

Kelly, une adolescente de quatrième, est harcelée depuis des mois sur Internet et à l'école. Elle et sa famille tentent en vain de trouver des solutions. «Libération» l'a suivie pendant plusieurs semaines, de la rentrée des classes aux vacances de la Toussaint.

Atablée au milieu du salon, entourée de ses parents, Kelly se triture les mains sans discontinuer. Il est midi, et dans un peu plus d'une heure cette adolescente de 14 ans entrera en classe de 4^e dans un collège de Béthune (Pas-de-Calais). Un moment où, pour beaucoup d'enfants, le stress de la reprise se mêle à l'excitation de découvrir de nouveaux camarades de classe. Pour la jeune fille, rien de tout ça. C'est la peur qui domine : *«Je n'en ai pas dormi de la nuit»*, lâche-t-elle.

En classe de 6^e, la collégienne a été victime des insultes et moqueries quotidiennes de certains de ses petits compagnons sur les réseaux sociaux, au point de la plonger, il y a maintenant plus d'un an, dans une longue dépression, et de provoquer son hospitalisation. *«J'ai souvent pensé à mettre fin à mes jours à ce moment-là. J'ai parfois essayé... Enfin, en me scarifiant la peau, ce genre de choses.»* Depuis, chaque semaine de vacances est une respiration, chaque reprise une angoisse, jusqu'à ce jour de rentrée.

Son harcèlement a commencé de manière anodine, un soir après les cours, sur Facebook. De son aveu sans vraiment savoir pourquoi. Elle «aime» la photo d'une de ses «amies» sans la commenter. Mais cette dernière s'en prend à elle dans les commentaires : *«Je ne t'ai jamais aimée, toi.»* S'ensuivent dans la soirée des discussions publiques et privées, à deux puis à plusieurs, dans lesquelles elle subit insultes et menaces en tout genre : *«Sale pute»*, *«On va te casser les dents»*, *«Si tu viens à l'école demain, tu vas mourir»*, *«Sale Arabe, retourne dans ton pays»*. *«Je ne comprends pas, on n'est même pas maghrébins»*, interroge aujourd'hui sa mère. Les remarques continuent le lendemain, puis le surlendemain, jusqu'à s'éterniser des semaines durant sur son téléphone portable et son compte Facebook personnel.

Dans un premier temps, **paralysée par la culpabilité**, elle n'en parle pas à ses parents : *«J'avais l'impression que c'était de ma faute, que j'avais fait quelque chose pour mériter ça.»* Elle ne supprime pas non plus ses «amis» menaçants de Facebook, *«je ne voyais pas pourquoi, et puis de toute façon quand je l'ai fait plus tard, la fille qui me harcelait envoyait d'autres personnes m'insulter à sa place»*.

Lucie, 18 ans, fraîchement bachelière, a vécu une histoire semblable sur certains points. Si elle s'en est sortie aujourd'hui, elle raconte encore d'une voix

tremblante : *«Tu ne te rends pas compte, au départ, que tu es en train de te faire harceler. Les insultes, ça détruit la confiance en soi, parce que ça ne s'arrête jamais. C'est du lever au coucher, et ça installe une pression psychologique. J'étais certaine d'avoir fait quelque chose de mal, alors qu'aujourd'hui, avec du recul, je sais très bien que non.»* Pour elle, le déclic a été de prendre conscience de la gravité de ce qui se jouait, de poser le mot *«harcèlement»* sur ses symptômes.

«Quelle autre solution possédait-elle ?»

L'Éducation nationale le définit comme *«un acte agressif intentionnel perpétré par un individu ou un groupe d'individus au moyen de formes de communication électroniques, de façon répétée, à l'encontre d'une victime qui ne peut facilement se défendre seule»*. Pour le ministère, 40% des élèves scolarisés en 2013 ont déclaré avoir été victimes au moins une fois d'une agression en ligne.

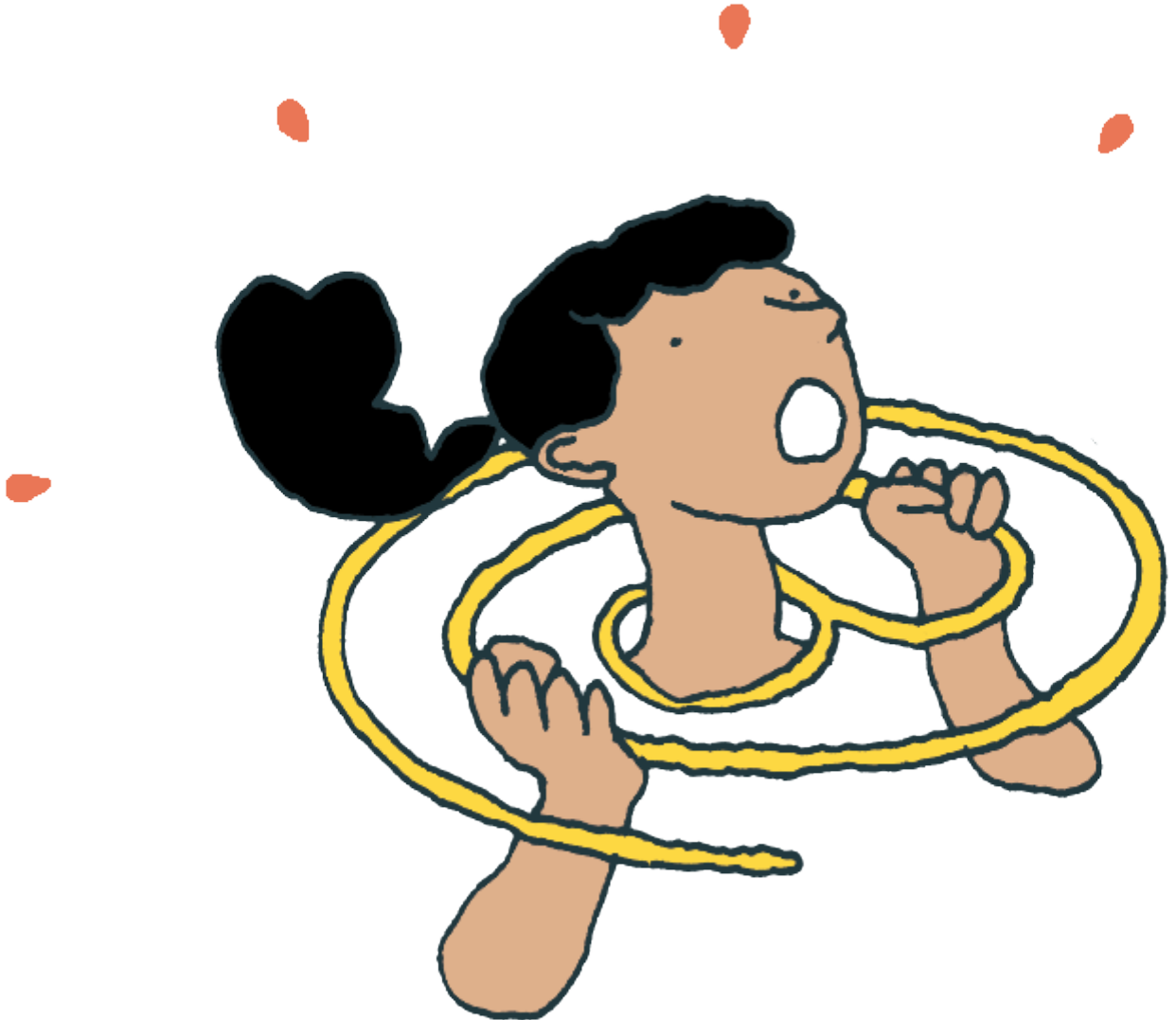
Kelly, elle, a mis du temps avant d'en parler à ses parents. Faute de pouvoir résoudre le problème toute seule, elle s'est d'abord repliée sur elle-même : ses nuits se sont écourtées, le goût pour l'école a disparu, puis sont venus les malaises et les crises d'épilepsie, *«liées au harcèlement»*, selon sa mère. Un jour, elle est prise à partie dans les toilettes de son collège et subit les coups de plusieurs de ses camarades. Après l'hospitalisation pour faire constater ses blessures, elle se confie enfin à ses parents. *«Quelle autre solution possédait-elle ?»* s'interrogent ses parents.

LES PARENTS EN RECHERCHE DE SOLUTION

Généralement, le réflexe des adultes est de prévenir l'école pour protéger leurs enfants. C'est ce qu'ont fait les parents de Kelly en prenant rendez-vous avec la conseillère principale d'éducation (CPE) du collège de leur fille. Selon eux, elle n'a pas apporté de solution satisfaisante, si ce n'est de confronter harceleurs et harcelée.

En l'absence de réelle réaction de l'établissement, les parents de Kelly se sont rapidement sentis abandonnés face à une situation qu'ils ne vivent qu'à distance : ils sont absents du collège et n'ont aucune prise sur les moyens de communication utilisés par les harceleurs. Impuissants, ils n'ont donc pu que constater la dépression de leur fille. *«Quand on lui a prescrit de l'Atarax 25 mg, j'en ai demandé pour moi aussi»*, explique sa mère, la boîte de

médicaments posée sur la table du salon à l'appui. Elle poursuit : *«On se sent désarmés et inquiets, je n'en dormais plus. On touche à mon enfant, quand même. Et puis elle ne nous disait pas tout, elle nous cachait des choses, continuait à leur répondre. Alors je suis intervenue, j'ai bloqué tous les numéros de son téléphone et j'ai supprimé son compte Facebook.»*



Problème : le harcèlement continue dans l'enceinte de l'établissement. Lorsque Kelly leur explique être frappée au sein du collège, ses parents l'accompagnent au commissariat pour porter plainte, jugeant que c'est ce qu'il y a de mieux à faire. Plainte qui aboutit à une procédure judiciaire... qui n'aboutit à rien, ou presque. *«Nous n'avons jamais reçu le compte-rendu du jugement, nous l'attendons toujours. Mais il semblerait que la jeune fille qui harcelait Kelly ait été obligée à être suivie.»* Pour la famille, cette procédure a un peu calmé les choses, mais a aussi réduit Kelly au statut de «cafteuse».

La famille adresse alors un courrier à l'académie de Lille pour la faire changer d'établissement, mais essuie un refus. Dans la lettre reçue par la famille, à laquelle *Libération* a eu accès, la personne en charge de leur dossier explique : *«D'après les éléments en ma possession, il s'avère que les faits exposés ne relèvent pas d'une situation de harcèlement. De plus, un changement d'établissement en cours d'année serait préjudiciable à Kelly.»* Nous avons cherché à joindre l'auteure du courrier, qui n'a pas donné suite. La mère de Kelly ne comprend pas cette décision : *«On a fourni des lettres de médecins, des captures des conversations, des lettres de soutiens de personnalités politiques de la région, et on nous répond qu'on ne peut pas qualifier ce que vit Kelly ? Alors je me demande ce qu'il leur faut pour qualifier ce dont elle est victime ? Une jambe cassée ? Un mort ?»*. Aujourd'hui, les parents ont le sentiment d'avoir épuisé tous les recours et que personne ne prend au sérieux le mal-être de Kelly. Ils vivent avec la crainte que son harcèlement ne s'intensifie à nouveau, et indiquent désormais *«rester vigilants et à l'écoute de leur fille»*. André Canel, délégué ministériel auprès de Najat Vallaud-Belkacem estime qu'une autre solution aurait été possible : *«Il aurait fallu contacter le référent harcèlement de l'académie. Il y en a un dans chaque académie voire département, 250 en France. Ce sont des personnes qui sont en capacité d'analyser la situation et de poser un diagnostic. Si le diagnostic n'est pas bien posé initialement, il y aura des problèmes pour trouver des solutions.»*

«On se sent désarmés et inquiets, je n'en dormais plus.»

Certains parents, en revanche, ne voient presque rien venir. C'est le cas de Nora Fraisse. En 2013, à la pause de la mi-journée, elle retrouve sa fille Marion pendue au porte-manteau de sa chambre d'ado. Ce n'est qu'en ouvrant son ordinateur qu'elle comprend ce qui a motivé son geste. Elle y découvre un tas d'insultes *«qu'elle ne veut même pas citer à voix haute»*. Les enfants, par peur des représailles ou par honte, n'osent pas avouer leur situation à leurs parents, parfois jusqu'à la rupture : *«C'est une question que je me suis posée longtemps : "Pourquoi Marion ne m'en a-t-elle pas parlé ?" En fait, je pense qu'elle avait honte, comme de nombreuses personnes victimes de maltraitance. Lorsqu'on est en position de victime, on n'en parle pas toujours, c'est la même question avec les femmes battues, par exemple, on se demande souvent : "Pourquoi ne portent-elles pas plainte ?" Mais ce genre de questions ne devraient pas se poser.»* Depuis l'écriture de son livre, *Marion, 13 ans pour toujours* (Calmann-Lévy), la mère de famille en a fait son combat pour sensibiliser les jeunes adolescents en classe et libérer la parole. Elle reçoit sur sa page Facebook, [Association Marion La main tendue](#), des centaines de

messages par mois. *«Certains m'écrivent depuis l'hôpital psychiatrique, d'autres sont au fond du trou et cherchent seulement une oreille attentive.»* Parce qu'il n'est pas toujours aisé de se confier à ses père et mère – qui représentent parfois seulement l'autorité et peuvent être très éloignés des enjeux liés aux réseaux sociaux –, elle joue les parents de substitution.

LE DÉNI DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

Les établissements concernés ont du mal à prendre le problème en considération. Parfois déjà bien occupés à tenter de faire régner l'ordre dans leur enceinte, ils ont laissé la violence entre élèves se banaliser. Lorsqu'ils ont contacté la CPE du collègue de Kelly, ses parents se sont vu répondre : *«Ce sont des problèmes d'enfants, ça va se calmer.»* Lorsque Lucie a prévenu les siens, eux aussi ont encaissé cette remarque faussement rassurante et rapidement éludée par la direction de l'établissement. Nora Fraisse le regrette vivement : *«Dans l'expression "problèmes d'enfants", il y a "problème", non ?»* Les inquiétudes de Marion avaient aussi été balayées d'un revers de main par le principal de son collègue : *«Allez, ça va se tasser»*, lui avait-il dit. Même après son décès, il n'a pas souhaité revenir sur cette histoire, ni donner d'explication, considérant, selon *l'Obs*, qu'il fallait *«passer à autre chose»*.

«Ce sont des problèmes d'enfants, ça va se calmer»

Contactée par *Libération*, la principale du collège où est scolarisée Kelly considère, elle, que c'est de l'histoire ancienne. Elle n'était pas en poste au moment des faits. Sur la défensive, elle s'explique : *«Là, franchement, je ne sais pas quoi vous dire. Je pense qu'il faut revoir un peu la définition du mot "harcèlement"... Je ne sais pas si on peut vraiment parler de harcèlement dans ce cas-là. J'ai été mise au courant des incidents qui ont eu lieu avec Kelly, qui ont été réglés, mais là, je ne peux rien vous dire. Il faut nous laisser le temps de traiter le problème, si problème il y a.»* Avant de conclure : *«Les enfants peuvent être embêtés par d'autres, ça arrive.»* Nora Fraisse fulmine : *«Il faut prendre en considération la souffrance de l'enfant ! C'est une vraie erreur de vouloir minimiser le problème. Mais malheureusement c'est fréquent.»*

Dans les cas de harcèlement, les victimes reprochent aussi à l'établissement d'avoir une vision à court terme, alors que le traumatisme, lui, s'installe sur le long terme. Sandra, harcelée à 14 ans, en a aujourd'hui 20 : *«J'ai développé une phobie scolaire et une véritable psychose sociale, en particulier avec les gens de mon âge. J'ai fait un séjour en hôpital psychiatrique à 15 ans, mais ça ne m'a rien apporté. J'ai eu des "crises" jusqu'au bac.»*

Dans le cas précis du cyberharcèlement, les parents de Kelly constatent aussi l'incapacité à agir de la part du collègue, qui considère que si les faits ont lieu en dehors de l'établissement – sur les réseaux sociaux, donc –, cela dépasse leur champ de compétence. Facebook fait, dans ces cas-là, office de zone grise. Les menaces ont cours sur le réseau, dans le prolongement de l'école, donc ni Facebook ni le collègue ne sont pénalement responsables. C'est là le paradoxe de la situation : le numérique ne laisse pas de répit au harcelé parce qu'il intervient sans limite de temps, mais ne crée pas la matérialité qui pourrait faire office de preuves jugées crédibles (à l'opposé des captures d'écran, jugées aisément falsifiables, par exemple).

Nora Fraisse tempère : *«En réalité, le problème, au sein des établissements, c'est que les professeurs n'ont pas de vraie formation sur le sujet. Ils sont tout juste sensibilisés. Mais combien sont en mesure de prendre véritablement conscience de l'ampleur du phénomène ? Lorsque j'interviens dans des classes, certaines langues se délient et des élèves avouent être harcelés sur Internet. Les professeurs viennent me voir ensuite pour me remercier, ils n'en savaient rien.»*

UN PLAN DE LUTTE, DES SOLUTIONS À LONG TERME

Une absence de solutions face au harcèlement, qui pourrait aussi être liée à l'absence relative de considération de l'Education nationale jusqu'à présent. Najat Vallaud-Belkacem le concédait en février, son ministère s'était avant elle peu *«penché sur le problème»*. La ministre, en revanche, en a profité pour annoncer vouloir prendre celui-ci à bras-le-corps : un grand plan de lutte est déjà dans les cartons. Pour elle, il faut que la parole se libère tant chez les acteurs que chez les observateurs.

«Certains jeunes ont seulement besoin d'être écoutés.»

Pour ce faire, Najat Vallaud-Belkacem [a annoncé](#) l'organisation d'une journée nationale de lutte contre le harcèlement les premiers jeudi de chaque début de mois de novembre, mais aussi la mise en place d'un numéro court d'écoute pour les jeunes harcelés, le 3020 (seul le 0808 807 010 existe pour l'instant). Si le plan de lutte n'offre pas de solutions à court terme pour les jeunes déjà victimes et s'inscrit davantage dans la prévention, Nora Fraisse s'estime en revanche satisfaite de la prise d'initiative gouvernementale : *«Quand des jeunes m'écrivent depuis l'hôpital psychiatrique parce qu'ils sont harcelés,*

c'est touchant mais aussi extrêmement douloureux. Ça veut dire quand même qu'une citoyenne porte plus ces jeunes que les institutions. Quant au numéro court, c'est une bonne chose de pouvoir appeler facilement et n'importe quand. Certains jeunes ont seulement besoin d'être écoutés.» Pour

la mère d'une autre jeune fille harcelée, qui témoigne anonymement à *Libération* : *«D'accord, il y a un numéro court pour les jeunes qui souffrent et veulent parler. Mais c'est plutôt pour ceux qui n'osent pas en parler à leurs parents. Moi, ma fille m'en parle, et je n'ai toujours pas trouvé de solution concrète. Ce n'est pas en appelant un numéro vert que je vais en trouver.»* André Canel, délégué auprès de la ministre de l'Education Nationale explique : *«Le numéro vert peut aussi servir de relais. Il va procéder à une écoute dans un premier temps, puis va mettre en relation la famille avec le référent harcèlement de leur région ou de leur département.»*

[Dans une interview](#), le 10 février, Najat Vallaud-Belkacem a aussi estimé qu'il revenait aux enfants de *«rompre le silence»*. Les parents de Kelly sceptiques quant à cette proposition, et souhaitent revenir sur la possibilité un temps suggérée par le gouvernement de mettre en place des confrontations : *«L'école a sa part de responsabilité, ils ne nous prennent pas au sérieux. Tout ce qu'ils ont proposé, c'est une confrontation entre le harceleurs et le harcelé. Ça n'a rien apporté, bien au contraire.»* Nora Fraisse acquiesce : *«Ce n'est pas une bonne idée, il faut mettre la victime en confiance. Il faut plutôt recevoir les cyberharceleurs, en essayant de leur faire comprendre que l'on sait : "On m'a dit que tu harcelais untel, c'est vrai ?" J'ai vu plusieurs fois des cas où les établissements ont réuni la victime, les harceleurs et les parents. Les gamins ont fait semblant de pleurer, et ça n'a pas cessé. Il faut rendre le harceleur acteur.»* Le plan de lutte a abandonné cette suggestion pour instaurer un système d'élèves ambassadeurs pour libérer la parole des harcelés et détecter les comportements suspects.

Des réponses de la ministre de l'Education jugées encourageantes par les protagonistes, donc, mais dont les effets ne seront visibles que sur le long terme. André Canel demande de laisser du temps aux mesures de faire effet : *«La France a pris conscience du phénomène tardivement par rapport aux anglos-saxons par exemple. Nous prenions d'abord en compte les violences qui pouvaient impacter l'équilibre d'un établissement. Or dans le cas du harcèlement, ce sont des micro-violences qui prises isolément ne sont pas des faits.»* Il poursuit : *«La première enquête de victimation sur le sujet a eu lieu en 2009. Nous travaillons réellement sur la harcèlement depuis novembre 2012. A l'échelle d'un ministère, c'est très peu, nous n'en sommes*

qu'aux balbutiements. Mais déjà, la question du harcèlement est désormais considérée comme un fait social et non plus comme un phénomène.»

LA MUTATION DU HARCÈLEMENT SCOLAIRE

Ce qui interroge dans les cas de cyberharcèlement, c'est le comportement des bourreaux. Comment un jeune peut-il se montrer si violent avec un camarade ? Pour Catherine Blaya, la responsabilité ne revient pas à Internet, qui n'est que le vecteur d'une mutation du phénomène de harcèlement : *«Les processus sont les mêmes que dans le harcèlement en dehors d'Internet, mais avec le cyberharcèlement, on constate davantage de dissémination, une plus grande rapidité, et ce que j'appelle "l'effet cockpit" : l'agresseur ne voit pas directement ce qu'il fait sur la victime parce qu'il en est éloigné physiquement.»*

«Les processus sont les mêmes que dans le harcèlement en dehors d'Internet»

Une autre explication découle aussi de l'absence de limites qu'offre le média utilisé. Nora Fraisse analyse : *«Il y a un caractère jouissif à faire ça. Tu peux mordre, taper, et il ne se passe rien, parce que c'est sur Internet. C'est aussi un phénomène de société. Quand je vois ce qui est véhiculé par les médias, quel message on diffuse, par exemple dans des émissions de D8, où l'animateur préféré des jeunes prend à partie tout au long du programme un de ses chroniqueurs, je comprends un peu qu'ils aient envie de reproduire ça.»*

Shaheen Shariff, auteure de l'essai *Sextos et cyberharcèlement*, publié aux éditions de l'université Cambridge, s'y interroge aussi sur l'origine de la violence sur Internet. Elle le perçoit davantage comme un prolongement de réflexes sociétaux déjà établis : *«Il est compliqué de catégoriser les acteurs du monde numérique, où les normes de la communication sociale ont glissé vers l'acceptation du sexisme, de la misogynie, de l'homophobie, et où les cultures populaires, plus particulièrement le marketing et les télé-réalités, ont placé l'apparence physique et les normes sociales sur un piédestal. Peut-être n'est-ce simplement qu'une extension virtuelle du monde antisocial que les adultes ont créé ?»*

De son côté, Facebook garantit dans ses conditions d'utilisation la suppression de *«tout discours incitant à la haine, ce qui comprend tout contenu qui*

attaque directement des personnes en raison de leur race, leur ethnie, leur origine nationale, leur religion, leur orientation sexuelle, leur sexe ou leur identité sexuelle, leur infirmité, ou leur état de santé». Ils poursuivent : «Les organisations et personnes incitant à la haine de ces groupes protégés [comprendre appartenant aux catégories susvisées, ndlr] n'ont pas le droit de présence sur Facebook.» Voilà pour la théorie. En pratique, les harceleurs demeurent sur le réseau du fait de la difficulté pour ce dernier de distinguer les commentaires humoristiques de ceux qui relèvent du harcèlement. C'est un jugement subjectif qu'aucun algorithme ne peut réaliser. Toujours dans les conditions d'utilisation : «Les utilisateurs partagent parfois du contenu contenant les propos haineux d'une autre personne à des fins de sensibilisation ou d'information. Dans ce cas, nous attendons d'eux qu'ils indiquent clairement leur intention, afin de nous aider à mieux comprendre pourquoi ils partagent le contenu en question. Nous autorisons les commentaires humoristiques, satiriques ou sociaux sur ces sujets.»

«A des moments j'ai vraiment envie de tout plaquer et de partir.»

Trois semaines après la rentrée, la mère de Kelly nous a rappelé. Ce qu'elle craignait est en train de se produire : sa fille est de nouveau harcelée, et sa cadette, qui est scolarisée dans le même collège, également. Cette fois, il n'est plus question d'Internet, les menaces se font de vive voix. Les deux sœurs rentrent régulièrement en larmes : *«Ça a lieu dans la cours de récréation, dans le self, en salle de permanence, dans le bus. Ce n'est pas la personne qui avait harcelé Kelly auparavant mais d'autres qui ont pris le relais»*. D'après la mère, ce sont les mêmes personnes qui s'en prennent à ses filles. Elle leur a conseillé d'enregistrer les conversations orales avec leur téléphone pour avoir des preuves matérielles et de ne jamais répondre aux appels. La principale du collège dit ne pas avoir connaissance de la situation.

La mère de Kelly confie : *«Je ne sais plus ce que je dois faire... Ma troisième va arriver au collège l'année prochaine, j'ai peur que ça ne s'arrête jamais. Ça déteint sur tout ; mon couple ne s'en porte pas très bien du coup. Des rumeurs ont été lancées au sein de l'établissement, prétendant que mon mari frappait mes filles. A des moments j'ai vraiment envie de tout plaquer et de partir.»* Avant d'envisager de nouvelles solutions : *«Je vais de nouveau tenter de les changer d'école, elles m'en ont fait la demande. On m'a aussi conseillé d'écrire à la ministre, peut-être que ça pourra changer quelque chose.»*

Vous avez été harcelé et vous en êtes sorti ? Partagez votre témoignage sur Twitter grâce au hashtag [#JenParle](#) ou par courriel à temoignages@libe.fr.

Texte : Gurvan Kristanadjaja

Illustrations : [Matthieu Méron](#)

Production : [Libé SixPlus](#)