

Module 3

Accompagnement et prise en charge des victimes de cyberharcèlement

Chapitre 7

Elaboration de fiches protocole de prise en charge des victimes face au cyberharcèlement

Prise en charge de situations de cyberviolences et du cyberharcèlement

La prise en charge des situations de cyberviolences nécessite **l'implication de l'établissement** (direction et équipe ressources) et aussi **la famille** (parents et tuteurs)

La prise en charge doit être cadrée par un **protocole adapté au contexte.**

Élaboration d'un protocole type pour traiter le cyberharcèlement

- Un protocole type a pour objectif d'aider la direction de l'établissement ainsi que l'ensemble du personnel dans la prise en charge des cas de cyberharcèlement et des cyberviolences dans l'établissement.
- Il décrit **un processus décrivant les étapes du traitement des situations** de cyberharcèlement et des cyberviolences
- Le protocole **doit pouvoir être adapté à la spécificité** de chaque situation, au **contexte des établissements, aux ressources partenariales** et à **l'environnement numérique**.
- La direction de l'établissement **veille sur la mise en œuvre** du protocole, et le **respect du processus** de prise en charge.

Élaboration d'un protocole type pour traiter le cyberharcèlement

Révélation des faits

Les situations de cyberharcèlement ou cyberviolence peuvent être portées à la connaissance de l'établissement de trois façons:

1. L'enfant / jeune cyberharcélé se confie :

- **à un enfant** : l'adulte (personne ressource) informé dialogue avec l'enfant confident **valorise son courage** et sa solidarité en lui indiquant que la gestion de cette situation nécessite de partager cette information avec la direction ou la personne ressource de l'établissement.
- **à un membre de l'équipe ressource** : l'adulte **informe l'enfant victime** qu'il va partager cette information avec la direction ou la personne ressource de l'établissement, qui assurera la gestion de cette situation
- **à ses parents** : les parents sont écoutés et orientés vers la direction ou la personne ressource de l'établissement..

Élaboration d'un protocole type

Révélation des faits

2. **L'enfant ou le jeune (confident ou témoin)** ou un adulte (**personnel ou parent**) a connaissance d'une situation de cyberharcèlement dans l'établissement : Il est orienté vers le direction ou la personne ressource
3. **L'enfant victime lui-même, qui révèle le problème à un personne ou à l'administration;** l'adulte informé rassure la victime que son cas sera pris en charge et que le problème sera résolu, et qu'il **prendra part dans la résolution.**

Élaboration d'un protocole type

Processus:

1- Signalement pour suppression de contenu en ligne

1. Après avoir pris des captures d'écran, d'enregistrement des liens (URL) du contenu objet de cyberharcèlement
2. Signaler à la plateforme
3. Signaler à l'Espace Maroc Cyberconfiance :
www.cyberconfiance.ma

Élaboration d'un protocole type

Processus:

2- Recueillir la parole pour comprendre et agir

- Les entretiens relèvent de **règles très précises** : cette méthode d'entretien **sera la même pour la victime, le(s) témoin(s) et auteur(s) notamment, mais également les parents.**
- L'objectif de ces entretiens est de recueillir la parole des enfants / jeunes **afin de comprendre, pour agir au mieux.**
- La direction ou la personne ressource mène les entretiens, dans l'ordre.

Élaboration d'un protocole type

Processus:

Recueillir la parole pour comprendre et agir

- Sur des **fiches**, suivi **d'un compte rendu** les entretiens seront dans l'ordre :

1. Accueil de l'enfant victime :

L'enfant victime a besoin de soutien.

Selon le contexte, il est nécessaire :

- D'évaluer sa capacité à réagir devant la situation
- De s'informer de la fréquence des violences dont il a été victime
- De lui demander comment il se sent
- De la rassurer en proposant d'assurer sa sécurité si nécessaire
- De lui demander ce dont il a besoin et s'il a des souhaits concernant la prise en charge de sa situation
- De l'informer que sa situation sera désormais régulièrement suivie
- De lui proposer de prendre part à la résolution de la situation

Élaboration d'un protocole type

Processus:

Recueillir la parole pour comprendre et agir

2. Accueil du (des) témoin(s)

- Les témoins seront reçus séparément
- Il convient de mettre l'accent sur la dimension éducative de ces entretiens et de rassurer les enfants, qui peuvent être dans la même situation de cyberharcèlement auxquelles ils ont assisté.

Élaboration d'un protocole type

Processus:

Recueillir la parole pour comprendre et agir

3. Accueil de l'enfant auteur :

- L'enfant est informé qu'un de ses pairs s'est plaint de cyberharcèlement, **sans qu'aucune précision ne lui soit donnée**, afin qu'il puisse s'exprimer et donner sa version des faits.
- Selon le degré de reconnaissance des faits, il est indispensable de **rappeler les règles du vivre ensemble/les valeurs de l'établissement, la charte éthique d'usage responsable du numérique** et de demander de cesser cyberharceler.
- Il est important de rappeler également les conséquences du cyberharcèlement.

Élaboration d'un protocole type

Processus:

Recueillir la parole pour comprendre et agir

4. Rencontre avec les parents :

- **Les parents de l'enfant victime** sont entendus, **soutenus et assurés de la protection de leur enfant**. Ils sont **associés au traitement de la situation et informés de leurs droits**. Il leur est fortement déconseillé de tenter de régler eux-mêmes le problème. Le rôle protecteur de l'établissement leur est rappelé ainsi que la mobilisation de tous les acteurs pour assurer ce rôle.
- **Les parents de l'enfant ou des enfants auteur(s)** sont reçus et informés de la situation. Leur sont **rappelé les conséquences des actes commis, le type de mesures possibles concernant leur enfant** à la fois en termes de **punition** mais aussi en termes d'accompagnement éducatif. **Leur avis peut être demandé concernant les punitions proposées**

Processus: Signalement et suppression de contenu

Avec les victimes, on peut réagir en deux temps:

- Pour l'enfant victime, il est nécessaire d'accompagner l'enfant et sa famille dans les démarches liées **au signalement et à la suppression des fichiers et traces numériques portant atteinte à son intégrité et à sa dignité**, en renvoyant vers **Espace Maroc cyberconfiance**, le numéro 2511, notamment, mais également en évoquant **la possibilité de déposer plainte au autorités compétentes**.

Processus:

Mesures de protection à prendre - programme

- La réaction peut également inclure des mesures de sensibilisation et de formation auprès de **l'ensemble des enfants et des personnels** ; elles peuvent porter sur les bonnes pratiques de sécurité en ligne, les valeurs humaines, ainsi que sur les comportements qui permettent de bien vivre ensemble.
- Réunir constamment de l'équipe ressources, afin d'analyser et élaborer un plan d'action
- Mettre en place un programme de sensibilisation pour l'établissement.
- Ne pas régler seul aux situations du cyberharcèlement mais de privilégier le travail en équipe
- **Elaborer une charte éthique d'usage responsable du numérique à intégrer dans le règlement intérieur.**

En conclusion

- Il est important de faire savoir aux enfants et aux jeunes et à leurs parents que les **cyberviolences ne sont pas tolérées** et peuvent faire l'objet d'une procédure disciplinaire.
- **Il faut aussi associer une dimension éducative** permettant de l'amener à **changer de comportement**.
- Être auteur de cyberviolence peut traduire un mal-être : une orientation vers un accompagnement psychologique peut être bénéfique.
- Il est important de vérifier si l'auteur n'est pas victime aussi, puisque près de 50 % des auteurs ont le double statut



emc

فضاء مغرب الثقة السيبرانية
Espace Maroc Cyberconfiance
Morocco Cyberconfidence Space



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

www.cyberconfiance.ma

Merci