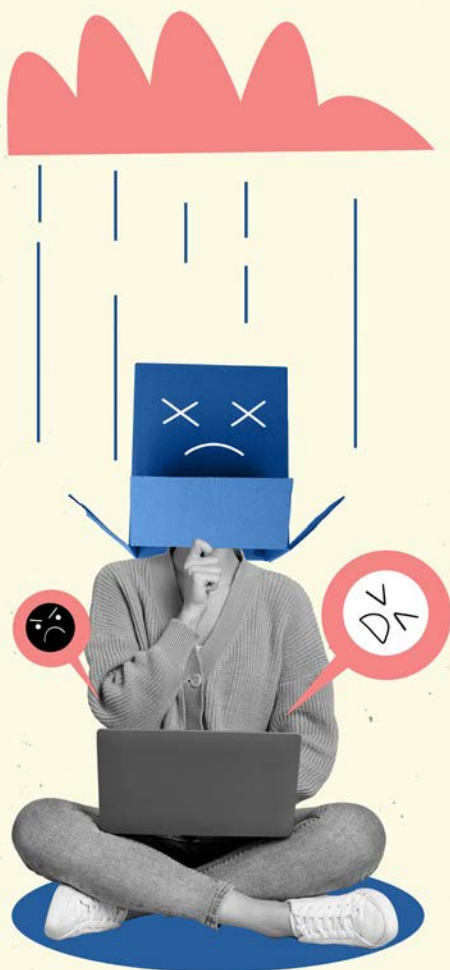


- COLLOQUE -

Les jeunes face au cyberharcèlement

23 mars 2023



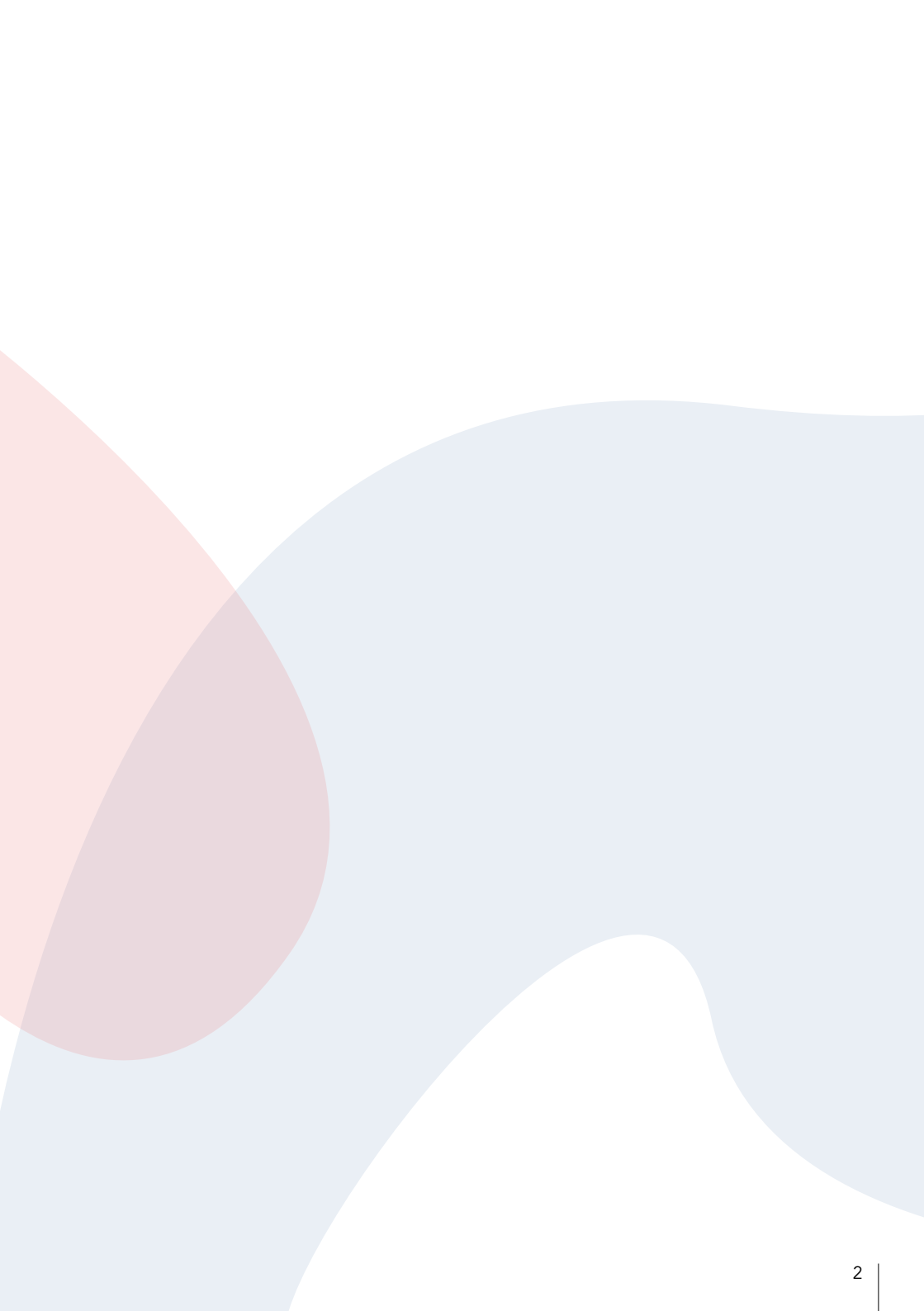


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
MOT D'ACCUEIL	5
PRÉSENTATION DES TROIS THÉMATIQUES DÉVELOPPÉES, DES ORATRICES ET DES ORATEURS	7
PREMIÈRE THÉMATIQUE : JEUNES CYBERHARCELÉS : TÉMOIGNAGES	10
DEUXIÈME THÉMATIQUE : LA PRÉVENTION, LES OUTILS ET LES PARTENAIRES EN MATIÈRE DE CYBERHARCÈLEMENT	25
TROISIÈME THÉMATIQUE : LES RÈGLES ET LES SANCTIONS CONTRE LE CYBERHARCÈLEMENT	48

INTRODUCTION

Je suis heureux de pouvoir soumettre aux lecteurs et lectrices cette brochure reprenant le colloque organisé par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ensuite de la résolution, adoptée le 20 janvier 2021, relative à la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les discours de haine et le harcèlement, y compris dans l'univers numérique. Celle-ci prévoit l'organisation de colloques autour du harcèlement et de la propagation des discours de haine.

Ce volet de la résolution s'est concrétisé en novembre 2021 avec l'organisation d'un premier colloque portant plus spécifiquement sur les violences numériques à l'égard des femmes.

Cette fois-ci, des conférences ont abordé le thème des jeunes face au cyberharcèlement, sans évidemment faire l'impasse sur le harcèlement, car les études prouvent que l'un va quasiment systématiquement de pair avec l'autre.

Le colloque s'est déroulé le jeudi 23 mars après-midi.

Pourquoi parler du cyberharcèlement ?

Il est devenu un problème majeur que rencontrent trop fréquemment les familles et les acteurs scolaires. Régulièrement, les médias font état de faits divers douloureux dans lesquels les réseaux sociaux se muent en cruelles « cours de récréation virtuelles », ainsi que les dénomme le psychopédagogue Bruno Humbeeck dans son ouvrage « Comment agir face au cyberharcèlement » (Ed. Renaissance du Livre). Ces drames laissent des parents dont les vies se brisent à jamais et des enseignants souvent trop peu armés pour affronter ce qui est devenu un véritable fléau.

Ce colloque « Les jeunes face au cyberharcèlement » fut l'occasion de dresser un état des lieux, mais aussi de tracer des perspectives encourageantes, décidées à prendre à bras-le-corps ce phénomène dit « de société ». Il est essentiel de mieux comprendre son étendue et d'identifier ses mécanismes pour mieux en enrayer la dynamique.

A handwritten signature in blue ink that reads "Rudy Demotte". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Rudy Demotte, Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

MOT D'ACCUEIL

M. Matthieu Daele, vice-président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Mesdames et Messieurs, je vous prie d'excuser l'absence du président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, M. Rudy Demotte, retenu par d'autres obligations auxquelles il n'a pas pu se soustraire. Quant à moi, je suis ravi de vous accueillir au sein de notre Parlement.

Nous sommes rassemblés dans le «cœur» du débat politique, c'est-à-dire dans l'hémicycle qui accueille d'habitude les séances plénières du Parlement.

Les parlementaires y discutent de tout ce qui concerne les compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles: l'éducation, la culture, l'aide à la jeunesse, la jeunesse, etc. Notre entité se nourrit de ces débats contradictoires. Ces débats, menés parfois avec vigueur, mais toujours sans tabou ou détour, nous font avancer. Ils nous font progresser vers une société plus juste où, par exemple, l'accès à l'éducation ou à la culture est garanti pour tous.

Discuter sans tabou et sans détour, c'est précisément ce que nous allons faire cet après-midi. Pourtant, à travers ce colloque intitulé «*Les jeunes face au cyberharcèlement*», nous abordons un sujet aussi délicat que sensible. Ce sujet peut générer de terribles drames humains. Il peut donner lieu à une certaine incrédulité chez les adultes, en tout cas chez ceux de la génération X qui ne sont pas forcément nés avec internet.

Il est une certitude: il n'est plus possible aujourd'hui de se voiler la face sur les ravages que cause le cyberharcèlement. Nous ne parlons plus ici d'épiphénomène, loin de là. En Fédération Wallonie-Bruxelles comme ailleurs, le cyberharcèlement est même devenu un problème majeur. Il est désormais loin le temps où les violences scolaires se cantonnaient à la cour de récréation. Ces violences se répandent, telles des métastases, à travers l'univers numérique des réseaux sociaux TikTok, Instagram et SnapChat. Ces espaces virtuels deviennent le théâtre de faits qui touchent à l'intimité des plus jeunes, à leur fragilité, à leurs incertitudes d'adultes en devenir.

Ces exactions prennent la forme de *revenge porn*, de moqueries sur le physique, de violences écrites diverses. Elles sont sournoises: leurs auteurs, souvent aussi jeunes que leurs victimes, agissent en silence par écrans interposés, sans qu'une parole soit échangée. Ces violences se font à coups de sentences qui font mal, de photos qui déshabillent au propre comme au figuré, sans même que les parents se rendent compte de quoi que ce soit. Les harceleurs transforment alors les réseaux sociaux en machines à broyer, en générateurs d'anxiété, de dépression et d'isolement social pouvant mener au suicide.

À ce sujet, je remercie en particulier Mme Zara Chiarolini qui vient nous livrer son témoignage. Sa fille Maëlle, âgée d'à peine 14 ans, a commis l'irréparable un jour de janvier 2020. D'ores et déjà, Madame Chiarolini, je vous remercie pour votre combat et pour votre courage. S'il est malheureusement trop tard pour Maëlle, vous vous battez à présent pour les enfants des autres. Votre combat est admirable. Vous avez aussi exprimé votre colère parce que le monde politique a manifesté une certaine inertie face au cyberharcèlement et, plus largement, face au harcèlement, l'un n'allant pas sans l'autre. Je vous comprends. Sachez toutefois que le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles légifère sur cette matière et qu'il déposera bientôt, ici au Parlement, un projet de décret qui devrait structurer les différents dispositifs de prévention.

Cet après-midi débutera justement avec votre témoignage, Madame. Il nous sera extrêmement précieux pour mieux appréhender le phénomène de cyberharcèlement. Un spécialiste apportera un éclairage supplémentaire. La deuxième partie abordera la prévention, les outils et les partenaires en matière de cyberharcèlement. La troisième et dernière thématique détaillera les résultats des recherches menées pour lutter contre ce fléau. En ce qui concerne cette dernière partie, nous devons malheureusement excuser l'absence de Mme Sarah Mensi, criminologue au Parquet du procureur du Roi de Namur. Mme Mensi a été victime d'un accident dont elle se remet peu à peu.

Mesdames et Messieurs, vous aurez à chaque fois l'occasion d'intervenir au moment des questions-réponses. Celles et ceux d'entre vous qui disposent encore d'un peu de temps en fin d'après-midi descendront dans l'Atrium, au rez-de-chaussée, pour un verre de l'amitié au cours duquel les échanges pourront se prolonger sur un mode informel.

Ce colloque s'inscrit dans le cadre de la résolution que le Parlement a adoptée le 20 janvier 2021 relative à la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les discours de haine et le harcèlement, y compris dans l'univers numérique. Ce texte recommande notamment de soutenir l'organisation d'un colloque annuel autour de la lutte contre le harcèlement et la propagation des discours de haine, à l'attention des professionnels des secteurs relevant des compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Nous sommes bien conscients que ce n'est pas un colloque qui permettra d'enrayer à tout jamais le cyberharcèlement. Il nous semblait malgré tout important de l'organiser tant le phénomène du cyberharcèlement prend de l'ampleur. Nos échanges serviront aussi à mieux le définir et à mieux le combattre.

De mon côté, je vous souhaite une excellente conférence et des échanges fructueux.

PRÉSENTATION DES TROIS THÉMATIQUES DÉVELOPPÉES, DES ORATRICES ET DES ORATEURS

Modérateur : M. Thierry Vanderhaege, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Première thématique :

Jeunes cyberharcelés : témoignages



par Mme Zara Chiarolini, vice-Présidente de l'ASBL « Les Mots de Tom », active dans la sensibilisation aux dégâts que provoque le harcèlement scolaire. La fille de Mme Chiarolini a mis fin à ses jours, en janvier 2020, après avoir été cyberharcelée. Mme Chiarolini témoigne régulièrement, avec beaucoup de courage, pour que ces drames ne se reproduisent plus.



par M. David Plisnier, coordinateur du Centre de Référence et d'Intervention Harcèlement (CRIH), il est spécialisé dans la gestion des situations de harcèlement. Depuis 2019, il forme des professionnels aux questions de harcèlement scolaire et de cyberharcèlement. M. Plisnier apportera son éclairage sur ce que vivent les enfants, adolescents, parents et professionnels de terrain au quotidien.

Deuxième thématique :

La prévention, les outils et les partenaires en matière de cyberharcèlement



par Mme Claire-Anne Sevrin coordinatrice de Yapaka, le programme de prévention de la maltraitance à l'initiative du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Mme Sevrin abordera la campagne de sensibilisation « Ne laissons pas les écrans faire écran »



par Mmes Christel Paul et Véronique Tirtia, respectivement directrice de l'école communale Moulin à Vent (Bouge 2) et de l'école communale de Longchamps (Waremme 1). Elles ont développé dans leur établissement le programme « Kiva ». Ce projet d'origine finlandaise lutte contre le harcèlement dans l'enseignement fondamental, y compris en maternelle.



par Mme Malvina Govaert, Cheffe du Chantier 16 relatif au Bien-être et au Climat scolaire, en charge du développement de la politique structurelle de prévention du harcèlement et du cyberharcèlement et de l'amélioration du climat scolaire référente, abordera certains outils, mis à disposition des écoles, en lien avec les autres services de l'administration, pour améliorer le climat scolaire et prévenir le harcèlement et le cyberharcèlement scolaires

Troisième thématique :

Les règles et les sanctions contre le cyberharcèlement



par M. Pascal Minotte, psychologue de formation, codirecteur et chercheur au Centre de Référence en Santé Mentale (CRéSaM) évoquera les principaux enseignements tirés de différentes recherches menées par le CRéSaM, notamment basées sur des récits de vie de personnes harcelées et cyberharcelées. Il participe depuis une quinzaine d'années à différentes recherches sur les usages problématiques des

espaces numériques. Il est également professeur invité à l'IHECS où il donne cours de psychosociologie des usagers et des pratiques médiatiques. M. Minotte est l'auteur de plusieurs ouvrages dont « *Cyberdépendance et autres croquemitaines* », « *Qui a peur du grand méchant Web ?* » ou encore « *Coopérer autour des écrans* » aux éditions Yapaka.

PREMIÈRE THÉMATIQUE :

Jeunes cyberharcelés : témoignages

M. Thierry Vanderhaege. – La parole est à Mme Zara Chiarolini, vice-présidente de l'ASBL Les Mots de Tom, active dans la sensibilisation aux dégâts que provoque le harcèlement scolaire. La fille de Mme Chiarolini a mis fin à ses jours en janvier 2020, après avoir subi du cyberharcèlement. Mme Chiarolini témoigne régulièrement, avec beaucoup de courage, pour que ces drames ne se reproduisent plus.

Mme Zara Chiarolini. – Je suis enseignante de formation et vice-présidente de l'ASBL Les mots de Tom, une association citoyenne qui lutte contre le harcèlement entre jeunes et le cyberharcèlement. Notre ASBL a été fondée en 2019 par Marc Van Aerschot à la suite du suicide de son fils. La souffrance de Tom et la lettre de 14 pages qu'il a laissée à ses parents ont motivé la création de notre ASBL. Ses mots témoignaient de son épuisement face au harcèlement qu'il subissait.

L'ASBL Les mots de Tom a pour objectif la sensibilisation au harcèlement entre jeunes et au cyberharcèlement. Pour poursuivre cet objectif, nous nous rendons régulièrement dans les écoles qui en font la demande pour y apporter notre témoignage, afin que les jeunes mesurent que les actes commis «juste pour rire» peuvent être la source de beaucoup de souffrances pour celui ou celle qui en est la cible.



Notre association est aussi un relais vers les opérateurs de terrain compétents dans la résolution des situations de harcèlement et de cyberharcèlement. Notre principal partenaire est le Centre de référence et d'intervention harcèlement (CRIH), situé à La Louvière. Il s'agit d'un centre unique spécialisé dans l'intervention et la prise en charge des cibles de ces violences.

J'ai rejoint l'ASBL en 2020 à la suite du suicide de ma fille Maëlle, victime de cyberharcèlement. Je ne pouvais pas rester inactive face à ce fléau. M'engager pour faire reculer cette forme d'intimidation a remis du sens au chaos dans lequel j'avais été plongée après la perte de ma fille. Rappelons que 20 % des jeunes disent avoir déjà été confrontés au cyberharcèlement.

Derrière les études, les statistiques, les recherches et les constats concernant le cyberharcèlement, il y a des histoires, des vies, des victimes. Je témoigne aujourd'hui sans relâche et toujours avec beaucoup d'émotion pour mettre un visage sur ces chiffres et statistiques. Pour montrer ce que les études ne nous disent pas: la souffrance des victimes et de leur entourage et la nécessité urgente d'agir face à ce phénomène. Je raconte l'histoire de Maëlle et les conséquences ravageuses du cyberharcèlement afin que les prises de conscience émergent, mais aussi pour que des mesures soient prises.

Le 31 janvier 2020, ma fille a mis fin à ses jours. Elle avait 14 ans. C'était un vendredi soir. Après les cours, elle était montée dans sa chambre, comme le font beaucoup d'adolescentes de son âge. Vers 18 h, je suis allée voir ce qu'elle faisait parce qu'elle ne redescendait pas. Lorsque j'ai ouvert la porte de sa chambre, j'ai découvert ma fille sans vie. Un drap enserrait son cou. Sur le lit, Maëlle avait déposé son téléphone portable, comme pour me signifier ce qui avait motivé son geste. Comme pour me montrer ce qui l'avait tuée. Un ultime geste symbolique.

Je vais découvrir assez rapidement que Maëlle était victime de porno-divulgateur, une forme particulière de cyberharcèlement. La porno-divulgateur, c'est donc la diffusion non consentie d'images intimes sur les réseaux sociaux, donc dans la sphère publique.

Ma fille a vécu la mésaventure de voir une vidéo intime diffusée sur les réseaux sociaux par son petit copain, car ce dernier n'était pas content de la relation qu'il vivait avec elle et du fait que Maëlle avait souhaité rompre. Ce garçon avait l'intention malveillante de lui nuire. Le but était de créer une mauvaise réputation à Maëlle en rendant cette vidéo publique. La vidéo avait été diffusée sur Snapchat, réseau social qui, normalement, ne conserve pas les images. Maëlle pensait donc que sa vidéo serait effacée dans les 24 heures. Mais ce garçon avait installé une application, Mobizen, qui lui a permis d'effectuer des captures d'écran sans que Maëlle soit au courant de ces enregistrements.

Cette vidéo, elle l'avait envoyée dans le cadre d'une relation de confiance. Elle n'imaginait pas qu'elle serait trahie. Le copain en question diffusera cette vidéo d'abord auprès de son cercle d'amis, puis sur divers réseaux sociaux et groupes. Nous connaissons la viralité de ces plateformes: la vidéo a été diffusée une multitude de fois.

À la suite de cette diffusion, Maëlle a été ciblée par du cyberharcèlement. Elle recevra des messages et des commentaires haineux sur les réseaux sociaux. Cela s'est également répercuté dans la cour de récréation où elle subira insultes et humiliations de la part de ses pairs. Maëlle s'est très vite retrouvée plongée dans un sentiment d'anéantissement et dans une honte inextricable. Une honte qui l'a conduite à commettre l'irréparable. Nous apprendrons par la suite que ce garçon avait fait la même chose à une vingtaine d'autres filles.

Pour comprendre comment cette honte imprègne tout et a conduit ma fille à poser ce geste fatal, je vais vous lire un message de Maëlle envoyé à ce garçon quelques jours avant son suicide.

«Je te remercie du fond du cœur de m'avoir brisé mon petit cœur jusqu'au bout. Je te remercie de m'avoir détruite. Merci de m'avoir fait me sentir honteuse, car oui, maintenant, j'ai tellement honte de moi. Merci de me faire me sentir dégoûtée de moi-même. Merci, parce qu'à cause de toi, je ne sais plus me regarder dans un miroir sans pleurer et sans être dégoûtée de moi-même. Merci, car maintenant, je me sens terrifiée à l'idée de retourner en cours, ou même de sortir de ma maison. Ma pire erreur a été de te faire confiance. Ce que je n'aurais pas dû, mais je pensais que tu étais quelqu'un de bien qui n'allait pas me trahir. Malheureusement, ça a été le contraire. Je ne sais pas si je vais savoir me reconstruire après cela. J'espère pour toi que tu n'auras pas ma mort sur la conscience.»

À travers ces mots, on comprend la sensation d'écrasement et toutes les souffrances que Maëlle a ressenties à la suite de la diffusion non consentie d'une vidéo intime. Le cyberharcèlement n'accorde aucun répit à la victime; il est partout, tous les jours, à toute heure. Le jeune ne contrôle plus rien et ne voit plus de solution. Le cyberharcèlement ne laisse plus de place au moindre espace sûr. Même sa chambre n'offrait plus le refuge dont Maëlle avait tant besoin.

Les conséquences dramatiques de cette forme de cyberharcèlement auraient pu être évitées si tous les destinataires de la vidéo l'avaient simplement détruite, et si ses pairs avaient soutenu Maëlle plutôt que de se retourner contre elle. Il faut mener un travail de prévention dans les écoles sur le rôle des pairs pour mettre un terme à cette dynamique du cyberharcèlement. Dans le cas du cyberharcèlement, il n'y a pas de petites actions ou d'agressions réduites, innocentes ou insignifiantes.

Les jeunes minimisent généralement leurs actions: ils n'ont fait «que» partager les images sur les réseaux sociaux, ils n'ont mis «qu'un» commentaire, ils ont «juste» mis un «j'aime» sur la publication. En tant que mère endeuillée, je trouve que ce «j'aime» est de trop. Chaque partage, chaque diffusion, chaque «j'aime» et chaque commentaire est toujours de trop. Il convient donc de rappeler à nos jeunes que la diffusion non consentie de contenu intime est sévèrement punie par le Code pénal belge. Souvent, les jeunes ignorent que la simple détention d'images pédopornographiques dans leur téléphone portable est un délit et ne mesurent pas les risques encourus. Pour rappel, si les auteurs sont mineurs, ils risquent un passage devant les tribunaux de la jeunesse, et des mesures telles que le placement en institution publique de protection de la jeunesse (IPPJ), des mesures de prestation

éducative. Sur le plan civil, les parents du mineur pourraient être condamnés à payer des dommages et intérêts à la victime.

Après le suicide de Maëlle, quatre jeunes se sont retrouvés devant le tribunal de la jeunesse: l'auteur principal, à l'origine de la diffusion, passera trente jours en IPPJ et a dû réaliser 150 heures de prestation éducative. Les trois autres co-auteurs ont dû également réaliser des heures de prestation éducative. Pour moi, ces audiences n'ont eu, sur le plan personnel, aucune vertu consolatrice ou réparatrice. J'en suis à chaque fois sortie anéantie par ce gâchis... Elles prouvent néanmoins qu'on ne peut pas agir en toute impunité, protégé derrière son écran, et que ce comportement peut être dommageable pour tous.

Il est donc essentiel que les jeunes soient informés de ces notions juridiques, pour qu'ils cessent de banaliser la détention de contenus de ce type. Il est primordial d'écouter nos jeunes: ils sont porteurs d'espoir et représentent la clé du changement. Montrons-leur qu'ils ont le pouvoir de modifier cette dynamique de cyberharcèlement.

Le suicide de Maëlle n'est pas un fait divers, mais un fait de société. Il ne sert à rien de me dire que c'est triste, qu'on va s'occuper du cyberharcèlement. Il est temps de réellement s'en occuper. Il faut des moyens, une dimension humaine, des personnes qui accompagnent, des structures, de l'action! Le cyberharcèlement ne doit plus être traité comme un épiphénomène dont on repousse le moment de s'en occuper, au risque qu'il soit trop tard. On ne peut plus laisser des parents démunis et angoissés, des enseignants et des éducateurs, soucieux de bien faire, mais trop souvent désemparés, livrés à eux-mêmes face à un fléau qui pourrait pourtant être prévenu. On ne peut plus laisser les jeunes seuls avec leur souffrance; ils doivent bénéficier d'un accompagnement, d'une réponse et d'une aide ciblée et spécifique. En matière de cyberharcèlement, comme ce fut le cas avec Maëlle, le temps est assassin. En tant que mère endeuillée, je peux l'affirmer sans détour: l'inertie est criminelle.

C'est à chaque fois douloureux et difficile pour moi de raconter le vécu de Maëlle. Je continuerai à témoigner et à sensibiliser aux conséquences ravageuses du cyberharcèlement, jusqu'à ce qu'une réponse soit apportée par l'instauration de dispositifs spécifiques et d'accompagnements ciblés pour nos jeunes, pour que le drame de Maëlle ne se reproduise plus.

M. Thierry Vanderhaege. – Madame Chiarolini, nous ne vous remercierons jamais assez pour votre courage et votre engagement dans la lutte contre le cyberharcèlement. Votre témoignage apporte beaucoup à ce colloque.

La parole est à M. David Plisnier, coordinateur du CRIH. Il est spécialisé dans la gestion des situations de harcèlement. Depuis 2019, il forme des professionnels aux questions de harcèlement scolaire et de cyberharcèlement. M. Plisnier apportera son éclairage sur ce que vivent au quotidien les enfants, adolescents, parents et professionnels de terrain.



M. David Plisnier. – Les trois axes de travail du CRIH sont l'intervention, le soutien, ainsi que l'accompagnement et la formation des professionnels. Je ne vais pas vous les détailler de manière classique: puisqu'il m'a été demandé d'apporter un témoignage de terrain, j'ai choisi de vous partager le quotidien de mon équipe au travers de trois situations que nous avons prises en charge. L'une d'elles date d'il y a deux ou trois semaines; les deux autres de quelques mois.

Sarah – il s'agit d'un prénom d'emprunt – a 13 ans. Un élève plus âgé qu'elle a créé un faux compte sur Instagram et s'est fait passer pour une autre jeune fille de l'école. En présentant les choses sous la forme d'un défi, cet élève a obtenu de Sarah une photo intime. Le mercredi, il a commencé à diffuser cette photo dans l'école. Le jeudi matin, un élève – plus bienveillant que les autres sans doute – a prévenu un éducateur.

Cela se passe dans l'une des 17 écoles que notre service accompagne cette année en vue de créer des référents de première ligne au sein de cellules «bien-être». Ces cellules sont constituées d'enseignants et d'éducateurs qui, sur une base volontaire, suivent une formation, participent à des supervisions ou co-interviennent avec un membre de notre équipe. L'école dont nous parlons est donc sensibilisée à la question et, dans les minutes qui ont suivi l'incident, une de ces référentes de première ligne, membre d'une cellule «bien-être», est avertie par l'éducateur.

Un processus d'urgence est alors lancé. Cette dame de la cellule «bien-être» nous téléphone. Une de mes collègues fait le point rapidement avec elle et lui indique qu'elle arrive sur place, l'école étant située à une quinzaine de minutes du CRIH.

Entretemps, l'école retrouve la jeune fille victime des faits et la prend à part. Ma collègue ainsi que la référente de l'école lui expliquent qu'une photo d'elle est en train de circuler dans l'établissement. La jeune fille fond en larmes, redoutant la réaction de ses parents qui «vont la tuer». Ma collègue prend le temps de la rassurer, avec l'aide de la référente au sein de l'école.

Pendant ce temps, je prends contact avec les services d'assistance policière aux victimes (SAPV) que nous connaissons bien puisqu'ils nous envoient régulièrement des gens et que nous leur soumettons des situations. La dame de ce service avec laquelle j'échange fait de la place dans son agenda pour recevoir les parents de la jeune fille l'après-midi même. Dans le même temps, les parents de la jeune fille sont convoqués sur les conseils de ma collègue et arrivent à l'école environ une heure et demie plus tard. La situation leur est expliquée; ils sont en colère, ils ont peur. En effet, très souvent, les parents d'enfants en situation de harcèlement éprouvent une colère qui est souvent alimentée par la peur pour leur enfant et par un sentiment d'impuissance.

Là encore, le personnel de la cellule «bien-être» de l'école prend le temps de les rassurer, de leur expliquer que les contacts ont déjà été pris avec la police, que des mesures vont être prises au sein de l'école, qu'une copie du fichier sera remise aux autorités judiciaires et que des démarches vont être entreprises avec l'ensemble des élèves de première et deuxième secondaires pour faire cesser au plus vite la diffusion et limiter les dégâts pour Sarah. Les parents ressortent un peu apaisés de l'entretien et portent plainte dans la foulée. Ils rencontrent alors une assistante sociale du SAPV qui connaît déjà un peu la situation. Croyez-moi: il est mille fois préférable de travailler de la sorte. En effet, envoyer les gens au guichet de police, c'est comme jouer à la roulette dans un casino à Las Vegas: vous ne savez jamais comment les choses vont se passer.

Quand des parents sont reçus par une assistante sociale ou une psychologue au sein d'un SAPV, par une personne qui prend le temps de les écouter et de les accompagner dans la démarche de dépôt de plainte au sein d'un service de police, cela se passe toujours mieux. Mais cela demande du temps; il faut un réseau, il faut connaître les gens avec qui l'on travaille.

La police et le Parquet ont été exemplaires dans ce dossier. Dès le lendemain, l'audition filmée de la jeune fille a eu lieu, car, pour les mineurs, des procédures spécifiques d'audition doivent être suivies par des inspecteurs de police spécialisés. L'auteur sera auditionné quelques jours plus tard. Pendant l'audition de Sarah, nous avons obtenu de la direction de l'école qu'elle réunisse 150 élèves. J'ai sermonné ces derniers afin de leur rappeler, d'une part, que la simple détention de telles images sur leur téléphone constituait un délit aux yeux de la loi et, d'autre part, qu'une procédure judiciaire étant en cours, leur téléphone pourrait être contrôlé à un moment ou à un autre.

L'objectif était de faire peur et ainsi d'enrayer la diffusion de ces images dans les 24 heures qui ont suivi le moment où nous avons été informés. En outre, le but était d'expliquer aux élèves que la dernière chose dont Sarah aurait besoin lorsqu'elle

reviendrait à l'école était d'être traitée de «salope» ou de «marie-couche-toi-là». Elle aurait au contraire besoin de soutien, de protection et d'aide, et pas de rumeurs ou de moqueries circulant dans son dos. Nous avons donc réalisé un travail avec l'école, et avec la classe, pour éviter que Sarah se retrouve dans la fosse aux lions à son retour.

Lorsque je me suis adressé à ces 150 élèves, je n'ai pas cité le nom de Sarah. Mais ne soyons pas naïfs: ce genre d'histoire circule très rapidement dans les écoles et la plupart des élèves en face de moi savaient très bien de qui je parlais.

Aujourd'hui, quelques semaines après cette histoire, Sarah est suivie par une de nos psychothérapeutes, tandis que ses parents ont été conseillés par notre juriste. Sarah a repris les cours deux semaines plus tard et de nombreux élèves lui ont témoigné leur soutien. Environ un mois après les faits, Sarah a repris une vie presque normale; le suivi psychologique continue. Contrairement à beaucoup d'autres, Sarah a finalement eu la chance que des adultes suivent une procédure rapide et adaptée afin de limiter le plus possible les dégâts. Elle a eu la chance d'être dans une école qui organise des actions, qui se préoccupe et qui cherche des solutions.

J'en viens à présent à l'histoire de Sammy, âgé de 10 ans. Depuis plusieurs mois, il est insulté, menacé, bousculé, humilié à l'école. Cela continue à la maison quand il joue à Roblox. Il y a quelques semaines, les trois garçons qui harcèlent Sammy l'ont coincé dans les toilettes de l'école. Sous la contrainte, il s'est retrouvé avec le visage dans l'urinoir, tandis que ses auteurs lui ordonnent de «lécher sa pisse». Ce vendredi, ils l'ont de nouveau coincé dans les toilettes. Cette fois, l'un des garçons lui impose d'embrasser son sexe. Sammy n'en peut plus. Ce soir-là, il dira à sa maman qu'il ne veut plus jamais retourner à l'école. Il lui racontera enfin ce dont il est victime depuis plusieurs mois.

Le lendemain, cette maman est dans le bureau de la directrice de l'école, qui nous contacte alors directement. Cette dernière ne sait pas quoi faire de cette maman en colère, en larmes, qui hurle dans son bureau. Sammy et sa maman seront vus en fin de matinée, le jour même, dans nos locaux. Je les reçois avec une de mes collègues psychothérapeutes. J'ai en face de moi un petit garçon triste et apeuré, qui a finalement besoin de savoir que des adultes s'inquiètent pour lui et vont l'aider, qu'il n'est plus tout seul et que les choses vont changer. Les adultes peuvent lui dire que ce qu'il a vécu est inacceptable, que cela ne devrait jamais arriver.

Dans l'après-midi, ma collègue psychothérapeute et moi-même arrivons à l'école pour recevoir les parents des trois auteurs de ce harcèlement. Leurs familles sont choquées, les mamans sont en larmes: comment leur fils a-t-il pu faire cela à un autre enfant? La titulaire de classe elle-même craque durant la réunion, se reprochant de ne rien avoir vu. La directrice, quant à elle, a du mal à gérer l'intensité des émotions générées par cette rencontre.

Par la suite, Sammy et sa maman seront accompagnés par notre service dans le dépôt de plainte. Un suivi psychologique sera mis en œuvre pour Sammy ainsi que pour l'un des auteurs du harcèlement, à la demande de sa mère. Ainsi, avec notre aide, l'établissement a pris des mesures fortes à l'égard des auteurs, a modifié sa

gestion des toilettes ainsi que d'autres aspects relatifs au temps passé à l'école. Sammy a repris les cours et, après discussion avec la direction, il est allé dans une autre classe. Il reste aujourd'hui fragile, mais il va mieux et a pu reprendre le cours de sa vie, même si ces événements l'ont marqué à jamais.

Voici à présent l'histoire d'Émilie, âgée de 12 ans. Depuis plusieurs mois, elle est régulièrement agressée à l'école et reçoit chaque jour des messages humiliants sur son smartphone. Les élèves lui disent qu'elle devrait quitter la classe, qu'ils voudraient la voir mourir. Elle se scarifie pour tenter de gérer sa souffrance. Elle n'en parle à personne. Elle a déjà tenté d'en parler à une enseignante, mais la réaction de l'adulte n'a fait qu'aggraver les choses et il y a eu des représailles. Un samedi soir de mai, alors que sa maman est sortie, Émilie prend des médicaments dans la pharmacie familiale. Sa grande sœur de 17 ans s'inquiète de ne pas la voir redescendre et la trouve inanimée. L'ambulance arrive; il faudra deux lavages d'estomac et toute l'efficacité des urgentistes pour ramener Émilie parmi nous.

Sa maman nous appelle le lundi. Elle n'a pas dormi depuis la tentative de suicide de sa fille. Nous rencontrons la famille à son domicile le lendemain matin. C'est une famille dévastée qui ne comprend pas et qui ne sait pas quoi faire. Émilie, sa maman et sa grande sœur bénéficieront d'un suivi psychologique et social assez long de la part de notre équipe. Le jour d'après, nous nous rendons à l'école de la jeune fille. Je me souviendrai longtemps d'avoir dû annoncer à cette classe de sixième primaire que leur petite copine a tenté de mettre fin à ses jours pour des faits de harcèlement. Nous retournerons plusieurs fois dans cette classe afin de travailler les questions du vivre-ensemble et du harcèlement. Nous aborderons aussi le retour d'Émilie à l'école. Comment préparer les choses? Comment faire pour qu'elle puisse reprendre l'école dans des conditions correctes?

Émilie a repris les cours au début du mois de juin, soit environ un mois après sa tentative de suicide. Vous me pardonnerez cette pointe d'orgueil, mais sachez qu'elle a réussi son certificat d'études de base (CEB) et qu'elle poursuit désormais une scolarité normale. Je parle d'une pointe d'orgueil, car sans vouloir glorifier mes collègues, je pense que, sans leur intervention, cette jeune fille n'aurait pas repris l'école et n'aurait pas pu passer son CEB. En effet, l'école était complètement démunie et on ne peut pas lui en vouloir. Ces événements ont laissé une trace, même si c'est aujourd'hui du passé dans l'histoire de cette famille.

Je viens de vous exposer ce que mes collègues et moi-même faisons au quotidien. Nous prenons en charge des situations de harcèlement qui vont de cas beaucoup plus ordinaires et plus légers que ceux que je viens de présenter à des situations aussi lourdes que la dernière. Vous pensez sans doute que j'ai choisi les trois pires situations que nous ayons connues... Détrompez-vous. Il existe des horreurs que j'ai préféré ne pas raconter aujourd'hui, comme les cas où le harcèlement se transforme en viol filmé puis diffusé sur les réseaux sociaux.

La gestion quotidienne de ces situations de harcèlement implique de se confronter à des émotions difficiles: la peur, la tristesse et la honte chez les enfants tout d'abord; la peur et l'impuissance qui mènent à la colère chez les parents; enfin, l'épuisement

et l'impuissance de nombreux professionnels qui ne savent pas comment gérer ces situations. À ce jour, le CRIH est le seul et unique service en Belgique spécialisé dans ce type de prise en charge. Mes collègues et moi-même sommes quatre, pour 2,5 équivalents temps plein (ETP). Jusqu'à peu, nous étions 3,5 ETP, mais j'ai dû licencier une de mes collègues par manque de financement. Nous couvrons une douzaine de communes dans le Hainaut et, tous les jours, nous recevons des appels de Liège, de Bruxelles, d'Arlon, de Charleroi, de Namur et d'ailleurs. C'est assez compliqué au quotidien.

Selon nous, quatre critères mènent à une prise en charge de situation de harcèlement. Premièrement, chacune de nos interventions doit se faire rapidement. Que l'on soit face à un harcèlement lourd ou à un cas plus embryonnaire, chaque journée ou chaque semaine qui passe est de trop pour l'enfant harcelé.

Deuxièmement, les prises en charge que nous assurons doivent être spécifiques. Nous défendons l'idée qu'assumer le rôle d'intervenant dans ce type de situation demande une expertise de terrain spécifique et des compétences qui ne peuvent pas s'acquérir en une ou deux journées de formation. D'après moi, il est tout à fait possible de former les enseignants à être cette première ligne de prévention, de détection et d'identification des élèves en difficulté. Avec un minimum de formation, ces enseignants devraient même pouvoir gérer les situations de harcèlement naissantes et pas trop compliquées. Si l'on vous forme à utiliser un extincteur, vous pourrez éteindre une poubelle qui brûle, mais pas un bâtiment en feu.

Or, aujourd'hui, en Belgique francophone, c'est à peine si les écoles sont formées à l'utilisation des extincteurs et il n'y a pas de caserne de pompiers... Nous défendons cette idée. Par ailleurs, je considère qu'il faut six mois pour qu'un membre de mon équipe soit totalement autonome en intervention. Or, six mois représentent pour nous 50 à 60 situations traitées, dont des situations très lourdes.

Troisièmement, la prise en charge doit être pluridisciplinaire. Aucun métier ne peut prétendre répondre à lui seul à tous les besoins des victimes de harcèlement. Notre équipe compte des psychothérapeutes, une juriste et une assistante sociale, parce que l'on doit couvrir tous ces domaines en un seul lieu pour rassurer et apaiser les parents. Balader les gens d'un service à l'autre ne fait qu'accroître la colère. Demander à des parents de s'adresser à quinze services différents pour obtenir de l'aide ne fonctionne pas: ces derniers finissent par atterrir en hurlant au poste de police.

Quatrièmement, nous souhaitons que cette aide soit accessible à toutes et à tous: un enfant est un enfant, peu important son âge, le réseau scolaire qu'il fréquente ou les moyens financiers de ses parents. Ainsi, il est anormal qu'une famille précarisée ait des difficultés à accéder aux soins de santé mentale.

Le bilan n'est pas très joyeux et j'en suis désolé. Après avoir rencontré plus de 2 000 enseignants, des directions, des éducateurs, des équipes de centres PMS ou des équipes mobiles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, je dois faire le constat que la grande majorité de ces professionnels se sentent démunis face aux questions de harcèlement. Sans aucune mauvaise intention, certains font parfois encore de

mauvais choix et, croyant bien faire, aggravent malheureusement la situation. On a tendance à oublier que les compétences premières d'un enseignant sont la maîtrise et la transmission des savoirs. Exiger de nos enseignants qu'ils aient toutes les compétences d'un psychologue, d'un assistant social et d'un éducateur n'est peut-être pas la meilleure direction à prendre.

Les enseignants motivés vont surinvestir cette problématique et faire des choses géniales, comme en témoignent les réalisations fantastiques au sein des écoles avec lesquelles nous travaillons. Cependant, tout cela n'a de sens que s'ils bénéficient d'un soutien et obtiennent une aide, surtout dans les cas les plus lourds. En 2022, Sarah, Sammy et Émilie, comme une centaine d'autres enfants, ont trouvé de l'aide auprès de notre centre, mais des milliers d'autres sont victimes de harcèlement chaque année et peinent à trouver de l'aide.

La Fédération Wallonie-Bruxelles va déployer un vaste plan de lutte contre le harcèlement dans les mois à venir. C'est une excellente nouvelle. Nous espérons sincèrement que ce plan portera ses fruits. Cependant, j'ai une réserve de taille à ce sujet. Ce plan concerne la prévention et la détection du harcèlement scolaire. Rien ou presque n'est prévu en matière d'intervention. Or, on sait – et c'est le cas dans tous les domaines – que la prévention ne suffit pas. Cela fait bien 70 ans que l'on dit aux gens de ne pas rouler en ayant bu, que l'on augmente les peines et les amendes, que l'on multiplie les contrôles, autant de mesures nécessaires. Pourtant, chaque week-end, des accidents impliquant des gens qui ont bu se produisent. Je vous encourage totalement à améliorer la prévention, mais adoptons également des mesures visant la prise en charge des victimes pour lesquelles la prévention arrive trop tard.

Je terminerai en remerciant mes incroyables collègues que je représente aujourd'hui: Amandine, Célia, Vinciane, Olivia et Marine. Chaque jour, ces femmes font la différence sur le terrain pour que des enfants qui pourraient être les vôtres retrouvent une vie et une scolarité normales. Elles réalisent un travail de terrain difficile et encaissent la lourde charge émotionnelle que ces situations impliquent. Pour cela, je crois qu'elles méritent davantage de soutien et de reconnaissance de la part du monde politique.



Échange de vues avec les intervenants

M. Thierry Vanderhaege. – Je vous remercie, Monsieur Plisnier, pour votre témoignage, votre analyse de la situation et le recul que vous avez en tant que professionnel du terrain. Nous sommes maintenant au cœur de la thématique. Après ces deux premières interventions, nous passons aux questions.

Je me permettrai de poser la première. Monsieur Plisnier, vous avez indiqué que le CRIH était le seul centre spécialisé. Vous avez de nombreux contacts, car vous êtes sollicité de partout, que ce soit de Namur, de Liège ou encore de Charleroi. Des initiatives semblables à la vôtre seraient-elles susceptibles de se développer ailleurs en Fédération Wallonie-Bruxelles, ou bien êtes-vous toujours isolé?

M. David Plisnier. – La seule personne qui, à ma connaissance, a lancé une initiative qui pourrait être comparable à celle du CRIH est une dame que je connais bien, qui est de Bruxelles et travaille chez Infor Jeunes. Jusqu'aux dernières nouvelles, elle est toute seule à Bruxelles, une ville de 1,2 million d'habitants! Il n'existe pas d'initiatives similaires à la nôtre, car les financements sont extrêmement compliqués à obtenir.

En revanche, si la question est de savoir si des personnes ont envie de créer des services équivalents à Namur, à Liège, à Bruxelles ou ailleurs, ma réponse est oui! À Liège, je connais très bien deux personnes qui donnent depuis longtemps des formations très pointues sur le harcèlement. Si, demain, j'obtiens un financement d'une autorité politique pour créer un centre de référence et d'intervention harcèlement à Liège, ces deux professionnels signent immédiatement un contrat de travail. Le fait qu'il n'existe pas d'autres centres n'est pas lié à un manque de personnel, de compétences ou autre, c'est exclusivement une question de moyens financiers.

M. Matthieu Daele (Ecolo). – Monsieur Plisnier, je vous remercie pour votre présentation très intéressante. En plus d'être actuellement parlementaire de cette assemblée, je suis également assistant social en centre PMS. La thématique fait donc résonner énormément de choses pour moi. Ma question sera pratique. À propos de l'efficacité, vous avez souligné que la Fédération Wallonie-Bruxelles fait de la prévention et de la détection, mais qu'il manque l'intervention. Pour remédier à cela, vous semble-t-il plus pertinent d'orienter le jeune vers des unités centralisées, comme la vôtre, dont les membres peuvent être détachés en fonction des besoins, ou plutôt de le diriger vers des personnes décentralisées, dans les centres PMS, déjà présentes sur le terrain



et qui possèdent des compétences? En d'autres mots, est-il préférable d'être hyperspécialisé et détaché ou d'être un peu plus généraliste, mais directement en contact au quotidien avec le terrain?

M. David Plisnier. – La réponse est assez facile. Environ un tiers des demandes qui nous parviennent émanent des centres PMS. Lorsqu'ils sont confrontés à des situations de harcèlement, ces derniers orientent les victimes vers nous ou font appel à nous. Encore ce matin, j'étais dans une école en compagnie d'une psychologue d'un centre PMS. Ces centres sont en effet des structures généralistes. Ce mot n'a rien de péjoratif; au contraire, je l'apprécie. Comme en médecine, il faut des généralistes dans notre secteur. Nous serions très embêtés de ne pas en avoir, mais il faut aussi, évidemment, des spécialistes à leurs côtés.

J'en reviens à ce que je disais à propos des enseignants. Je crois en un modèle dans lequel une première ligne, directement au sein de l'école, peut détecter et identifier les élèves en difficulté. Ce rôle peut être endossé par les enseignants. Les centres PMS, eux, peuvent aider cette première ligne à gérer les situations qui ne sont pas trop graves. À mon sens, il faut créer une troisième ligne, parce que, dans les histoires que j'ai racontées, le centre PMS intervient à chaque fois, mais en ne sachant absolument pas quoi faire. N'y voyez pas un reproche que je leur adresse, loin de là. De notre côté, nous avons mis deux années entières à développer des protocoles pour la gestion de situations de revenge porn et de porno-divulgateur. Cela ne se fait pas en claquant des doigts et, de surcroît, de tels protocoles doivent être testés, expérimentés, sur le terrain.

Personnellement, je crois davantage en un modèle où nous disposerons – je l'espère un jour – d'une petite équipe de spécialistes dans chaque province. Entre cinq et dix personnes suffiraient par province, selon sa taille. Ce serait une sorte de troisième ligne qui viendrait en renfort des centres PMS et des écoles face aux situations les plus ardues à traiter, et viendrait aussi en aide aux écoles actuellement esseulées. En effet, le plan de prévention de la Fédération Wallonie-Bruxelles va mettre 25 ans à être déployé dans les presque 3 000 écoles du territoire. Face à des situations de harcèlement, toutes les écoles qui n'auront pas encore eu accès à ce plan demeureront seules. Dans l'attente d'un meilleur dispositif de prévention et de détection, des services de troisième ligne ne seraient, par conséquent, pas un luxe.

M. Pascal Minotte. – J'ai quelques questions concrètes quant au dépôt de plainte. Monsieur Plisnier, quand et comment le CRIH décide-t-il qu'il faut porter plainte? Quelles sont les motivations? Existe-t-il des critères?

M. David Plisnier. – Monsieur Minotte, je ne prétends pas vous répondre de manière complète. C'est bien pour cela que notre équipe compte une juriste, qui est une avocate spécialisée en droit de la jeunesse et qui est plus experte que moi sur ces matières. Elle traite quotidiennement des dossiers à son cabinet. Nous nous fondons donc sur les apports et les avis de cette collègue pour déterminer si une judiciarisation est pertinente ou non dans un dossier. Pour certains types de harcèlement, comme la pornodivulgateur ou le vidéolynchage, nous conseillons

systématiquement à la victime de porter plainte. Dans d'autres dossiers, lorsque nous avons des doutes, notre collègue juriste conseille au mieux les familles et discute avec les parents de la pertinence de déposer plainte, sans pour autant le déconseiller. En effet, les attentes quant à un dépôt de plainte sont parfois très élevées. Or, lorsqu'il s'agit de harcèlement que je qualifie improprement d'ordinaire, 95 % des dossiers seront classés sans suite par le Parquet. L'espoir des parents concernant les suites éventuelles données à un dépôt de plainte pourrait faire pire que mieux, car le risque de désillusion et de frustration est grand.

M. Michele Di Mattia (PS). – Je n'ai entendu qu'une partie de vos propos, Monsieur Plisnier. Je voudrais toutefois vous remercier, vous et votre équipe ainsi que tous les opérateurs de terrain qui œuvrent à la lutte contre le cyberharcèlement. Nous venons tous deux de la région du Centre. Nous sommes donc assez fiers que votre initiative y ait vu le jour. Cependant, elle n'a de sens que si elle peut s'étendre à d'autres territoires. En effet, tout ce qui a trait par nature au cyberharcèlement et, au-delà même, tout ce qui concerne le climat scolaire ou qui entoure les jeunes, et qui est lié à internet et à ses dérives, mérite une attention toute particulière.

Par ailleurs, je ne serais pas aussi catégorique que vous sur l'absence de volonté du monde politique ou sur une forme d'impuissance de sa part. Contrairement à ce que vous sous-entendez, ce n'est pas le cas. À Bruxelles, par exemple, il n'y a pas qu'un seul centre Infor Jeunes. Je suis moi-même directeur en titre d'un de ces centres, et nous y abordons la thématique du cyberharcèlement depuis 2014. À l'époque, le cyberharcèlement était déjà reconnu comme tel et la lutte contre ce phénomène bénéficiait de subventions facultatives. La configuration n'est plus la même en 2023: des moyens sont nécessaires et les équipes doivent avoir une certaine taille critique pour travailler. À Bruxelles, beaucoup d'actions sont prises dans les services d'aide en milieu ouvert (AMO), et dans le secteur de la jeunesse en général. Il existe toute une série d'initiatives qui bénéficient de subventions facultatives.

La difficulté actuelle – je le dis en toute l'honnêteté – est la nécessité absolue d'une troisième ligne. Nous sommes tout à fait d'accord avec vous et vous soutenons sur ce point. Nous voudrions aller plus loin, mais nous avons déjà du mal à bien consolider la première ligne et à structurer la deuxième. En d'autres termes, nous voudrions construire la toiture de la maison, alors que ses fondations ne sont pas encore complètement établies.

Je voudrais partager quelques pistes de solution dont la concrétisation n'aura certainement pas cours durant la présente mandature, mais il faudra y penser pour la prochaine. Il est clair que le rôle des centres PMS devra être revu. Nous avons eu, dans cet hémicycle, des échanges très intéressants au sujet de la détérioration de la santé mentale des jeunes. Le phénomène ne découle absolument pas de la crise sanitaire, comme l'ont dit les intervenants, il remonte à beaucoup plus loin. On constate un manque de cohérence et de suivi dans les prises en charge. Si des interventions sont réalisées, mais qu'ensuite les victimes ne sont plus prises en charge pendant des mois, ou le sont par un autre service, tout le suivi doit être recommencé depuis le début. C'est un problème fondamental en Belgique francophone. Il convient de revoir le rôle des centres PMS, puisqu'ils œuvrent dans

les écoles. Ces centres peuvent être bien plus que des structures généralistes. Les services AMO, dans leur ensemble, ne demandent que cela, mais ils n'en ont pas les moyens. L'aide à la jeunesse a également un rôle à jouer, même si ce secteur connaît lui aussi des difficultés. Quelles que soient l'énergie et la créativité dont chacun peut faire preuve, sur ces bancs ou sur le terrain, il existe une réelle opportunité d'améliorer les choses, car les budgets dédiés à la santé mentale ont été triplés par le ministre Vandenbroucke.

Il est nécessaire de créer une troisième ligne, mais la première et la deuxième ne sont pas encore totalement opérationnelles. Cela représente un sérieux obstacle, mais il y a des perspectives et des pistes intéressantes. Je vous trouve un peu sévère en affirmant que plusieurs décennies seront nécessaires avant que le projet de la ministre Désir aboutisse, étant donné les budgets actuels. Le dispositif en est au stade du démarrage, et rien n'empêche de multiplier les moyens consacrés à ce projet.

Par ailleurs, l'observatoire du climat scolaire créé par la ministre Désir jouera un rôle transversal en troisième ligne. Il sera opérationnel dans quelques mois. Beaucoup d'opportunités sont en train d'être créées, mais il faut bien un point de départ. Celui-ci est situé en région du Centre, et nous pouvons en être particulièrement fiers. Nous sommes très attentifs à votre travail. Nous essayons de vous soutenir, mais il est difficile de vous considérer dans un cadre particulier. Aujourd'hui, la prise de conscience est réelle; elle va se traduire par des actions concrètes et précises dans les mois et, surtout, dans les années à venir.



M. David Plisnier. – Je vous répondrai sur deux points, Monsieur Di Mattia. Premièrement, vous avez raison, de nombreux services, dont les centres Infor Jeunes, abordent le sujet du harcèlement depuis longtemps. Personnellement, de mémoire, mes premières animations en prévention remontent à 2012. En effet, l'offre de prévention du harcèlement en Belgique francophone existe. Vous avez cité les services AMO; dans le milieu culturel aussi, je connais une troupe de théâtre-action qui réalise des choses fantastiques pour prévenir le harcèlement. L'offre est riche et variée; elle a juste besoin d'être un peu mieux structurée. Nous sommes absolument favorables à la prévention, mais mon propos est de dire qu'il ne faut pas s'en contenter. Aujourd'hui, dans les écoles et les centres PMS, on ne nous demande pas comment prévenir le harcèlement, mais comment le gérer. Mon service s'inscrit plutôt dans ce deuxième axe.

Deuxièmement, vous avez raison en ce qui concerne les compétences du pouvoir fédéral. J'ai participé, mardi dernier, à une réunion avec des membres du cabinet du ministre Vandembroucke pour parler des psychologues qui agissent en première ligne en milieu scolaire. C'est une piste à creuser. Je vous rejoins là-dessus.



DEUXIÈME THÉMATIQUE :

La prévention, les outils et les partenaires en matière de cyberharcèlement

M. Thierry Vanderhaege. – La parole est à Mme Claire-Anne Sevrin, coordinatrice de Yapaka, le programme de prévention de la maltraitance à l'initiative du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Mme Sevrin abordera la campagne de sensibilisation «*Ne laissons pas les écrans faire écran*».

Mme Claire-Anne Sevrin. – Depuis une vingtaine d'années, je travaille chez Yapaka, un programme de prévention de la maltraitance des enfants. Au cours de mon exposé, je voudrais vous expliquer brièvement notre travail et nos missions. Je voudrais également établir les liens entre les écrans et la parentalité pour, finalement, en venir au cyberharcèlement.

Le programme dont je m'occupe est bien ancré au sein du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Mon service le traite de manière transversale et travaille donc sur toutes les matières qui viennent déjà d'être citées: l'enseignement, l'aide à la jeunesse, les maisons de justice, le sport, les maisons de jeunes, les mouvements de jeunesse. Il est évidemment en contact avec l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE) pour une grande partie de son travail.

Parler de prévention, c'est parler en amont des situations difficiles. C'est essentiel pour renforcer la solidarité et le vivre ensemble. Nous voyons la maltraitance comme un phénomène qui entrave le bon développement de l'enfant. Le développement est une notion très large et il faut l'envisager sous sa forme cognitive, sociale, corporelle et psychique.

À travers Yapaka, nous poursuivons deux missions. La première consiste à sensibiliser le grand public, les adultes, les parents, les adolescents et les enfants grâce à différentes campagnes. Vous avez peut-être déjà vu des spots télévisés, des affiches ou encore des livrets. Nous sommes également présents sur internet, avec notre site www.yapaka.be.

La deuxième mission est de former, d'informer et de sensibiliser les professionnels de première ligne. Ces professionnels accueillent les familles au quotidien dans tous les milieux de vie et dans toutes les sphères dans lesquelles les familles évoluent. Nous proposons aux professionnels des livres, des capsules, des vidéos sur notre site... Nous ne travaillons pas directement avec les familles, mais nous essayons de colorer l'espace social dans lequel elles gravitent pour décloisonner les questions.

Pour prévenir la maltraitance, nous essayons de développer deux axes: soutenir la parentalité et développer la protection de l'enfance.

Pour élever un enfant, il faut tout un village. Pour soutenir la parentalité, il faut travailler la solidarité. Les parents rencontrent mille et une difficultés, dont celles liées aux écrans et au harcèlement. Comme les autres parents et les professionnels



disposent de ressources, ils ne sont pas seuls: ils peuvent s'accrocher à d'autres personnes qui mènent une réflexion sur ces questions et qui ont peut-être des pistes pour les aider. Notre rôle est d'inciter les parents à lancer des appels à l'aide.

Pour ce qui est de la protection de l'enfance, nous disposons de plus en plus de connaissances sur les ingrédients dont les enfants ont besoin pour grandir dans le monde actuel. Ces connaissances émanent d'une série de recherches. Les professionnels peuvent se connecter pour s'informer sur ces recherches et pour partager ce foisonnement de connaissances. Il s'agit surtout de considérer les contextes de vie dans lesquels grandissent les familles aujourd'hui.

J'en viens à la question des écrans. Être parent aujourd'hui, ce n'est pas la même chose qu'être parent il y a vingt ans. Certains ingrédients fondamentaux ne changent pas, mais beaucoup de nouvelles questions ont surgi. À partir de quand puis-je laisser mon enfant devant un écran? Combien de temps puis-je le laisser devant un écran? La télévision et la tablette doivent-elles être mises sur un pied d'égalité? Quand mon enfant regarde une émission comme «*Dora l'exploratrice*», apprend-il vraiment l'anglais? À partir de quel âge puis-je donner un smartphone à mon enfant? À partir de quel âge puis-je lui donner accès à TikTok? Sera-t-il en retard si je lui refuse l'accès à ces nouvelles technologies? S'il voit de la pornographie, que dois-je faire?

Nous avons tous été confrontés à ces questions. Dès que nous évoquons les écrans et les nouvelles technologies, qui occupent une place prépondérante dans notre

quotidien, émerge une multitude de questions que les parents et les professionnels ne peuvent pas négliger. Ils doivent se frotter à ces questions et y réfléchir. Il n'existe pas de recette parfaite, mais il s'agit de faire sans cesse appel à la créativité et au foisonnement d'idées.

C'est pourquoi que la dernière campagne que nous avons lancée se préoccupe de la technoférence, le but étant de ne pas laisser les écrans faire écran entre nous aujourd'hui. La technoférence est un concept particulier qui s'adresse davantage aux parents. Il concerne toutes les petites interruptions qui émanent de nos téléphones portables et de nos tablettes quand ils émettent des notifications, qui captent notre attention et qui nous retirent de la relation avec nos enfants.

Si un parent est en train de jouer avec son enfant ou de lui expliquer quelque chose et si son téléphone sonne, un champ de questions peut s'ouvrir chez l'enfant. L'enfant peut se demander si le téléphone de son parent est plus important que lui. Il peut se demander ce que son parent vit lorsqu'il remarque que celui-ci est présent physiquement, mais qu'il est ailleurs en pensée. Il est important de s'arrêter sur ces temps, pour réfléchir à la place que la technologie prend dans notre quotidien.

L'idée n'est pas de dire que c'était mieux avant, qu'il faut tout couper, qu'il faut revenir à l'ère des dinosaures; l'idée est de prendre conscience de la place qu'occupe la technologie. Soyons attentifs à certains moments quand nous sommes avec nos enfants.

Nous avons diffusé dernièrement, à la télévision et sur les réseaux, quatre spots invitant à retrouver du plaisir à être ensemble en dehors des écrans et de la connexion numérique, pour se parler, pour s'observer, pour rêver ensemble, pour entreprendre certaines choses que nous avons oubliées, accaparés que nous sommes par nos écrans. L'idée est d'inciter les personnes à se reconnecter humainement et d'éprouver du plaisir à être ensemble en dehors des écrans. Cela fait du bien, de temps en temps, de s'autoriser à se déconnecter. Le but n'est pas d'être normatif, mais bien de dire que des moments de qualité sans écran sont possibles.

Nous faisons également circuler quatre affiches, qui rappellent l'importance des stades de développement de l'enfant. Pour un enfant, être connecté ou être face à un écran ne représente pas la même chose selon qu'il a trois, six, neuf ou douze ans. Notre première affiche contient le message suivant: «Avant 3 ans, la meilleure émission, c'est celle qu'il crée avec son entourage.» À cet âge-là, la meilleure chose qu'un enfant puisse faire, c'est d'être en connexion avec un autre être humain, de jouer dans l'espace, dans la vraie vie, dans les trois dimensions. C'est essentiel, c'est son terreau; ce sont tous les ingrédients dont il a besoin pour grandir.

Bien sûr, ce n'est pas un petit dessin animé de cinq minutes qui empêchera l'enfant de grandir. Mais quand les écrans prennent trop de place, ils accaparent tout le temps. C'est tout ce temps que l'enfant ne passe pas à vivre d'autres expériences dans la vraie vie.

Pour les enfants de 6 ans, l'affiche affirme que «La meilleure partie, c'est celle qu'on joue ensemble». Elle souligne l'interaction entre adulte et enfant. Cette interaction

est impossible lorsque l'adulte est sur son smartphone et que l'enfant, de son côté, joue à ses jeux vidéo. Il est possible de jouer à des jeux vidéo, de faire des choses sur des écrans interactifs, mais peut-être faut-il envisager de les faire ensemble.

Poursuivons la gradation de l'âge: «Avant 9 ans, la meilleure découverte, c'est celle qu'on partage dans la réalité.» Cela rejoint les témoignages entendus plus tôt: les enfants ont avant tout besoin de tester leurs relations sociales dans la réalité, sans cet écran d'anonymat qui peut leur faire croire qu'ils peuvent tout faire. Ils ont besoin de sentir qu'une critique négative peut être très difficile à vivre et que, par contre, un compliment peut être très agréable. Ils ont besoin de l'éprouver dans la vraie vie, avant de se lancer dans et sur les réseaux sociaux.

L'affiche concernant les enfants de 12 ans dit que «La meilleure connexion, c'est celle qu'on a avec ses copains» dans la réalité, puisqu'ils ont besoin d'éprouver ces relations sociales. Ils ont également besoin de la présence d'adultes à proximité.

Nous devons développer une série d'outils adressés aux professionnels, pour les aider à réfléchir à ces aspects. En tant qu'enseignants, animateurs dans un service AMO ou éducateurs, ils peuvent être confrontés à toutes ces questions lorsqu'ils reçoivent un jeune.

Nous mettons plusieurs outils à disposition. Nous avons réalisé un petit dépliant intitulé «*Ne laissons pas les écrans faire écran*». Dans une capsule vidéo de 40 minutes, Olivier Duris explique le concept de technoférence et montre comment cette dernière brouille la relation entre adulte et enfant. Nous disposons aussi d'un module de formation en ligne, le *massive open online course* (MOOC). Ce MOOC est libre d'accès; n'importe quel professionnel peut s'y inscrire. Plusieurs questions y sont abordées, comme celle d'une maman tellement capturée par son écran qu'elle n'entend plus les pleurs de son bébé.

Un livre de la collection Temps d'arrêt, intitulé «*Quand l'écran fait écran à la relation parent-enfant*», revient sur les bases fondamentales dont les enfants ont besoin et montre comment l'écran peut parfois empêcher la relation entre les parents et leurs enfants. Il décrypte les points auxquels nous devons être attentifs. Ce livre est téléchargeable sur le site de Yapaka, en version PDF ou EPUB.

Nous envoyons aussi, tous les quinze jours et de manière proactive, une lettre d'information reprenant tous ces outils à environ 30 000 professionnels travaillant en Fédération Wallonie-Bruxelles. Enfin, le dernier outil de la campagne est une ligne du temps. Elle est peut-être un peu abrupte au premier abord, mais elle est téléchargeable et reprend les repères d'utilisation des écrans en fonction du développement de l'enfant. Elle permet de déconstruire notre imaginaire sur l'usage que les adolescents font des écrans.

La coexistence avec les écrans est une question contemporaine. Comme toute question contemporaine, elle a son côté sombre, en l'occurrence le cyberharcèlement. Cependant, je ne voudrais pas résumer internet à son côté sombre. Je ne vous dirai pas que tout est mauvais sur internet, que vous ne devriez jamais y aller et que vous ne devriez jamais laisser vos enfants y aller. Plein de choses très créatives naissent

sur internet et les adolescents y vivent des choses essentielles. En tant qu'adultes, nous ne devons pas rejeter les nouvelles technologies, mais y être attentifs et sensibles.

Le programme de Yapaka dispose de quelques outils de prévention générale. Nous avons un programme pour les élèves de troisième année de l'enseignement maternel: les «Ateliers de la pensée joueuse». Ces ateliers mêlent des actions liées au théâtre et à l'exercice de la pensée philosophique. Ils permettent à l'enfant de développer la mise en mots et l'empathie. Les activités proposées lui permettent de se rendre compte que telle ou telle situation peut blesser quelqu'un et d'apprendre à réagir correctement s'il blesse quelqu'un ou si quelqu'un le blesse. Les questions abordées sont très simples, mais découlent directement des questions posées par les enfants. Le climat peut très vite changer dans une classe confrontée à un problème de violence dans les relations entre enfants.

Le livre «*Une vie de chien?*» est un autre outil dont nous disposons. Chaque année, ce livre est distribué à tous les élèves de quatrième année primaire. Chaque élève reçoit son propre exemplaire. Le livre reprend toutes les questions concernant le quotidien des enfants, comme les devoirs, la séparation parentale, etc. Une double page traite du conflit et du harcèlement: elle est reprise sous le titre «*Coup de mots, coup de couteau*» et invite les enfants à se rendre compte de la portée des paroles.

Nous travaillons donc sur des situations réelles, en essayant de connecter ces petits êtres humains aux difficiles questions de l'être ensemble, avant qu'ils naviguent sur les réseaux sociaux. En effet, les problématiques liées au relationnel réapparaissent lors de l'utilisation des médias sociaux, mais avec des ingrédients différents, tels que l'anonymat ou l'impossible fuite, qui complexifient les relations humaines.

Un livre pour les jeunes à l'aube de l'adolescence, intitulé «*Une histoire comme plein d'autres... sauf que c'est la mienne*», traite de la solitude de l'adolescent face à certaines grandes questions. Une courte double page est dédiée au harcèlement. Nous y analysons ce que vit une personne victime de harcèlement et les possibles manières de réagir lorsque nous sommes témoins d'un tel phénomène.

Par ailleurs, le blog de 100drine, sur www.100drine.be, propose un contenu fictionnel. Une adolescente y raconte de brefs épisodes de sa vie et les internautes sont amenés à commenter son récit. Une communauté très bienveillante est présente sur le blog. Certains annoncent qu'ils vivent la même chose que le personnage fictif et d'autres expliquent qu'ils ne sont pas du tout dans la même situation. Ce forum montre l'existence de réactions multiples face à un même phénomène.

Cet espace virtuel permet à un jeune d'exprimer des sentiments ou de prendre une position, en fonction de ses humeurs, de s'essayer à différentes réactions. Un jour, un jeune se dira déprimé et, un autre jour, il reconfortera quelqu'un de la communauté.

Nous mettons différents outils à la disposition des professionnels qui accueillent les adolescents autour de la question très contemporaine du harcèlement et du cyberharcèlement. Une page et demie, recto verso, présente une vingtaine de capsules vidéo, entre autres d'Angélique Gozlan, qui abordent différentes facettes

du cyberharcèlement, notamment la prévention. Le livre d'Angélique Gozlan, intitulé «*Le harcèlement virtuel*», traite de la nécessaire place de l'adolescent, de ses actions sur les réseaux sociaux et des obstacles rencontrés lors de l'utilisation des outils numériques. Une lettre d'information est consacrée à ces questions. Sur le site de Yapaka sont repris les différents outils liés au harcèlement et au cyberharcèlement.

Nous travaillons principalement sur la prévention. D'autres travaillent sur l'intervention en cas de harcèlement. Plus nous serons nombreux à travailler sur ces questions, mieux cela sera. Même si nos missions ne sont pas les mêmes, nous devons collaborer et développer le plus d'outils possible pour lutter contre ce phénomène.

M. Thierry Vanderhaege. – La parole est à Mme Véronique Tirtia, directrice de l'école communale de Longchamps (Waremmes 1), et à Mme Christel Paul, directrice de l'école communale Moulin à Vent (Bouge 2). Elles ont développé dans leur établissement le programme «*KiVa*». Ce projet d'origine finlandaise vise à lutter contre le harcèlement dans l'enseignement fondamental, y compris en maternelle.

Mme Véronique Tirtia. – Je vais vous présenter les initiatives mises en œuvre dans notre école. Ce projet nécessite énormément d'investissement personnel. Lorsque l'appel à candidatures de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été lancé, trois collègues et moi-même y avons répondu avec enthousiasme, car nous trouvons fondamental ce projet de lutte contre le harcèlement.

Nous avons différents profils qui permettent de couvrir un large éventail d'activités et de classes. Une de mes collègues est puéricultrice. Une autre est responsable



pour l'accueil temps libre (ATL) et aide les enfants avec leurs devoirs; elle est également présente durant les congés scolaires. La troisième est enseignante dans le premier cycle. Elle fait preuve de bienveillance et possède une grande capacité à capter les émotions des enfants.

Au départ, certains membres de l'équipe n'étaient pas convaincus par le projet. La nouveauté fait peur. D'autres étaient tentés par l'expérience. Dans un premier temps, nous avons organisé deux classes pilotes. Amandine et Christina se sont occupées des élèves de première, deuxième et troisième années primaires, et Christine et moi, des élèves de quatrième, cinquième et sixième années, car, par nos expériences personnelles et professionnelles, nous nous sentions plus à même de travailler avec des enfants de cet âge-là.

Toutes les quatre, nous sommes allées à l'Université de Paix, à Namur, pendant de nombreuses semaines, pour suivre le programme «KiVa». L'expérience nous a quelque peu chamboulées. Nous avons participé aux ateliers et rencontré d'autres enseignants qui avaient les mêmes envies que nous. Nous avons échangé des informations très intéressantes. Nous nous sommes beaucoup remises en question et avons décidé de nous lancer à fond dans ce projet.

Bien entendu, la question de l'investissement financier s'est posée. On nous a promis de l'aide qui ne s'est finalement pas concrétisée. Nous avons heureusement la chance d'avoir une ASBL dynamique à l'école, à travers laquelle nous mettons sur pied de nombreux projets comme la vente de gaufres ou de macarons. Nous avons ainsi consacré beaucoup d'argent à la création d'une initiative un peu particulière pour laquelle nous sommes des précurseurs.

De ces formations ont émergé nombre de questionnements. Outre les aspects de prévention, nous avons décidé de miser sur le bien-être. À travers le plan de pilotage, qui s'est transformé en contrat d'objectifs, nous avons voulu apporter plus de bien-être aux enfants. Nous avons un beau bâtiment et, durant la crise sanitaire, nous avons joué aux déménageurs et aux peintres. Nous avons récupéré de la peinture et d'autres matériaux ici et là. Nous avons parfois eu des idées folles. Il suffisait qu'un enfant nous dise quelque chose et nous sautions sur l'idée.

Le programme «KiVa» vient de Finlande. Nous avons été suivies par l'Université de Paix de Namur, avec laquelle nous maintenons toujours les contacts, soit sur place, à l'école, soit par courriel. Nous partageons nos nouveaux projets pour en faire profiter les autres. Cette dynamique commence à porter ses fruits, puisque des personnes extérieures viennent assister à nos activités. Nous sommes ravis de transmettre et de faire des émules. Toutefois, nous avons encore beaucoup à apprendre. Deux collègues ont d'ailleurs suivi une formation complémentaire à l'Université de Paix. À cet égard, je remercie les bénévoles qui sont venus nous aider dans les classes pendant ce temps-là. En tant que directrice, je ne peux pas me couper en quinze. Si Christine peut être présente aujourd'hui, c'est grâce aux bénévoles qui aident et secondent l'institutrice dans une classe maternelle, durant les récréations et les repas de midi.

Sur le plan de la formation, deux de nos enseignantes ont acquis une certification complémentaire grâce à une formation longue incluant des travaux et des examens. Elles ont suivi cette formation en plus de leur travail habituel, ce qui n'a pas été facile. Nous en avons beaucoup discuté, notamment lorsqu'elles avaient besoin d'aide pour trouver des exemples de cas sur lesquels travailler. Or, les cas, ce n'est pas ce qui manque. Il ne passe pas un jour dans une école sans qu'il arrive quelque chose et on ne sait jamais ce qui va nous tomber sur la tête. Ce peut être un chagrin, une dispute, une petite chose qui prend des proportions infernales.

Nous y sommes très attentives, nous communiquons beaucoup et nous avons créé de nombreux outils: des adresses électroniques professionnelles où les parents peuvent nous contacter, un formulaire de signalement, etc. Nous organisons aussi de nombreux ateliers et chacune de nous participe à des séances dans les classes pour donner des idées aux enseignants. Nous créons, plastifions et offrons des supports d'information. Nous faisons une première démonstration, puis chacun prend en charge ce pour quoi il se sent capable. Certaines activités font remonter beaucoup d'émotions et nécessitent parfois de se remettre en question. Nous organisons principalement nos activités en duo, car, lorsque des enfants expriment certaines choses, nous, en tant qu'humains, voire en tant que parents, avons parfois besoin de quelqu'un pour prendre la relève. Comme nous nous connaissons bien, il suffit d'un regard pour passer à autre chose et poursuivre l'activité.

Les victimes de harcèlement se sentent souvent responsables de ce qui leur arrive. Le harcèlement a toujours existé, même à l'époque où nous étions jeunes, mais notre éducation faisait que personne n'en parlait.

Il est parfois nécessaire d'exclure les harceleurs, parfois non. Cela dépend des cas: le harceleur peut lui-même avoir été victime. Il faut évaluer la situation. Il en va de même pour la dénonciation, l'aide et toute autre action à entreprendre. Chaque cas est différent. L'effet de groupe est un facteur important, mais il est parfois délicat d'agir contre ce phénomène. Par ailleurs, il va de soi que l'idée selon laquelle le fait de subir du harcèlement forgerait le caractère est tout à fait fausse. Pour un enfant, l'isolement n'est évidemment pas une bonne chose. En outre, les responsables des établissements ont tendance à ignorer les problèmes de ce genre.

Contrairement aux disputes, le harcèlement n'aide pas les enfants à sociabiliser. Il ne s'agit pas d'un simple conflit ou d'une taquinerie occasionnelle comme celles auxquelles les adultes eux-mêmes se prêtent régulièrement. Ce sont des actes négatifs délibérés et répétitifs, ce dernier aspect étant le plus important. Dans les écoles, les parents ne font pas toujours la différence entre ces deux processus et la manière de les résoudre; certains crient au harcèlement à la moindre confrontation.

Toutefois, il faut étudier les faits, d'autant plus que certains éléments sont invisibles pour le corps enseignant. Les établissements se voient souvent accusés de ne rien faire, mais c'est parfois parce qu'ils ne voient rien. Dans le cadre d'une enquête, certains enfants ont affirmé être victimes de harcèlement, tandis que d'autres ont reconnu avoir été coupables de tels comportements, sans forcément s'en rendre compte. D'autres encore se sont qualifiés de «harceleur par procuration», c'est-

à-dire qu'ils ont poussé d'autres enfants à commettre des actes délibérément méchants et répétitifs, tout en tirant leur propre épingle du jeu. Dans ce cas, il s'agit plutôt d'un comportement manipulateur.

Les caractéristiques du harcèlement sont: une relation triangulaire, la stigmatisation, la loi du silence, des parts visibles et invisibles. Il y a aussi une instrumentalisation du rire. Un élève lâche une plaisanterie et cela fait rire toute la classe. Il s'adresse à un camarade en l'appelant «Bouboule». Au départ, c'est une fois de temps en temps. Puis, l'élève en question finit par perdre son prénom; désormais, il s'appelle Bouboule. Mais Bouboule n'est pas bien: il fait régime toute l'année, il doit se priver. Il a un souci de santé qu'il ignore à ce moment précis. Tout le monde finit par l'appeler Bouboule, les adultes y compris. L'enfant sourit, mais il s'agit d'un faux sourire derrière lequel il se cache.

Depuis nos formations, nous sommes beaucoup plus attentifs à ces détails. On se rend compte qu'un petit mot peut gâcher la journée entière d'un enfant. Le lendemain, ce dernier vient à l'école avec les pieds de plomb, il a mal au ventre, ne désire plus venir à l'école.

Le harcèlement fait naître une relation triangulaire composée du harceleur, de la victime et des pairs. En effet, le public fait partie de la relation, qu'il soit actif ou non. Regarder quelqu'un qui se fait harceler et ne rien dire, c'est prendre part au processus. Ne pas rire ou dénoncer ces comportements, c'est aussi être acteur, dans une dimension positive cette fois. Les victimes peuvent être plusieurs, car des pairs vont parfois rejoindre la victime initiale et devenir des victimes à leur tour.

Le principe du programme «KiVa» est de travailler avec les pairs contre le harceleur. Cela ne fonctionne pas dans tous les cas, car chaque situation est différente. Dans cette relation triangulaire, la personne la plus importante est la victime. C'est elle qu'il faut rencontrer, rassurer. Il faut lui dire qu'on a conscience de son mal-être et qu'on va la protéger. Rien qu'en se sentant écoutée, la victime va se sentir rassurée. Elle va alors pouvoir avancer et essayer de se confier.

Certes, les enfants se rejettent parfois entre eux. Mais ils recherchent aussi des points communs et des liens. Ils se soumettent alors au groupe et à ses normes, vestimentaires par exemple. Ainsi, on voit des enfants dessiner le logo d'une célèbre marque sur leurs chaussures, pour appartenir au groupe. Je prends l'exemple de ma fille. Un jour, elle est rentrée à la maison en pleurant, car d'autres enfants lui avaient dit que son manteau était moche. Pour réparer le manteau qui était déchiré, la couturière a cousu dessus l'étiquette d'une grande marque. Le lendemain, à l'école, ma fille avait le plus beau manteau du monde... À 14 ans, ma fille a fait l'expérience de ces codes, aussi stupides soient-ils.

Ce besoin d'appartenance est universel. On a besoin d'appartenir à une famille, on a besoin de correspondre aux codes. Hier, j'ai discuté avec une petite fille qui n'a pas de maman; elle vit avec son père et sa compagne. Un camarade de classe lui a dit qu'elle n'était pas comme les autres, parce qu'elle n'avait pas de maman. Je suis allée trouver le camarade en question pour lui expliquer qu'ici, à l'école, les enfants avaient en fait plein de mamans. Je lui ai expliqué que certains enfants n'avaient

pas de maman ou de papa, pour des raisons diverses, mais qu'ils n'étaient pas plus malheureux que les autres.

Aujourd'hui, cette stigmatisation des différences intervient dès le plus jeune âge. Parfois, elle est même induite par les parents. Les enfants ne font pas de différence à la base. Alors quand des réflexions de ce genre sortent de la bouche d'un enfant, on se doute qu'ils répètent les mots de leurs parents.

En matière de harcèlement, on enregistre un pic en cinquième année primaire, et même dès la quatrième année. Plus le temps avance, plus le pic tombe tôt. La tâche ne sera pas simple pour les futurs enseignants. J'espère que la quatrième année d'étude qu'on leur a ajoutée servira à les former et à les préparer à ce changement terrible. Déjà dans l'enseignement fondamental, des enfants de dix ans souffrent. Parfois, ce sont des enfants de première ou deuxième années primaires qui vivent des choses difficiles. C'est pourquoi nous avons décidé de faire de la prévention.

Citons quelques chiffres. Combien de victimes vont-elles spontanément venir vers l'adulte pour dire qu'elles souffrent? Cinq pour cent! C'est peu... On prétend que l'école constitue un lieu sécurisé, où l'enfant se meut dans un milieu rempli d'adultes, où règne la confiance. Mais non! Combien de témoins vont-ils spontanément trouver un adulte de l'école pour signaler qu'un élève est victime de harcèlement? Moins de deux pour cent. C'est un point sur lequel nous avons travaillé. Depuis lors, nous enregistrons des résultats.

À qui les enfants qui souffrent s'adressent-ils le plus? À l'ours en peluche, à l'animal de compagnie, aux pairs et parfois à certains enseignants avec qui ils partagent de très belles relations. Dans l'enseignement fondamental, les enfants sont plus avec nous qu'avec leurs parents durant la journée. Nous essayons de maintenir cet esprit de famille tout en étant respectés. Les deux objectifs sont parfaitement conciliables. En dernier lieu, c'est à leurs parents que les enfants parlent, parce qu'ils ont peur de les blesser. Le soir, les parents sont fatigués par leur journée de travail. À cela s'ajoutent les soucis du quotidien, les informations diffusées par les médias. Les enfants ont un lourd poids sur les épaules, car ils se tracassent. Pourrait-on faire des courses? Pourrait-on partir en vacances? Papa et maman disent que le budget est serré, que le contexte est difficile. C'est là que commence la loi du silence. L'enfant garde tout pour lui, car il ne veut pas causer de la peine. Il a peur, il a honte, il se sent coupable, impuissant.

Les témoins, eux, ont peur des conséquences que leur intervention pourrait avoir. Ils reçoivent parfois des menaces de leurs pairs, pour les empêcher de raconter. Ou bien ils ont honte de n'avoir rien fait. D'autres encore restent dans le déni ou l'indifférence. Que devons-nous faire nous, adultes? Nous sommes confrontés à ces situations, visibles pour les jeunes et invisibles pour nous. Quand les parents nous rapportent un problème, ils nous reprochent de n'avoir rien vu, d'avoir mal surveillé les enfants. Mais si nous ne sommes pas témoins d'un incident et que l'enfant n'en parle pas, nous sommes incapables d'intervenir.

J'en reviens à l'instrumentalisation du rire. Quand il a ses spectateurs, le harceleur est fort. Mais sans public, il n'est pas intéressant. Il harcèle pour se donner de la

contenance, en règle générale, ou parce qu'il a lui-même subi du harcèlement.

Pour les parents, il est possible de reconnaître les signes du harcèlement: le refus d'aller à l'école, les maux de ventre à répétition et autres excuses, etc.

Dans notre école, nous avons essayé d'instaurer un esprit de cohésion et d'empathie, de changer les attitudes et de parler des préjugés, de mettre des mots sur le visible et l'invisible.

Nous avons créé un local spécifique dans un grenier à l'abri des regards, pour maintenir un certain degré de discrétion. C'est un local que nous avons vidé et récuré avant de le décorer avec des matériaux de récupération pour en faire un lieu accueillant. Nous y organisons des animations. Ce local est soumis à un code de conduite, basé sur la célèbre image des trois singes: rien de ce qui s'y passe ne peut en sortir. Les enfants y apprennent à ne faire du mal ni avec les mots ni avec les gestes. Enfin, ils ont droit à un «stop»: s'ils n'ont pas envie de partager, ils n'y sont pas obligés.

Nous avons aussi développé un formulaire de signalement facile à remplir. Tout enseignant ou individu qui reçoit un appel ou une information transmet ce formulaire de signalement à une des membres de l'équipe «KiVa» et nous en discutons en interne. La personne qui reçoit le signalement étudie le dossier, rencontre l'enfant et questionne les autres.

À la suite d'une intervention, un enfant nous a dit se confier au chien du voisin. De là nous est venue l'idée folle d'amener Tempo, un jeune cocker de quatre mois, qui assiste aux interventions avec les enfants qui auraient besoin de sa présence. Tempo porte bien son nom: il temporise. Il a même développé un sens particulier: il va vers les enfants qui en ont besoin. C'est très étonnant. Voici quinze jours, nous avons organisé une activité avec une classe de grands. Nous leur avons proposé d'aller prendre une douche pour se débarrasser de toutes leurs énergies. L'un d'eux a refusé. Ensuite, lorsque le chiot est venu voir les enfants, il les a tous léchés, sauf celui qui ne s'était pas lavé. L'enfant ne comprenait pas. Nous lui avons dit que c'était parce qu'il ne s'était pas débarrassé de ses ondes négatives. Alors, il est allé se doucher. Une fois revenu, le chiot l'a léché. Est-ce le hasard? Peut-être. En tout cas, les enfants sont ravis.

Nous consacrons beaucoup de temps au programme: notre temps de midi, nos soirées, etc. Mais nous obtenons des résultats. Il y a même des enfants qui viennent en aider d'autres. Je remercie mon équipe, ainsi que Mme Désir, de nous avoir permis de participer à l'Université de Paix de Namur. Vous êtes les bienvenus pour venir voir notre travail. Des vidéos sont également visibles sur internet. Nous sommes convaincus que les petits gestes du quotidien sont porteurs de bonnes choses pour les enfants. Nous sentons la différence dans notre école de 315 enfants. Les enfants sont apaisés. Cela ne veut pas dire que tout soit réglé, mais l'on y observe beaucoup plus d'empathie et de partage.

Mme Christel Paul. – Je suis heureuse de vous parler du projet «KiVa». Lutter contre le harcèlement à l'école est une priorité de notre établissement. Il n'est pas rare

que des parents nous appellent pour signaler que leur enfant est victime de harcèlement. Le premier point que l'étude a abordé est la définition de ce phénomène. Des recherches sur internet nous ont permis de trouver différents formateurs. Nous avons fait appel à l'un d'entre eux pour nous expliquer ce qu'est le harcèlement. Il nous a également



donné quelques astuces, notamment pour l'aménagement de la cour de récréation. Même si des surveillants s'y trouvent, il s'y passe beaucoup de choses, parfois pas très agréables pour les enfants, notamment dans des coins isolés.

Nous avons fait tout ce que nous pouvions et, malgré notre bienveillance et l'aménagement de la cour, des faits de harcèlement étaient encore constatés. Nous nous sommes alors dit que nous devons faire autre chose, mettre au point un dispositif qui puisse nous aider à gérer ces faits. Nous avons entendu parler de «KiVa» et nous avons assisté à une réunion où on nous a expliqué le projet. Nous l'avons alors jugé intéressant.

«KiVa» veut dire «bon», «agréable», «chouette», «cool». Cela correspond bien à l'esprit bienveillant de l'école. Plus de 90 % des écoles finlandaises appliquent ce projet, dont le dispositif efficace, semble-t-il, diminue le harcèlement. Quelque 85 % des cas s'arrêtent quand les témoins réagissent en respectant la victime. J'ai été séduite par le fait de travailler sur les témoins, car l'effet de groupe est déterminant. L'objectif était donc double: augmenter l'indice lié au bien-être à l'école et prévenir le harcèlement.

Ce projet commence dès le plus jeune âge. Dès la classe d'accueil et la première année maternelle, il est indispensable de travailler les compétences socio-relationnelles à travers diverses activités pour essayer d'outiller les enfants à différents niveaux. Nous organisons des activités de vivre-ensemble durant lesquelles les enfants apprennent à se connaître et à connaître les autres au travers de petits jeux simples avec des ballons ou des étiquettes. Ils sont amenés à parler d'eux-mêmes, une activité qui incite à l'écoute et au respect. Le fait de prendre la parole devant les copains donne à l'enfant de l'assurance et de la confiance.

La notion de «comprendre» est également sollicitée afin d'identifier le conflit, d'en déterminer la cause et l'enjeu. Nous observons comment les enfants réagissent au

conflit. Bien entendu, la plupart du temps, les tout-petits se frappent ou se mordent; c'est une façon pour eux d'exprimer une situation conflictuelle, puisqu'ils ne savent pas vraiment mettre des mots sur leur ressenti. C'est pourquoi nous travaillons les émotions avec eux. L'institutrice se prend en exemple et l'enfant doit essayer d'associer l'émotion à ce qu'elle dit et exprime. Tous les enfants vont pouvoir exprimer des émotions.

Ce n'est pas facile au début. Afin de rendre cela cohérent, l'équipe a créé un code de couleurs avec quatre émotions travaillées en permanence: la peur, la colère, la joie et la tristesse. Nous apprenons également à distinguer les faits des jugements. En voyant une dame, je peux penser qu'elle est contente, mais est-ce réellement le cas? Des photos et images sont ainsi soumises aux enfants qui peuvent s'exprimer sur ce qu'ils ressentent. Cela permet de s'accrocher à ce que l'on voit, pas à ce que l'on interprète.

Il s'agit aussi de travailler sur l'«agir», c'est-à-dire l'aptitude à s'exprimer de façon claire et à chercher ensemble des solutions à un conflit. En première année maternelle, si un enseignant demande à un enfant en pleurs ce qui s'est passé, celui-ci exposera les faits et on cherchera ensuite une solution tous ensemble pour qu'une telle situation ne se représente plus et que l'enfant blessé sur le plan psychologique, à qui l'on a fait du mal, ait les ressources nécessaires pour la suite.

Dans l'enseignement primaire, nous évoluons autour de deux axes: la prévention et l'intervention. Sur le plan de la prévention, il s'agit de travailler sur la cohésion de groupe. Comme le disait ma collègue, l'être humain a fondamentalement besoin d'appartenir à un groupe et nous œuvrons donc à améliorer le vivre-ensemble. Dans la continuité des actions menées dans l'enseignement maternel, il convient donc d'apprendre à mieux se connaître, à prendre conscience des points communs que l'on a avec les autres, à apprivoiser les différences, à agir dans un esprit de coopération.

Nous travaillons aussi sur les émotions citées précédemment et tentons de développer l'empathie chez les enfants. Nous apprenons aux enfants à identifier la colère, la peur, la tristesse, la joie, et à mettre des mots dessus, à prendre conscience que, dans une même situation, on peut ressentir différentes émotions. Si vous demandez à un enfant quelle est l'émotion du jour, il vous dira parfois qu'il a peur, mais qu'en même temps, il est content ou triste, mais aussi en colère. Les enfants sont amenés à expliquer pourquoi. On leur demandera finalement d'être de plus en plus précis pour identifier une émotion et pas plusieurs. Nous allons aussi leur apprendre à communiquer. Nous leur apprenons à émettre des messages clairs, à parler en «je», à ne pas aller dans l'interprétation, ce qui est une attitude propre à l'être humain. Même nous, en tant qu'adultes, nous interprétons encore bien souvent ce que nous entendons, ce qui nous est rapporté. Nous travaillons aussi sur des images, comme celle de deux petites puces en train de battre quelque chose dans un plat. Nous allons leur demander de décrire ce qu'ils voient sur cette image, et faire une liste en deux colonnes: d'un côté, tout ce qui est observable et objectif et, de l'autre, ce qui relève du subjectif. Nous allons ensuite discuter avec eux des éléments qui sont en fait subjectifs, pour bien montrer qu'il s'agit plutôt

d'un jugement ou d'une interprétation. Nous allons aussi travailler avec les enfants en écoute active. Il est très important de savoir réellement s'écouter.

Toute l'équipe a été directement séduite par le projet et s'est investie; tous les enseignants ont été formés, surtout à la prévention. En outre, deux enseignantes et un agent d'éducation ont été formés à l'intervention. Ce sont des formations plus spécifiques.

L'équipe éducative en tant que telle, qui a reçu la formation de base, est particulièrement attentive à arrêter tous les actes préjudiciables. Quand les membres de l'équipe sont témoins d'une situation, dans la cour de récréation ou ailleurs dans l'école, ils vont demander aux enfants de décrire concrètement les faits et les faire réfléchir sur les conséquences que cela peut avoir pour l'autre.

À cette occasion, on rappelle à l'enfant les comportements attendus et les règles de l'école. Celles-ci sont affichées en permanence sur les fenêtres entourant la cour de récréation et sur une grande banderole en dessous du préau, de manière à les avoir à portée de main et à pouvoir s'y référer en cas de besoin. Nous signalons alors les faits à l'enseignant qui n'est peut-être pas en surveillance à ce moment-là. Dès que l'équipe d'intervention met en place un dispositif, nous y sommes attentifs et lui apportons notre soutien.

Notons que, pour signaler un fait au référent, pendant les périodes où les enseignants ne sont pas présents – comme pendant le temps de midi – et où d'autres personnes gèrent l'accueil extrascolaire, nous avons prévu un petit carnet de communication. Les personnes qui surveillent y notent alors les faits qui se sont



produits. Le but est de repérer les cas de harcèlement et ceux qui n'en sont pas. Si un fait devient récurrent, on peut parler de situation de harcèlement et nous devons dès lors faire appel à l'équipe d'intervention.

Celle-ci reçoit alors le signalement et évalue la situation. Je ne vous cache pas qu'il arrive souvent que des parents ou des enfants utilisent le mot «harcèlement», mais que, lorsqu'on parle avec eux, on se rend compte qu'il ne s'agit pas de cela. Puisque l'on entend ce terme tous les jours dans les médias, cela finit par percoler et il arrive qu'une petite dispute soit perçue à tort comme un fait de harcèlement. Il revient à l'équipe d'intervention de faire la part des choses. S'il s'agit bien d'un cas de harcèlement, elle mettra un dispositif en place. Dans le cas contraire, nous devons nous appuyer sur les règles de l'école et gérer la situation comme nous gérons les petites disputes quotidiennes. Si un dispositif est instauré, un suivi est alors assuré après une semaine, puis au bout d'un mois.

Il n'est pas toujours simple pour un enfant de signaler qu'il est victime de harcèlement. En plus de notre carnet de suivi qui nous permet de repérer les éventuels cas de harcèlement, nous avons installé une boîte aux lettres. Cette dernière permet aux enfants ou aux parents d'y déposer une lettre ou un dessin – pour les plus petits – avec leur nom afin d'exprimer un vécu difficile. L'équipe d'intervention relève alors la boîte aux lettres et intervient.

Pour régler la situation, il existe deux méthodes: l'une confrontante, l'autre non. La méthode non confrontante n'implique pas la présence du harceleur. Nous parlons avec la victime pour essayer de comprendre ce qui se passe et voir avec elle si elle peut s'appuyer sur la force de ses copains de classe, par exemple. Elle peut en choisir un, deux, trois ou quatre en qui elle a entièrement confiance et qui assumeront le rôle d'explorateur; c'est-à-dire qu'ils vont observer la situation et venir en aide à l'enfant chaque fois qu'il se trouve dans une situation difficile à vivre. L'équipe d'intervention organise des entretiens individuels avec les explorateurs pour leur expliquer la situation et voir s'ils acceptent de jouer ce rôle. Une rencontre se déroule ensuite avec tous ceux qui ont accepté d'être explorateurs pour décider ensemble ce à quoi il faut faire attention et ce qu'il faut observer. Par la suite, au cours d'un échange individuel de suivi, les explorateurs communiquent ce qu'ils ont observé et ce qu'ils ont fait. Enfin, une entrevue individuelle finale avec la victime permet de vérifier si la situation s'est améliorée, si le harcèlement a cessé ou non.

Dans le cas de la méthode confrontante, nous nous entretenons avec la victime et avec le harceleur. Généralement, quand ce dernier se trouve seul avec l'équipe d'intervention, il fond en larmes et avoue qu'il a effectivement commis les actes décrits par la victime. S'il y a plusieurs harceleurs, un entretien groupal peut être organisé. Ensuite, un groupe d'explorateurs est constitué et la démarche se poursuit jusqu'au suivi.

En fin de compte, dans notre école, la lutte contre le harcèlement est devenue une réalité, le but étant que cela ne se reproduise plus.

Mme Malvina Govaert. – Je suis heureuse d’avoir été conviée à ce colloque. Je suis la cheffe de chantier – même si je ne porte pas de casque – et, avec mes collègues, nous travaillons sur le fameux plan de lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement et l’amélioration du climat scolaire.

La question principale, qui revient régulièrement quand on travaille sur cette thématique, est de savoir si le cyberharcèlement est un phénomène à part, qui doit être traité spécifiquement, et quelle est la part de responsabilité du monde scolaire en la matière.

Je commencerai en exposant les quelques défis que cette thématique pose aux acteurs de l’éducation. Le premier défi auquel est confronté le monde scolaire résulte de l’absence de consensus sur la définition du cyberharcèlement. Il est donc difficile de bien savoir de quoi l’on parle. Il est important d’avoir un corpus de références commun pour pouvoir agir de concert. S’il existe un relatif consensus scientifique sur les caractéristiques du cyberharcèlement – l’intentionnalité de nuire, la répétition, l’asymétrie du pouvoir –, la relative nouveauté du phénomène du cyberharcèlement scolaire, apparu avec l’émergence et la diffusion des outils numériques à l’école qui ont notamment explosé avec la Covid- 19, complexifie son appréhension et sa compréhension.

Le premier défi est donc de savoir comment faire pour que le monde scolaire comprenne bien ce phénomène. Pour Catherine Blaya, les principes génériques du harcèlement se retrouvent dans le cyberharcèlement, mais le contexte virtuel, qui découle de l’usage des nouvelles technologies, implique des défis nouveaux: l’anonymat, la viralité, le phénomène plus genré également. Les témoignages que nous avons entendus montrent toute la délicatesse, la subtilité, l’engrenage, les conséquences parfois extrêmement rapides et les nouveaux défis auxquels nous devons faire face.

La deuxième difficulté rencontrée est celle-ci: à l’instar du harcèlement, le cyberharcèlement est un phénomène à hauteur d’enfant. Ne nous trompons pas. Les élèves savent ce qu’il se passe, mais c’est un monde imperméable aux adultes. Cette invisibilité est renforcée pour le cyberharcèlement, parce que les faits se déroulent en ligne, dans une sphère à la fois publique et privée à laquelle le monde de l’école n’a pas accès.



M. Plisnier a pointé, très justement, un autre élément: le sentiment d'incompétence des acteurs éducatifs eux-mêmes. Les études scientifiques montrent que les personnels scolaires se sentent incompétents pour prévenir, intervenir et arrêter le phénomène. Pour partie, cela s'explique aussi pour certains d'entre eux par un manque de connaissance technique des outils informatiques et de la communication dans le cyberspace. On a parlé de la rupture entre les générations; on peut également parler des questions de sphère et de compétences professionnelles.

Je note un troisième défi qui place les acteurs du monde scolaire dans une situation inconfortable: le périmètre même du cyberharcèlement, qui se déroule également hors des murs de l'école. Quelle légitimité ai-je à agir sur ce phénomène qui me dépasse et qui dépasse aussi ma sphère professionnelle? Cela fait-il partie de mon rôle ou de mes compétences professionnelles? En tant qu'autorités publiques – représentants politiques, ministères, responsables du Pacte pour un enseignement d'excellence –, nous répondons de manière très simple: le cyberharcèlement concerne les écoles au premier chef.

Si nous prenons appui sur les travaux scientifiques, il existe en effet un lien indéniable entre école et cyberharcèlement. Premièrement, il se déroule certes en dehors de l'école, mais souvent entre élèves qui s'y côtoient. Il est démontré que ces faits arrivent entre élèves d'une même classe, d'un même établissement ou au sein de groupes de pairs qui se connaissent.

On sait que le cyberharcèlement se prolonge ou se combine avec du harcèlement traditionnel. Mais il y a aussi un nouveau phénomène: le cyberharcèlement dans l'espace physique de la classe, avec l'usage des nouvelles technologies mises à disposition pour les apprentissages. Dans ce cas-là, les conséquences du cyberharcèlement ne s'arrêteront malheureusement pas aux portes de l'école. En outre, il aura des conséquences sur la scolarité. Nous avons donc là l'entière responsabilité. Le cyberharcèlement fait partie du climat scolaire. Il est établi. J'y reviendrai quand je parlerai du fameux plan d'amélioration du climat scolaire.

Tout cela pour vous dire que l'école est concernée au premier chef, mais qu'elle ne peut pas porter seule l'entière responsabilité du cyberharcèlement, lequel dépasse ses frontières. La responsabilité est bien collective, si nous envisageons la notion de responsabilité au sens étymologique du terme, soit le fait de «répondre de». En effet, en tant que «monde scolaire», nous devons répondre des situations de cyberharcèlement avec les familles et toutes les autres institutions concernées. Je renvoie aux deuxième et troisième lignes, dans l'intersectorialité, soit à toutes les autres institutions qui s'occupent et prennent soin des enfants, de leur bien-être et de leurs droits.

Je terminerai la première partie de mon intervention par deux messages. Tout d'abord, il est important d'ancrer le cyberharcèlement dans un engagement plus systémique quant au harcèlement et au climat scolaire. En outre, il faut agir par la coopération et la coéducation. Nous devons développer la coopération des politiques, des écoles, des équipes éducatives et des parents. Or, vous savez que la transversalité et le décloisonnement des cultures sont encore très lents à être mis en œuvre.

Ensuite, il convient d'être très modeste en matière de harcèlement et de cyberharcèlement. Nous pouvons donc faire un nouvel essai de politique publique, prendre notre part de responsabilité, mais notre intervention et le plan d'action que nous allons instaurer ne suffiront pas pour éradiquer le phénomène. Restons modestes, soutenons aussi les équipes qui, comme nous l'avons vu, s'engagent sur le terrain.

Il m'a été demandé de vous présenter tous les outils existants et à venir et je vais frustrer un certain nombre d'entre vous. Je ne serai pas exhaustive, car c'est impossible, et je citerai uniquement les outils de prévention, alors que les témoignages montrent aussi l'importance de travailler sur l'intervention. Toutefois, nous traitons dans ce deuxième point à l'ordre du jour de la prévention, et je vais donc me tenir à cet exercice.

Les outils existants, en matière de prévention du cyberharcèlement, sont très importants. Vous connaissez la plateforme e-classe, qui recense toute une série d'outils qui sont de plus en plus validés, consultés et utilisés par les équipes. Sur e-classe, il existe pas moins de 95 ressources sur le cyberharcèlement, organisées en cinq catégories, parce que la communauté éducative est confrontée au phénomène de manière différenciée.

Dans une première catégorie, il s'agit d'un phénomène rapporté ou d'un signalement de harcèlement ou de cyberharcèlement, et la personne est complètement démunie – ce qui est très régulièrement le cas sur le terrain. Un relais est nécessaire, parce que l'intervention ne peut pas être gérée en interne, faute d'outils. Quels sont les intervenants auxquels il est possible de faire appel? Il existe une porte d'entrée avec tous les intervenants qui peuvent agir. Nous avons parlé des centres PMS, de la promotion de la santé à l'école (PSE), des équipes mobiles qui interviennent dans les situations de crise, de la troisième ligne. J'ai aussi envie, dans l'intersectorialité, de vous parler des centres de planning familial, des services AMO dans l'aide à la jeunesse, de l'arsenal juridique et de la police, mais aussi de l'accueil extra-scolaire, puisque nous avons vu que les interstices des cours de récréation ou des couloirs dans l'enseignement secondaire sont des espaces où le harcèlement peut avoir lieu.

Parlons donc des portes d'entrée sur e-classe. Je ne détaillerai pas l'ensemble des portes d'entrée, mais il existe des guides informatifs et des ressources permettant aux enseignants de faire des animations en classe. Nous entrons là dans le pédagogique. Ensuite, il existe aussi des vidéos qui peuvent servir de support de cours. Nous avons donc une série de matériaux dont les acteurs de l'école peuvent s'emparer afin d'être mieux équipés et mieux outillés. J'avais envie de rendre hommage au Service général du numérique éducatif (SGNE) qui a notamment réalisé un petit livret sur le cyberharcèlement destiné à faire comprendre la problématique en une dizaine de pages.

Nous avons aussi parlé de l'importance du levier de la formation. La représentante de Yapaka a indiqué qu'une série de formations pouvaient être mises en ligne par l'intermédiaire de MOOC. En matière de formation, l'avis n° 3 du Pacte pour un

enseignement d'excellence nous engage à avancer et à développer ce pan de manière forte pour assurer une bonne préparation du personnel scolaire. Cela rejoint aussi les travaux scientifiques qui montrent que les jeunes ne parlent pas de leurs problèmes de cyberharcèlement par manque de confiance envers les équipes et leurs compétences pour agir et prendre le problème en charge. Par rapport à cela, nous devons améliorer les compétences du personnel éducatif. Nous proposons actuellement des formations très ciblées à l'Institut interréseaux de la formation professionnelle continue (IFPC) afin de mieux comprendre le harcèlement et le cyberharcèlement scolaire, de nouveau pour essayer de relever le défi. Nous allons notamment travailler sur la promotion de l'égalité des genres et avoir des portes d'entrée indirectes pour prévenir les facteurs de cyberharcèlement et de harcèlement. C'est le cas de toutes les formations liées à l'éducation aux médias.

J'en viens donc aux deux grands leviers de politique publique plus structurels. Jusqu'ici, je vous ai donné toute une série d'actions très éparées. Par rapport à cela, on constate que beaucoup de choses se passent: il y a beaucoup d'outils et de dispositifs, mais ils sont très dispersés, pas coordonnés entre eux et pas travaillés en profondeur. C'est pour cela que nous voulons travailler sur cette nouvelle politique de climat scolaire et sur des leviers plus structurels, dont l'éducation aux médias et au numérique. Pourquoi éduquer aux médias et au numérique? Comme le disait Catherine Blaya, la formation des élèves à l'utilisation des outils numériques et l'utilisation responsable (*coupure de son*) de lutte contre le cyberharcèlement et la cyberintimidation. Nous intégrons ces aspects en tant que compétences de base à acquérir par les élèves.

Pour prendre notre part, j'en viens concrètement au fameux essai de politique publique, sur lequel nous travaillons depuis trois ans et qui sera bientôt débattu dans cette enceinte. Je vous présenterai les nouvelles orientations, j'évoquerai le programme-cadre dans les écoles et je terminerai par dresser la liste des ressources et des outils pour lutter contre le cyberharcèlement.



S'agissant des orientations, nous ne partons pas de rien. La volonté est d'équiper les écoles, qui se sentent démunies, pour que, demain, elles se sentent beaucoup plus compétentes dans l'appréhension, la détection, la prévention et l'intervention de première ligne. Ces tâches peuvent être

menées dans l'enceinte de l'école. Il a été choisi d'aborder le harcèlement et le cyberharcèlement par le prisme du climat scolaire, et non plus sous l'angle de la violence, qui a montré des effets pervers, notamment quant aux conséquences sécuritaires.

Pour atteindre ces objectifs d'amélioration du climat scolaire, nous proposerons aux écoles un cadre structurant. Pour le moment, il s'agit d'appels à projets conjoncturels, ponctuels et d'actions éparées. Nous souhaitons proposer un cadre qui structure l'action. En outre, nous accompagnerons les écoles avec des outils et des supports adéquats dans l'organisation de leurs programmes-cadres internes. Enfin, ce programme doit être adapté à la réalité de l'école. Il n'est pas question que le pouvoir régalien impose un programme, car les études montrent qu'il n'existe pas de programme miracle. Au mieux, les programmes qui ont des effets, tels que le programme KiVa, diminuent la prévalence du harcèlement de 20 à 30 %. Nous comptons acquérir et généraliser ces outils. Cependant, il n'existe pas de solution toute faite. Il faut partir du terrain, des forces des acteurs, des écoles, mais il faut rentrer dans une logique programmatique. Nous ne mettrons pas vingt ans, mais, au terme de la programmation, toutes les écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles intégreront un programme relatif à l'amélioration du climat scolaire dans leur politique de fonctionnement ordinaire, dans leur projet d'établissement.

Par le biais de ce nouvel essai de politique publique, nous agissons sur trois niveaux. Nous agissons au niveau du système scolaire par la création d'un Observatoire du climat scolaire. Nous agissons au niveau zonal, car les écoles nous disent être seules, alors que d'autres prennent peut-être des initiatives qui les aideraient. Elles affirment avoir un temps et un espace de concertation, d'intervention et d'échange de pratiques. La nouvelle politique prévoit également d'intégrer ces aspects. Au niveau local, nous avons le programme-cadre des écoles. Il s'agit donc d'un cadre structurel commun, mais adaptable à chaque école.

Nous chercherons à impliquer l'ensemble de la communauté scolaire. De tels programmes ne fonctionnent pas et ne sont pas durables si l'ensemble de l'équipe n'est pas capable d'agir au bon moment. Pour que cela fonctionne, il faut que l'ensemble de l'équipe se dise que le moment est opportun pour saisir cette problématique en profondeur et agir. Nous tiendrons donc également compte de la temporalité et de la soutenabilité du programme pour chaque école.

Nous proposerons également à chaque école d'être accompagnée et soutenue par un professionnel. Nous travaillons avec des professionnels, tant pour l'intervention que pour la prévention. Ces professionnels ont les connaissances et le bagage nécessaires, alors que les écoles ne disposent pas de ressources internes suffisantes et ne peuvent pas tout faire. Nous allons donc permettre aux écoles d'être accompagnées pendant quatre ans par un professionnel agréé.

Le programme-cadre prévoit trois types d'actions: des actions minimales obligatoires, afin que toutes les écoles aient un cadre de référence commun; des actions complémentaires à choisir parmi les actions d'intervention, les actions sur le climat scolaire et les actions sur la justice scolaire; et, parce que nous n'avons

pas la science infuse et que nous ne voulons pas être dans une logique purement hiérarchique, des actions supplémentaires auxquelles nous n'aurions pas pensé et qui pourraient être un levier de prévention dans une école. Les écoles pourront évidemment intégrer de telles actions complémentaires dans leur programme.

Je terminerai en me focalisant sur les actions et outils du programme structurel consacrés spécifiquement au harcèlement et au cyberharcèlement. La deuxième mission de l'Observatoire du climat scolaire sera de mettre des outils et formations validés à la disposition des écoles. Il s'agira d'accompagner les écoles dans la transposition et l'implémentation des différents outils. Dans le sens inverse, il s'agira également pour les écoles démunies d'avoir un département permanent auquel s'adresser en cas de questionnement.

Nous organisons des actions de sensibilisation à travers des webinaires sur le harcèlement et le cyberharcèlement. Les équipes éducatives peuvent s'y inscrire jusqu'à la fin du mois de mai. Nous travaillons également sur les programmes KiVa, *Vienna Social Competence Training* (ViSC), ainsi que sur les programmes d'intervention.

Enfin, nous avons défini, en lien avec les travaux scientifiques, qu'une mesure serait obligatoire parmi les actions minimales à mettre en œuvre dans le programme-cadre de chaque école: la séance d'information qui cible le cyberharcèlement. Cette séance vise l'ensemble du personnel et, en coéducation, les parents et les élèves. Par ailleurs, nous nous sommes engagés à travailler sur la mise à disposition d'une solution applicative de signalement des faits de cyberharcèlement dans les écoles secondaires. Cette application est en développement.

Si le monde scolaire se sent incompetent et démuné face au défi que représente le cyberharcèlement, gardons à l'esprit que les technologies s'invitent aussi dans nos métiers et dans les modalités de mise en œuvre des politiques. Ainsi, notre défi est d'arriver à maîtriser les conséquences juridiques et éthiques du mélange entre les sphères publique et privée et de la gestion des données personnelles, mais aussi les faits potentiellement judiciariables et les enjeux technologiques visant à mettre à disposition des écoles une solution applicative. C'est pourquoi nous travaillons au quotidien pour prendre ce phénomène à bras-le-corps.



Échange de vues avec les intervenants

Une intervenante. – Je représente le journal *«Le Ligeur»*, qui suit de près la problématique du harcèlement depuis des années. Madame Govaert, vous semblez particulièrement bien connaître le sujet, ce qui est rassurant pour une responsable du pilotage du Pacte pour un enseignement d'excellence. Vous avez cité certains travaux académiques qui permettent d'évaluer l'efficacité des programmes, notamment ceux de Benoît Galand, qui a constaté une diminution du harcèlement de 20 % grâce aux actions de prévention. Toutefois, cela signifie aussi qu'il est impossible d'éradiquer ce phénomène. Or, les organismes de prévention sont très nombreux, mais en dehors du CRIH, très peu pratiquent également l'intervention.

Dès lors, sachant que la prévention ne sera jamais suffisante, quels mécanismes d'intervention comptez-vous instaurer dans le cadre de votre plan? Le harcèlement peut avoir des effets dramatiques, en particulier lorsqu'il s'agit de cyberharcèlement, qui échappe encore davantage à tout contrôle. Par conséquent, pour un enfant harcelé, le temps compte. Je crains donc que la prévention et la compréhension – qui sont déjà suffisamment développées – soient encore privilégiées au détriment de l'intervention.

Mme Malvina Govaert. – Je vous répondrai en deux parties. Nous nous appuyons avant tout sur les travaux scientifiques réalisés, ainsi que sur les consultations menées. Ainsi, dans une logique de continuité, le plan tient compte du fait que la prévention ne peut se faire sans intervention. Ensuite, pour établir une politique, nous développons un cadre global, tandis que les établissements scolaires mettent



en œuvre des programmes-cadres reprenant des actions de prévention et d'intervention spécifiques.

Cela étant, nous avons développé une cellule ainsi qu'une série d'outils d'intervention. Nous ne travaillons donc pas uniquement à la prévention. La procédure de signalement sur laquelle nous travaillons se veut interventionniste. À ce propos, rappelons que l'école n'est effectivement pas compétente pour traiter un dossier sur les plans judiciaire, policier ou psychologique. Si les rôles de l'école sont limités, elle a en revanche la capacité d'analyse pour transmettre un dossier spécifique au bon moment et solliciter l'intervention de l'acteur scolaire adéquat afin que cette dernière soit opérante.

En définitive, la politique à laquelle nous réfléchissons n'élude absolument pas la question de l'intervention. Cependant, les établissements scolaires n'ont qu'une marge de manœuvre limitée pour intervenir. C'est pourquoi il importe de fournir aux écoles les outils leur permettant de décider si elles sont en mesure d'intervenir ou si elles doivent transmettre le dossier à un moment précis.

M. David Plisnier. – Je vous rejoins totalement, Madame Govaert: la question du harcèlement est vraiment transversale dans notre société. La Belgique est une «lasagne institutionnelle» particulièrement complexe sur le plan politique. En bref, le harcèlement concerne aussi bien le secteur de l'enseignement que celui de la santé mentale. Or, puisque la santé relève du pouvoir fédéral, mais aussi des Régions, nous sommes en contact avec la ministre Morreale. Le harcèlement touche aussi à la problématique de l'égalité des chances et concerne donc Mme Schlitz au gouvernement fédéral. Ainsi, hier après-midi, une collègue a reçu une petite fille de neuf ans victime de harcèlement parce qu'elle est d'origine africaine. C'est du harcèlement raciste, on ne peut pas le dire autrement.

La problématique du harcèlement implique la santé à l'école puisque, quand un enfant est victime d'une agression dans les toilettes de l'école, cela concerne un autre ministère de ce même Parlement. Nous pourrions également parler d'enfance, de jeunesse, d'aide à la jeunesse, et c'est là toute la difficulté de cette problématique. Or, sur le plan politique, la tentation doit être forte de «refiler la patate chaude» au voisin. Si tout le monde agit de la sorte, on se retrouve à jouer au jeu de la bombe et celle-ci explosera dans les mains du dernier qui aura le dossier.

J'espère et je veux croire qu'il y a une volonté politique de travailler à ces différents niveaux de pouvoir. Si tout le monde met un petit sou dans la tirelire, à la fin nous aurons une cagnotte permettant de faire quelque chose!

TROISIÈME THÉMATIQUE :

Les règles et les sanctions contre le cyberharcèlement

M. Thierry Vanderhaege. – La parole est à M. Pascal Minotte, psychologue de formation, codirecteur et chercheur au Centre de référence en santé mentale (CRéSaM). Il présentera les principaux enseignements tirés de différentes recherches qu'il a menées, notamment basées sur des récits de vie de personnes harcelées et cyberharcelées. M. Minotte participe depuis une quinzaine d'années à différentes recherches sur les usages problématiques des espaces numériques et est également professeur invité à l'Institut des hautes études des communications sociales (IHECS) où il donne un cours de psychosociologie des usagers et des pratiques médiatiques. M. Minotte est l'auteur de plusieurs ouvrages, dont «*Cyberdépendance et autres croquemitaines*», «*Qui a peur du grand méchant Web?*» ou encore «*Coopérer autour des écrans*» aux éditions Yapaka.

M. Pascal Minotte. – Mon équipe et moi travaillons, depuis 2008, dans de nombreux contextes, sur la question des usages problématiques d'internet et des jeux vidéo, ce qui inclut le harcèlement et le cyberharcèlement. Nous proposons d'ailleurs une formation destinée aux professionnels et relative à ces questions. Elle s'étend sur six journées et aborde notamment la question du cyberharcèlement. N'hésitez pas à consulter notre site internet pour en savoir plus.



Je vous parlerai du harcèlement. Il y a parfois un certain intérêt à préciser qu'il s'agit de cyberharcèlement. Globalement, quand les jeunes en parlent, par exemple dans des récits de vie, ils font assez peu la distinction entre ce qui se passe en ligne et hors ligne. Il faut d'ailleurs souvent leur demander de quoi ils parlent, car, pour eux, cette distinction ne fait pas nécessairement sens.

Je sais que le présent colloque fait suite à un autre consacré aux violences sexistes. Je voudrais juste indiquer à quel point le cyberharcèlement, notamment sur internet, traduit un climat éminemment sexiste. Le témoignage de Mme Chiarolini en est le parfait exemple. Le sexisme est le terreau de ce genre de situations. Dans les cas de partage de contenu intime de manière non consentie, il s'agit très rarement de l'intimité d'un garçon! Je pense qu'une des priorités de cette problématique est de briser les stéréotypes sexistes qui sont véhiculés à tous les étages de la société, et tout particulièrement sur internet.

En 2015, nous avons interrogé environ mille adolescents sur les situations de souffrance psychologique qu'ils avaient connues dans l'année scolaire écoulée. Le harcèlement et le cyberharcèlement venaient en deuxième position. C'est le premier constat d'une question que, visiblement, les jeunes se posent aussi sur internet. En première position trônaient les difficultés familiales. Il faut donc se débarrasser de l'image caricaturale selon laquelle l'espace familial est protégé et serein, en opposition à la rue, à l'extérieur et à internet comme étant les espaces de tous les dangers. La problématique est bien plus complexe. Par ailleurs, internet constitue une ressource importante pour les personnes victimes de cyberharcèlement, pour les personnes qui militent contre les violences sexistes ou pour celles qui en sont victimes, etc.



Internet est aussi un outil. Pour les jeunes, c'est une ressource immense, qui les aide à tenir. Je pense aux personnes qui vivent des difficultés liées à leur orientation sexuelle, par exemple. Elles vont trouver du soutien sur internet quand leur cercle direct, familial ou amical, ne leur en propose aucun.

Dans le cadre de cette enquête, nous avons aussi demandé aux adolescents les ressources qu'ils avaient mobilisées pour trouver des remèdes aux souffrances psychologiques qu'ils ont éprouvées. C'était notre premier objectif. Le classement est différent en fonction du problème, mais des solutions assez universelles se dégagent presque à chaque fois, du moins en ce qui concerne le harcèlement. Les trois premières ressources sont: le meilleur ami ou la meilleure amie et le groupe amical direct; la maman; puis le papa. Statistiquement, les garçons vont un peu plus vers leur père quand ils en ont la possibilité.

Après ces trois types d'interlocuteurs viennent les professeurs, ce qui est un constat très positif et rassurant. Cela vient corroborer ce qui a été dit et ce qui est observé dans un certain nombre de recherches: l'importance d'impliquer – j'enfonce une porte ouverte – les premières lignes. Cela a été dit dans les interventions précédentes: s'inquiéter de la sécurité des enfants relève de la mission des enseignants. Il paraîtrait en effet impensable et étrange d'obliger nos enfants à passer toute la journée à l'école, cinq jours sur sept, et de se dire en même temps que l'école n'a pas la responsabilité d'assurer leur sécurité.

Concernant la première ligne, qui est en quelque sorte la porte d'entrée, un facteur important est ressorti des différentes études et enquêtes: l'idée que la proximité affective et la fréquentation quotidienne sont des éléments qui vont renforcer l'accessibilité pour les adolescents, plus qu'une spécialisation dans une fonction. Cela ne veut évidemment pas dire que développer un pôle d'expertise dans une école n'a pas de sens. Cela en a même beaucoup, car il est impossible pour chaque enseignant de se former à tout.

Présence et accessibilité sont des aspects essentiels. Les études scientifiques le montrent. Surveiller la cour de récréation paraît tout bête, mais les études montrent l'importance de la qualité de la présence et de l'accessibilité. J'insiste sur la combinaison des deux. Les enseignants peuvent surveiller la cour de récréation tout en discutant entre eux, en cercle. C'est bien normal d'ailleurs. Mes collègues et moi, lors de ces moments, nous discutons, nous avons envie d'être un peu entre nous.

Néanmoins, c'est un facteur déterminant, car cela donnera aux enfants le sentiment que les adultes se soucient de leur sécurité et de leur bien-être, ou non. C'est un sentiment éminemment subjectif, ce n'est pas un jugement de valeur. Mais c'est la perception, et donc le sentiment, que les enfants peuvent avoir. J'en reviens aux inégalités sexistes, car ce sont plutôt les garçons qui sont défavorisés, parce qu'ils auront beaucoup de mal à aller solliciter de l'aide auprès des professionnels. Plus ils ont le sentiment que les professionnels ne sont pas particulièrement concernés par leur sécurité et leur bien-être, plus ils auront des difficultés. Les études montrent un rapport qui va parfois jusqu'à un pour cinq.

Ces premiers éléments amènent d'autres questions, notamment celle du bien-être des équipes éducatives et des enseignants. Il m'est arrivé d'intervenir dans les écoles pour accompagner les équipes dans la mise en œuvre de processus. Je remarque alors des réticences, du genre: «Vous ne vous rendez pas compte!». Cette expression cache beaucoup de choses. En tant que psychologue, j'ai peut-être une oreille plus sélective ou attentive, mais souvent, nous avons l'impression que les équipes éducatives, surtout dans les écoles plus difficiles, se demandent : «Mais qui se préoccupe de nous?». Ces équipes veulent bien s'occuper de la souffrance de tous les élèves, mais elles sont elles-mêmes en souffrance.

Il faut donc agir sur ce plan aussi. Lorsque nous formons ou accompagnons les équipes éducatives ou tous les travailleurs de première ligne, nous recevons leur propre souffrance de plein fouet. Ils veulent bien s'occuper de la souffrance des autres, mais aimeraient qu'on s'occupe aussi de la leur. Il est donc important de tenir compte de la santé relationnelle des équipes, car il n'y a pas que la souffrance individuelle qui compte; les relations et la bonne entente entre collègues sont tout aussi importantes. Tout cela crée un système, tout est lié. Le travail en équipe est un élément déterminant pour tout ce qui sera mis sur pied dans l'école vis-à-vis de la prévention et du traitement du harcèlement. Dans le milieu psycho-médico-social, c'est un élément clé. Le cadre est créé et défendu en équipe.

Quand nous nous renseignons auprès des enseignants, nous constatons qu'ils se démènent seuls, en général. Telle est la réalité du terrain dans de nombreux endroits. Dans certains lieux, des programmes merveilleux sont mis en œuvre alors qu'ailleurs des enseignants, qui sont parfois eux-mêmes dans une situation inconfortable, doivent se débrouiller seuls. Cela a pour effet de développer de l'aveuglement et de la surdité: parfois, on ne voit pas que les enfants sont harcelés. Les récits de vie que j'ai récoltés racontent des situations parmi les plus compliquées, celles d'enfants et d'adolescents qui ont subi du harcèlement pendant plusieurs années. Ils disent que des enseignants savaient, qu'ils ont vu. Si ces enseignants ne sont pas dans la disponibilité psychique pour agir ou ne possèdent pas les outils adéquats, il est plus facile pour eux de ne pas voir. Je ne jette la pierre à personne: lorsque je sais qu'on va me poser une question à laquelle je ne sais pas répondre, moi aussi je regarde ailleurs, c'est normal. Heureusement, les projets et programmes en tiennent compte. On donne aux enseignants qui sont en première ligne et aux autres adultes qui peuplent l'école les moyens d'être un peu moins sourds à ces questions.

Les raisons pour lesquelles les enfants ont du mal à parler font partie des éléments que nous avons analysés dans l'enquête sur les récits de vie. Quand nous réfléchissons aux dispositifs à envisager, il est bon de s'intéresser aux raisons pour lesquelles les enfants ont du mal à se livrer. Dans les situations qui s'éternisent, les parents sont généralement tenus à l'écart pendant très longtemps et les adolescents en donnent assez facilement les raisons. Par contre, des adultes ont vu et ont su. Je ne peux pas croire que la plupart de ces phénomènes sont cachés: les jeunes les expliquent et les racontent. Cela renforce le mutisme de l'adolescent, pour diverses raisons: il se dit qu'il ne sera pas cru, que la situation est normale vu que l'adulte ne réagit pas, qu'il entend dire que ce sont des histoires d'adolescents, à gérer

entre jeunes. Heureusement, le fait de davantage parler de ces questions à l'heure actuelle change les mentalités. Mais nous revenons de très loin.

Pourquoi les victimes ont-elles du mal à en parler, principalement à leurs parents? Citons d'abord la peur des représailles ou le sentiment de honte, qui est commun aux victimes. Quelque chose que toutes les victimes mentionnent est la peur d'être jugés comme faibles par leurs pairs, mais aussi par leurs parents. S'ajoute aussi la peur de décevoir les parents, de ne pas correspondre à l'image qu'ils ont tendance à renvoyer de leur enfant: l'enfant qui n'a pas de problème, qui réussit et s'intègre bien. Cette peur de l'enfant de décevoir ses parents porte également sur les éléments qui relèvent de sa vie privée, de son intimité, ou qui peuvent être compromettants.

Les enfants peuvent aussi avoir peur que les adultes réagissent dans la précipitation et dans l'excès. Nous avons tous cette crainte de voir la situation exploser, même si, parfois, c'est bien pour que les choses changent. Le changement fait peur. Cette réaction est un grand classique en matière de victimisation et les professionnels qui travaillent dans le domaine des abus sexuels le savent très bien: il faut toujours agir en concertation avec la victime, il existe tout un savoir-faire qui est fondamental. Certains enfants, spectateurs dans les interventions qui seront menées, seront peut-être amenés à parler des difficultés qu'ils pourraient eux-mêmes vivre.

Parmi les autres craintes des enfants, plus légères, nous retrouvons la peur de se voir retirer leurs outils de connexion. Beaucoup d'adultes auront le réflexe de dire à un enfant qui subit du cyberharcèlement d'arrêter d'aller sur internet et ne plus utiliser son smartphone, ce qui réglerait le problème selon eux. Cependant, cela ne résout rien du tout: encore une fois, dans 95 % des cas, ce qui se passe sur internet et ce qui se passe à l'école, en présentiel, est différent. La crainte de ne pas être compris existe aussi. En effet, les auteurs de harcèlement peuvent être des élèves qui ont une bonne réputation à l'école, notamment auprès des enseignants.

Il existe de nombreuses possibilités d'action, de nombreux outils. Nous en avons déjà parlé. La grande question qui se pose est celle de l'évaluation et des effets réels des actions menées. Je vous fais grâce de certains détails et des difficultés que cela représente. Une fois instauré un processus d'évaluation qui réponde à un certain nombre de critères «scientifiques», si aucun indicateur ne bouge, une remise en question est forcément nécessaire. Le fait que les évaluations soient difficiles à concevoir et à réaliser n'est pas une excuse pour dire qu'elles ne servent à rien. Si rien ne bouge quand un dispositif d'évaluation qui tient la route a été instauré, c'est qu'il faut peut-être revoir la manière dont les choses se font.

En l'occurrence, plusieurs méthodes ont été abordées, notamment la méthode KiVa, et j'imagine que ce n'est pas pour rien que ces méthodes sont plébiscitées. Elles font partie des programmes qui ont été évalués à plusieurs reprises dans différents contextes et qui ont fait preuve d'efficacité. J'imagine qu'un certain nombre d'entre vous ont déjà lu «*Comment réagir face à une situation de harcèlement à l'école? Une synthèse de la littérature*» de Mme Morgane Senden et de M. Benoît Galand, deux chercheurs de l'UCLouvain qui travaillent sur le harcèlement en milieu scolaire. Ce texte plante un peu le décor. Il existe par ailleurs de nombreuses autres méta-

analyses, avec de la littérature scientifique en anglais. Ce n'est pas parce que vous ne maîtrisez pas les statistiques que cela ne vaut pas la peine de les examiner, car il est possible de passer le chapitre consacré à la méthodologie et de prendre connaissance de ce qu'en disent le résumé et les conclusions.

J'insiste encore sur un aspect qui a déjà été abordé par les intervenants précédents: le travail de prévention a une incidence réelle, mais limitée. J'ai entendu dire qu'elle est de 20 % à 30 %. À moins que nous ne lisions pas les mêmes textes, ces chiffres correspondent en fait aux évaluations les plus optimistes. En réalité, l'incidence des programmes les plus efficaces tourne plutôt autour des 15 %. Ne me faites pas dire ce que je n'ai pas dit: par efficacité, j'entends l'efficacité des mesures qui agissent spécifiquement sur le harcèlement. En effet, certaines mesures, comme le développement de relations harmonieuses à l'école, n'exercent pas d'incidence négative et génèrent incontestablement des bénéfices sur d'autres dimensions que la prévention du harcèlement.

Je donne un autre exemple, celui de la régulation de la cour de récréation et la délimitation d'un espace dévolu au football. Il n'a pas été démontré que cela permet de faire bouger l'indicateur lié au harcèlement. En revanche, un parent qui va chercher son enfant à la garderie en perçoit d'emblée les bénéfices. En effet, la régulation de la cour de récréation fait en sorte que les plus petits ne soient pas systématiquement bousculés par les plus grands qui courent après un ballon. L'intérêt, c'est que les plus jeunes ne se blessent pas et que tout le monde se sente à son aise dans la cour de récréation. Cela n'agit pas sur le harcèlement; cependant, une telle situation présente un réel intérêt. N'allons donc pas trop vite dans la lecture des chiffres.

Les programmes qui ont fait l'objet d'une évaluation agissent généralement à différents niveaux: le travail avec les élèves, avec les enseignants, avec les parents... Certaines interventions se sont montrées particulièrement efficaces. J'en ai noté quelques-unes, que l'on retrouve d'ailleurs dans les recherches de Benoît Galand. Un premier domaine est celui de la formation et de l'implication des parents. C'est un élément, me semble-t-il, assez déterminant comme la présence d'un surveillant dans la cour de récréation. Il faut être présent et ne pas vivre dans un monde utopique en s'imaginant que les enfants vont s'autoréguler. Il semble que les programmes les plus intenses, les plus longs et les plus ambitieux sont ceux qui réussissent le mieux, de même que toutes les interventions collectives de soutien semblent donner plus d'effets que les interventions individuelles ou punitives.

J'ai au départ été chargé du chapitre sur les règles et les sanctions. On m'avait donné cette responsabilité. Je ne sais pas pourquoi, car je n'ai aucune expertise à ce sujet et que je suis assez peu sanctionnant... La question des règles et des sanctions est compliquée. Un lieu de vie partagé demande évidemment des règles et des sanctions. Toutefois, est-il intéressant d'axer un programme sur cette dimension, soit unilatéralement, soit en complément d'autre chose? Il semblerait que les programmes axés sur la tolérance zéro n'ont aucunement prouvé leur efficacité. Il est important de le dire. Ils ne diminuent ni le harcèlement ni le cyberharcèlement. En revanche, ils ont des avantages, car ils permettent de fédérer un maximum de

personnes, notamment les adultes, autour d'un projet. Les règles et les sanctions mobilisent généralement les foules. En effet, le harcèlement vient titiller notre sentiment de justice à tous.

Par ailleurs, les règles ne sont pas seulement instaurées pour des motifs d'efficacité, mais aussi pour des raisons éthiques ou philosophiques. Par conséquent, aussi bien en termes d'efficacité préventive que de limitation des récidives, elles n'apportent pas grand-chose, notamment parce qu'elles suscitent une adhésion assez superficielle. L'idée est alors d'éviter la sanction plutôt que d'internaliser un certain nombre de références et de compétences psychosociales. Cela paraît assez logique. Par ailleurs, ce système présente un certain nombre de difficultés: en effet, encore une fois, il faut vraiment faire équipe pour instaurer un système de règles et de sanctions qui soit cohérent et juste. Il faut se mettre tous d'accord sur ce qui est sanctionné, et comment.

Nous avons tous plus ou moins fréquenté l'école il y a quelques années. Cela fait peut-être un peu plus longtemps pour certains. Nous savons bien que, dans une classe, avec un certain professeur, les choses vont se passer d'une façon et que, dans une autre classe, elles vont se passer autrement. Il est donc très compliqué de maintenir la cohérence. Les centres PMS qui accueillent des enfants plus difficiles, tels que ceux qui ont des troubles du comportement, ont l'habitude de travailler avec la notion de contenance qui est, à mon avis, une notion importante qui mériterait une journée entière de colloque – cela a d'ailleurs déjà été fait. C'est une piste réfléchie, dans le sens où elle n'englobe pas uniquement et spécifiquement la question de la sanction.

Certains adolescents, certains enfants et même certains adultes ont besoin que nous soyons un peu plus présents à côté d'eux pour les aider et les guider. Il faut être là: encore une fois, la présence est cruciale. La pertinence de la sanction est même remise en cause, parce que pour la plupart des gamins – et plus ils sont jeunes, plus c'est vrai – une sanction ne va rien changer à leur comportement. Ils vont peut-être arrêter sur le moment, mais ils vont reprendre trois minutes après. Dans les dynamiques liées au harcèlement, l'enjeu dépasse la capacité des individus à avoir peur d'une sanction qui, par ailleurs, ne sera probablement jamais à la hauteur du préjudice. Certains faits montrent que la sanction n'intervient pas de manière constructive. Ce n'est d'ailleurs pas le rôle de la justice de s'occuper de tout cela. C'est un autre enseignement que nous tirons des récits de vie.

Un élément est revenu chez les personnes ayant témoigné de situations de harcèlement: à chaque fois, un moment clé dans leur parcours est celui où le fait d'avoir été harcelé a été reconnu, où les mots justes ont été mis sur cette situation. Cela paraît étonnant, mais cette reconnaissance prend parfois plusieurs années. C'est assez classique dans le parcours des victimes en général. En matière de justice, ce qui fait du bien, c'est la question de la sanction. Cela fait partie du cadre de vie, des lieux de vie. Mais la reconnaissance de ce qui a été vécu est un moment déterminant pour la santé mentale dans le processus de réparation. Pour cette raison, je suis parfois assez sceptique face à certaines méthodes, surtout quand l'acte commis prend une certaine importance. Le problème du harcèlement, c'est



qu'il en existe une définition assez claire, mais que celle-ci inclut des faits de gravités extrêmement diverses.

Je vais maintenant aborder un autre point important, à savoir le travail de réparation et de médiation ainsi que le lien avec la justice. Il me semble qu'une criminologue aurait normalement dû être présente aujourd'hui. Il convient de distinguer deux pans: le travail qui consiste à essayer de faire en sorte que les auteurs prennent conscience du préjudice et le travail de réparation. Cela a énormément de sens. Encore une fois, dans le cadre du travail de réparation, il convient de savoir sur quoi il porte. Néanmoins, la littérature rappelle la prudence nécessaire tant pour le travail de réparation que pour le travail de médiation.

Il faut se demander si nous ne sommes pas en train de les confondre. Ne sommes-nous pas en train d'institutionnaliser et de remettre sur le tapis une situation de déséquilibre dans les rapports de force et donc une nouvelle situation de harcèlement? Le travail de réparation serait plutôt à réserver aux situations dans lesquelles nous avons l'impression que les auteurs reconnaissent les faits et leur importance. Il concerne plutôt des situations judiciairisées, pas de situations relativement mineures qui peuvent se passer à l'école.

Quant à la médiation, il s'agit en effet d'un chapitre conséquent. J'ai été témoin de faits hallucinants concernant le travail de médiation. J'ai été bouleversé par certaines situations portant sur le processus de médiation entamé entre des victimes de longue date et leur harceleur pour des faits extrêmement graves. Je suis donc allé consulter la littérature, car c'est mon réflexe. Mon mécanisme de

défense consiste à tout intellectualiser. J'ai trouvé des auteurs, avec des validations scientifiques d'un vécu très personnel et subjectif. La médiation sert à régler les conflits, et le harcèlement n'est pas un conflit.

J'ai observé que l'on reproduisait une situation dans laquelle les rapports de force ne sont pas particulièrement équilibrés. La littérature scientifique est plutôt négative sur les processus de médiation, ce qui m'amène à une réflexion sur l'intérêt d'un dialogue – parfois totalement inexistant – entre les équipes éducatives qui doivent traiter et accompagner les jeunes qui suivent des processus de réparation, et les juges de la jeunesse. Certains d'entre eux prennent parfois des décisions de médiation en laissant des équipes psychosociales accompagner ces situations. Ces acteurs doivent communiquer et échanger des pratiques. L'éducation se construit ensemble, et non chacun dans sa bulle.

Je terminerai par le développement des compétences des victimes. Cela fait partie du programme. Je suis pour le développement des compétences des enfants. Cela fait longtemps que je dis qu'il est fondamental de développer la confiance en soi des enfants. Cela étant, il faut que le message soit à chaque fois extrêmement clair, sans incompréhension sur les responsabilités. Il ne revient pas aux enfants d'assumer la responsabilité de leur autodéfense; nous n'allons pas apprendre le krav maga ou fournir un revolver à tout le monde. Il faut être clair dans le message que nous transmettons aux enfants. Pour un enfant qui est en surpoids, un régime lui sera proposé pour améliorer sa santé, mais le harcèlement qu'il subit ne sera pas pris en compte. Ce que je veux dire par là, c'est que les compétences psychosociales sont essentielles: perdre du poids peut être très important pour la santé de l'enfant, mais nous devons aussi armer ce dernier contre le harcèlement. Le message que nous lui envoyons doit être très clair.

Échange de vues avec les intervenants

M. Thierry Vanderhaege. – La parole est à Mme Chiarolini.

Mme Zara Chiarolini. – Monsieur Minotte, je voudrais intervenir sur la médiation judiciaire. Lors d'une audience au tribunal de la jeunesse, on m'a proposé une concertation groupée avec l'auteur principal des faits, alors que ma fille n'est plus là. Je n'ai pas compris pourquoi la justice m'ordonnait de participer à cette concertation groupée. Cette situation prouve qu'il existe encore un décalage entre ce que vivent les victimes et le monde judiciaire. J'ai trouvé qu'il était inapproprié, voire indécent de me proposer cette médiation. Cela montre le décalage entre la justice et le monde réel.

M. Thierry Vanderhaege. – Madame Chiarolini, votre réflexion me fait regretter d'autant plus l'absence d'une intervenante qui aurait dû représenter le monde judiciaire et qui aurait peut-être pu répondre à votre question. Un accident en a malheureusement décidé autrement. Monsieur Minotte, vous avez parlé de la médiation. Voulez-vous ajouter quelque chose au sujet de la situation vécue par Mme Chiarolini?

M. Pascal Minotte. – J’insiste sur l’importance du dialogue entre les équipes éducatives. Pour s’occuper de jeunes, que ces derniers aient commis des infractions ou non, il est nécessaire de développer une logique éducative qui implique une concertation, un retour sur expérience des équipes qui suivent ces enfants. En plus de suivre des situations particulières, les intervenants devront réfléchir au système instauré. Lors de certains suivis, j’ai parfois découvert, avec stupéfaction, des univers sans dialogue entre les différents opérateurs. De telles situations ne devraient pas exister.

M. Thierry Vanderhaege. – Les actes du colloque vous seront envoyés. Je remercie les orateurs et les oratrices, qui ont pris du temps pour préparer leur intervention, ainsi que tous les participants.



Éditeur responsable : Xavier Baeselen, secrétaire général

Rue de la Loi 6 - 1000 Bruxelles

www.pfwb.be

Juin 2023



Juin 2023