

## **Le cyberharcèlement chez les enfants de 8 à 12 ans**

Comment les professionnelles de l'enfance exerçant en UAPE traitent-elles la problématique du cyberharcèlement entre pairs ?



**Soraya AKREMI**

Référent Thématique : Carole BARBY



## Résumé

A l'heure où les smartphones et les nouveaux médias occupent une place de plus en plus grande dans notre société, il apparaît essentiel de se questionner sur l'utilisation de ces nouvelles technologies par les enfants et plus particulièrement sur un nouveau phénomène qui prend une ampleur inquiétante : le cyberharcèlement.

La première partie de ce mémoire sera consacrée au cadre conceptuel afin que le lecteur puisse avoir une compréhension globale de cette problématique. Quant à la deuxième partie, celle-ci relatara les données récoltées lors d'entretiens que j'ai menés auprès de professionnelles exerçant dans une Unité d'Accueil Pour Ecoliers (UAPE).

## Mots-clés

Harcèlement – Cyberharcèlement – Réseaux sociaux – Prévention – UAPE

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Madame Carole Barby, référente thématique de ce mémoire, pour m'avoir guidée dans mon travail, pour sa disponibilité et sa supervision tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie Madame Coraline Hirschi, référente méthodologique, pour sa disponibilité et ses conseils tout au long de ce processus.

Je remercie également toutes les personnes plébiscitées pour les entretiens, pour leur disponibilité et leur collaboration, sans qui, ce travail n'aurait pas pu être réalisé.

## Avertissement

*« Les opinions émises dans ce document n'engagent que leur auteur, qui atteste que ce document résulte de son propre travail »*

## Illustration

L'illustration de la page de titre est tirée de :  
<https://www.talkspace.com/blog/2017/07/7-ways-to-deal-with-cyberbullying/>



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1	Thématique choisie .....	1
1.2	Problématique .....	1
1.2.1	Intérêt de la recherche .....	1
1.2.2	Apports.....	2
1.2.3	Lien avec la pratique professionnelle.....	2
1.2.4	Finalité.....	2
1.3	Question de recherche .....	3
1.3.1	Précisions de la question de recherche .....	3
<b>2</b>	<b>Développement.....</b>	<b>3</b>
2.1	Cadre conceptuel .....	3
2.1.1	Le développement de l'enfant de 8 à 12 ans .....	3
2.1.2	Le rôle de l'EDE .....	5
2.1.3	Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) .....	6
2.1.4	Le harcèlement entre pairs .....	6
2.1.5	Le cyberharcèlement .....	8
2.2	Terrain .....	20
2.2.1	Méthodologie .....	20
2.2.2	Analyse des données et interprétations .....	21
<b>3</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>30</b>
3.1	Retour sur la question de recherche .....	30
3.2	Limites de la recherche .....	31
3.3	Perspectives.....	32
<b>4</b>	<b>Ressources bibliographique .....</b>	<b>34</b>



# 1 Introduction

## 1.1 *Thématique choisie*

Ces dernières années l'usage des nouvelles technologies a beaucoup augmenté. La prolifération de ces nouveaux moyens de communication nous permet de communiquer facilement, efficacement et à moindre prix. Les réseaux sociaux sont devenus un véritable phénomène de mode dans notre société et les enfants n'en sont pas épargnés bien au contraire. Ils sont de plus en plus nombreux et surtout de plus en plus jeunes à les utiliser. Quotidiennement, ils se connectent sur leur téléphone portable et partagent divers contenus que ce soit sur Snapchat, Instagram ou YouTube. Cependant, malgré ces avantages, cette nouvelle forme de communication peut engendrer des conséquences négatives et ce particulièrement chez les enfants. Du fait de leur jeune âge, ces derniers ne se rendent pas forcément compte des risques que ces plateformes peuvent comporter et il peut s'avérer compliqué pour eux de se sentir vulnérables face à quelque chose qui leur semble si banal et inoffensif.

L'un des principaux dangers qui découlent directement de l'usage de ces nouvelles technologies est le cyberharcèlement. Auparavant, les enfants victimes de harcèlement à l'école ou à la structure d'accueil pouvaient se sentir en sécurité lorsqu'ils rentraient chez eux. Or, il s'agit désormais d'une période révolue étant donné que ce phénomène se poursuit maintenant jusque sur Internet. Les smartphones, les ordinateurs et les tablettes sont alors utilisés dans le but d'intimider, de rabaisser ou d'effrayer ses pairs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Grâce à cette nouvelle forme d'intimidation, il est beaucoup plus facile pour les harceleurs de s'attaquer à leur victime d'autant plus qu'il est possible d'être couvert par l'anonymat.

Il n'est d'ailleurs pas rare que les médias publient des affaires liées au harcèlement en ligne avec des issues parfois dramatiques. Le cas de Sabrina, une jeune argovienne de 13 ans qui s'est suicidée en août 2017 suite au cyberharcèlement qu'elle subissait par ses pairs, avait secoué l'opinion publique. Cette affaire avait mis en lumière les dangers du cyberharcèlement et bon nombre de gens s'étaient aperçus que ce genre d'événement pouvait aussi se produire en Suisse (20 minutes, 2017, mobbing en Suisse alémanique).

## 1.2 *Problématique*

### 1.2.1 *Intérêt de la recherche*

La Suisse fait partie des premiers pays utilisateurs d'Internet et il n'est donc pas surprenant que les enfants soient très connectés. D'après l'étude MIKE 2017 qui a été menée par l'Université des sciences appliquées de Zurich, 87% des enfants âgés entre 10 et 13 ans utilisent Internet au moins une fois par semaine dont 59% tous les jours ou presque. Le téléphone portable est le média préféré des jeunes suisses : 48% d'entre eux en possèdent un dont 25% des 6 à 9 ans, 62% des 10 à 11 ans et 82% des 11 à 13 ans. Cette fascination pour cet outil se laisse aussi constater par le fait que 35% des enfants l'utilisent au moins une fois par semaine à une heure où ils devraient dormir. Parmi eux, 10% déclarent s'être déjà sentis cyberharcelés (Zurich University of Applied Sciences, 2017, p.2). Ces chiffres démontrent bien que les enfants ont une utilisation toujours plus grande des nouvelles technologies et que le

cyberharcèlement n'est pas un phénomène marginal. Les intérêts de cette recherche sont donc multiples : Premièrement, du fait qu'il s'agisse d'un phénomène relativement récent, peu de recherches ont été menées à ce sujet contrairement au harcèlement entre pairs traditionnel qui existe depuis bien plus longtemps. Deuxièmement, les recherches menées sur le cyberharcèlement se focalisent plutôt sur des adolescents de plus de 12 ans. Cette recherche se concentrant sur une population plus jeune peut donc apporter de nouvelles connaissances. Troisièmement, le cyberharcèlement est un sujet d'actualité. En effet, suite aux évolutions technologiques de ces dix dernières années et surtout à l'avènement des réseaux sociaux, il arrive très régulièrement que les médias en parlent et que l'on découvre des faits divers plus ou moins tragiques liés au harcèlement en ligne et aux dérives que peut entraîner Internet. Puis, quatrièmement, en tant que future Educatrice De l'Enfance (EDE) il me paraît indispensable d'avoir des connaissances à ce sujet car n'importe quel professionnel travaillant avec des enfants pourrait être confronté à ce problème tant les nouvelles technologies deviennent incontournables dans le quotidien des enfants.

### **1.2.2 Apports**

Ce travail de mémoire a pour but de sensibiliser le lecteur mais aussi les professionnels à la problématique du cyberharcèlement entre pairs chez les enfants de 8 à 12 ans ainsi qu'à faire le point sur la situation en UAPE. Bien que plusieurs recherches sur le cyberharcèlement aient été menées dans le monde scolaire, ce phénomène a peu été traité au niveau du monde parascolaire. Le terrain que j'ai choisi me paraît donc assez inédit étant donné que j'ai mené ma recherche dans une UAPE valaisanne. Ce mémoire pourra aussi venir compléter les mémoires portant sur le harcèlement entre pairs traditionnel qui n'abordent que brièvement le phénomène du cyberharcèlement.

### **1.2.3 Lien avec la pratique professionnelle**

De nos jours, les enfants ont accès de plus en plus tôt aux nouvelles technologies. Cela peut être bénéfique pour certains de leurs apprentissages mais naviguer sur Internet peut comporter de multiples dangers. En effet, le cyberharcèlement est une réalité et ce phénomène complexe peut avoir des conséquences plus ou moins graves pour les acteurs impliqués. En tant que future éducatrice de l'enfance, je pense qu'il est essentiel d'avoir un minimum de connaissances au sujet du cyberharcèlement et de l'usage des nouvelles technologies qu'ont les enfants. Notre positionnement qui se trouve à la croisée des acteurs entre les parents, les enfants et le corps enseignant est stratégique. Je pense que nous avons un rôle à jouer dans cette problématique en sensibilisant les enfants aux risques d'Internet et en étant attentives aux signes qui pourraient présager qu'un enfant soit touché par le harcèlement en ligne.

### **1.2.4 Finalité**

Cette recherche se veut pertinente vis-à-vis des différents professionnels de l'enfance exerçant en structure d'accueil. En mélangeant la littérature scientifique et les données récoltées sur le terrain, je souhaite pouvoir faire un point sur la situation en UAPE et fournir des pistes d'action et de prévention concrètes aux professionnels afin que ceux-ci puissent appréhender au mieux ce problème. La finalité de ce travail de mémoire est donc de sensibiliser au phénomène du cyberharcèlement entre pairs afin que le lecteur puisse comprendre son fonctionnement, le rôle des différents acteurs qui y sont



impliqués, les conséquences mais aussi ce qui est actuellement mis en place en structure d'accueil.

### **1.3 Question de recherche**

Comment les professionnelles de l'enfance exerçant en UAPE traitent-elles la problématique du cyberharcèlement entre pairs ?

#### **1.3.1 Précisions de la question de recherche**

Mes recherches se concentreront sur le cyberharcèlement entre pairs via smartphone chez les enfants de 8 à 12 ans en Suisse. Ayant travaillé pendant une année en UAPE, j'ai constaté que nombreux sont les enfants à avoir des smartphones dès l'âge de 8 ans et plus ils grandissent, plus ces outils font partie intégrante de leur quotidien comme je l'ai mentionné plus haut. Au niveau temporel, je vais m'intéresser au cyberharcèlement au jour d'aujourd'hui. C'est à dire pendant l'expansion des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Je m'intéresserai au cyberharcèlement du point de vue de la littérature scientifique en faisant des lectures et du point de vue de professionnelles exerçant en UAPE grâce à ma partie sur le terrain.

## **2 Développement**

Avant de me lancer dans le vif du sujet, il me paraît important de définir les thèmes que je vais aborder afin de faciliter la compréhension de ce mémoire. Je vais, dans un premier temps, commencer ce travail par parler du développement de l'enfant de 8 à 12 ans afin de situer où celui-ci en est dans sa globalité. Ensuite, j'aborderai tout ce qui touche au rôle de l'EDE en me basant sur le Plan d'Etudes Cadre (PEC) de manière à pouvoir ressortir les compétences ayant un lien avec ma problématique. Je traiterai également ce que sont les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et le harcèlement entre pairs traditionnel qui est le parent direct du cyberharcèlement. Pour finir, je développerai en détail ce qu'est le cyberharcèlement et les différentes formes qu'il peut prendre. Je consacrerai également un chapitre aux réseaux sociaux, aux profils des différents acteurs impliqués dans ce phénomène, aux conséquences, à la prévalence du cyberharcèlement en Suisse et en Europe ainsi qu'aux pistes d'action et de prévention existantes. Je terminerai avec l'analyse des données que j'aurai récoltées lors de mes trois entretiens ce qui me permettra de répondre à ma question de recherche.

### **2.1 Cadre conceptuel**

#### **2.1.1 Le développement de l'enfant de 8 à 12 ans**

- **Développement socio-affectif et psycho-affectif**

Selon Erikson, l'enfant de cet âge poursuit le développement de sa personnalité en se trouvant dans le stade portant sur le travail ou l'infériorité. La force adaptative qu'il doit développer durant cette période est le sentiment de compétence qui favorise une estime de soi positive. Le milieu scolaire est un facteur important pour cette consolidation car il peut être une grande source de valorisation pour l'enfant et lui offrir de nombreuses possibilités de développer ce sentiment de compétence. En revanche, il est également possible que celui-ci développe un sentiment d'infériorité lorsque le

milieu scolaire est marqué par la compétition. Le concept de soi, qui est l'ensemble des perceptions que l'enfant a au sujet de lui-même, se confirme et connaît une certaine stabilisation (Bouchard & Fréchette, 2011).

Entre 8 et 12 ans, l'enfant accorde de plus en plus d'importance à la popularité et à l'acceptation par ses pairs ce qui peut directement influencer son estime de soi. Cette estime de soi est issue de deux jugements internes : le premier est l'écart que l'enfant perçoit entre ses buts et ses réalisations tandis que le deuxième est la qualité du soutien social qu'il pense recevoir de ses pairs et de ses parents. Il est donc important d'aider l'enfant à développer un sentiment d'efficacité personnelle et à se valoriser en établissant des liens entre ses capacités et son succès (Bouchard & Fréchette, 2011). A cet âge, les relations avec les pairs occupent une place de plus en plus grande et la ségrégation sexuelle dans les activités de groupe atteint son plus haut niveau. L'enfant perçoit ses amitiés comme des relations réciproques où la générosité et la confiance constituent les éléments les plus importants. Entre 8 et 12 ans, le recours à l'agressivité physique diminue alors que le recours à l'agressivité verbale augmente. Les insultes et les remarques désobligeantes ayant pour but de porter atteinte à l'estime de soi d'un autre enfant sont alors en hausse (Bee & Boyd, 2011). L'utilisation des nouvelles technologies par les préadolescents, notamment les réseaux sociaux et les messageries instantanées, entraîne une évolution dans les modes d'interaction entre pairs. Les enfants les considèrent comme un lieu de socialisation et les utilisent pour déterminer leur statut social et leur popularité auprès de leurs pairs grâce au nombre de contacts qu'ils ont sur ces plateformes (Bouchard & Fréchette, 2011).

D'après Freud, l'âge scolaire est synonyme de temps d'arrêt dans le développement psychosexuel, il s'agit de la période de latence durant laquelle les pulsions sexuelles sont mises en veille. Les enfants entre 6 et 12 ans se concentrent sur l'amitié avec les pairs du même sexe et sur l'acquisition d'habiletés sociales et scolaires. Cette préférence pour les pairs du même sexe permet à l'enfant d'affirmer l'identité sexuée qu'il a commencé à construire pendant le stade phallique avec l'identification au parent du même sexe. Cette période est également marquée par le développement de mécanismes de défense qui sont des stratégies inconscientes permettant de diminuer l'anxiété liée à des situations particulières (Bee & Boyd, 2011).

- **Le développement cognitif**

Entre 8 et 12 ans, les capacités cognitives de l'enfant se complexifient. Il peut désormais les transférer à des réalités abstraites ce qui lui permet de parler de concepts tel que la liberté ou de trouver les solutions à un problème de mathématique (Bouchard & Fréchette, 2011). D'après Piaget, entre 6 et 12 ans, le développement de la pensée se trouve dans la période des opérations concrètes. Les opérations désignent les façons de manipuler mentalement les objets entre eux. Au niveau cognitif, l'enfant est dans une période de transition et se dirige vers la période de la pensée formelle qui sera l'étape finale de l'évolution cognitive. Après l'âge de huit ans, celui-ci passe à la moralité autonome ce qui signifie que son égoïsme diminue tandis que ses interactions sociales augmentent. Il peut comprendre le point de vue des autres et est également plus réceptif à l'apprentissage des normes sociales ainsi qu'au respect mutuel (Bee & Boyd, 2011).

- **Développement moteur et psychomoteur**

A cet âge, les performances et la qualité des gestes de l'enfant s'améliorent au fur et à mesure que les années passent. Son niveau de développement lui permet de pratiquer la plupart des sports et son endurance tout comme sa résistance musculaire s'améliorent grâce à une augmentation de sa puissance cardiaque et de son volume respiratoire. L'enfant prend progressivement conscience de sa morphologie ainsi que de la représentation mentale qui s'en dégage. Les compétences spatiales et temporelles de celui-ci se perfectionnent et se traduisent par une meilleure orientation droite/gauche ainsi qu'une appréciation plus exacte de la durée des événements (Bouchard & Fréchette, 2011).

### **2.1.2 Le rôle de l'EDE**

Les EDE sont des professionnelles de l'enfance encadrant des enfants de 0 à 12 ans en bonne santé ou avec des besoins spécifiques. Elles créent un milieu de vie favorisant les différents développements de l'enfant et assurent les services éducatifs quotidiens tels que les repas et la sieste. Dans un lieu d'accueil extrafamilial, elles guident l'enfants à travers la découverte de soi, de la vie en groupe et de son environnement (Orientation.ch, 2018, Description).

D'après le PEC pour les filières de formation des écoles supérieures en éducation de l'enfance ES, le rôle d'une EDE s'inscrit dans 10 processus distincts :

1. Accueillir l'enfant dans une structure collective extra-familiale
2. Soutenir le développement de l'enfant dans sa globalité
3. Observer et documenter l'évolution et les apprentissages de l'enfant
4. Elaborer et mettre en pratique le concept pédagogique
5. Développer une action réflexive sur la fonction, ses tâches et son rôle
6. Gérer le travail en équipe
7. Collaborer avec les familles et accompagner la parentalité
8. Collaborer et coopérer avec les réseaux externes
9. Garantir une action professionnelle conforme au cadre légal
10. Assurer le travail administratif et organisationnel du groupe éducatif

De nombreuses compétences faisant partie de ces divers processus peuvent être mises en lien avec la problématique du cyberharcèlement entre pairs dont observer l'enfant et reconnaître les besoins et intérêts propres à chacun, mettre en place un cadre garantissant la sécurité et le bien-être de chaque enfant, développer avec chaque enfant une relation d'empathie, observer et influencer la dynamique de groupe, permettre à chaque enfant d'investir le groupe en toute confiance, créer des situations de groupe valorisantes et structurantes pour chaque enfant, identifier les enjeux sous-jacents aux situations professionnelles rencontrées et prendre les dispositions nécessaires, agir dans le sens d'une prévention efficace, identifier les situations qui nécessitent les ressources externes (SPAS & SAVOIRSOCIAL, 2015)

### **2.1.3 Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)**

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication désignent l'ensemble des outils liés aux médias, à l'informatique et à Internet tels que les ordinateurs, la télévision, la radio, les téléphones portables, les tablettes et tout autre équipement informatique. Ces technologies sont utilisées pour créer, diffuser, consulter, partager ou stocker des informations et c'est grâce à elles que le cyberharcèlement peut avoir lieu. Ces supports qui ont envahi notre quotidien ont totalement transformé nos manières de vivre, de chercher, de s'informer, de communiquer, d'échanger, de penser et de consommer (Compiègne, 2011).

Les NTIC offrent l'accès instantané à la connaissance et ce dans tous les domaines. Il s'agit d'une bibliothèque géante et universelle accessible partout. Les possibilités de stocker des quantités de contenus infinis de toutes sortes sur des équipements toujours plus miniaturisés, d'échanger et d'accéder à des données où que l'on soit de manière instantanée, de nouer des liens via les réseaux sociaux, de s'exprimer sur des thèmes et d'avoir accès à des œuvres artistiques telle que des vidéos, de la musique, des films et divers autres contenus ne sont que quelques illustrations des possibilités que ces outils technologiques nous offrent.

Malgré cela, ces nouveaux moyens de communication n'ont pas que des points positifs comme le dit Burgorgue-Larsen (2009) : « L'irruption de l'internet a logiquement engendré des dérives. Pour ceux qui entendent abuser du droit d'expression, il est très vite apparu comme le réseau communicationnel rêvé » (p.71). Les moyens modernes de communication favorisent donc les dérives langagières mais également l'impudeur à travers les réseaux sociaux notamment. Cette surexposition volontaire peut avoir des effets néfastes car tout ce qui est publié sur Internet y reste. La naïveté ou l'inconscience peuvent ainsi se transformer en fardeau quelques années plus tard lors d'une recherche d'emploi par exemple. Sans oublier l'instrumentalisation de données personnelles par des opérateurs privés à des fins généralement illicites et lucratives, en d'autres termes la cybercriminalité (Burgorgue-Larsen, 2009). Pas plus tard que le 28 septembre dernier, Facebook a annoncé une grave faille de sécurité ayant affecté plus de 50 millions de comptes, ce qui signifie que les auteurs de cette attaque ont pu accéder à toutes les informations figurant sur le profil des comptes touchés telles que le nom, le prénom, l'adresse, l'âge, l'emploi et plus encore (RTS INFO, 2018, une faille de sécurité compromet 50 millions de comptes Facebook).

### **2.1.4 Le harcèlement entre pairs**

Afin de pouvoir comprendre le cyberharcèlement, il est essentiel de partir de son parent direct à savoir le harcèlement qui existe depuis bien plus longtemps. Il s'agit d'une des formes de violence les plus courantes chez les enfants. C'est au début des années 1970 que ce phénomène a été mis en évidence par un chercheur scandinave nommé Dan Olweus. Ce professeur de psychologie à l'université de Bergen a mené de nombreuses recherches dans les écoles scandinaves et est également l'auteur de nombreuses publications sur le harcèlement entre élèves. Selon Olweus (1999), « un élève est victime de violences ou de victimisation lorsqu'il est exposé, de manière répétée et à long terme, à des actions négatives de la part de l'un ou plusieurs autres élèves » (p.20). On peut parler d'actions négatives lorsqu'une personne tente de porter

préjudice ou d'infliger une souffrance à autrui de manière intentionnée. Ces actions négatives peuvent se manifester sous différentes formes telles que des menaces, des taquineries, des railleries, des sobriquets, des coups mais peuvent aussi être perpétrées sans parole ni contact physique comme des grimaces, des gestes obscènes, le refus d'accéder aux souhaits d'autrui ou l'ostracisme (Olweus, 1999, p.20).

- **Les caractéristiques du harcèlement entre pairs**

Derrière les différentes formes que peut prendre le harcèlement entre pairs, on retrouve cependant toujours trois caractéristiques communes. La première est le côté répétitif des actes d'intimidation. Tous les auteurs ne s'accordent cependant pas sur la durée exacte à partir de laquelle un acte à caractère violent entre dans la catégorie du harcèlement. D'après Olweus, il y a harcèlement lorsque celui-ci a lieu au moins une fois par semaine pendant un mois (Olweus, cité dans Bellon et Gardette, 2010, p.22). De l'avis de Lowenstein, on peut considérer que c'est à partir de six mois que l'on peut véritablement parler de harcèlement (Lowenstein, cité dans Bellon et Gardette, 2010, p.22). Quant à Bellon et Gardette (2010), ils estiment qu'on ne peut parler de harcèlement avant un à deux mois (p.22). Il n'est donc pas aisé d'indiquer précisément à partir de combien de temps celui-ci commence.

La deuxième caractéristique concerne la disproportion des forces entre l'agresseur et sa victime. Il s'agit donc d'un rapport de domination. Cet abus de pouvoir a lieu dans une relation qui réunit soit les plus nombreux contre les isolés, soit les plus forts contre les plus faibles ou alors les plus âgés contre les plus jeunes. Dans la plupart des cas, le dominant est le leader charismatique du groupe. Celui-ci sait à la fois faire rire au détriment des autres et impressionner. Cette domination freine les initiatives de la victime mais aussi celles des témoins car ils sont impressionnés par le pouvoir que possède l'harceleur (Bellon et Gardette, 2010, p.24).

La troisième et dernière caractéristique est la volonté de nuire. Le harcèlement a pour but de porter atteinte à la victime. L'harceleur a donc pleinement conscience qu'il fait souffrir la personne mais l'avouer serait inenvisageable. Dans la plupart des cas, lorsque des actes de harcèlement sont découverts, ceux-ci sont présentés comme de simples jeux à caractère inoffensifs de la part des agresseurs. Le fait d'avouer qu'il s'agit d'un geste intentionnel obligerait son auteur à s'interroger sur son attitude et à reconsidérer sa relation à l'autre. Le harcèlement est donc d'autant plus difficile à identifier et à résoudre étant donné que les auteurs n'avoueront que rarement leurs actions (Bellon et Gardette, 2010, p.25).

- **Une relation triangulaire**

Ce harcèlement entre pairs se présente toujours sous la forme d'une relation triangulaire réunissant : une ou des victime(s), un ou des harceleur(s) ainsi que des témoins. Grâce aux nombreuses recherches qui ont été menées sur le harcèlement scolaire, des chercheurs ont pu ressortir certains traits que l'on retrouve souvent chez les principaux acteurs du harcèlement. Ainsi, les harceleurs font généralement preuve de peu d'empathie et repèrent facilement les faiblesses de leurs camarades pour les tourner en dérision. Ils savent s'imposer au sein d'un groupe et ne manque pas de caractère. Ce sont des enfants qui savent également très bien s'y prendre pour que leurs actes soient visibles aux yeux du groupe tout en étant difficilement décelables par l'adulte encadrant. Les victimes sont le plus souvent isolées au sein du groupe et

ont tendance à être plus angoissées que les autres. Une étude de Bellon & Gardette (2008) a d'ailleurs montré que les enfants déclarant n'avoir peu ou pas d'amis dans leur école avaient quatre fois plus de chance d'être victime de harcèlement de la part de leurs camarades. Enfin, les témoins, qui jouent un rôle considérable au sein du processus de harcèlement. Ils peuvent soit l'encourager, le diminuer ou le faire cesser selon les attitudes qu'ils adoptent. Christina Salmivalli, qui est professeur de psychologie à l'université de Turku en Finlande, a identifié trois positions que peuvent adopter les témoins : « les défenseurs » sont ceux qui se rangent du côté de la victime, « les outsiders » sont ceux hésitant à prendre position et finalement « les supporteurs » sont ceux renforçant le harcèlement (Bellon et Gardette, 2010, p.30)

- **En Valais**

En Valais, une étude sur le harcèlement entre pairs à l'école a été menée par l'Institut Universitaire Kurt Bösch et la Haute Ecole Pédagogique en 2012. Lors de cette enquête, plus de 4091 élèves valaisans de 7H et 8H ont été interrogés dans 54 communes différentes. Cette recherche a montré que 5 à 10% des élèves valaisans étaient harcelés par leurs pairs et que les garçons étaient plus touchés que les filles (IUKB et HEP-VS, 2012). Le fléau du harcèlement reste donc à combattre et ce n'est pas un hasard si celui-ci est encore aujourd'hui un sujet important dans le monde de l'éducation.

## **2.1.5 Le cyberharcèlement**

Si le harcèlement entre pairs a été étudié dès les années 1970, le cyberharcèlement lui, est une forme d'intimidation beaucoup plus récente et étroitement liée aux évolutions technologiques actuelles. Au jour d'aujourd'hui, tout ce qui touche aux nouvelles technologies est omniprésent dans notre quotidien et les enfants n'y échappent évidemment pas. La jeune génération est entourée d'ordinateurs, de tablettes et de smartphones. Il leur suffit de quelques clics pour se créer des comptes sur les réseaux sociaux, communiquer avec leurs amis et faire des jeux en ligne. Malheureusement, ces nouveaux moyens de communication n'ont pas que des points positifs. En effet, ceux-ci ont contribué à l'apparition d'une nouvelle forme de violence qui est le cyberharcèlement. L'intimidation ne s'arrête désormais plus lorsque l'enfant quitte ses pairs mais se poursuit jusque dans sa chambre via ces moyens de communication modernes.

De son nom anglophone « cyberbullying », le cyberharcèlement a pris son essor dans les pays anglo-saxons et en France à mesure qu'Internet se développait dans les foyers. Ce terme a été défini pour la première fois en 2003 par un professeur canadien nommé Bill Belsey qui lui donne la définition suivante :

« L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (comme l'e-mail, le téléphone portable et les SMS, la messagerie instantanée, les pages Web personnelles) pour adopter délibérément, répétitivement et de manière agressive un comportement à l'égard d'un individu ou d'un groupe avec l'intention de provoquer un dommage à autrui (Belsey, 2003) » (Bellon et Gardette, 2017, p.19).

Cette forme d'intimidation est particulièrement nocive car elle peut avoir lieu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'enfant est alors menacé en permanence, ne bénéficie plus

d'un espace de vie protégé et est plongé dans un état d'insécurité permanent. Celle-ci traduit le désir de rabaisser, d'humilier et parfois de faire chanter la victime. L'humiliation peut également prendre une forme virale, la moindre information compromettante peut alors se propager à l'échelle du monde entier (Molière, 2015).

- **Les différences entre le harcèlement et le cyberharcèlement**

En comparant la définition du harcèlement entre pairs et celle du cyberharcèlement, on constate que les principales caractéristiques sont très semblables. Tout comme dans le harcèlement traditionnel, le cyberbullying doit avoir l'intention de blesser, il doit durer dans le temps tout en étant répétitif et, enfin, il doit se passer dans une relation caractérisée par un déséquilibre des forces. Malgré cela plusieurs distinctions existent.

La première est le fait que le cyberharcèlement donne une nouvelle ampleur au harcèlement en accroissant significativement son champ d'action dans le temps et dans l'espace. Dans le temps, car désormais l'enfant harcelé ne peut retrouver la paix lorsqu'il rentre chez lui. Avec le cyberharcèlement, les victimes n'ont le droit à aucun moment de répit étant donné qu'il est possible de s'en prendre à quelqu'un en permanence. Dans l'espace, étant donné que les paroles injurieuses ne se répandent plus seulement dans un établissement ou dans une ville mais peuvent franchir les frontières et devenir l'affaire de tous les membres d'un réseau (Bellon et Gardette, 2017, p.20).

La deuxième concerne le phénomène de démultiplication des tâches qui dans le cas du harcèlement traditionnel était effectué par les mêmes individus. Ainsi, la répétition de propos violents ne vient pas nécessairement des mêmes auteurs. Un cyberharceleur peut nuire à quelqu'un en l'insultant une seule fois et le caractère répétitif de l'action malfaisante peut être pris en charge par d'autres internautes. C'est ainsi l'ensemble des membres d'une plateforme qui va donner au cyberharceleur un pouvoir sur sa victime. La notion de disproportion des forces ne concerne désormais plus uniquement la supériorité physique mais également la puissance du réseau (Bellon et Gardette, 2017, p.23).

La troisième distinction s'articule autour de l'absence de face-à-face. Contrairement au harcèlement entre pairs qui possède toujours un visage, le cyberbullying, lui, n'en possède pas toujours un. Les victimes ne savent pas toujours à qui elles ont à faire, elles peuvent, dans certains cas, avoir des soupçons mais sans avoir aucune certitude. La notion d'anonymat est donc une composante clé du phénomène de cyberharcèlement et accroît de manière significative le sentiment d'insécurité des personnes visées. Plus la victime est lointaine, plus le désir de lui faire du mal tend à augmenter. Une relation entre écrans interposés n'encourage donc ni la compassion, ni l'identification à autrui qui pourraient conduire à ressentir de l'empathie pour la personne cyberharcelée. Il est d'ailleurs évident que de nombreux propos tenus sur les réseaux sociaux, ne pourraient être tenus dans le cadre d'une relation de proximité (Bellon et Gardette, 2017, p.27).

- **Les formes de cyberharcèlement**

Le cyberharcèlement peut prendre des formes diverses et variées mais celles-ci se distinguent les unes des autres en fonction de la virulence de l'attaque, de l'objectif visé, de sa durée dans le temps et de la tactique de groupe utilisée. Dans tous les cas, il s'agit cependant de détruire la victime en s'en prenant à son estime de soi. Pour se

faire, la stratégie se divise généralement en trois phases distinctes : isoler la victime, l'obliger à se soumettre à l'opinion que s'en fait le groupe et enfin faire craquer la personne-cible en lui donnant le sentiment d'être un poids pour les autres (Humbeeck, Lahaye et Berger, 2017, p.48). Voici ci-dessous les différentes formes que peut prendre le cyberbullying :

- *Le flaming*

Le flaming est une forme de cyberharcèlement qui a considérablement augmenté à cause des messageries instantanées et des réseaux sociaux. Cette stratégie d'intimidation est constituée de brefs échanges très violents et essentiellement composés d'insultes et de messages agressant la victime, visant à la faire passer pour un déchet ou un animal. Ces paroles dégradantes ne cherchent pas à masquer leur virulence, bien au contraire, leur unique but est d'anéantir totalement la personne et cela le plus rapidement possible (Humbeeck et al., 2017, p.49)

- *Le harassment*

Le harassment ou consommation par harcèlement est une forme plus subtile d'intimidation. Elle consiste à envoyer répétitivement des messages offensifs qui blessent à petit feu. Il ne s'agit désormais plus d'utiliser un réseau social pour produire une attaque brutale et foudroyante comme dans le cas du flaming, mais plutôt d'envoyer des assauts répétés, réguliers et constants afin que la victime se consume lentement mais sûrement. L'objectif de cette stratégie est donc de limer patiemment l'estime de soi de la personne-cible en lui donnant l'impression qu'elle ne peut être aimée, que l'image qu'elle doit avoir d'elle-même ne peut être que négative et qu'elle ne suscite aucun intérêt au point qu'il est profondément inutile de chercher à mieux la connaître (Humbeeck et al., 2017, p.50)

- *Le dénigrement*

Le dénigrement présume l'utilisation de rumeurs, de ragots ou de calomnie dans le but de détruire la réputation de quelqu'un ou de l'isoler socialement en le coupant de ses amis. Dans ce cas, il ne s'agit plus d'agresser frontalement mais d'utiliser le mépris pour dénigrer la victime. Les sites haineux permettent d'ailleurs d'accélérer ou intensifier ce processus en focalisant l'attention sur des éléments de la vie de la personne ciblée susceptibles de susciter des commentaires méprisants (Humbeeck et al., 2017, p.50)

- *L'outing*

Cette pratique cause un véritable effondrement du monde personnel de la victime à travers la publication de tout ce qui était censé rester entièrement privé. Cela comporte la divulgation de secrets, la publication de photos dénudées ou à caractère sexuel ou encore des images dévoilant la vie intime de la personne. Celle-ci se sent alors totalement transparente aux yeux des autres (Humbeeck et al., 2017, p.51).

- *Le cyberstalking*

Cette forme de cyberharcèlement concerne toutes les façons de ne pas laisser tranquille une personne. La victime est alors pourchassée et devient la cible de messages méprisants et de photos dégradantes en continu quel que soit le réseau social et ce partout où elle se trouve. Cette traque a également pour but de rechercher



tous les renseignements cachés ou les images oubliées qui pourraient lui nuire en ressurgissant (Humbeeck et al., 2017, p.51).

- *Le happy slapping*

Le happy slapping, littéralement « baffe pour rire », est une pratique qui consiste à filmer une scène de violence subie par une personne dans le but de la diffuser sur les réseaux sociaux. La violence peut aller des vexations et insultes jusqu'aux violences physiques et sexuelles. Il s'agit d'une des formes de cyberharcèlement ayant le plus de succès auprès des jeunes (Catheline, 2016, p.219).

- *La mise à l'écart*

Cette technique a également pour but d'agir sur l'estime de soi de l'individu et consiste à mettre de côté la personne et à ne pas l'accepter comme ami que ce soit sur les réseaux sociaux, les groupes de discussion ou les jeux en ligne. Lorsque le rejet se répète, celui-ci peut briser l'élan de socialité de celui qui essaye de trouver une place au sein du groupe jusqu'à devenir un vrai fléau pour celui qui est mis à l'écart (Humbeeck et al., 2017, p.51).

- *L'usurpation d'identité*

Comme son nom l'indique, le cyber-harceleur se fait passer pour sa victime en publiant des contenus haineux ou sexuels. Celui-ci peut également diffuser le nom complet et l'adresse de la personne visée afin qu'elle soit envahie de messages malveillants (Elliott, 2015, p.68)

• **Les réseaux sociaux**

Le cyberharcèlement peut avoir lieu via SMS, mails, pages web personnelles mais dans la grande majorité des cas celui-ci a lieu sur les réseaux sociaux. Le terme réseaux sociaux désigne toutes les plateformes en ligne à travers lesquelles les internautes se connectent les uns avec les autres dans le but d'échanger ou de partager des contenus (vidéos, images, sons,) entre eux. Ces espaces de rencontres et de partage ont permis de créer de nouvelles formes de socialisation indépendantes de la rencontre physique et de la localisation géographique. Ceux-ci privilégient le nombre illimité de contacts ainsi que l'immédiateté (Humbeeck et al., 2017, p.13). Bien que la plupart des réseaux sociaux exigent un âge minimal pour pouvoir utiliser leurs services, cette barrière reste très simple à franchir. Il suffit simplement de modifier sa date de naissance lors de l'inscription et le tour est joué. C'est ainsi que des enfants très jeunes se retrouvent à naviguer seuls sur des plateformes pouvant comporter de multiples risques.

Ces modes de socialités induits par les réseaux sociaux ont trois conséquences majeures. La première est l'accumulation de relations amicales ayant des liens faibles et laissant par conséquent de côté l'intensité affective qu'ont les liens forts. La deuxième est le fait que les contenus émotifs, qui sont mieux adaptés aux réseaux sociaux grâce au caractère instantané des échanges, sont beaucoup plus privilégiés que les contenus réflexifs, qui eux, nécessitent une forme de communication plus lente afin de permettre le travail de réflexion et laisser place à la pensée nuancée. Puis, la troisième conséquence concerne l'absence de limites des plateformes en lignes qui peut induire chez les individus une volonté de développer continuellement leur réseau en ayant toujours plus d'abonnés ou d'amis. Ce caractère illimité transforme les

réseaux sociaux en outils de prestige permettant de mesurer l'aptitude de chacun à mobiliser autour de lui une collectivité de suiveurs (Humbreeck et al., 2017, p.14).

D'après Humbreeck et al. (2017), les réseaux sociaux ne répondent pas seulement au besoin de communication de l'enfant mais ils ont aussi une fonction identitaire de par les différents moyens existant pour montrer sa popularité et se mettre en scène. Le nombre d'amis virtuels est pour l'enfant et l'adolescent une manière de s'affirmer grâce à la manifestation de son prestige social. Cependant, cette exposition de soi n'est jamais totalement contrôlée par lui seul car elle ne se limite pas au contenu que celui-ci publie volontairement mais comporte aussi tout ce qui circule à son propos sur les différents réseaux. Cette image peut donc parfois être construite, complétée ou même détruite par les diverses informations qui se répandent à son sujet. En s'affichant sur ces plateformes, l'internaute attend en contrepartie de recevoir des signes de reconnaissance sous forme de commentaires ou de « j'aime ». On bascule alors d'une identité numérique pour soi à une identité numérique pour autrui où celle-ci est construite par les commentaires et les « likes » laissés par les autres utilisateurs (p.16). Voici ci-dessous une description des réseaux sociaux les plus utilisés par les enfants et les préadolescents :

#### - *Facebook*

Ce réseau social qui a été créé en 2004 par Mark Zuckerberg compte aujourd'hui plus de 2,2 milliards d'utilisateurs. Il permet de partager des statuts, des photos, des vidéos et des articles avec ses « amis ». Il est aussi possible de créer des groupes pour pouvoir discuter de manière instantanée avec d'autres personnes. De par sa popularité et sa longévité, Facebook n'a plus l'image d'un réseau social à la mode mais plutôt d'un espace numérique obligatoire où l'enfant retrouve toutes ses connaissances que ce soit ses amis, ses camarades de classe ou les membres de sa famille (Cabourg et Manenti, 2017, p.32).

Etant donné que le réseau social ne bénéficiait plus d'une image tendance auprès des jeunes, la société a créé en 2014 une nouvelle application de discussion instantanée appelée « Messenger ». Celle-ci permet d'envoyer à l'un des ses « amis » ou à un groupe des messages, des photos ou des pièces jointes à tout moment. Cette stratégie a très bien fonctionné, en effet, nombreux sont les enfants et adolescents à avoir un compte Facebook et à ne s'en servir uniquement pour aller sur Messenger. Cette application est d'ailleurs devenue l'un des moyens de discussion les plus utilisés chez les jeunes et compte plus de 1,2 milliards d'utilisateurs (Cabourg et Manenti, 2017, p.34).

En décembre 2017, Facebook est allé encore plus loin en lançant « Messenger Kids » aux Etats-Unis. Cette nouvelle version de Messenger destinée aux enfants de 6 à 12 ans est dépourvue de publicité et a été conçue pour qu'ils puissent contacter famille et amis validés par leurs parents qui contrôlent entièrement la liste des contacts. Cette application permet aussi aux enfants de faire des appels vidéos avec des masques colorés et a une fonction veille afin de pouvoir gérer le temps que passe l'enfant sur le réseau social. Concrètement, il suffit aux parents de télécharger l'application « Messenger Kids », de créer un compte pour leur enfant via leur propre compte Facebook et d'autoriser ou non les contacts à figurer dans la liste de leur enfant (Paris Match, 2017, Facebook lance une version de Messenger pour enfants aux Etats-Unis).

#### - *Instagram*

Instagram est un réseau social désormais propriété de Facebook qui a été créé en 2010 par Kevin Systrom et Mike Krieger. Il a récemment passé la barre symbolique des 1 milliard d'utilisateurs et c'est sans nul doute un des réseaux sociaux les plus populaires actuellement. Sa fonction principale est de partager des photos et des vidéos généralement sublimes à l'aide de filtres. Il est possible de laisser des commentaires et « d'aimer » les publications des autres. Pour les enfants et les adolescents, Instagram est comme un album de leurs plus belles photos que ce soit des selfies, des photos de leur famille ou de leurs amis, des paysages ou des animaux. Sur cette plateforme, il arrive souvent qu'ils laissent leur compte ouvert à tous et qu'ils soient suivis par des personnes qu'ils ne connaissent pas réellement. D'autres, se créent un deuxième compte Instagram en utilisant le mode « privé » afin de partager des photos drôles, des vidéos embarrassantes, des selfies peu flatteurs et des captures d'écran avec leurs amis les plus proches. Cette pratique qui s'appelle « Finstagram » traduit une volonté des plus jeunes à ne pas tout exposer à tout le monde et à pouvoir se montrer tels qu'ils sont (Cabourg et Manenti, 2017, p.36).

#### - *Musical.ly – TikTok*

Musical.ly est une application qui a été lancée en Chine en 2014 par Alex Zhu et Luyu Yang et qui est rapidement devenue l'une des plateformes préférées des moins de 16 ans. Cette application permet de se filmer en train de danser ou de faire du playback sur de nombreuses chansons et de les publier ensuite. Musical.ly comptabilise plus de 100 millions d'utilisateurs à travers le monde dont une majorité de filles (Cabourg et Manenti, 2017, p.55). A noter que le 3 août dernier, l'application a fusionné avec le réseau social TikTok et qu'elle n'existe désormais plus que sous ce nouveau nom (Le Figaro, 2018, l'application phénomène Musical.ly disparaît derrière la marque TikTok).

#### - *YouTube*

YouTube a été créé en 2005 par Chad Hurley, Steve Chen et Jawed Karim. Il s'agit de la plateforme de partage de vidéo numéro un dans le monde. Aujourd'hui plus de 1,8 milliards de personnes l'utilisent et près de 43'000 vidéos sont visionnées chaque seconde. Ce réseau social qui appartient désormais à Google permet à n'importe qui de partager ses propres vidéos ou de visionner celles des autres tout en ayant la possibilité d'y laisser un commentaire. Les contenus des vidéos postées sont très variés : des bandes annonces de films, des clips musicaux, des tests de jeux vidéos, des recettes de cuisine, des sketches humoristiques en passant par des tutoriels de maquillage ou des vlogs permettant de raconter sa vie en vidéo (Cabourg et Manenti, 2017, p.51).

#### - *Snapchat*

Cette application a été créée en 2011 par des étudiants de l'université de Stanford et compte aujourd'hui près de 191 millions d'utilisateurs. Le principe de ce réseau social est d'envoyer des photos ou des vidéos à ses amis qui pourront les consulter pendant quelques secondes avant que celles-ci s'autodétruisent. L'idée principale de ce réseau social est de partager le moment présent et de se montrer tel que l'on est. De plus, Snapchat n'a pas de fonction « j'aime » il est donc d'autant plus facile d'être authentique. Il s'agit de s'exprimer de la manière la plus naturelle possible sans réellement chercher à être sous son plus beau jour. L'application permet aussi

d'appliquer des filtres sur les visages transformant n'importe qui en animal ou en créature fantastique (Cabourg et Manenti, 2017, p.38).

Cependant cette application comporte des dangers. Le fait que les photos et les vidéos s'autodétruisent ne signifient pas qu'elles ne pourront pas refaire surface. Ceci n'est qu'une illusion car tout ce qui est envoyé sur le réseau social reste bien entendu sur des serveurs et il est tout à fait possible que quelqu'un fasse une capture d'écran. Malheureusement, certains jeunes non conscients des dangers envoient parfois des photos ou des vidéos compromettantes en s'imaginant qu'elles seront de toute façon supprimées automatiquement. Il est d'ailleurs arrivé à de nombreuses reprises que ces photos compromettantes aient été partagées sur d'autres réseaux sociaux et que la victime ait ensuite été cyberharcelée (Cabourg et Manenti, 2017, p.42).

#### - *WhatsApp*

WhatsApp est une messagerie instantanée qui permet d'envoyer des messages, des photos, des vidéos, des messages vocaux, des documents et de passer des appels à ses contacts. Cette application très populaire a été développée en 2009 par Brian Acton et Jan Koum, puis rachetée en 2014 par Facebook. Avec ses 1,2 milliard d'utilisateurs, celle-ci bénéficie d'une forte réputation à l'international et rassemble les gens à l'aide d'une simple connexion Internet. Il s'agit d'une des applications les plus téléchargées du fait de sa simplicité. En effet, grâce à elle, il est possible de rester en contact avec ses amis et sa famille à tout moment et cela gratuitement en évitant les coûts de SMS. La possibilité de créer des groupes pour partager des contenus est notamment très populaire (Cabourg et Manenti, 2017, p.44).

### • **Les profils des différents acteurs**

#### - *Les cyberharceleurs*

Parry Aftab est une avocate américaine spécialisée dans le domaine juridique et plus particulièrement dans tout ce qui touche à l'usage d'Internet et des réseaux sociaux. Elle est l'auteure de plusieurs guides destinés aux parents visant à les sensibiliser aux risques qu'encourent leurs enfants sur Internet. Grâce à ses recherches, elle a dressé le profil de six types de cyberharceleurs que je vais développer ci-dessous :

##### ○ Les avides de pouvoir

Ces enfants sont dans la plupart des cas déjà impliqués dans des affaires de harcèlement traditionnel. Les nouvelles technologies leur offrent un moyen supplémentaire de prolonger les agressions qu'ils ont commencé à l'école ou à l'UAPE. Généralement, ces cyberharceleurs ne cachent pas leur identité, leurs attaques sont brutales et directes et ils agissent à plusieurs. Leurs profils sont très similaires à ceux des harceleurs classiques : manque d'empathie, capacité à avoir une forte emprise sur un groupe, volonté de dominer leurs pairs et goût prononcé pour les moqueries (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.30).

##### ○ Mean girls

Bien que ce profil concerne en majorité les filles, il ne faut cependant pas le considérer comme exclusivement féminin. Les enfants adoptant ce profil agissent dans la plupart des cas en groupe autour d'un smartphone et dissimulent leurs identités. Elles envoient des messages moqueurs, échangent des photos ridiculisant leur victime,

répandent des rumeurs ou publient des informations confidentielles sur leur cible. Selon Parry Aftab, les « mean girls » ont pour objectif de se moquer ouvertement d'une personne sans réel raison mais plutôt par immaturité et désœuvrement (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.31).

- Revenge of nerds

Cette expression est quasiment impossible à traduire en français car elle joue sur le double sens du mot anglais « nerd » qui désigne aussi bien un as de l'informatique qu'un minable. Ces enfants sont en réalité victimes de harcèlement de la part de leurs pairs lorsqu'ils sont à l'UAPE ou à l'école. Lorsqu'ils rentrent chez eux, ils utilisent leurs connaissances en informatique afin de se venger du harcèlement dont ils souffrent en présence de leurs pairs. Ces enfants agissent généralement de manière anonyme ou sous une fausse identité et leur vengeance se manifeste plutôt de façon indirecte en piratant des comptes sur les réseaux sociaux, en volant des mots de passe ou en mettant en place diverses stratégies avancées pour piéger leurs cibles. Selon cette description, les « nerds » sont donc des individus étant à la fois des victimes dans le monde scolaire et parascolaire mais aussi des harceleurs dans le monde virtuel (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.32).

- Les anges vengeurs

Ces enfants n'ont absolument pas l'impression d'être des cyberharceleurs, bien au contraire. Ils se considèrent comme des justiciers ou des redresseurs de torts étant donné que leur objectif est de défendre les plus faibles. Ainsi, ils s'en prennent aux agresseurs ou à ceux s'opposant à la cause qu'ils souhaitent défendre. Généralement, ce sont plutôt des garçons qui agissent seuls et sous couvert d'anonymat. Ce qui est particulièrement complexe avec ce profil de cyberharceleur est le fait qu'à aucun moment ils n'ont l'impression de faire du mal. Il est très difficile de leur faire comprendre que nul n'est habilité à faire justice lui-même et qu'il n'est pas possible de lutter contre le cyberharcèlement en utilisant des techniques qui s'y rapportent. Avec ce profil, ce sont donc des témoins qui deviennent les harceleurs des harceleurs afin de venir en aide à une victime (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.32).

- Les cyberharceleurs par inadvertance

Ces cyberharceleurs ne peuvent pas réellement être assimilés à des harceleurs car ils n'ont pas l'intention de nuire et que leur action n'est pas répétée. Ils ont simplement envoyé un message par mégarde au mauvais destinataire. Un enfant ou un adolescent envoie des dizaines de messages dans une journée et ces échanges se veulent être très rapides au point d'exclure presque totalement le recours à la réflexion. Il n'est donc pas rare que l'inadvertance, le manque de réflexion et l'étourderie soient à l'origine de la diffusion d'informations privées dans la sphère publique (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.33).

- Parce que je peux

Finalement, ces enfants sont dans la vie réelle tout à fait corrects mais dès qu'ils sont seuls face à un écran, ils se livrent à des pratiques qu'ils ne se permettraient pas dans la réalité. C'est ici l'anonymat et le sentiment d'impunité qui ont pour effet de désinhiber ces cyberharceleurs et d'ainsi créer un changement radical dans leur comportement. Ceux-ci agissent seuls et toujours de façon anonyme (Aftab, cité dans Bellon et Gardette, 2013, p.34).

### - *Les témoins*

Du côté des témoins les profils sont également plus nombreux et complexes que ceux propres au harcèlement traditionnel. Bellon et Gardette (2013) en ont identifiés six que je vais décrire ci-dessous :

#### ○ Les supporters

Ces témoins ont un profil très similaire aux supporters du harcèlement traditionnel. Ils sont au côté du cyberharceleur lorsque celui-ci passe à l'action et l'encouragent en lui fournissant un public complaisant et en rigolant. La seule différence notable est qu'au lieu de se regrouper autour de l'agresseur, ils se regroupent autour du smartphone ou de l'ordinateur du cyberharceleur et ainsi perdent eux aussi le contact direct avec la victime (p.36).

#### ○ Les défenseurs

Ceux-ci sont avec la victime au moment de l'agression et lui portent secours en la soutenant et en la réconfortant. Le seul problème est que dans la plupart des cas de cyberharcèlement, la victime est seule face à l'agression car les messages blessants surgissent quand celle-ci est en situation de vulnérabilité c'est-à-dire tard le soir. Cette catégorie regroupe par conséquent peu de témoins (p.36).

#### ○ Les observateurs

Les observateurs sont des témoins n'étant pas en présence des protagonistes qui observent les faits de cyberharcèlement à distance sans intervenir. Ces individus passifs forment la toile de fond du cyberharcèlement. Le simple fait de ne rien faire et de regarder peut constituer pour la victime une menace du fait que des dizaines d'individus soient là et la regardent subir ces attaques (p.37).

#### ○ Les relayeurs

Ces témoins n'ont pas un rôle strictement passif mais vont favoriser le cyberharcèlement en diffusant les informations ou les images blessantes ayant été publiées par les agresseurs. Ces relais de diffusion puissants vont alors amplifier le phénomène et le rendre encore plus complexe (p.38).

#### ○ Les surenchérisseurs

Les surenchérisseurs ont aussi un rôle actif dans le cyberharcèlement car ils y participent en écrivant des commentaires déplaisants et moqueurs à la victime. Comme si chaque message en amenait un autre encore plus désagréable. Il s'agit ici d'un véritable effet de surenchère (p.39).

#### ○ Les modérateurs

Pour finir, les modérateurs sont des témoins étant du côté de la victime et lui laissant des messages de soutien et de bienveillance. Ils suggèrent aux cyberharceleurs de stopper leurs attaques et de se mettre à la place de la victime (p.39).

### - *Les victimes*

Tout d'abord, il est important de savoir qu'un enfant harcelé ou cyberharcelé ira rarement en parler à des adultes de peur de subir des représailles (Bellon et Gardette, 2010, p.67). Il aura plutôt tendance à tout garder pour lui, à se tourner vers sa peluche, son animal de compagnie ou ses amis (Les études du centre Jean Gol, 2016, p.30).

Bien qu'il n'est pas facile de dresser un profil type, les victimes ont dans bon nombre de cas de la peine à dire stop et à s'affirmer, elles sont de nature plutôt angoissée et soucieuse de bien faire, un manque de confiance en elles et une certaine impressionnabilité. Ces enfants ont également un grand usage d'Internet, une vie sociale moins riche que celles de leurs pairs et sont généralement plus sensibles que les enfants de leur âge (Catheline, 2016, p.224). On peut aussi remarquer qu'ils ont peu d'amis et qu'ils sont souvent tout seuls. Néanmoins, il reste difficile à dire avec certitude si ces caractéristiques sont la cause ou le résultat des brutalités qu'ils subissent. Il suffit en réalité d'une simple petite différence qui va à un moment donné rendre l'enfant vulnérable et faire de lui la proie d'un ou de plusieurs cyberharceleurs (Bellon et Gardette, 2010, p.28).

- **Les conséquences pour les cyberharcelés**

Dans la plus grande majorité des cas, la victime de cyberharcèlement se trouve dans une situation d'impuissance à laquelle elle ne peut pas échapper. Cela peut engendrer plusieurs signes psychologiques comme la dépression, la colère, le stress, l'anxiété, des comportements antisociaux mais aussi des troubles de la personnalité. Les conséquences peuvent aussi se ressentir au niveau scolaire avec une chute des résultats. Tout comme avec le harcèlement traditionnel, l'école ou l'UAPE peuvent devenir des endroits dangereux pour la victime étant donné que dans la grande majorité des cas, le cyberharcèlement est initié par des pairs. L'enfant se met alors à avoir peur d'aller à l'école ou à la structure d'accueil et tente de trouver des excuses afin de ne pas s'y rendre. La violence subie par ces enfants les rend matures plus rapidement. Ils s'intéressent alors à des sujets n'étant pas de leur âge, ce qui les éloigne encore plus des autres enfants. Au niveau familial, les enfants cyberharcelés peuvent devenir agressifs avec leurs frères et sœurs. Les parents peuvent s'apercevoir de la souffrance de leur enfant mais dans bien des cas ils ne font pas de lien avec le cyberharcèlement (Les études du centre Jean Gol, 2016, p.30).

Etant donné que le cyberharcèlement a un impact direct sur l'estime de soi et les mécanismes de construction identitaire, le risque suicidaire est à prendre au sérieux. Le passage à l'acte est même plus fréquent dans un contexte de cyberharcèlement que de harcèlement classique. Cette augmentation du risque est liée à l'assemblage de trois phénomènes. Le premier est l'augmentation du sentiment de vulnérabilité qui découle du fait que le cyberharcèlement peut avoir lieu à tout moment. Le deuxième concerne la menace que le harcèlement virtuel fait peser sur la victime et sur les mécanismes identitaires qui sont en pleine construction. Et le troisième est l'augmentation de virulence de la charge agressive lorsque celle-ci se produit sur un média social comportant des milliers de spectateurs et de cyberharceleurs (Humbecq et al., 2017, p.62). Il est donc essentiel de prendre au sérieux cette problématique car les conséquences peuvent être dramatiques.

- **La prévalence du cyberharcèlement**

D'après un rapport de l'UNESCO publié en 2017, plus de 80% des enfants européens âgés entre 5 et 14 ans utilisent des téléphones portables ce qui est un facteur non-négligeable de la prévalence du cyberharcèlement chez les plus jeunes. Ce rapport a permis de révéler qu'entre 2010 et 2014, la proportion d'enfants âgés entre 9 et 16 ans ayant été victime de cyberharcèlement est passée de 8% à 12%. Les plus touchés sont les enfants les plus jeunes et les filles (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2017, p.23).

Selon une étude de l'UNICEF parue en 2014, 12,5% des enfants ayant entre 6 et 18 ans déclarent avoir été victimes d'actes de cyberharcèlement. Cette étude menée en France tout comme celle de l'UNESCO menée à l'échelle européenne montrent que les filles sont davantage victimes que les garçons avec un taux de 13,4% contre 11,1% (Unicef, 2014, p.24). D'après Humbeeck et al. (2017), ce chiffre s'explique par le fait que les filles ont une plus grande utilisation des réseaux sociaux que leurs amis masculins (p.55). En effet, les filles sont deux fois plus susceptibles que les garçons de se tourner vers les réseaux sociaux dès qu'elles ont du temps libre. Les garçons, quant à eux, vont plutôt se tourner vers des jeux en ligne (Bouchard et Fréchette, 2011, p.361). De plus, il a également été démontré que les enfants vivant dans un quartier insécurisant sont quasiment deux fois plus nombreux que les autres à se dire victimes avec un taux atteignant 20,5%. Toutes les classes sociales ne sont donc pas totalement égales face au cyberbullying (Humbeeck et al., 2017, p.56).

Plus proche de nous, l'étude valaisanne menée par la Haute Ecole Pédagogique et l'Institut Universitaire Kurt Bösch en 2012 a démontré que 1,6% des élèves valaisans de 7H et 8H étaient victimes de cyberharcèlement : 8,3% d'entre eux déclaraient avoir été victimes quelquefois, 0,9% souvent et 0.7% très souvent. Sur les 4091 élèves interrogés, cela représente que 427 d'entre eux ont été victimes d'insultes et de moqueries sur Internet, 163 ont subi des menaces sur Internet et 216 ont reçu des menaces et des insultes par téléphone (IUKB et HEP-VS, 2012).

- **Les pistes d'action**

- *Oser intervenir*

Comme le dit Chagnon (2011), il n'est pas rare de se sentir dépassé face à un problème qui se déroule dans le mode virtuel. Cependant il est important de réagir et de ne pas laisser la responsabilité de l'intervention sur l'autre (p.92). L'association française e-enfance qui a pour objectif de sensibiliser les enfants et les adolescents à avoir une utilisation responsable du numérique a dressé une marche à suivre en partenariat avec le ministère de l'Education nationale, de la jeunesse et de la vie associative destinée aux professionnels travaillant avec les enfants et étant confrontés à un cas de cyberharcèlement. Dans un premier temps, il est important de rassurer la victime et d'évaluer la situation en lui demandant de présenter clairement les faits. Il est également impératif de prévenir les parents afin que ceux-ci puissent agir en rassemblant des éléments concrets tels que des captures d'écrans et autres preuves, qu'ils signalent les contenus indésirables sur la plateforme sur laquelle le cyberharcèlement a eu lieu et qu'ils identifient les auteurs si cela est possible. Si cela s'est passé au sein de l'établissement, les professionnels doivent entamer le dialogue avec le ou les auteurs en leur demandant de retirer le contenu indésirable et de présenter des excuses à la victime tout en prévenant les parents. Si le cyberharcèlement ne cesse pas rapidement, les parents devraient en informer la police (Ministère de l'Education nationale, de la jeunesse et de la vie associative, 2011).

- *L'espace de parole régulé*

D'après Humbeeck et Lahaye (2017) les sanctions disciplinaires sont dans la plupart des cas inefficaces car elles se focalisent uniquement sur ce qu'il s'est passé, sur la personne à blâmer et sur la sanction que mérite le fautif. L'espace de parole régulé est alors une piste d'action intéressante qui permet de mobiliser tout le groupe afin que



les enfants trouvent eux-mêmes les solutions adaptées. De plus, il répond particulièrement bien aux caractéristiques propres au cyberharcèlement. Cette espace de parole régulé obéit aux cinq principes suivants (p.77) :

- Une émotion se dit et ne se contredit pas

L'expression émotionnelle tant verbale que non-verbale sollicitent le support du visage. Il n'est alors plus possible de se cacher derrière un écran. Cet échange visuel de visage et cette expression émotionnelle constituent ainsi une prise de conscience des effets de leurs actes et engendrent des conduites d'empathie de la part des cyberharceleurs et des témoins. De même que face à une émotion qui ne peut être contredite, il n'est plus possible pour le cyberharceleur de se contenter de dire que son intention était simplement humoristique, bien au contraire. C'est à la victime de pouvoir exprimer l'émotion qu'elle a ressentie et de souligner le caractère inapproprié et intrusif de la soit disant plaisanterie.

- C'est l'adulte et exclusivement lui qui donne et reprend la parole

Le fait de protéger la prise de parole de l'enfant qui s'exprime au sein d'un groupe permet d'éviter d'avoir une discussion reproduisant les rapports de pouvoirs où ce sont toujours les mêmes personnes qui monopolisent la parole. La prise de parole peut être marquée par l'utilisation d'un bâton de parole par exemple.

- On ne nomme pas, on ne désigne pas, on n'accuse pas

Ne pas faire de cet espace de parole un espace de confrontation est essentiel. Ainsi, la victime dira par exemple « Je suis triste parce qu'on a publié de fausses rumeurs à mon sujet ». L'enfant cyberharcelé pourra alors stimuler l'empathie au sein du groupe sans avoir à désigner l'un ou l'autre de ses pairs qui auraient tendance à s'en défendre et à prendre à témoin une partie ou la totalité du groupe. Cette méthode permet de ne stigmatiser personne et de transformer le groupe en un support pour s'en sortir plutôt qu'en un acteur du cyberbullying.

- L'adulte fait appel aux ressources du groupe pour trouver une solution

Cet espace de parole régulé permet, grâce à la communication de chacun, de s'opposer à la force souvent oppressante du collectif. Dans cet espace, les enfants n'ont plus l'opportunité de faire bloc pour agresser leur cible mais sont bien renvoyés à leur singularité. En donnant de l'importance aux paroles de chacun, l'adulte encadrant réduit la puissance collective et renforce celle de l'individu qui le constitue.

- L'adulte assure la permanence, la stabilité et la récurrence de l'espace de parole

La fréquence et le rythme de ces espaces permettent de lutter contre la construction de la violence car le ou les cyberharceleurs comprennent qu'un espace où leurs tentatives d'intimidation sont démontées a été mis en place. Du côté de la victime, cela lui permet de prendre la parole dans un espace sécurisé.

- **Les pistes de prévention**

Plusieurs pistes de prévention existent pour lutter contre le cyberharcèlement. Chagnon (2011) recommande notamment de conscientiser les enfants à la question de l'éthique sur Internet en utilisant les jeux de rôle pour les amener à réfléchir sur cette problématique. Il préconise également de ne pas autoriser l'utilisation des

smartphones/tablettes/ordinateurs au sein des établissements afin de ne pas contribuer à l'essor du problème, de former le personnel encadrant à cette problématique afin que l'adulte ne soit pas démuni lorsqu'un enfant lui confie qu'il est victime de cyberharcèlement et de sensibiliser les parents au cyberbullying en organisant des rencontres d'informations sur le sujet (p.92). D'après les études du centre Jean Gol (2016), d'autres pistes peuvent s'avérer utiles pour diminuer le cyberharcèlement comme organiser des débats avec les enfants sur le sujet, recommander aux parents de réguler l'accès à Internet de leur enfant en établissant des règles d'utilisation correspondant à leur âge et leur suggérer d'installer un espace de dialogue avec celui-ci relatif à l'utilisation d'Internet (p.53). Pour faire face à ce phénomène, la Confédération a lancé en 2013 le programme national de promotion des compétences médiatique s'appelant « Jeunes et médias ». Son objectif est d'encourager les jeunes à utiliser les nouvelles technologies de manière responsable et sûre (Office fédéral des assurances sociales OFAS, 2013, protection de la jeunesse). Leur plateforme comporte également de multiples informations et conseils destinés aux parents et aux professionnels de l'enfance. De nombreuses brochures et flyers peuvent d'ailleurs être commandés gratuitement sur leur site afin de permettre aux parents et au personnel encadrant de s'informer sur les nouveaux médias, les réseaux sociaux, les jeux vidéos et le cyberharcèlement (Jeunes et médias, 2013, la protection des jeunes face aux médias).

Lors de la rédaction de ce mémoire, j'ai également eu la chance d'assister à une conférence du psychiatre et psychanalyste Serge Tisseron qui a notamment créé la règle 3-6-9-12 qui fournit des repères sur l'utilisation des écrans en fonction de l'âge des enfants. D'après lui, entre 9 et 12 ans, il s'agit de la période durant laquelle les parents devraient déterminer avec leur enfant l'âge auquel celui-ci recevra son propre téléphone portable. Durant cette période, l'enfant a le droit d'aller sur Internet seul mais il est essentiel d'en parler avec lui de ce qu'il y voit et y fait. Il est également important de rappeler à l'enfant les trois principes liés à l'utilisation d'Internet : Tout ce que l'on y met peut tomber dans le domaine public, tout ce que l'on y met y restera éternellement et pour finir, il ne faut pas croire tout ce que l'on y trouve (Tisseron, S. (communication personnelle [Conférence], 14 juin 2018).

## **2.2 Terrain**

### **2.2.1 Méthodologie**

Avant de passer à l'analyse des données que j'ai récoltées lors de mes entretiens, il me paraissait important de préciser certains éléments méthodologiques. J'ai choisi de faire des entretiens semi-directifs car ceux-ci me semblaient être la meilleure méthode pour récolter les représentations ainsi que les situations auxquelles les professionnels sont confrontés au quotidien. Comme le disent Blanchet & Gotman (2015) « L'enquête par entretien est ainsi particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux événements dont ils ont pu être les témoins actifs » (p.24). Lors d'un entretien semi-directif, le chercheur possède un canevas d'entretien rédigé à l'avance et comportant les thèmes devant être abordés. Celui-ci est libre de changer l'ordre des questions prévu initialement de manière à ce que l'entretien suive sa propre dynamique. La relance est le mode d'intervention caractéristique de ce type d'entretien. Elle vise à reprendre les propos de son interlocuteur et à l'encourager à les développer et à en préciser les aspects. Elle

désigne également la répétition d'une partie de ce qui vient d'être dit par la personne interrogée de manière à ce qu'elle montre l'attention et l'intérêt de l'enquêteur et suscite des précisions supplémentaires, des reformulations ou des confirmations de la part de celle-ci (Combessie, 2007, p.24).

En ce qui concerne le déroulement de ces entretiens semi-directifs, j'ai tout d'abord commencé par prendre contact avec le responsable de la structure par mail afin de pouvoir lui expliquer le but de ma recherche. Suite à cela, une date a été fixée pour que je vienne présenter mon projet à l'équipe éducative lors d'un colloque de manière à trouver des professionnels d'accord de m'accorder du temps pour un entretien. Trois personnes travaillant avec le groupe des 5H à 8H ont été d'accord de faire ces entretiens avec moi. Pour faciliter la lecture de ce mémoire, les prénoms de ces trois professionnelles ont été remplacés par des prénoms fictifs. J'ai tout d'abord mené un entretien avec Laure qui a un certificat fédéral de capacité d'assistante socio-éducative. Ensuite, mon deuxième entretien a eu lieu avec Florence qui est titulaire d'un bachelor HES en travail social. Et pour finir, le troisième entretien s'est fait avec Sandrine qui a un diplôme d'éducatrice de l'enfance ES.

Les entretiens ont eu lieu durant les deux premières semaines du mois de septembre et se sont déroulés à l'UAPE. Un canevas d'entretien qui a été rédigé par mes soins au préalable leur a été transmis quelques jours avant de manière à ce que mes interlocutrices puissent prendre connaissance des thèmes que nous allions aborder. J'ai d'ailleurs testé ce canevas avec un proche avant d'aller sur le terrain pour m'assurer que celui-ci soit suffisamment clair et que l'ordre des questions soit adapté. Les échanges ont duré entre 30 et 40 minutes et ont été enregistrés à l'aide de mon smartphone. Ils ont ensuite été intégralement dactylographiés. Pour des raisons d'éthique et de confidentialité, les personnes que j'ai interrogées sont anonymes tout comme le nom de la structure dans laquelle j'ai mené ces entretiens. Quant aux enregistrements, j'ai demandé l'autorisation aux personnes concernées de pouvoir enregistrer les entretiens avec mon smartphone et ceux-ci ont été supprimés à la fin de la rédaction de ce travail.

Au niveau de la méthode d'analyse, j'ai choisi de reprendre l'ordre des questions de mon canevas d'entretien et de ressortir les éléments les plus pertinents en rapport avec chacune des questions posées. Le second paragraphe sera consacré aux interprétations en lien avec cette même question.

## **2.2.2 Analyse des données et interprétations**

- **Savez-vous ce qu'est le cyberharcèlement entre pairs ? Comment le définiriez-vous ?**

Suite à mes trois entretiens, je peux dire que toutes les personnes que j'ai interrogées ont défini le cyberharcèlement de manière plus ou moins identique : « C'est des moqueries entre enfants mais par le biais de soit Instagram, soit les messages, soit Facebook » (Laure, communication personnelle [Entretien], 3 septembre 2018) ; « C'est lié à tout ce qui est utilisation d'Internet et à tout ce qui est le souci de comment une personne peut être harcelée sur les réseaux sociaux ou n'importe quel support sur Internet » (Florence, communication personnelle [Entretien], 4 septembre 2018) ; « C'est les enfants qui profitent d'Internet pour s'écrire tout le temps des insultes, des

choses méchantes et puis d'en remettre des couches » (Sandrine, communication personnelle [Entretien], 11 septembre 2018). Je remarque également que dans les définitions données par ces professionnelles de l'enfance, toutes parlent de la notion de répétition pour que celui-ci soit assimilé à du cyberharcèlement : « C'est vraiment quelque chose de récurrent qui revient plusieurs fois » (Laure, idem) ; « C'est du négatif en continu » (Florence, idem) ; « C'est un harcèlement continu grâce aux réseaux sociaux » (Sandrine, idem).

Je peux donc dire que les définitions données par les professionnelles sont correctes car elles sont très similaires à celles données par les spécialistes du sujet dans la littérature scientifique. En effet, toutes ont relevé la notion de répétition, la volonté de nuire ainsi que l'utilisation des supports numériques. Je relèverai seulement le fait qu'elles n'ont pas évoqué la possibilité d'être cyberharcelé par mail et par téléphone. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait que le cyberharcèlement est un phénomène très récent et que par conséquent les professionnelles l'ont associé à des moyens de communication modernes au détriment des technologies plus anciennes.

- **Etes-vous sensible à cette problématique ? Pensez-vous que des enfants âgés entre 8 et 12 ans puissent être confrontés au cyberharcèlement ? Pourquoi ?**

A la question de savoir si des enfants âgés entre 8 ans et 12 ans peuvent être concernés par cette problématique, toutes les professionnelles ont répondu oui et l'ont expliqué par le fait que nombreux sont les enfants à avoir leur propre téléphone portable et à utiliser les réseaux sociaux : « Ils sont de plus en plus jeunes à avoir ces réseaux sociaux donc je pense que oui ils peuvent être concernés par ça » (Laure, idem) ; « Je pense qu'ils peuvent [...] j'ai eu entendu des enfants qui me parlaient de commentaires qu'ils ont reçu sur des vidéos qu'ils mettent sur YouTube » (Florence, idem) ; « Oui. Il y a beaucoup d'enfants qui nous expliquent qu'ils ont des téléphones à la maison, qu'ils ont Snapchat, qu'ils ont Facebook, qu'ils ont Instagram et d'autres plateformes » (Sandrine, idem).

Toutes les éducatrices ont donc le même avis sur la question : des enfants entre 8 et 12 ans peuvent bel et bien être confrontés au cyberharcèlement. Plusieurs recherches ayant été menées à ce sujet que j'ai citées auparavant me permettent d'affirmer que les professionnelles ont vu juste et qu'elles sont conscientes du problème. En ce qui concerne les raisons, toutes ont évoquées l'utilisation précoce des NTIC par les enfants. Cela n'est pas surprenant lorsqu'on sait que 87% des enfants de 11 à 13 ans possèdent leur propre téléphone portable. Cela m'amène donc à penser que le cyberharcèlement entre pairs chez les enfants serait largement favorisé par l'accès aisé que ces derniers ont aux nouvelles technologies. Cependant, selon moi, il est important de vivre avec son temps et de ne pas les empêcher d'avoir accès à ces nouveaux médias mais plutôt de leur apprendre à vivre avec et à les utiliser de manière responsable et modérée afin de prévenir les risques liés au cyberbullying.

- **Dans votre structure d'accueil, quelles sont les directives par rapport à l'utilisation des smartphones par les enfants ?**

Etant donné que les trois professionnelles que j'ai interrogées travaillent dans la même structure d'accueil, leurs réponses furent identiques. Les enfants n'ont pas le droit d'utiliser leurs smartphones à l'UAPE. Ils doivent les déposer dans une boîte quand ils

arrivent et peuvent les reprendre quand ils repartent. Sandrine, qui travaille au sein de la structure depuis plus longtemps m'a cependant expliqué que cette règle n'a pas toujours existé : « Il y a quelques années en arrière ils avaient le droit d'utiliser leurs téléphones pour mettre de la musique chez les grands mais on a arrêté parce qu'ils ne restaient pas forcément sur la musique et ce ne sont pas des choses que l'on propose en UAPE. On propose des activités, des jeux, des choses pédagogiques et le fait d'avoir son natel avec soi n'était pas très pédagogique ». Cette volonté de favoriser les échanges sociaux m'a également été confirmée par Florence : « On essaye vraiment d'éviter d'avoir des téléphones pour favoriser le lien social. Ils sont ici en collectivité et il est plus intéressant de profiter de ce temps avec les copains que d'être tout seul sur son natel. Ce n'est pas forcément le moment pour être sur son téléphone et pour aller regarder des vidéos YouTube ».

Il y a donc une volonté de la structure et des éducatrices de ne pas autoriser les enfants à utiliser leurs smartphones lorsqu'ils sont à l'UAPE afin de favoriser les échanges sociaux. D'après moi, la structure a pris une bonne décision en décidant de ne plus autoriser les enfants à utiliser leur téléphone car pour écouter de la musique il est bien plus chaleureux de la mettre sur un appareil prévu à cet effet pour que tout le monde puisse l'écouter plutôt que chacun écoute sa propre musique. De plus, le fait de ne pas autoriser l'accès aux téléphones en collectivité est une des mesures de prévention existante pour lutter contre le cyberharcèlement entre pairs.

- **Est-ce que les enfants vous parlent de leur utilisation des nouvelles technologies (jeux vidéos, jeux en ligne, réseaux sociaux, vidéos, ...) ?**

Suite aux trois entretiens que j'ai menés, je peux dire que les enfants parlent facilement des nouvelles technologies lorsqu'ils sont à l'UAPE. Ils abordent différents thèmes dont les réseaux sociaux comme me l'ont confirmé les professionnelles : « Ils nous en parlent assez facilement et comme j'utilise pas mal de réseaux ou de jeux qu'ils ont, ils me parlent régulièrement de ça » (Florence, idem) ; « Ils nous parlent de Facebook, d'Instagram, de Twitter, de Musical.ly mais ils me parlent plutôt de ça en disant « C'est trop cool ! Elle a posté ci, lui il a posté ça. Sur Musical.ly j'ai fait cette musique » (Sandrine, idem). Cependant ces personnes m'ont parlé du fait que les enfants ne disent pas forcément tout et qu'ils ont plutôt tendance à parler uniquement du positif : « Ils sont assez réceptifs à ce sujet mais après je pense qu'ils ne me disent pas tout. Je pense qu'ils savent se filtrer par rapport à ce qu'ils ont le droit de faire ou pas » (Florence, idem) ; « C'est du contenu plutôt positif, ils ne nous parlent pas forcément du négatif » (Sandrine, idem). Florence, n'hésite d'ailleurs pas à rebondir sur le sujet lorsque les enfants lui parlent des réseaux sociaux de manière à échanger avec eux et de faire de la prévention : « Je n'ai aucun souci à leur demander leurs comptes sur les réseaux sociaux et en général je vais avec eux voir leurs comptes et ce qu'ils ont publié, ce qui me permet de faire une prévention par rapport à ça. Par exemple, sur YouTube, s'ils publient des vidéos YouTube je leur demande s'ils ont déjà montré leur visage et ils me répondent que non et qu'ils ne disent pas où ils habitent. Ça me permet de faire un peu de prévention par rapport justement à ne pas montrer son visage, à ne pas dire où on habite, ne pas dire si on part en vacances de manière à ce qu'ils aient certaines bases [...] mais lorsqu'ils me demandent s'ils peuvent m'ajouter je leur réponds que non car ils sont les enfants du travail et que du coup ils ne font pas partie de mon réseau d'amis. Ce sont des réseaux pour mes proches et mes amis et eux ne font pas partie de ce groupe ».

Le sujet des nouvelles technologies est ainsi souvent abordé par les enfants ce qui permet aux professionnelles d'être au courant de l'utilisation qu'ils en ont. En revanche, comme j'ai pu le lire dans la littérature et comme Florence et Sandrine l'ont mentionné, les enfants ne racontent pas forcément tout ce qui leur arrive et c'est particulièrement vrai avec le harcèlement et le cyberharcèlement entre pairs. En ce qui concerne la prévention faite par Florence, je trouve que cela est intéressant car c'est une manière plus individualisée de prévenir les risques d'Internet. Je pense que l'enfant se sent d'avantage concerné que lors d'une discussion en grand groupe. Malgré cela, comme elle l'a dit, il est primordial de garder une certaine distance professionnelle en ne devenant pas « amis » avec les enfants sur les réseaux sociaux et en leur expliquant les raisons. Je reste cependant sur une interrogation : Cette méthode de prévention semble pertinente pour sensibiliser les enfants à être attentifs à ce qu'ils publient mais celle-ci demande de se connecter à un smartphone en présence d'enfants alors que ceux-ci sont précisément non-autorisés à l'UAPE ? Je trouve donc que cette mesure ne respecte pas entièrement les directives concernant l'usage des nouvelles technologies et qu'il serait judicieux d'y apporter quelques précisions.

- **Connaissez-vous les outils de communication que les enfants utilisent (Snapchat, Instagram, Musical.ly, YouTube, ...) ou vous sentez-vous dépassée ?**

De manière générale, les professionnelles connaissent les réseaux sociaux principaux car elles les utilisent elles-mêmes dans leur vie privée. Facebook et Instagram sont les plateformes qui ont été nommées par toutes les éducatrices tandis que Musical.ly est le réseau le moins connu : « Alors moi j'ai Facebook et Instagram. Je connais YouTube [...] par contre je ne connais pas du tout Musical.ly » (Laure, idem) ; « Je connais Facebook, Instagram, Snapchat mais c'est tout. Les autres je ne les connais pas » (Sandrine, idem). Florence, quant à elle, a fait des recherches pour s'informer sur ce en quoi consistait Musical.ly : « Du fait que j'ai cet intérêt pour les nouvelles technologies, j'essaye vite d'aller creuser après je ne vais pas aller télécharger toutes les applications. Mais par exemple, les enfants m'avaient parlé de Musical.ly alors je me suis dit je vais aller voir parce que je ne connaissais pas du tout. J'ai vu ce que c'était et j'ai pu me faire une idée ». Globalement, les professionnelles ne se sentent donc pas nécessairement dépassées même si elles possèdent moins de connaissance sur les plateformes ayant un public-cible relativement jeune.

Suite à cela, je peux dire qu'une personne ayant un attrait pour les nouvelles technologies ira plus facilement s'informer tandis qu'une personne étant moins intéressée par le sujet aura moins tendance à aller faire des recherches. Néanmoins, en tant qu'EDE, je pense qu'il est de notre devoir de nous renseigner sur les différents réseaux sociaux qu'utilisent les enfants et plus particulièrement sur ceux visant les plus jeunes. De cette manière, il devient plus aisé de parler de ce genre de sujets avec eux et en cas de problème nous sommes plus à même d'intervenir. De plus, après avoir travaillé une année en UAPE, j'ai pu me rendre compte que les enfants se confiaient davantage sur leur utilisation des nouvelles technologies à un adulte ayant des connaissances sur ce thème ce qui m'a également été confirmé par Florence, qui a un intérêt particulier pour tout ce qui touche à ce domaine.

- **Avez-vous déjà été confrontée à un ou des cas de cyberharcèlement durant votre pratique professionnelle ? Si oui, comment avez-vous**

**réagi ? Avez-vous pu identifier les auteurs ? Quels étaient les profils des enfants concernés ? Quelle cause identifiez-vous ?**

Aucune des éducatrices que j'ai interrogées n'a été confrontée à un cas de cyberharcèlement. Par contre, elles ont toutes évoqué au moins un cas lié à la cyberviolence mais qui ne peut s'apparenter au cyberharcèlement du fait que celle-ci n'a pas été répétitive au point d'être considérée comme du cyberbullying : « C'est arrivé une fois à mon fils de 12 ans. Il avait mis une photo sur Instagram et il y en a un qui lui a répondu « Tu ferais mieux d'aller te suicider ! » [...] mon fils ne m'en a jamais parlé, c'est son cousin et sa cousine qui m'ont dit qu'il avait reçu un message lui disant d'aller se suicider. Du coup moi, j'ai appelé la maman de cet enfant et je lui ai dit que ça n'allait pas du tout et que si ça continuait j'allais prendre d'autres mesures. Et cela ne s'est plus jamais reproduit » (Laure, idem) ; « Pour l'instant je n'y ai jamais été confrontée. Pas au niveau du harcèlement en tout cas. J'ai eu entendu des commentaires négatifs mais pas de manière répétée. Pour moi, le terme cyberharcèlement désigne vraiment un phénomène continu où il y a un ras le bol et où les enfants se plaignent par rapport à ça » (Florence, idem) ; « Il y a juste un enfant une fois qui m'a expliqué qu'il avait commenté la story d'un garçon, qui doit habiter aux Etats-Unis d'ailleurs, sur des chaussures parce qu'il était fan de chaussures et que le garçon n'aurait pas trop aimé son commentaire et du coup il lui aurait envoyé des messages en l'insultant. Après ça, il m'a dit qu'il l'avait bloqué et qu'il ne recevait plus rien » (Sandrine, idem).

Bien que ces cas ne peuvent être associés au cyberharcèlement du fait qu'il n'y a pas eu ce côté répétitif qui lui est propre, toutes les professionnelles ont tout de même été confrontées de près ou de loin à un cas de cyberviolence. Le témoignage de Laure illustre d'ailleurs bien l'une des caractéristiques du cyberharcèlement lorsqu'elle dit que son fils ne lui en avait jamais parlé. En effet, comme le disent les spécialistes, les enfants victimes de cyberharcèlement ont tendance à tout garder pour eux de peur de subir des représailles. J'en déduis donc que cet enfant n'a rien dit à sa maman de peur des conséquences qui pouvaient en découler mais qu'en revanche il a été plus facile pour lui d'en parler à ses cousins qui ont à peu près le même âge que lui. Je pense qu'en tant qu'EDE, il est primordial de montrer l'importance de la parole aux enfants étant donné que le silence n'est jamais une solution. Chaque professionnel devrait instaurer un climat de confiance et de bienveillance au sein de son groupe afin que les enfants se sentent suffisamment à l'aise de parler. Le témoignage de Sandrine m'a également interpellée car il démontre que le cyberharcèlement n'a pas de frontière que ce soit dans le monde numérique ou dans le monde réel. Dans ce cas là, tout s'est plutôt bien terminé étant donné que les commentaires négatifs ont cessés après que l'enfant ait bloqué l'auteur des insultes mais cela aurait pu être bien pire. En effet, ces propos malveillants auraient pu se propager non plus à l'échelle de la cour d'école ou de la ville dans laquelle cet enfant vit mais à l'échelle internationale en allant jusqu'aux Etats-Unis et plus loin encore.

- **De manière plus large, pensez-vous que certains enfants de votre structure soient concernés par le cyberharcèlement ? Quel serait leur profil ?**

Toutes les professionnelles que j'ai interrogées ont répondu positivement à cette question. D'après Sandrine, il n'y aurait pas de profils types d'enfants qui seraient plus susceptibles que les autres d'être confrontés au cyberharcèlement : « Je pense

qu'entre eux, les enfants ont l'impression qu'il y ait des profils d'enfants mais ça peut en réalité arriver à n'importe qui. Il suffit qu'il y ait une bande d'enfants qui décide d'être contre quelqu'un pour n'importe quelle raison et cela peut arriver très rapidement et très facilement surtout avec Internet ». Les deux autres personnes que j'ai interrogées sont aussi d'avis que cela peut arriver à n'importe qui mais elles ont tout de même évoqué certains profils d'enfants qui auraient un peu plus de risques d'être confrontés à cette problématique : « Je dirais plutôt des enfants qui sont en retrait, qui n'ont pas forcément la maturité des enfants de leur âge, qui ont des centres d'intérêts un peu différents des enfants de leur âge [...] par exemple, je reviens sur mon fils, c'est un enfant qui est très réservé, qui ne va pas du tout aller contre les autres, qui va plutôt se renfermer, se mettre à l'écart et c'est la cible idéale. Du coup, j'observe plus les enfants timides et réservés. C'est vrai que j'ai toujours un peu plus l'œil parce que je me dis que ce sont des enfants susceptibles de se faire moquer et de se faire harceler. Quand on ne rentre pas dans le moule, on peut souvent être pris pour cible » (Laure, idem) ; « Il y a peut-être des profils d'enfants qui sont peut-être un peu plus isolés socialement du coup ils pourraient mettre n'importe quoi sur les réseaux sociaux et se faire harceler » (Florence, idem).

Deux professionnelles ont donc décrit des profils d'enfants plutôt réservés, manquant de confiance en eux, se tenant à l'écart et ayant des centres d'intérêts divergents des enfants de leur âge. Ces descriptions sont très similaires à celles que j'ai trouvées dans la théorie. En effet, les enfants ayant plus de difficultés à nouer des liens sociaux et à s'affirmer seraient plus enclins à être victime de cyberharcèlement et de brimades de la part de leurs pairs étant donné qu'ils seraient perçus comme des « proies faciles » par leurs camarades. Ce type de profil décrit a donc un lien direct avec la notion de déséquilibre des forces qui est une des composantes clés du cyberharcèlement et du harcèlement de manière générale. Pour ma part, je suis également d'avis que tous les enfants pourraient être confrontés à ce problème mais qu'un enfant timide ou ayant peu de confiance en lui aurait quelque peu plus de probabilités d'être victime de cyberharcèlement qu'un enfant sûr de lui.

### • **Pensez-vous qu'il y ait des différences entre filles et garçons ?**

Toutes les professionnelles s'accordent à dire qu'il existe bel et bien des différences entre les filles et les garçons. D'après elles, les sujets du cyberharcèlement diffèreraient selon les sexes. Les trois éducatrices pensent que les filles seraient plutôt visées par des commentaires touchant à leur apparence et elles l'expliquent par le fait que cela serait lié à la société actuelle et au sexisme : « Je l'explique par le sexisme [...] je vois tellement de commentaires sur une femme n'a pas le droit de faire ci et un garçon quand il le fait ça ne dérange pas. Il y a déjà la manière dont on s'habille. Un garçon ne va pas avoir les mêmes remarques qu'une fille au niveau de l'habillement. Donc pour moi, il y a déjà tellement de problème à ce niveau là que forcément à cause du sexisme une fille va se faire juger beaucoup plus facilement sur son physique » (Florence, idem). Du côté des garçons, les professionnelles ont été moins catégoriques et n'étaient pas certaines des sujets auxquels ceux-ci pourraient être confrontés : « Pour les garçons je ne sais pas trop vers quoi ils partiraient. Peut-être que ça serait aussi sur le physique mais je ne sais pas » (Laure, idem). Seule Sandrine a évoqué des idées plus précises : « Pour un garçon je pense que ça sera plutôt par rapport à ce qu'il aime, par rapport à ce qu'il poste, par rapport aux jeux auxquels il joue, les loisirs qu'il a ou des choses comme ça ». Au niveau de la fréquence, aucune différence n'a été relevée par les professionnelles.



D'après les éducatrices, la société actuelle et le sexisme joueraient un rôle dans le phénomène du cyberharcèlement dans la mesure où les filles seraient plus attaquées sur leur apparence tandis que les garçons seraient pris pour cible par rapport à leurs centres d'intérêts. En ce qui concerne la fréquence des actes de cyberharcèlement, les recherches qui ont été menées sur le sujet ont ressorti que les filles étaient légèrement plus touchées par le cyberharcèlement. Les spécialistes l'expliquent par le fait que ces dernières ont une plus grande utilisation des réseaux sociaux que leurs pairs masculins. Pour ma part, je pense effectivement que les filles sont relativement plus touchées par des commentaires sur leur physique tant celui-ci est devenu important aux yeux de la société et des jeunes en particulier. Je suis d'avis que pour diminuer ce phénomène, il serait intéressant d'éviter les stéréotypes de genre et de favoriser l'égalité des sexes dès le plus jeune âge.

- **Y a-t-il des mesures préventives mises en place au sein de votre structure afin de prévenir les risques liés au cyberharcèlement ? De manière plus générale, est-ce que des moyens sont entrepris pour l'éducation aux médias (activités, débats, ...) ?**

Pour l'instant, l'UAPE ne dispose pas de mesures préventives fixes liées à cette problématique car elle gère les situations au cas par cas. L'équipe éducative reste cependant attentive au problème en tendant l'oreille lorsque les enfants parlent des réseaux sociaux et n'hésite pas à s'informer des nouvelles modes afin de toujours être à jour avec ce qui s'y passe comme lorsque le challenge de la « baleine bleue » est arrivé dans les cours d'école. Ce challenge, qui se propageait sur les réseaux sociaux, consistait à relever 50 défis menant jusqu'au suicide : « Alors là on en a parlé parce que les enfants parlaient beaucoup de ce challenge et comme c'était un challenge dangereux on a bien mis des mots là-dessus en leur expliquant que c'était des choses dangereuses. Et que si jamais ils recevaient ne serait-ce que le début du message, il fallait immédiatement en parler à un adulte et que si ce n'était pas les parents, ça pouvait être les éducatrices, ça pouvait être les professeurs, ça pouvait être la police mais qu'il fallait absolument en parler et ne pas répondre à ces messages » (Sandrine, idem). En ce qui concerne l'éducation aux médias, Florence souhaiterait organiser leur prochaine journée à thème sur les nouvelles technologies : « On fait souvent des journées à thèmes. On a abordé l'écologie, le respect, on a fait des journées méditation et j'aimerais aussi pouvoir rebondir sur ce sujet pour justement parler des nouvelles technologies, de l'utilité qu'ils en ont et faire de la prévention ». Des débats sur divers sujets sont également organisés et il y en a eu notamment un sur les personnalités de télé-réalité : « On a fait un débat par rapport aux personnes de télé-réalité parce que les enfants les prenaient comme modèles. Ils disaient qu'il fallait de toute façon descendre les autres pour pouvoir exister. Alors du coup on a beaucoup parlé en leur expliquant que ce n'était pas comme ça que ça fonctionnait et qu'en faisant ça on ne faisait que du mal aux gens » (Sandrine, idem).

Globalement même si la structure n'a pas de procédure fixe par rapport à la prévention du cyberharcèlement, elle reste tout de même attentive et met en place divers moyens afin d'ouvrir la discussion avec les enfants pour les sensibiliser aux risques que véhiculent les médias et les nouvelles technologies. Selon moi, les équipes éducatives doivent être particulièrement attentives lorsque certains challenges dangereux deviennent viraux comme celui de la « baleine bleue » ou plus récemment le « momo challenge ». Etant donné que les médias peuvent prendre diverse formes, je trouve

intéressant que la structure ait fait un débat sur les personnalités de télé réalité. D'autres sujets pourraient ainsi être abordés avec les enfants tels que les séries qu'ils regardent, les YouTubeurs qu'ils suivent ou les jeux vidéos auxquels ils jouent.

- **Selon vous, quel est le rôle d'un professionnel confronté à une situation de cyberharcèlement en UAPE ?**

Toutes les éducatrices estiment qu'il est primordial d'en informer les parents afin que ceux-ci puissent prendre les mesures nécessaires pour gérer le problème. Elles évoquent aussi la relation de partenariat entre la structure et les parents : « Je pense qu'un professionnel ne doit pas garder ça pour lui. Pour moi c'est quelque chose qui doit être partagé avec les parents de manière à ce qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires et être plus attentifs à ce qui peut se passer au travers des réseaux sociaux » (Laure, idem) ; « On va toujours faire remonter l'information aux parents parce que c'est eux aussi qui vont faire un travail là-dessus. Après on est partenaires dans le sens qu'on peut faire un travail ici mais ça revient aussi aux parents » (Florence, idem) ; « Je pense qu'on appellerait les parents, on regarderait avec eux s'ils veulent appeler la maitresse, s'ils ont des besoins particuliers par rapport à ça et on ouvrirait les portes que ce soit vers un pédopsychiatre ou un endroit où ils peuvent aller en parler pour trouver des réponses. Mais je pense que notre rôle est plutôt un lien et non pas la solution parce qu'on n'a pas été formé pour gérer ce genre de problème » (Sandrine, idem).

Face à un cas de cyberharcèlement, les professionnelles appelleraient donc les parents afin que ceux-ci puissent prendre des mesures de leur côté mais en tant que partenaires, elles resteraient à leur écoute de manière à pouvoir mettre en place certaines choses au sein de l'UAPE et ainsi collaborer avec eux tout au long de ce processus. Cela me permet de dire que les éducatrices s'accordent avec les spécialistes et que si un jour elles étaient confrontées à un cas de cyberharcèlement au sein de leur structure, leur manière d'agir serait pertinente. En effet, la collaboration professionnels-parents est quelque chose d'essentiel afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant et d'assurer une continuité dans la prise en charge éducative. Cependant, je pense qu'en tant qu'EDE notre champ d'action vis à vis de cette problématique se limite à la structure d'accueil et que par conséquent il revient aux parents d'en parler plus longuement avec leur enfant et de prendre les mesures qui s'imposent pour régler le problème.

- **Disposez-vous de ressources dans le cadre de votre structure vous permettant de guider votre intervention dans un cas de cyberharcèlement ? Ressentez-vous le besoin d'avoir plus d'outils à votre disposition afin de faire face à cette problématique ?**

Les professionnelles n'ont aucune ressource au sein de leur structure leur permettant de guider leur intervention dans un cas de cyberharcèlement et deux d'entre elles regrettent le peu d'outils dont elles disposent : « Pour moi, nous n'avons pas suffisamment de ressources » (Laure, idem) ; « Je pense qu'on a pas trop d'outils par rapport à ça » (Sandrine, idem). Florence ne ressent pas forcément le besoin d'avoir plus d'outils à sa disposition car elle a elle-même une grande utilisation des nouvelles technologies : « Pour moi non parce que je suis à l'aise avec les réseaux et en tant que quelqu'un qui s'intéresse aux nouvelles technologies je vais assez chercher des informations [...] je n'ai donc pas forcément besoin d'avoir quelque chose ». Elle

reconnait cependant qu'il serait intéressant d'avoir une procédure afin que tout le monde puisse se sentir plus ou moins à l'aise avec cette problématique et les nouvelles technologies de manière générale : « Mais je pense quand même que pour que la structure en entier puisse fonctionner on en a besoin. De manière à avoir une procédure et quelque chose de posé pour tout le monde. Pour que chacun puisse comprendre comment les réseaux fonctionnent et avoir une mise à jour sur les nouvelles technologies, sur comment elles fonctionnent et à quoi ont accès les enfants ».

Suite aux réponses des professionnelles, il semble clair qu'elles souhaiteraient être plus équipées par rapport à la problématique du cyberharcèlement et à l'usage des nouvelles technologies par les enfants. Selon moi, il pourrait par exemple être intéressant de faire venir un-e professionnel-le en nouvelles technologies lors d'un colloque afin que l'équipe puisse être à jour avec les outils qu'utilisent les enfants et la démarche à suivre en cas de cyberharcèlement ou tout autre problème lié à Internet. Il pourrait également être judicieux de fixer les principales mesures à prendre en cas de cyberharcèlement afin que tous les professionnels puissent agir avec d'avantage d'aisance face à ce problème si cela devait leur arriver.

- **Connaissez-vous le programme de prévention « Jeunes et médias » mis en place par la Confédération ?**

Aucune des professionnelles ne connaissait ce programme de prévention. Je me suis donc permise de leur expliquer ce en quoi celui-ci consistait et j'avais également pris des brochures avec moi pour leur en fournir si elles le désiraient. Toutes ont trouvé le programme intéressant et ont pris une brochure afin de pouvoir s'informer davantage : « Je ne connaissais pas du tout ce programme mais en tout cas c'est vraiment bien comme support parce que ça parle vraiment de sujets actuels comme Whatsapp et Instagram » (Florence, idem). Suite à cela, Sandrine a prévu d'en parler lors de leur prochain colloque d'équipe et de déposer l'une des brochures au groupe des 5H-8H afin que ses autres collègues puissent la lire : « Alors je n'en avais pas entendu parler [...] mais je prendrai volontiers des brochures pour en prendre connaissance et en mettre une au groupe des grands. Je la montrerai aussi à l'équipe vendredi pendant le colloque ».

Les professionnelles ne connaissaient pas ce programme avant les entretiens et je pense que cela est dû au fait qu'il n'y ait pas de campagne pour promouvoir la plateforme « Jeunes et médias » actuellement. Je trouve qu'il serait intéressant de la faire connaître d'avantage car elle est très complète et s'adresse à plusieurs personnes à savoir les parents, les enseignants, les éducateurs et tout professionnel travaillant au contact des enfants. De plus, le fait de pouvoir commander des brochures qui peuvent être mise à disposition des parents et de l'équipe éducative pourrait constituer une mesure de prévention supplémentaire afin de diminuer les risques liés à l'utilisation des nouveaux médias.

- **Finalement, dans un cas de cyberharcèlement, la frontière entre ce qui incombe aux responsabilités des parents et ce qui incombe aux professionnels vous paraît-elle claire ? Pourquoi ?**

Les éducatrices que j'ai interrogées n'ont pas nécessairement de problème avec cette frontière. Selon elles, les parents sont les premiers responsables de leur enfant et c'est

donc à eux que revient le rôle de prendre les choses en main. Par contre, elles sont favorables au fait de collaborer avec eux afin de mettre des choses en place à l'UAPE : « Il serait intéressant d'agir avec les parents en collaborant avec eux et en leur demandant ce qu'ils voudraient que l'on mette en place mais pour moi il ne faut pas empiéter sur leurs rôles » (Laure, idem) ; « On peut informer les enfants mais je pense qu'il y a quand même la responsabilité des parents où c'est aussi à eux de prendre ce rôle et on ne peut pas, nous, commencer à prendre ce rôle éducatif et préventif des parents. Alors on fait un bout ensemble, on informe mais on ne peut pas aller plus loin que tant non plus » (Florence, idem).

D'après les professionnelles, la relation de partenariat avec les parents reste essentielle mais il faut veiller à ne pas empiéter sur leurs rôles, particulièrement dans un cas de cyberharcèlement où le problème a lieu dans le monde virtuel. Selon elles, ce qui se passe à la maison ne les regardent pas directement car les premiers responsables de leurs enfants sont les parents. Leur seule possibilité d'intervention est au sein de l'UAPE. Une question me reste cependant à l'esprit : A quel moment s'arrête le cadre de la structure d'accueil et quand commence la sphère privée ? Je trouve qu'il peut être quelque peu délicat de savoir où se placer par rapport à cela.

### **3 Conclusion**

#### **3.1 Retour sur la question de recherche**

Mon travail touchant à sa fin, il est maintenant temps pour moi de répondre à ma question de recherche : Comment les professionnelles de l'enfance exerçant en UAPE traitent-elles la problématique du cyberharcèlement entre pairs ?

Les données que j'ai récoltées lors de mes entretiens me permettent de dire que les professionnelles sont sensibles à ce problème et qu'elles ont une bonne vision de ce qu'est le cyberharcèlement. En effet, toutes ont ressorti à peu de choses près la même définition que les spécialistes du sujet en intégrant la notion de répétition, la volonté de nuire ainsi que l'usage des nouvelles technologies. Toutes sont également d'avis que des enfants entre 8 et 12 ans puissent être confrontés à cette problématique du fait de l'usage précoce des NTIC qu'ont ces derniers. Selon elles, il est d'ailleurs impératif de ne pas leur autoriser l'usage des téléphones portables à l'UAPE afin de favoriser les liens sociaux et d'apprendre à vivre en collectivité. De manière générale, ces professionnelles connaissent les principaux réseaux à l'exception de ceux visant un public relativement jeune tel que Musical.ly. Néanmoins, les conversations qu'elles ont avec les enfants à propos des nouveaux médias leur permettent de rester au courant des nouvelles modes et de les sensibiliser aux dangers existants notamment lorsque des challenges dangereux sont partagés via les réseaux sociaux.

Toutes ont déjà été confrontées au moins à un cas de cyberviolence entre enfants. Cependant cela ne peut être associé à du cyberharcèlement du fait qu'il n'y a pas eu de répétition. D'après elles, les enfants les plus à risques d'être cyberharcelés seraient des enfants timides, en retrait et ayant des centres d'intérêts différents des enfants de leur âge. Les professionnelles ont également mis en évidence le fait que les filles seraient beaucoup plus cyberharcelées par rapport à leur physique tandis que pour les garçons les propos négatifs porteraient plutôt sur leurs centres d'intérêts, ceci s'expliquant par la société actuelle ayant tendance à être sexiste.

En ce qui concerne les pistes d'action et de prévention, la structure dans laquelle travaille ces professionnelles ne dispose pas de mesure fixes. Malgré cela, les éducatrices restent attentives en tendant l'oreille lors de certaines conversations et n'hésitent pas à rebondir si elles suspectent des dangers. Elles mettent également en place des journées à thème ainsi que des débats afin d'ouvrir la discussion avec les enfants dans le but de faire passer un message préventif. Malgré cela, elles souhaiteraient avoir davantage de ressources par rapport au cyberharcèlement et aux nouvelles technologies de manière générale. Cela n'est en réalité pas surprenant étant donné qu'aucune d'elles ne connaissait le programme « Jeunes et médias » avant ces entretiens.

Pour ce qui est du rôle d'un professionnel face à une situation de cyberharcèlement, toutes estiment qu'il est primordial d'en avertir les parents car ceux-ci sont les premiers responsables de leur enfant. Étant donné que celui-ci a lieu en dehors de l'UAPE, les professionnelles ont évoqué une certaine difficulté de s'occuper de ce problème tout en n'empiétant pas sur la vie privée des familles. Je pense que le manque de formation à ce sujet est aussi un facteur favorisant la difficulté de gestion d'un problème tel que celui-ci. Il apparaît clair que le cyberharcèlement doit être traité au sein de l'UAPE mais il est fort probable que certains cas ne puissent l'être du fait de la méconnaissance de son existence. Je pense que la possibilité de suivre une formation sur ce sujet permettrait de déceler les cas de cyberharcèlement plus facilement et de le traiter plus efficacement.

### **3.2 Limites de la recherche**

Je suis consciente que ce travail a certaines limites dans la mesure où l'échantillon de professionnels n'est que peu représentatif du fait du nombre réduit d'entretiens. Il aurait été intéressant de se rendre dans d'autres UAPE ou d'aller interroger des personnes n'étant pas nécessairement issues du milieu de l'éducation comme des spécialistes en nouvelles technologies ou en droit d'Internet ce que je n'ai malheureusement pas pu faire à cause du facteur temps. Une enquête à plus grande échelle aurait permis d'obtenir des résultats plus riches.

De plus, aucune des professionnelles n'a réellement été confrontée à un cas de cyberharcèlement. Bien que la volonté de nuire et l'utilisation des NTIC aient été évoquées par les personnes interrogées, la notion de répétition a été absente dans tous les cas qu'elles ont vécus. Il aurait été intéressant d'interroger quelqu'un ayant véritablement été confronté à un cas de cyberharcèlement durant sa pratique afin d'avoir davantage de matière à analyser sur la question touchant au vécu des professionnels. Étant donné que je ne connaissais personne ayant réellement vécu ce genre de situation, j'ai préféré mettre l'accent sur ce qui est actuellement mis en place en UAPE pour lutter contre ce phénomène et sur les perceptions qu'ont les professionnels de cette nouvelle problématique.

Au niveau du cadre conceptuel, j'ai dû faire des choix afin de ne pas excéder le nombre de pages demandées. Le cyberharcèlement étant un thème vaste de nombreux autres aspects auraient pu être abordés comme son cadre législatif et réglementaire. Il aurait également été intéressant de développer d'avantage la notion d'anonymat et tous les mécanismes que celui-ci peut engendrer au niveau psychologique.

### 3.3 Perspectives

Au niveau des perspectives, je pense qu'il serait pertinent d'approfondir le sujet en allant interroger directement des enfants afin de savoir s'ils ont déjà été confrontés au cyberharcèlement et quelle est leur utilisation des nouvelles technologies. Il pourrait également être intéressant de faire un travail sur l'accès qu'ont les enfants à certains contenus non adaptés à leur âge tels que des séries ou des jeux vidéos. Bien que ce problème ne soit pas abordé dans mon travail, deux des professionnelles que j'ai interrogées m'ont confié être interpellées par le fait que certains enfants de 6 ans jouent à GTA alors qu'il s'agit d'un jeu interdit au moins de 18 ans et que certains enfants de 12 ans aient regardé la série 13 Reasons Why alors que celle-ci est interdite au moins de 16 ans à cause des scènes violentes qu'elle comporte.

Je pense qu'il serait aussi intéressant d'intégrer des cours liés à l'utilisations d'Internet par les enfants dans le cadre de notre formation de manière à pouvoir mieux appréhender les problématiques qui en découlent comme celle du cyberbullying traitée dans ce travail. Cela nous permettrait d'avoir plus d'outils à notre disposition afin de nous sentir plus aptes à intervenir si cela devait nous arriver durant notre pratique professionnelle.

Pour ma part, ce travail de mémoire m'a permis d'en apprendre beaucoup tant sur le sujet traité que sur moi-même. La démarche derrière cette recherche fut une première pour moi car je n'avais encore jamais effectué un travail de cette ampleur. Grâce à lui, j'ai pu découvrir et appliquer la technique de l'entretien dans le but de récolter des données qualitatives me permettant de répondre à ma question de recherche. J'ai également pu développer ma capacité à m'organiser et à anticiper les tâches à faire afin de ne pas me sentir dépassée au moment de rendre ce travail. Cela ne fait aucun doute qu'à l'avenir je serai plus sensible à cette problématique et que grâce à ce mémoire je serai plus à même d'intervenir dans un cas de cyberharcèlement entre enfants.

Pour conclure et au vu des résultats de cette recherche, il paraît essentiel que les professionnels aient des bases au sujet du cyberharcèlement afin de pouvoir faire de la prévention auprès des enfants de la génération 2.0 de manière à ce qu'ils utilisent les réseaux sociaux de manière responsable. Le cyberharcèlement étant une forme d'intimidation relativement nouvelle, elle reste une problématique difficile à traiter du fait qu'elle se déroule en dehors des structures d'accueil. Les nouvelles technologies nous mettent donc au défi d'accompagner une jeune génération étant sans cesse en quête de nouvelles façon d'être en lien.

*« Les médias sociaux concernent la psychologie et la sociologie plus que la technologie. »*

*Brian Solis*



## 4 Ressources bibliographique

- Bee, H. & Boyd, D. (2011). *Les âges de la vie*. Québec : ERPI
- Blanchet, A. & Gotman, A. (2015). *L'entretien*. Paris : Armand Colin
- Bouchard, C. & Fréchette, N. (2011). *Le développement global de l'enfant de 6 à 12 ans en contextes éducatifs*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bellon, J.-P. & Gardette, B. (2010). *Harcèlement et brimades entre élèves : la face cachée de la violence scolaire*. Paris : Fabert.
- Bellon, J.-P. & Gardette, B. (2017). *Harcèlement et cyberharcèlement à l'école : une souffrance scolaire 2.0*. Paris : ESF Editeur.
- Burgorgue-Larsen, L. (2009). *Les Nouvelles Technologies*. Pouvoirs, 130,(3), 65-80. DOI :10.3917/pouv.130.0065.
- Cabourg, C. & Manenti, B. (2017). *Portables : La face cachée des ados : Le livre qui vous donne les codes*. Paris : Flammarion.
- Catheline, N. (2016). *Souffrances à l'école : Les repérer, les soulager, les prévenir*. Paris : Albin Michel
- Chagnon, T. (2011). *Non à la cyberintimidation : un livre pour saisir l'univers de la cyberintimidation*. Québec : LBL Editions.
- Combessie, J.-C. (2007). *La méthode en sociologie*. Paris : La Découverte
- Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*. Auxerre : Sciences Humaines Editions.
- Elliott, M. (2015). *Prévenir le (cyber)harcèlement en milieu scolaire*. Louvain-la-Neuve : De Boeck.
- Humbeeck, B., Lahaye, W. & Berger, M. (2017). *Prévention du cyberharcèlement et des violences périscolaires : Prévenir, agir, réagir...* Wommelgem : De Boeck
- IUKB & HEP-VS (2012). *Le harcèlement entre pairs à l'école : le Valais entre traits communs et spécificités*. Repéré à : [https://www.hepfr.ch/sites/default/files/atelier\\_8\\_zoe\\_moody.pdf](https://www.hepfr.ch/sites/default/files/atelier_8_zoe_moody.pdf)
- Jeunes et média (2013). *Accueil : Protection des jeunes*. Accès : <https://www.jeunesetmedias.ch/fr/protection-des-jeunes.html>
- Jeunes et médias (2016). *Compétences médiatiques : Conseils pour utiliser les médias numériques en toute sécurité*. Berne : (s.n.).
- Le Figaro (2018). *Home : Tech & Web*. Accès : <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2018/08/03/32001-20180803ARTFIG00123-l-application-phenomene-musically-disparait-derriere-la-marque-tiktok.php>
- Les études du centre Jean Gol (2016). *Le cyber-harcèlement des enfants & des adolescents*. Repéré à : [http://www.cjg.be/wp-content/uploads/2017/03/CJG\\_ETUDE\\_Cyber\\_Harcelement.pdf](http://www.cjg.be/wp-content/uploads/2017/03/CJG_ETUDE_Cyber_Harcelement.pdf)
- Ministère de l'Education nationale, de la jeunesse et de la vie associative (2011). *Guide pratique pour lutter contre le cyberharcèlement entre élèves*. Repéré à : [https://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/wp-content/uploads/2012/01/guide\\_cyberharcèlement\\_finalwebnouveau\\_numero.pdf](https://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/wp-content/uploads/2012/01/guide_cyberharcèlement_finalwebnouveau_numero.pdf)
- 20 minutes (2017). *Actualités : Suisse*. Accès : <https://www.20min.ch/ro/news/suisse/story/-Petite-p-----tu-vas-mourir-comme-Sabrina---14317104>
- Molière, H. (2015). *Harcelé-Harceleur : une histoire de souffrance et de silence*. Paris : JC Lattès.



- Office fédéral des assurances sociales OFAS (2017). *Politique sociale : Politique de l'enfance et de la jeunesse*. Accès : <https://www.bsv.admin.ch/bsv/fr/home/politique-sociale/kinder-und-jugendfragen/jugendschutz.html>
- Olweus, D. (1999). *Violences entre élèves, harcèlements et brutalités : les faits, les solutions*. Paris : ESF Editeur.
- Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (2017). *Violence et harcèlement à l'école : Rapport sur la situation dans le monde*. Repéré à : <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002469/246976f.pdf>
- Orientation.ch (2018). *Professions : Educateur de l'enfance ES / Educatrice de l'enfance ES*. Accès : <https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=628>
- Paris Match (2017). *Actu : International*. Accès : <http://www.parismatch.com/Actu/International/Facebook-lance-une-version-de-Messenger-pour-enfants-aux-Etats-Unis-1409951>
- RTS INFO (2018). A la une : Sciences-Tech. Accès : <https://www.rts.ch/info/sciences-tech/9878531-une-faille-de-securite-compromet-50-millions-de-comptes-facebook.html>
- SPAS & SAVOIRSOCIAL (2015). *Plan d'études cadre pour les filières de formations des écoles supérieures « Education de l'enfance ES » avec le titre protégé : Educatrice de l'enfance diplômée ES/Educateur de l'enfance diplômé ES*. Berne : (s.n.).
- Sudinfo (2018). *Actualité : Monde*. Accès : <http://www.sudinfo.be/id36581/article/2018-01-29/poussee-bout-gabriella-12-ans-sest-suicidee-si-tu-veux-te-suicider-vas-y-fais-le>
- Tisseron, S. (2017). *3-6-9-12 : Apprivoiser les écrans et grandir*. Paris : Erès
- Unicef (2014). *Écoutons ce que les enfants ont à nous dire : Consultation des 6-18 ans 2014*. Repéré à : [https://www.unicef.fr/sites/default/files/userfiles/Consultation\\_2014.pdf](https://www.unicef.fr/sites/default/files/userfiles/Consultation_2014.pdf)
- Zurich University of Applied Sciences (2017). *Etude MIKE 2017 – Abstract*. Repéré à : [https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/mike/Abstract\\_Zusammenfassung\\_MIKE\\_2017\\_F.pdf](https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/mike/Abstract_Zusammenfassung_MIKE_2017_F.pdf)