donner du temps ?

Z : Je voulais vraiment aller leur parler parce qu'au moment où j'allais vraiment mal y'a des profs qui ont remarqué, mais je disais non, non, non, parce que j'avais peur qu'ils aillent en parler au directeur, mais je ne voulais pas que ça aille plus loin. J'avais pas envie, je me sentais si j'en parle avec eux ils vont vouloir savoir qui c'est et puis moi je voulais juste que ça s'arrête. Je ne voulais pas que les personnes sachent, enfin je me disais qu'il y allait avoir des conséquences encore et que j'allais encore plus souffrir.

XY : Quelles conséquences ?

Z : les conséquences par exemple qu'ils continuent, qu'ils aillent encore plus fort et qu'ils fassent encore plus de mal qu'à ce moment-là.

XY : D'accord et donc voilà maintenant je vais passer aux loisirs, voir un petit peu ce que tu fais. Est-ce que tu pratiques des loisirs à l'extérieur de l'école ?

Z : Je suis monitrice dans un club pour enfants et j'adore ça et je chante.

XY : Tu es monitrice en quoi en quel sport ?

Z : C'est pas vraiment un sport, on se retrouve tous, dont la fondatrice du club disons ça comme ça. Elle raconte une histoire et on chante tous ensemble, c'est une atmosphère plutôt détendue et ensuite on fait quelques bricolages avec les enfants et j'adore ça parce que je dois quand même avoir mon planning et ça m'entraîne.

XY : Ça donne des responsabilités.

Z : C'est ce que je faisais à ce moment-là et puis ça me permettait un petit peu d'oublier tout ce qui se passait.

XY : Et tu as commencé quand ?

Z : J'ai commencé fin de sixième et ça m'a occupé pendant le temps où j'étais vraiment très mal.

XY : Et ça t'a aidé à passer un peu par-dessus ?

Z : Quand j'étais là-bas les deux heures, j'oubliais un petit peu le reste de ce qui se passait, donc je pouvais vraiment me concentrer sur ça au lieu de faire autre chose.

XY : Est-ce que ça t'a donné d'autres ressources pour affronter le cyber harcèlement ?

Z : Pas vraiment vu que j'en parlais pas, j'étais toujours très discrète mais ça me permettait d'effacer ce qu'il y avait à ce moment-là car j'étais en dehors de la technologie, j'avais rien, j'avais juste de la peinture, des ciseaux. Je me sentais pas mal bien car j'étais loin de tout ça.

XY : Parce que tu as eu à partir de quel âge un Smartphone en fait ?

Z : J'ai eu un Smartphone très jeune, à 11 ans. Donc ça a commencé à 11 ans car j'avais mon ordinateur pour faire d'autres choses parce que j'aime beaucoup écrire aussi alors je l'avais déjà à ce moment-là. Et puis ça a commencé parce que j'ai eu mon tout premier Facebook à 10 ans, mais c'était pour jouer à un jeu. Mes parents ils contrôlaient, j'allais pas sans eux à côté de moi et puis c'était eux qui s'occupaient de ça. Je ne mettais pas de photo et puis j'avais que ma photo en fait pour des fois aller leur parler, parce que mes parents m'ont dit : « tu peux utiliser librement. Tu es assez grande maintenant ».

XY : C'était à quel âge donc ?

Z : C'était à onze douze ans, j'ai toujours été un peu plus mûre que les autres, parce que j'ai toujours eu de l'harcèlement et j'ai affronté les choses d'une autre manière et donc mes parents me laissaient un petit peu libre, tout ça. Et puis là oui, ça va vraiment commencer, oui j'ai posté ma première photo mais rien d'extravagant. Mes parents avaient toujours le contrôle dessus donc voilà et puis ça a commencé parce qu'une amie de l'école m'avait ajouté et là ils sont venus trois quatre parce qu'on a tous un petit peu contact dans les réseaux sociaux et puis là c'est venu. C'est après que ça a commencé, ils ont commencé à m'insulter parce qu'ils ne le faisaient pas en vrai, parce que ça se remarquait pas et donc du coup ils ont commencé. À aller par ce chemin là c'était beaucoup plus agressif par écrit que...

XY : Oui et donc par l'intermédiaire de Facebook ils t'insultaient ?

Z : Facebook, Messenger, Skype, par tous les réseaux sociaux que j'avais ou qu'eux ils avaient.

XY : Oui d'accord, par la suite je te poserai un petit peu plus de questions là-dessus. C'est quand même de la folie comme ces réseaux sociaux prennent de l'ampleur.

Donc en fait dans tes loisirs comment tu te sens intégrée dans le groupe aussi comment tu te sens à l'intérieur du groupe ? Est-ce que tu as vraiment bien ta place ? Tu te sens un peu moins timide qu'à l'intérieur de ta classe ?

Z : Je suis beaucoup moins timide parce que en fait la fondatrice c'est une prof à moi avec qui je m'entendais vraiment très bien, à qui je parlais quand je me faisais harceler étant petite et puis je m'entendais vraiment. Donc j'étais bien, j'arrivais à faire abstraction de tout ça et j'étais vraiment contente d'être là, je voulais rester là.

XY : Et qu'est-ce qui faisait que t'étais justement moins timide ?

Z : C'était des enfants en fait et donc moi j'étais plus grande. Ils pouvaient rien me faire, donc moi je me sentais un petit peu mieux et j'arrivais à leur parler avec un peu plus de facilité et eux ils venaient me parler en cas de problème. Je me sentais un petit peu grande et j'oubliais un peu ce qui se passait de mon côté.

XY : Tu avais l'impression qu'ils ne pouvaient pas te faire du mal, ils étaient plus innocents ?

Z : Oui.

XY : Maintenant une question plus générale, est-ce que maintenant tu te sens vraiment soutenue par les gens qui t'entourent que ce soit les profs, tes amis, ta famille dans l'ensemble, comment est-ce que tu te sens ?

Z : Alors par mes amis et ma famille je me sens soutenue parce qu'ils sont là si jamais ça recommence et puis par mes professeurs. En fait vu qu'aucun n'est au courant, bah je me sens mal, oui si ça recommence, j'hésiterais pas à aller leur parler.

XY : D'accord, parce que là, aucun de tes professeurs n'étaient au courant de la situation ?

Z : Non aucun.

XY : Ni la direction ?

Z : Non la direction parce que j'ai tout voulu garder pour moi et j'ai tout résolu seule mentalement car c'était surtout mentalement que j'ai, je me

suis dit qu'il fallait le faire. J'ai essayé de le faire un petit peu en retrait de tout le monde, ça n'a pas bien marché au début, mais maintenant ça va.

XY : Heureusement que tu as eu une force parce que certaines personnes, je ne pense pas qu'elles y seraient arrivé toute seule.

Z : Ouais.

XY : Donc on va revenir un peu sur le cyber harcèlement, donc comme tu m'as dit tu as commencé à être un peu harcelée vers onze, douze ans c'est ça?

Z : Oui.

XY : Tu arriverais à me dire un peu la durée que ça s'est passé?

Z : Alors ça a pris en fait à onze, douze ans et ça s'est arrêté l'année dernière en fin de deuxième et là j'ai réussi à mettre fin à tout j'ai vraiment réussi a... Ils ont arrêté j'ai réussi un petit peu et j'essaye encore d'oublier tout. D'oublier le mal parce que c'est quand même assez présent même si je me sens mieux aujourd'hui.

XY : Et comment tu as mis fin à tout ça ?

Z : Alors donc vers onze douze ans j'ai vu que ça prenait trop d'ampleur que ce n'était pas juste une blague. Et donc j'ai supprimé mon *Facebook* et jusqu'à mes treize ans plus ou moins je n'ai pas eu de *Facebook*, je n'ai pas eu de *Skype*, j'étais absente de tout ça. Oui j'allais sur *Youtube* et tout ça mais y'avait pas *Facebook*, y'avait rien et là je me suis repris un *Skype* vu que je jouais beaucoup, je suis quelqu'un qui adore jouer alors je jouais à des jeux et je me suis recréé un *Skype*, parce que tout simplement j'avais des amis qui jouaient aussi. Puis elles avaient *Skype* donc j'ai recréé *Skype* et *Facebook*. Et je me suis mise un petit peu en retrait, ça veut dire que j'avais que mes amis sur *Facebook* et sur *Skype* avant que certains m'ajoutent et entre temps ils avaient aussi grandi, ils avaient oublié. Ce n'était pas vraiment tout le monde au début s'est venu en petite masse, et c'était des gens à l'extérieur du CO.

XY : Et en fait qu'est-ce qui a déclenché ce cyber harcèlement ?

Z : C'était des camarades d'école qui le faisaient déjà en vrai mais au lieu de le faire en vrai ils se sont dit pourquoi pas le faire ici.

XY : Ils te faisaient quoi en vrai ?

Z : En vrai ils m'insultaient, ils me poussaient, mais sinon ils m'insultaient vraiment beaucoup sur les réseaux sociaux, ils me menaçaient de beaucoup de choses. Au début ça a commencé très doucement et je

me suis dit que c'était encore une moquerie, mais après ça a été vraiment très, très, violent, très, très, fort.

XY : Est-ce que j'ose te demander quelles menaces ou quelles insultes ?

Z : Des insultes du genre tu es une pute alors que je savais pas ce que ça voulait dire, j'étais petite. T'es une pute suicide-toi, qu'est-ce que tu fais sur terre ? Ce genre d'insultes là. Puis les menaces étaient : si tu dis je te fais si je te fais ça, je te pose je te tue, c'était vraiment des menaces assez violentes.

XY : Tu réagissais comment face à ça ?

Z : Je lisais, je restais un moment, je me disais, ils rigolent, ils veulent me faire une blague pour me faire peur. Tout simplement je répondais pas, je regardais les messages, mais je répondais pas. A partir d'un moment c'était trop lourd, ça tournait vraiment en boucle et puis j'ai commencé à vraiment me mettre en retrait, à vraiment être triste, j'en pouvais plus.

XY : Tu veux dire quoi par "j'en pouvais plus" ?

Z : J'en pouvais plus, c'est que je voulais plus, je les voyais, je courrais à l'autre côté de la cour pour voir s'ils arrêtaient. J'allais plus sur Facebook, j'arrivais plus à me connecter parce que chaque fois que je voulais y aller je savais que ça allait recommencer donc j'y allais plus. Je m'enfermais dans ma chambre, je pleurais. J'ai commencé quelque chose que j'aurais pas dû faire, c'était l'automutilation. J'ai commencé à m'automutiler à l'âge de 12 ans et c'est vraiment à partir de là que c'est devenu très, très violent.

XY : Et comment tu as ressenti au bout d'un moment que ça devenait trop violent ? Qu'est-ce qui t'a fait le déclic ?

Z : Ce qui m'a fait le déclic c'est que ça tournait de plus en plus en boucle et puis que je me sentais mal. Je commençais à me sentir dévalorisée, je sentais comme si j'étais rien, que je valais rien dans ce monde. Que je n'étais absolument rien, que je servais à rien. C'est là que j'ai eu le déclic, je me suis dit, non, il faut que ça cesse, il faut que ça s'arrête, j'en peux plus là.

XY : À ce moment-là est-ce que tes parents, est-ce que ton entourage ont remarqué, par exemple tes automutilations ?

Z : Non, parce que je dissimulais, je voulais pas qu'ils voient, je voulais pas qu'ils se sentent triste en fait. Si moi j'étais triste, je voulais pas que eux ils le soient pour moi, qu'ils s'inquiètent. Je cachais tout, je souriais souvent parce que je suis quelqu'un qui sourit beaucoup. Je souriais, je riais normalement et puis c'est au bout d'un moment seulement que j'ai dit : maman, il se

passé ça et c'est vraiment y' a pas très, très longtemps je pense que bientôt un an où j'ai dit maman il se passe ça et puis là oui elle a réagi. Elle m'a dit écoute, fait abstraction de tout ça et reviens un petit peu sur la vie normale. Elle m'a dit en vrai, ils t'insultent pas ? Et puis j'ai fait, ben non ils n'osent plus. Il y a les profs qui surveillent, s'ils entendent ça, voilà, ils osent plus rien faire. C'est plus à ce moment-là c'était vraiment des menaces que sur le web, elle m'a dit en vrai s'ils recommencent, là tu vas au secrétariat tu dis que tu te sens pas bien, je viens te chercher immédiatement et à ce moment-là on va parler directement avec le Directeur.

XY : Elle a directement pris en charge les choses avec toi ?

Z : Oui et puis donc ça, ça s'est arrêté là, mais ça a tourné quand même, donc mentalement j'étais quand même pas bien et donc c'était ça le problème. En fait c'était pas le harcèlement parce que je commençais à m'en foutre de ce qu'ils me disaient mais c'est que ça tournait en boucle en fait et ça me faisait me dévaloriser beaucoup, beaucoup plus qu'avant parce que je me suis toujours un peu dévalorisée. Ben en fait ça me mettait vraiment mal.

XY : Et comment tu as fait pour te débarrasser de toutes ces pensées ?

Z : Alors je suis quand même restée deux ans dans l'automutilation, j'ai pensé au suicide. J'ai fait plusieurs tentatives de suicide, heureusement ça n'a pas été plus loin. Enfin maintenant je m'en rends compte, j'aurais pas dû aller plus loin. J'ai bien fait d'en parler à ce moment-là à ma mère, à ma meilleure amie, en fait à tous ceux qui me soutenaient et puis là oui ils ont essayé de me faire oublier, ils ont essayé de me faire rire. C'est à ce moment-là que j'ai commencé à aller mieux. Je parlais souvent à un prêtre qui était psychologue de base et il me donnait souvent des méthodes un petit peu pour oublier. C'était d'écrire, d'écrire, d'écrire et puis après je déchirais la feuille ou je brûlais la feuille. Je me débarrassais de la feuille et à partir de ce moment ça commençait à partir gentiment.

XY : Mais là tu te sens encore un peu touchée par rapport à ça ?

Z : Je suis toujours contente enfin des fois quand j'en parle je commence à pleurer comme ça. Ma mère me dit pourquoi tu pleures ? Je lui dis parce que ça fait toujours autant mal. Et l'automutilation j'ai arrêté y a pas vraiment longtemps, même si tout ça c'était arrêté, maintenant j'étais prise en charge par mes amis, ma famille, le psychologue qui me suivait. C'était arrêté, c'était fini mais moi je me sentais toujours autant mal, j'arrivais pas à me dire que c'était fini. Pour moi c'était toujours présent, je relisais des fois les messages ou j'avais toujours en tête les messages.

XY : Tu as fait combien de tentatives de suicide ?

Z : J'en ai fait environ sept, enfin c'était pas vraiment des tentatives, là une des vrais tentatives, c'est que je me suis vraiment, d'ailleurs j'ai des marques en fait, ici et deux là. C'était la seule vrai parce que les autre j'y arrivais pas, j'y allais pas jusqu'au bout parce que je sais pas...

XY: C'était plutôt un appel d'aide tu penses ?

Z : Oui, j'essayais d'appeler à l'aide mais je savais pas comment faire. J'essayais d'appeler à l'aide, j'essayais que quelqu'un voit mais personne voyait et donc voilà.

XY : Comment tu t'es sentie au moment où tu as vraiment fait cette tentative, où tu t'es dit là j'ai été trop loin ?

Z : Je me suis dit un moment avant de commencer à voir trouble que j'allais trop loin et là j'ai couru dans la salle-de-bain, j'ai mis du papier. En fait je me suis sauvée entre guillemet, parce que je sentais que j'allais trop loin. En fait je voulais partir mais je voulais pas.

XY : Tu étais accrochée quand même à la vie ?

Z : Oui j'étais quand même accrochée parce que j'ai commencé à penser à mon petit frère qui est, je pense c'est la chose qui m'a retenu sur terre et puis, donc...

XY : Je suis contente en tout cas que tu ne l'aies pas fait, c'est sûr. Mise à part les insultes et les menaces, est-ce qu'il y a eu des autres actes qui ont été tournés contre toi ? Sur internet ?

Z : En fait je suis tombée amoureuse d'un garçon qui habitait justement au Portugal et je faisais vraiment très confiance et il a dit tu vas m'envoyer des photos un peu voilà...J'ai refusé au début, je me suis dit non s'est insensé puis j'ai fait trois, six...parce que j'étais depuis un mois avec lui, je me suis dit, non tu vas pas le faire, tu vas le supprimer. J'en ai fait quelques-unes et au moment où j'ai décidé d'arrêter tout ça, je lui ai dit s'il te plaît supprime les photos parce que tout simplement je ressentais rien et tout. Il a dit non je vais les publier, tu m'as brisé le cœur et tout et moi j'ai vraiment vécu dans la peur pendant deux mois. Et là, ma cousine qui le connaissait aussi, j'ai dit à ma cousine, j'ai dit, j'ai fait une connerie va lui parler, dis-lui de supprimer les photos. Elle a été lui parler, puis il a dit je les supprimerai pas. Je veux quand même qu'elle me refasse plus ça, il s'est quand même mis à penser que j'avais déjà été harcelée, il s'est dit non. Il les a envoyé donc à mon père, il leur a dit faites en sorte qu'elle ne refasse plus ça, c'est une fille bien. Mon père il a pris les mesures nécessaires avec moi. Ils m'ont gueulé dessus, mais c'est normal. J'étais vraiment inconsciente je l'ai fait parce que je me suis dit non il va les supprimer, il m'avait promis de les supprimer, je le croyais moi. Il aurait pu aller plus loin, il a quand même réfléchi, il s'est quand même

dit, c'est une gamine, elle a treize ans et donc il a tout simplement envoyé ça à mes parents en disant... Il a envoyé celles où j'étais plus habillée que d'autres, car il y avait certaines photos où j'étais presque nue en fait. Puis il leur a dit, faites gaffe, c'est une fille bien, il faut pas qu'elle refasse ça.

XY : Au moins c'était un bon garçon, parce qu'un autre aurait pu aller plus loin...

Z : Mais là ma cousine elle a été lui parler puis elle lui a demandé c'est bien que tu as envoyé à son père. Il a dit, je l'ai fait parce que tu es venue me parler et j'ai compris que ta cousine en fait elle a pas réfléchi sur le moment.

XY : Et comment il a réagi ton père face à ces photos ?

Z : Il était très en colère contre moi, mais aussi contre lui, parce qu'il avait pas à me demander ça et puis moi j'étais encore inconsciente en fait de l'ampleur que ça pouvait prendre. Mais il était très en colère contre moi aussi, il m'a dit t'as réfléchi ? Je fais oui mais je sais pas j'ai voilà... Puis mon père là il m'a puni, plus de natel pendant un mois. Je m'en foutais, tant que mes photos n'étaient pas publiées, moi j'étais bien. C'était vraiment la galère pendant deux mois, je flippais, je dormais presque pas, je mangeais plus rien. J'avais vraiment peur. Des fois j'allais voir partout, sur tous les réseaux sociaux pour voir... et puis non. Là il a vraiment bien agit, d'ailleurs il y a quelques temps j'ai été le remercier parce que je me sentais mieux. Il m'a dit, t'es une fille bien, t'étais juste trop immature à l'époque.

XY : C'est vrai que moi quand j'étais au cycle, on commençait à avoir les téléphones, mais on avait même pas encore tous ces réseaux sociaux, on avait juste Msn. Je ne sais pas si tu as connu Msn ?

Z : Oui j'ai connu Msn.

XY : Et c'est vrai qu'il y avait déjà toutes des choses comme ça. Je ne sais pas si tu as entendu le cas d'Amanda Todd ?

Z : Oui.

XY : Toutes ces choses- là qui commençaient à se passer. Mais c'est vrai, moi je me dis avoir eu la chance finalement de pas être née avec toutes ces choses-là, parce que parfois on ne se rend pas compte du risque.

Z : Non.

XY : Pas du tout compte, d'ailleurs tu vois à treize ans, douze ans, on se dit on fait confiance un peu à tout le monde. Tout le monde est gentil, tout le monde est bon et c'est pas le cas de tout le monde. C'est ça qu'il faut tellement faire gaffe dans ces réseaux sociaux. Je pense que j'ai rien à

t'apprendre, tu as appris par toi-même. Cette expérience elle t'a fait prendre conscience de tout ça ?

Z : Oui beaucoup plus que les insultes et les menaces. Ça m'a permis un petit peu de grandir aussi, de voir les choses d'une autre manière, mais elle s'est empirée toujours au niveau harcèlement donc de se tenir toujours à l'écart de ces choses-là.

XY : Ensuite la fréquence, ce cyber harcèlement il durait vraiment tous les jours, tous les jours, tu avais des insultes, des menaces, des choses comme ça ?

Z : En fait eux ils étaient connectés, ils attendaient que je me connecte pour commencer. Quand j'ai compris ça, je me suis dit non c'est tous les jours attend je vais me connecter un moment une semaine, deux semaines, je vais revoir plus tard. Puis non c'était vraiment que j'étais connectée. Si je ne me connectais pas pendant un mois...ils me poussaient toujours à l'école, mais ça, ça n'avait rien à voir avec ça, disons que dès que je me reconnectais ça recommençait. Si je me connectais ils le faisaient, si je me connectais pas ils le faisaient pas.

XY : Et c'était qui se groupe de personnes en fait ?

Z : Ils étaient sur des pseudonymes, c'était pas vraiment leur vrais noms. J'ai jamais su qui c'étaient, mais en tout cas ils se sont arrêtés complètement, je sais pas pourquoi ni comment. Ils ont trouvés une autre victime, j'espère pas, de tout cœur j'espère pas, mais c'est ce que ma mère m'a dit. Et j'ai dit non si c'est ça je vais trouver, je vais fouiller partout, je veux pas que ça arrive à quelqu'un d'autre.

XY : Est-ce que tu aurais pensé que ces personnes-là auraient pu avoir des conséquences, des sanctions par rapport à ce qu'elles te faisaient ?

Z : Alors je savais pas à ce moment-là, mais j'ai su quand ça s'est arrêté que j'aurais pu aller porter plainte, et la police aurait recherché et ça aurait pu avoir des conséquences, c'est punissable.

XY : C'est important à savoir. Je remarque que dans les écoles ils ne vous préviennent pas assez...?

Z : Vu que ça prend de l'ampleur, vraiment beaucoup d'ampleur, que maintenant, en fait ils commencent à prévenir, mais c'est... Moi je trouve qu'ils devraient faire ça dès petit, dès l'âge de petit parce que maintenant les petits ils ont Facebook, donc faire ça dès la primaire. Moi je trouverais que ce serait bien.

XY : Dès la primaire... ?

Z : Dès la primaire commencer à faire ça, qu'ils soient plus avertis que nous.

XY : Tes amis quand ils ont aperçu que tu avais ce problème, comment ils ont réagi, comment ils se sont sentis face à ça ? Quelles solutions ils t'ont apporté ?

Z : Alors souvent mes deux trois amies elles se sont dit je me sens impuissante face à ça, je peux rien faire pour toi. Mais elles m'ont quand même soutenu, elles sont restées là. Elles m'ont dit écoute faut pas que tu te concentres que sur ça, faut que tu fasses autre chose, chantes et c'est là que j'ai commencé à vraiment à arriver là où je suis dans le chant où je suis dans mon club. Elles m'ont dit oublies et concentre-toi sur ce que tu fais en dehors, sur tes études. Et puis c'est un petit peu ce que j'ai fait parce que je me suis dit ça peut peut-être marcher et ça a marché un moment oui. Ça a vraiment marché un moment au début, quand ça a commencé à mal aller, j'arrivais à être stable en fait. Mais à partir d'un moment c'était plus suffisant.

XY : C'est là que ça s'est dégradé. Et elles, elles l'ont su quand ça s'est dégradé ?

Z : Elles l'ont remarqué parce que j'ai maigri d'un coup, je dormais pas. J'avais des cernes jusqu'ici en bas. J'arrivais, j'avais tout le temps des manches longues, j'étais tout le temps comme ça. Elle me dit mais t'as froid. Oui j'ai froid, je vois pas pourquoi tu demandes ça, il fait froid, regarde. Elles étaient des fois en teeshirt, moi j'étais avec un pull de ce genre qui n'est pas vraiment très chaud mais c'est un pull à manche longue quand même. Ou alors je me promenais avec des petits bracelets comme ça, ici, puis le reste j'essayais de cacher avec ce que je pouvais en restant comme ça sur le bureau ou en mettant comme ça pour pas qu'elles puissent voir.

XY : Donc elles remarquaient quand même qu'il y avait quelque chose ?

Z : Elles se sont dit il y a quelque chose, mais elles osaient pas venir me parler parce qu'elles se sont dit s'il y a quelque chose c'est forcément délicat pour que je sois dans cet état-là. Donc elles sont venues me parler un peu plus tard. Elles sont venues me parler, Cindy écoute on a remarqué que ça allait pas, qu'est-ce qui se passe ? C'est chez toi, avec tes parents ? Puis j'ai dit...là je me souviens de ce jour-là, j'ai commencé à pleurer, je leur ai dit non, je leur ai tout raconté, vraiment tout, tout, tout raconté, puis elles m'ont regardé, elles savaient pas quoi dire. Elles sont devenues pâles, elles avaient peur pour moi, elles avaient peur que je fasse quelque chose que je devais pas faire. Et là ce qu'elles ont fait c'est si j'en avais parlé avec mes parents. Je leur ai dit, non. Elles m'ont dit, ce soir essaye d'en parler avec ta mère. Et c'est ce que j'ai fait. J'ai été parlé avec ma mère, je lui ai expliqué tout ce qui se passait. En allant en fait, j'avais décidé de parler tous les jours un peu, puis je m'étais fixée un délai, puis à ce délai-là je lui racontais

vraiment le pire, je lui montrais mes bras, je voulais vraiment tout lui dire pour qu'elle soit au courant de tout parce qu'elle se disait perdre du poids c'est bien, vu que je suis un peu ronde. Elle se disait oui c'est bien, elle doit faire du sport en dehors vu que je sortais souvent et puis en fait ma mère elle voyait pas tellement. Et puis les cernes, les cernes c'est bon c'était passé, puis elle remarquait pas vraiment ça. Ça a vraiment commencé au moment où j'ai commencé à dire, maman on m'insulte, maman on me menace, maman si et ça. Maman ça dure depuiset puis un jour je lui ai dit : maman ça dure depuis deux ans. Elle m'a dit, ça dure depuis deux ans. Tout ce que je te raconte depuis un moment, ça dure depuis deux ans et ça m'a amené à faire des choses. Elle m'a dit quelles choses ? Et j'ai remonté mes manches, j'ai dit regarde et puis elle a commencé à pleurer aussi, elle savait pas quoi faire, elle était désespérée. C'est là elle m'a dit on va arrêter tout ça pour que ça se passe. On a supprimé le Facebook, j'ai perdu même Skype, en bloquant les personnes qui me faisaient du mal. Puis elle m'a dit on va tout recommencer maintenant. Elle partait acheter des produits en fait pour soigner, pour faire disparaître les traces. On allait souvent faire des choses ensemble.

XY : Et qu'est-ce qui a fait que tu lui as pas parlé plus tôt ?

Z : J'avais peur qu'elle s'inquiète, qu'elle soit triste, qu'elle ait des réactions que moi je voulais pas, qu'elle s'inquiète tout le temps, qu'elle puisse pas se concentrer sur ce qu'elle faisait et qui a un métier qu'elle aime. Et il y a mon petit frère, s'il a 8 ans, il avait entre 5 et 7 ans et je voulais pas que ça aille plus loin que ça. Donc je me disais non je vais pas lui demander, je vais pas lui demander. Faut que j'en parle, non je peux pas lui parler et puis à chaque fois que je voulais lui parler elle me disait qu'elle pouvait pas en fait, parce qu'elle était avec mon petit frère, ça commençait l'école, faut vraiment tout faire faut vraiment l'aider et du coup moi je l'aidais aussi et puis en fait je gardais mon petit frère, je le surveillais souvent, c'est ce qui m'a un peu empêché de faire, d'aller plus loin comme je l'ai dit avant. C'est mon petit frère, c'est la petite chose que je voulais garder, je me suis dit si je pars il fera quoi ? Ça a empêché ma tentative de suicide et là ça s'est arrêté là.

XY : Bien, ça a été une preuve de maturité de penser à tout ça, d'avoir du recul quand tu es dans une souffrance comme ça.

Z : C'est ce que mon psychologue m'a dit avant d'aller à Fribourg il y a un mois. Quand il revient, il prend contact avec moi, il veut savoir comment je vais, comment j'évolue. Ces derniers mois il m'a dit que ça allait vraiment beaucoup mieux et que j'évoluais vraiment dans le bon sens.

XY : C'est bien, en tout cas je suis contente pour toi que tout s'arrange parce que c'est quand même des moments horribles à passer. Ça ne

devrait pas exister ce genre de choses. Il va falloir que ça s'arrête assez rapidement, on va foutre à la poubelle tous ces réseaux sociaux ...

Z : Je pense aussi.

XY : Bon il y a quand même des choses bien, mais il y a aussi beaucoup de choses négatives malheureusement.

Z : Les choses bien c'est la communication, mais je pense que c'est tout. Il y a que la communication qui est bien, qui est beaucoup plus facile que des lettres ou par téléphone et puis le reste en fait c'est des choses qu'on a transformé ces bonnes choses en mauvaises choses. Ça peut être la faute des gens qui l'utilisent, ça pourrait être un truc très bien, très convivial où on serait tous ensemble, puis qu'on pourrait partager nos passions. En fait c'est devenu quelque chose de vraiment horrible.

XY : Comment tu pensais que les personnes à l'intérieur de ton école te voyaient avant d'être cyber harcelée, comment elles te percevaient ?

Z : Maintenant que j'ai du recul que je réfléchis vraiment à tout ça, je pense qu'elles se sont dit que j'étais tout simplement quelqu'un de discret comme dans ma classe, vu que j'étais tout le temps avec les amis. Sinon je parlais de trop et vu que j'ai eu toujours un penchant pour le métal, je m'habillais souvent en noir. J'avais aussi des critiques par rapport à ça, mais je m'en foutais, je m'habillais comme je veux après tout donc je laissais ça un peu de côté puis je restais un petit peu dans mon groupe d'amis qui m'acceptaient qui voulaient bien que tout se passe bien.

XY : Quelles ont été les personnes qui ont été concernées au moment où tu as été cyber harcelée ? Est-ce qu'il y a eu des témoins ?

Z : Les seuls témoins, que je considère comme des témoins, se sont mes amis, qui font vraiment gaffent à elles et à moi parce qu'elles ont peur qu'il leur arrive la même chose ou qu'il m'arrive de nouveau. Mais sinon y a pas eu vraiment de témoin parce que c'était tout par messages privés en fait et je voulais pas publier, je voulais pas dire regardez, faut faire gaffe. Maintenant je me dis que j'aurais dû faire ça, sans qu'ils puissent voir, j'aurais dû faire ça sur un autre compte. Supprimer mon image de profil et laisser le nom et l'image de profil de personne et publier régulièrement ça et dire attention à ci, attention à ça, attention à telle personne.

XY : Et là la police aurait peut-être pu identifier ?

Z : La police aurait pu identifier la personne, j'aurais dû aussi aller porter plainte pour qu'elle puisse avoir des conséquences. Et je sais pas qui c'est, je sais pas si y a eu d'autres harcelées. Mais je pense que si y' en a eu j'aurais pu un peu éviter mais je me disais que j'allais pas faire ça en fait.

XY : Mais en fait ces gens tu les connaissais pas du tout alors ?

Z : J'avais des amis en commun et je me disais puisque j'ai des amis en commun, je voyais souvent beaucoup qui avait mille, trois mille amis, je me disais leur but c'est d'avoir beaucoup d'amis, donc j'ai accepté bêtement sans réfléchir et c'est où ça a commencé que j'ai commencé à réfléchir et là j'ai accepté que des gens que je connaissais en vrai. Et même des fois des gens que je connaissais en vrai venaient sous des pseudonymes disant être des amis de mes amis et puis là en fait c'était certaines de mes connaissances qui venaient faire là et puis que en vrai disait ah ma chérie ça va ? Comment tu te sens. C'était vraiment des personnes très hypocrites. D'ailleurs je déteste ce genre de gens et encore plus depuis ce moment-là. C'était vraiment de l'hypocrisie pure, c'était des personnes fausses qui m'ont souvent fait souffrir ça. Maintenant j'ai plus du tout contact et à chaque fois que je les croise, ils me disent souvent salut avec le sourire. Moi je les regarde, je leur dit, on se connaît ? Et puis, souvent ils repartent en se disant elle sait qui je suis maintenant.

XY : Donc ils ont compris... ?

Z : Je pense qu'ils ont compris voilà et puis qu'il y a pas eu de conséquences pour eux, je pense qu'ils se sont dit elle a pas été parce qu'elle nous connaissait. En fait tout ça a arrêté parce que je pense on a tous un peu grandi.

XY : Eux, ils ont eu beaucoup de chance parce qu'ils auraient pu avoir vraiment de grosses conséquences.

Z : Maintenant je me dis que j'aurais vraiment dû porter plaintes mais...d'un autre côté je me dis, j'étais pas au courant et je crois que ça en valait pas la peine, elles ont compris d'elle-même. Elles ont compris dès le moment où j'ai commencé à mal leur parler, un peu prendre mes distances. Je pense qu'elles ont compris ça, en fait beaucoup m'adresse même plus la parole.

XY : Oui, mais tu vois, j'entends bien ce que tu dis mais dans ces moments-là ces personnes devraient être sanctionnées, parce que ça a été beaucoup trop loin, on t'as menacé, on t'a parlé de suicide, on t'as parlé de choses qui sont pas du tout normales et qui doivent être puni au niveau de la loi.

Z : Justement, ma mère elle m'a dit, porte plainte. Je fais non, non, non, non, ça va être pire après ils vont encore m'amener à me frapper, ils me frappaient plus, mais j'ai dit maman ils vont me frapper, maman ça va empirer. Elle a dit d'accord fais comme tu veux tant que ça va pas plus loin.

XY : Maintenant que ça a passé, je pense que c'est mieux de rester où tu en es, toi-même tu sais ?

Z : Bien oui.

XY : C'est vrai qu'à ce moment-là, ces personnes auraient mérité d'être sanctionnées parce qu'elles se rendent pas compte. Tu vois ça aurait pu aller plus loin, toi heureusement que tu as une force et que tu es courageuse et tout ce que tu veux, mais il y a beaucoup de jeunes qui sont partis à cause de ces choses-là et c'est aussi pour ça que nous on est là, en tant qu'éducatrice pour montrer cette réalité, parce qu'il y a beaucoup de gens qui ne se rendent pas compte, même vos propres cycles, à mon avis la direction n'ont pas conscience de la tonne de gens qui sont touchés par ça.

Z : Ils prennent pas conscience, ils voient ces chiffres, ils se disent c'est pas chez nous. En fait si on compare les chiffres nationaux ceux de France, ceux d'Espagne, ceux même en Suisse, même ailleurs, c'est à peu près les mêmes chiffres en fait. Il y a raison de s'inquiéter maintenant.

XY : Vraiment. Maintenant quelques questions par rapport à la demande d'aide. A ce moment-là comme tu m'as dit, au bout d'un moment tu en a parlé à ta maman parce que tu voyais que ça allait beaucoup trop loin, mais est-ce que tu aurais eu une autre idée, je sais pas par exemple un médiateur, un prof ou une association que tu connaissais ?

Z : Je connaissais pas vraiment d'association là-dessus et je me suis dit, un médiateur. Mais un médiateur il va pouvoir faire quoi sur les réseaux sociaux. J'ai mal réfléchi. Maintenant je me suis dit non, j'aurais déjà dû parler au médiateur, leur montrer les messages, leur dire y a ça, ça, ça qui se passe. Mais à ce moment-là, j'avais pas le courage de le faire. Ma mère c'était la seule personne avec qui je peux vraiment m'abriter un petit peu et lui dire, maman j'ai peur. C'était la seule personne avec qui je pouvais vraiment confier à ce moment-là.

XY : Est-ce que tu connais des associations que tu pourrais appeler ?

Z : Non, enfin il y a action innocence qui sont venus faire de la prévention, mais je me suis pas vraiment mise sur ça. Mais en tout cas moi comme projet aussi j'ai, fondé une association pour le cyber... Pour ces gens-là pour ceux qui sont harcelés ou cyber harcelés ou même autres. Par exemple avec l'histoire des photos aussi, je veux vraiment créer quelque chose pour ça. J'y réfléchissais y a très peu de temps, c'est venu il y a deux semaines comme idée. J'en parle à mes proches et ils disent, c'est beau.

XY : Oui, ça pourrait être un beau projet, c'est vrai.

Z : Et puis je veux vraiment le faire. J'ai beaucoup de projets comme ça en tête que je veux faire et que je veux vraiment pouvoir montrer aux gens que c'est pas de la rigolade, c'est pas un jeu. C'est pas drôle en fait pour les gens qui sont harcelés ou cyber harcelés.

XY : Je voulais te parler de *Pro Juventute*. Vous en avez parlé dans votre cycle ou pas ?

Z : Oui deux, trois mots.

XY : Parce que c'est vrai que je trouve important, surtout maintenant que tu as un petit projet comme ça, peut-être tu peux aussi leur en parler, appeler cette association pour voir ce qu'elle fait déjà. C'est vraiment une association où tu peux appeler, tu parles de tes soucis, de n'importe quoi en fait. C'est tous des bénévoles qui te répondent.

Z : Oui je sais, je me suis renseignée.

XY : Tu t'es renseignée ? C'est vrai, c'est dommage parce que vous êtes pas assez renseignés là-dessus et c'est aussi ce qu'on a envie de faire, comprendre au cycle qu'il faut prendre plus de mesures par rapport à ça, parce que beaucoup de jeunes pensent pas à ce numéro 147.

Z : Ils y pensent pas, ils sont pas au courant en fait. Je sais pas, j'ai vraiment beaucoup de projets, j'écris un livre là-dessus, sur le cyber harcèlement, sur des solutions qu'on peut faire, les ampleurs que ça peut prendre. J'écris mon livre, pour dire le tout premier livre que je publierai se sera là-dessus, parce que c'est quelque chose donc que j'ai vécu. Quelque chose qui me touche encore maintenant. Dès que j'ai des amies elles se font insulter, je leur dit non, non, non, non, tu viens avec moi on va résoudre ça. Je refuse qu'en fait elles fassent les mêmes erreurs que moi, de rester dans mon coin, de ne rien faire.

XY : En tout cas tu as de beaux projets et je pense que ça va aider d'autres personnes qui se rendent pas compte, parce que des fois on est tellement enfoui dans ses problèmes qu'on ne sait pas comment en ressortir. Et là maintenant tu as des solutions, tu peux avertir la police, il y a la famille, il y a des associations, plein de trucs qui sont quand même à disposition et c'est vrai que grâce à toi il y aura d'autres jeunes qui vont pouvoir sortir de tout ça.

Z : en fait c'est ça le but de mon livre, de l'association que je veux fonder, c'est le but de tout ça, sinon se serait aussi de prévenir les gens, les parents, les profs, même les élèves. Par exemple comme mon petit frère, il est en 2ème primaire. Même les élèves de deuxième primaire ils ont déjà des tablettes, des Smartphone, des ordinateurs, ils sont trop jeunes pour. Moi à 10 ans mes parents trouvaient que j'étais trop jeune, alors que j'étais déjà

plus mature. Alors moi si j'étais trop jeune à 10 ans, eux à 7-8 ans je me demande s'ils sont pas trop jeunes en fait.

XY : Oui ça c'est une question...y a pas de vérité c'est vrai que s'est une question à se poser, peut-être avec ton projet tu pourras faire avancer quelques trucs. Qu'est-ce que tu aurais eu besoin au moment où tu as été cyber harcelée ? Qu'est-ce que tu aurais eu besoin à ce moment-là ?

Z : À ce moment-là qu'est-ce que j'aurais eu besoin ? J'aurais eu besoin de soutien, que j'ai eu vers la fin du harcèlement. J'aurais eu besoin, depuis le début j'aurais eu besoin de trouver le courage d'aller parler à quelqu'un, à une amie, un médiateur, ma mère ou un prof même. Un ami de la classe qui pourrait peut-être se renseigner un petit peu pour savoir qui c'était, qu'est-ce qu'ils faisaient, pourquoi. Et je pense que j'aurais eu besoin surtout d'être renseignée sur ce que je pouvais faire à ce moment-là, surtout c'est ces renseignements qui me manquent maintenant. Et dans le cadre de X, c'est un cas que je connais particulièrement bien puisque souvent je m'identifie un peu à elle et je pense que c'est ce qu'elle aurait eu besoin.

XY : Donc plus de renseignements pour savoir vers qui te tourner ?

Z : Vers qui se tourner un petit peu, savoir un peu, d'éviter tout ça, de rester vraiment dans un cadre famille, amis vraiment proche.

XY : Les médiateurs, toi tu irais te confier maintenant, où tu irais plus facilement te confier s'il y avait un souci qui revenait ?

Z : Là je pense que ce serait les premières personnes vers qui je me tournerais, parce qu'ils sont proches et je peux y aller à la récré, juste à leur mettre un mot dans le casier et puis ils me répondent. Ou simplement je leur écrit un mail disant, il se passe ci, j'aimerais vous parler plus en détail. Simplement ils me donnent un rendez-vous et puis là on y va. Et je pense que c'est ce que je ferais en fin de compte.

XY : Comme tu as dit, tu pourrais te confier au médiateur à n'importe quel moment, il te donne un rendez-vous à l'extérieur des classes ? Comment ça se passe ?

Z : On a dix minutes en première année où ils nous expliquent un peu, mais je sais pas vraiment. Je sais que par exemple, pendant les récrés souvent on est convoqué, si on peut dire ça comme ça, vers eux pour leur expliquer et là si c'est grave si ça nous atteint vraiment, là je pense qu'ils nous donnent plus des rendez-vous en extérieur pour pouvoir parler de tout ça.

XY : Tu trouves qu'ils se présentent suffisamment ces médiateurs face à vous ?

Z : Je trouve que dix minutes en première année et qu'il y ait une affiche dans la classe, tout le monde s'en fout des affiches dans la classe, personne regarde, on s'en fout, je pense que les médiateurs devraient plus mettre en valeur et il devrait peut-être y avoir leurs numéros affichés quelque part ou leurs mails. Quelque chose de grand affiché, par exemple on a le hall au cycle, il devrait y avoir quelque chose, un panneau ou autre, quelque chose que les élèves verraient ou alors que les médiateurs eux-mêmes viennent chaque début d'année le premier jour dire on est là, on est les médiateurs, on peut vous aider et tout ça.

XY : Ce serait important ?

Z : Ce serait important, oui.

XY : De quels sujets sociaux vous parlez en classe ? Vous parlez un peu de tout ou comment ça se passe ?

Z : Alors en classe ça dépend. Avec les amis on parle un peu de tout, mais souvent entre profs, élèves on parle pas de ça en fait, on reste un petit peu.... Il y a quand même une distance entre profs et élèves et je trouve que ce serait bien de parler. D'avoir par exemple un cours par semaine comme le PPE, d'avoir un petit peu de psychologie en troisième année ou même en deuxième. De psychologie où on pourrait parler de ça, essayer de réfléchir là-dessus.

XY : Réfléchir sur les différents problèmes sociaux, comme la violence, la sexualité, toutes ces choses-là ?

Z : Sans rentrer dans le détail de l'expérience de chacun, juste réfléchir globalement en fait.

XY : Je pense que j'ai plus ou moins fini, est-ce que tu as encore quelque chose à rajouter, quelque chose qui te tiens à cœur à dire ?

Z : Tout simplement, j'aimerais, si j'y arrive, passer un message aux gens qui plus tard vont se faire cyber harceler. Tout simplement de parler directement, dès que ça commence, même si c'est une connasse, pourquoi t'es là sur Facebook, pourquoi tu es dans cette école, rien que ça je pense, il devrait directement parler pour arrêter là pour pas que ça aille trop loin.

XY : Donc dès le début avertir et ne pas se laisser prendre dans ce cercle vicieux ?

Z : Même si ça nous atteint sur le moment et qu'après ça reste pas, avertir directement un parent, un médiateur, un ami pour que ça cesse directement.

XY : En tout cas merci énormément de tout ce que tu m'as confié, parce que c'est quand même très lourd.

Z : Oui.

9.5. Autorisation parentale

Özlem Acar
Rue des X
0000 X

Famille X
Rue des X
0000 X

Autorisation parentale

Je soussigné(e) **Madame et/ou Monsieur**,
..... agissant en qualité de **mère/ père**, autorise
ma fille/ mon fils à s'entretenir avec l'une de
nous, étudiantes à la HES-So de Sierre, afin de récolter des données pour
notre travail de Bachelor au sujet du cyber harcèlement.

Merci de nous renvoyer la lettre à l'adresse suivante : Özlem Acar, Rue
des Martinets 6, 1920 Martigny, avant le 8 janvier afin que l'on puisse
s'entretenir avec votre enfant au cours du mois de janvier.

Vous remerciant par avance de bien vouloir prendre en compte cette
demande, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression
de nos salutations distinguées.

Fait le :

Signature des ou du parent :

Aline Desaulles et Özlem Acar