

EUROPEAN TRADE UNION COMMITTEE FOR EDUCATION  
COMITE SYNDICAL EUROPEEN DE L'EDUCATION



# Guide pratique sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement dans l'éducation



*Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne (ligne budgétaire «Actions d'information et de formation en faveur des organisations de travailleurs»)*



Also available in English:

*«Practical Guidelines for Anti-Cyber Harassment Measures in Education»*

***La reproduction partielle ou totale de cette publication est permise sans autorisation. Cependant, le nom du CSEE doit être mentionné et une copie de l'ouvrage ou du document doit être envoyée au secrétariat du CSEE***

Publié par le Comité syndical européen de l'éducation – Bruxelles, 2010

## Avant-propos

La santé et la sécurité des enseignants ont toujours été une préoccupation et une priorité majeures du CSEE. Au travers de différents projets, le CSEE a œuvré pour assurer un environnement de travail stable et sûr pour les enseignants et le personnel de l'éducation. Un projet précédent du CSEE sur la violence en milieu scolaire avait abouti à un Plan d'action sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école, parce que nous jugions important de présenter des mesures concrètes sur la manière de faire face à ce phénomène.

Pourtant, de nouveaux risques pour la santé et la sécurité des enseignants, comme le cyber-harcèlement, se développent aujourd'hui en Europe à une vitesse vertigineuse et représentent un problème en plein essor. Le CSEE a donc mené un projet de suivi sur la violence à l'école, dont l'accent était placé sur le cyber-harcèlement. Le cyber-harcèlement peut être défini comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour adopter délibérément, de manière répétitive et agressive un comportement à l'égard d'un individu ou d'un groupe avec l'intention de provoquer un dommage à autrui. En outre, le cyber-harcèlement doit être considéré comme un risque psychosocial sur le lieu de travail des enseignants, dans la mesure où il est susceptible d'affecter profondément la personnalité, la dignité et l'intégrité de la victime.

Le CSEE veut être aux avant-postes afin d'aider ses organisations membres à faire face à ce phénomène à l'échelon national et de contribuer à l'élaboration de stratégies syndicales et de mesures de lutte contre le cyber-harcèlement. C'est pourquoi nous considérons qu'il est essentiel d'inclure le cyber-harcèlement dans le Plan d'action du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école, car les mesures d'une prévention réussie naissent de l'action et non de la réaction. Par ailleurs, le CSEE souhaite fournir à ses organisations membres des directives pratiques et concrètes sur la manière de mettre en œuvre les modifications apportées au Plan d'action au niveau national, ainsi que de bonnes pratiques de stratégies syndicales en matière de mesures contre le cyber-harcèlement.

Toutes les formes de violence et de harcèlement à l'égard des enseignants sont une source de préoccupation pour le CSEE. Le Plan d'action actualisé servira d'instrument et de base pour les travaux futurs afin d'assurer la santé et la sécurité des enseignants sur leur lieu de travail. En outre, le CSEE forme le vœu que la santé et la sécurité au travail des enseignants soit l'un des grands thèmes discutés dans le cadre du nouveau Comité européen du dialogue social pour le secteur de l'éducation, afin de renforcer le travail déjà réalisé aux niveaux européen et national.

Bruxelles, le 27 septembre 2010

Martin Rømer



Secrétaire général du CSEE



## Table des matières

1. Portée et objet .....	6
1.1 Définition du cyber-harcèlement.....	6
1.2 Le réseau en ligne du CSEE sur la santé et la sécurité .....	10
2. Enquêtes du projet du CSEE .....	10
3. Plan d'action actualisé du CSEE .....	13
4. Lignes directrices sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement à l'intention des syndicats d'enseignants, des enseignants et du personnel de l'éducation .....	14
4.1 Sensibilisation.....	15
4.2 Coopération et négociation .....	16
4.3 Approche globale de l'école.....	18
4.4 Signalement des incidents de cyber-harcèlement.....	19
4.5 Formation des enseignants .....	20
4.6 Exemples de bonnes pratiques.....	21
5. Personnes de contact .....	22
6. Liste d'abréviations .....	23

## 1. Portée et objet

Le phénomène du cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation prend de l'ampleur dans toute l'Europe. Le CSEE souhaite donc aider ses organisations membres à prévenir et à faire face à cette forme de violence, dans la mesure où elle peut avoir des effets extrêmement dommageables et durables sur la vie professionnelle et privée des enseignants.

En 2008, le CSEE a mené à bien un projet concernant la violence à l'école en général «Les syndicats d'enseignants sont sensibilisés à l'éducation – La violence à l'école»<sup>1</sup>. La présente brochure décrit les principales activités et résultats du projet de suivi mené en 2009 et 2010: «Des syndicats d'enseignants préoccupés par la violence à l'école II – Cyber-harcèlement». Par ce projet, le CSEE entendait mieux faire comprendre aux syndicats d'enseignants ce qu'est le cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et leur transmettre quelques conseils pratiques sur la manière de traiter ce phénomène de manière proactive aux niveaux pertinents.

Les **principaux objectifs** du projet consistaient à promouvoir la mise en œuvre de l'Accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail dans le secteur de l'éducation et de contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école.

En particulier, le projet visait à faire prendre conscience de la problématique du cyber-harcèlement aux milieux concernés aux niveaux européen, national et scolaire. L'accent était mis également sur l'identification et l'échange de bonnes pratiques en matière de mesure de lutte contre le cyber-harcèlement au niveau des écoles et des syndicats d'enseignants. En outre, le projet cherchait à aider les syndicats membres du CSEE à élaborer des stratégies afin de lutter contre le cyber-harcèlement dans les écoles.

### 1.1 Définition du cyber-harcèlement

Pour assurer la réussite du projet, il était essentiel d'élaborer une définition standard du cyber-harcèlement valable pour le secteur de l'éducation. Prenant appui sur les contributions des syndicats membres du CSEE, cette définition a été élaborée. La voici:

Par cyber-harcèlement, on peut entendre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, telles que la messagerie électronique, le «chat rooms», les groupes de discussion, la messagerie instantanée, les téléphones portables ou les SMS, pour adopter délibérément, répétitivement et de manière agressive un comportement à l'égard d'un individu ou d'un groupe avec l'intention de provoquer un dommage à autrui. Cela va de l'envoi continu de messages électroniques à quelqu'un qui a déclaré ne plus vouloir aucun contact avec l'expéditeur des messages à des menaces, des commentaires à caractère sexuel, des remarques péjoratives, une coalition contre les victimes en les ridiculisant dans des forums, en postant des déclarations mensongères et en diffusant des images ou des films avec des téléphones portables. Le cyber-harcèlement est également connu sous le nom de «cyber-intimidation» ou de «cyber-menace».

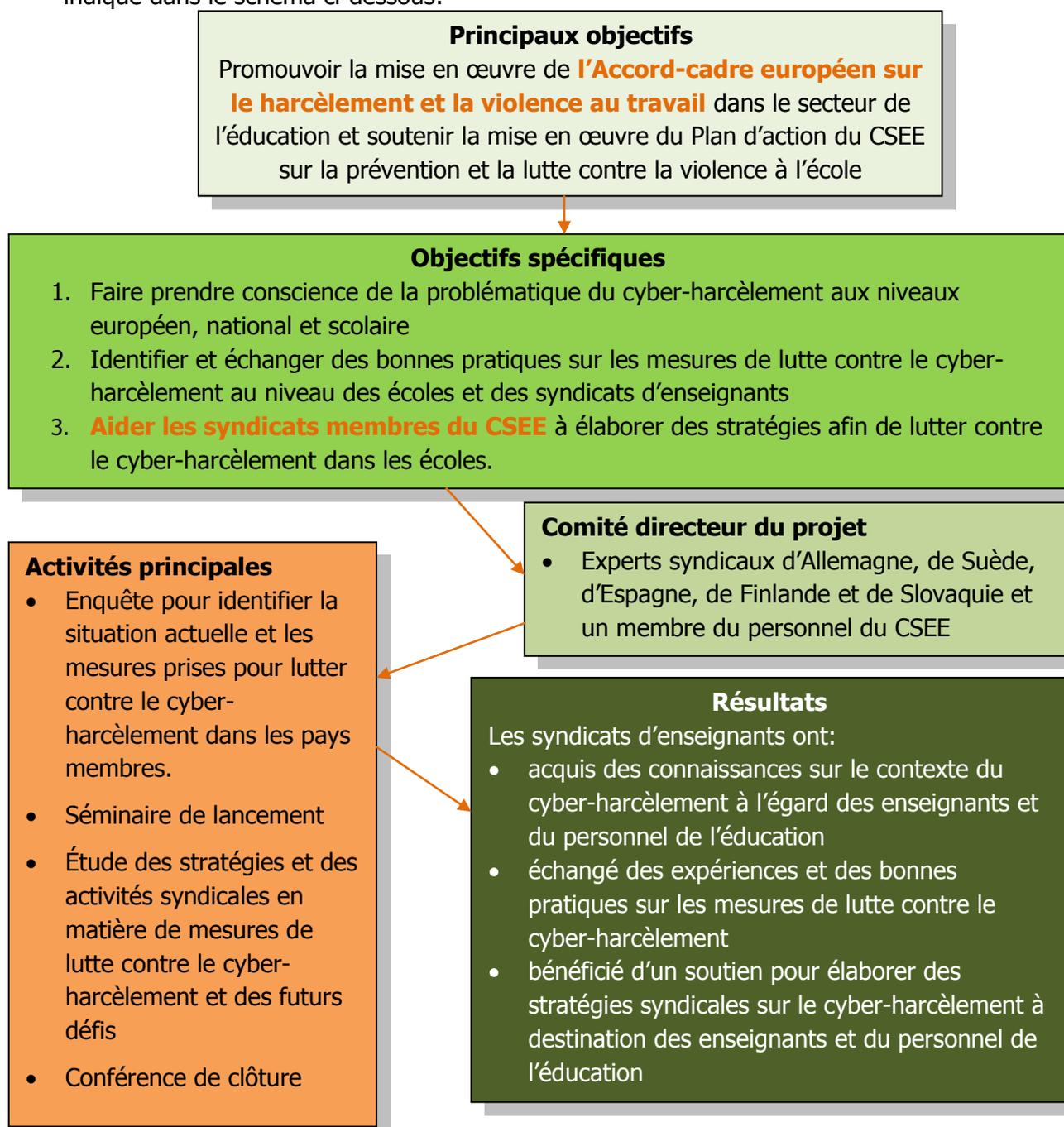
---

<sup>1</sup> Un bref résumé du projet est présenté à l'adresse suivante: [www.edu-osh.eu](http://www.edu-osh.eu)

Les motifs de ces comportements sont variés, allant de raisons affectives à une antipathie personnelle ou un conflit d'intérêts au travail. On recense aussi d'autres motifs, tels que les préjugés fondés sur le genre, l'origine raciale ou ethnique, la religion ou les croyances, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle et l'image corporelle. Le cyber-harcèlement à l'égard des enseignants peut menacer leurs possibilités d'emploi actuelles et futures ainsi que leur réputation professionnelle. En outre, le cyber-harcèlement doit être considéré comme un risque psychosocial sur le lieu de travail des enseignants, dans la mesure où il est susceptible d'affecter profondément la personnalité, la dignité et l'intégrité de la victime.

## 1.2 Structure et activités du projet

Ce projet du CSEE sur le cyber-harcèlement à l'école a été structuré et organisé comme indiqué dans le schéma ci-dessous:



## Comité directeur du projet

Un comité directeur composé de membres des syndicats d'enseignants affiliés au CSEE et provenant de cinq régions d'Europe s'est chargé de la mise en œuvre du projet, en étroite coopération avec le secrétariat du CSEE. Les membres du comité directeur ont contribué à la réalisation et au développement du projet en **surveillant, conseillant et guidant** le processus et en recourant aux services de leurs experts nationaux en matière de santé et de sécurité. Les membres du comité directeur étaient Martina Schmerr (GEW, Allemagne), Jennifer Moses (NASUWT, Royaume-Uni), Nina Lahtinen (OAJ, Finlande), Patricio Perez (FECCOO, Espagne) et Michal Mlcousek (OZPŠaV, Slovaquie).



Nina



Jennifer



Patricio



Martina



Michal

Au sein de leurs syndicats d'enseignants respectifs, ils ont attiré l'attention sur les dommages que le cyber-harcèlement en milieu scolaire peut causer aux enseignants et au personnel de l'éducation.

## Séminaire

Le séminaire de lancement du projet s'est déroulé à Bruxelles les 18 et 19 février et a rassemblé cinquante représentants de syndicats d'enseignants des organisations membres du CSEE dans l'UE/AELE et les pays candidats. Le séminaire a été l'occasion d'un échange de



bonnes pratiques entre les représentants sur la manière de prévenir et de lutter contre le cyber-harcèlement à l'école, ainsi que d'une discussion sur des codes de conduite relatifs aux mesures de lutte contre ce phénomène. Les résultats de la première enquête du CSEE sur le cyber-harcèlement ont été présentés lors du séminaire et ont donné aux participants

un aperçu de l'état du phénomène du cyber-harcèlement à l'égard des enseignants en Europe.

Le séminaire a également abordé le cyber-harcèlement à l'encontre des enseignants sous plusieurs angles différents: la recherche sur la cyber-violence dans le secteur de l'éducation, les aspects psychologiques du phénomène, la législation européenne, le programme européen «Un Internet plus sûr» et le rôle des prestataires de services privés. Par ailleurs, les participants ont eu la possibilité de discuter et de débattre au sein de groupes de travail et de panels de questions telles que les mesures de prévention du cyber-harcèlement à l'école, les stratégies des syndicats d'enseignants en matière de cyber-harcèlement et le rôle des syndicats dans ce domaine.

Le séminaire a donné aux syndicats d'enseignants un aperçu de la manière dont d'autres collègues d'Europe, le CSEE et d'autres organisations européennes traitent le cyber-harcèlement. Les participants ont contribué activement à la discussion sur les bonnes pratiques en matière de mesures de lutte contre le cyber-harcèlement, qui a créé une base utile de référence pour élaborer de nouvelles stratégies et codes de conduite au niveau des syndicats nationaux d'enseignants sur la prévention et la lutte contre le cyber-harcèlement à l'école.

## Conférence

La conférence de clôture s'est déroulée à Bratislava les 7 et 8 juin et a rassemblé 70 représentants de syndicats d'enseignants des organisations membres du CSEE dans l'UE/AELE et les pays candidats.



Pour les organisations membres du CSEE, la conférence a constitué une occasion d'identifier et de discuter des bonnes pratiques et des stratégies des syndicats nationaux d'enseignants. Elle a également permis de rassembler des idées en vue du développement et de l'amélioration futurs des mesures de lutte contre le cyber-harcèlement à l'école au niveau des syndicats nationaux. Et

surtout, les participants ont discuté et contribué activement à la révision du **Plan d'action du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école**, afin d'y inclure le cyber-harcèlement. Les informations recueillies dans le cadre de la seconde enquête sur les stratégies des syndicats d'enseignants en matière de cyber-harcèlement, qui avait été envoyée à toutes les organisations membres du CSEE en mars 2010, ont été présentées et ont constitué une bonne base de discussion et de débat entre les participants. Des experts en matière de violence et de harcèlement dans le secteur de l'éducation, et notamment de cyber-harcèlement, ont partagé leur expertise avec les participants et quatre représentants de syndicats d'enseignants ont expliqué la stratégie et les bonnes pratiques de leurs syndicats respectifs en termes de prévention et de lutte contre le cyber-harcèlement.

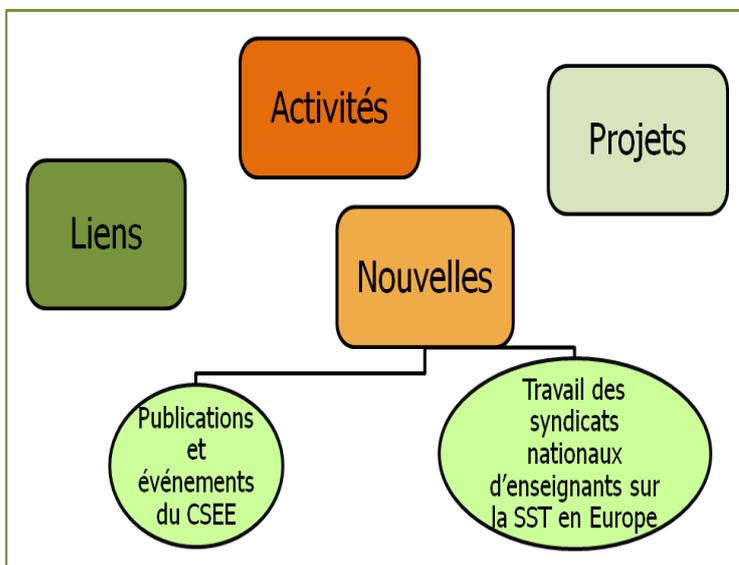
La conférence a suscité de nombreux commentaires sur les modifications à apporter au Plan d'action du CSEE afin d'y inclure le cyber-harcèlement. Les participants ont également activement pris part à l'élaboration de directives syndicales concrètes sur la manière de mettre en œuvre les recommandations du Plan d'action du CSEE au niveau national<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Les directives sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement destinées aux syndicats d'enseignants, aux écoles et au personnel de l'éducation sont également disponibles sur le site Santé et sécurité des enseignants au travail du CSEE.

## Le réseau en ligne du CSEE sur la santé et la sécurité

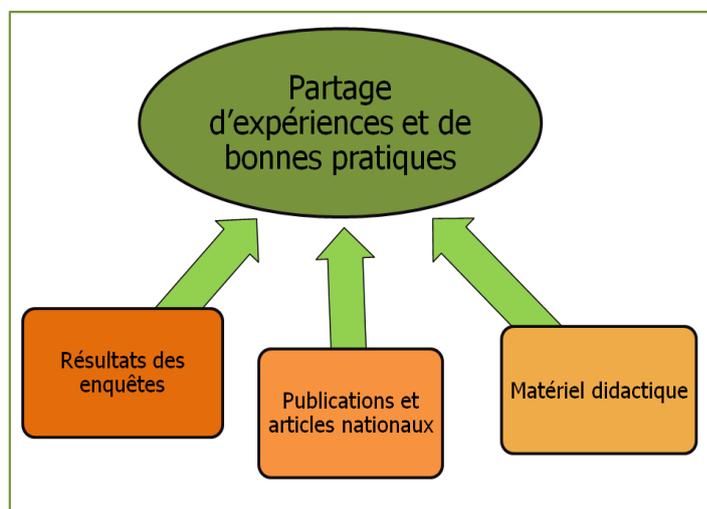
Le principal outil de coordination et de diffusion du projet était le **site Internet du CSEE consacré à la santé et à la sécurité des enseignants au travail** (<http://www.edu-osh.eu>).<sup>3</sup>

Le site Internet contient des informations sur les activités et les projets du CSEE en matière de santé et de sécurité au travail (SST), des nouvelles, par exemple sur les publications du CSEE, le travail des syndicats nationaux d'enseignants sur la SST et des liens utiles pour les syndicats d'enseignants qui s'occupent de SST. Le site Internet est extrêmement détaillé sur les questions relatives aux cyber-harcèlement et les utilisateurs



peuvent recevoir des informations sur toutes les activités relatives au projet sur le cyber-harcèlement, comme des documents de référence, les résultats des enquêtes, les rapports du séminaire et de la conférence et cette brochure finale sur le projet.

Les syndicats nationaux d'enseignants qui s'occupent du cyber-harcèlement peuvent tirer profit de ce site Internet en échangeant des expériences et des bonnes pratiques avec des



collègues de toute l'Europe. Ils peuvent, par exemple, partager des questionnaires et des résultats d'enquête, des articles parus dans la presse nationale sur le cyber-harcèlement ou la cyber-intimidation, ainsi que du matériel didactique sur la sécurité en ligne des enseignants. Les résultats de plusieurs enquêtes syndicales sont déjà disponibles sur le site et tous les syndicats membres du CSEE sont invités à participer à cet échange d'expériences et de mesures de lutte contre le cyber-harcèlement.

## 2. Enquêtes du projet du CSEE

Les résultats des deux enquêtes ont servi de base à ce projet. Afin d'atteindre pleinement les objectifs du projet, il était important de mener des enquêtes susceptibles de préciser le

<sup>3</sup> Ce site Internet s'appuie sur l'ancien réseau en ligne du CSEE sur la santé et la sécurité, qui avait été introduit dans le projet du CSEE sur le stress lié au travail des enseignants en 2008-2009.

contexte général et l'état du phénomène du cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation au sein des organisations membres du CSEE.

## Première enquête

La première enquête avait pour objectif de dégager une définition standard du cyber-harcèlement, qui soit applicable au secteur de l'éducation, et de déterminer si et dans quelle mesure le cyber-harcèlement est pris en compte dans les pays des syndicats membres du CSEE. Le questionnaire portait sur un certain nombre de points, tels que la législation, les stratégies syndicales, le dialogue social et les activités au niveau des établissements scolaires en matière de harcèlement, de violence et de cyber-harcèlement. L'enquête a également identifié les causes du cyber-harcèlement, telles qu'elles sont perçues par les répondants. L'enquête s'est déroulée du 16 novembre 2009 au 15 janvier 2010. Au total, nous avons reçu 32 réponses<sup>4</sup>.

La première enquête a montré que des syndicats d'enseignants étaient déjà actifs en matière de violence et de harcèlement et que, dans une moindre mesure, ils s'occupaient spécifiquement du cyber-harcèlement. En ce qui concerne la législation nationale, le harcèlement et la violence sont couverts dans la plupart des pays, mais moins de la moitié des lois mentionnées abordent la question du cyber-harcèlement.

Les stratégies et les actions des syndicats en matière de violence et de harcèlement sont nombreuses et variées. Peu de syndicats s'occupent spécifiquement du cyber-harcèlement, mais quelques exemples d'actions menées par des syndicats d'enseignants ont été identifiées et illustrent les différentes approches du phénomène suivies par les syndicats.

### Existe-t-il une formation à la violence et au harcèlement pour les ... ?

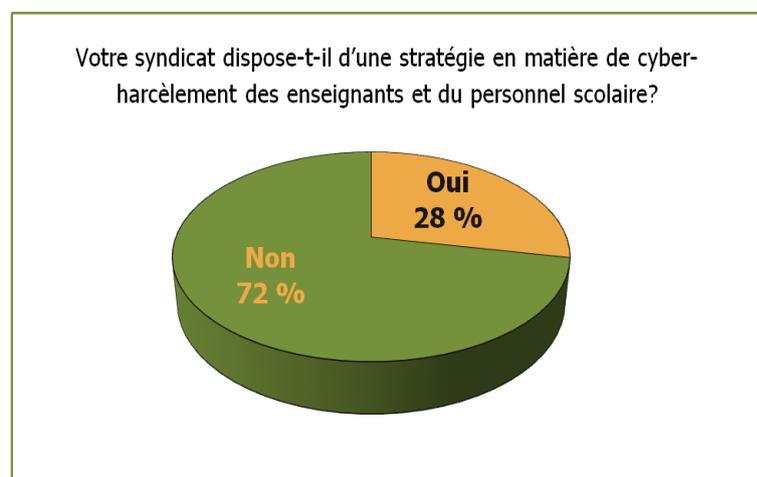
	Représentants SST	Enseignants	Chefs d'établissement
<b>Oui et cela inclut le cyber-harcèlement</b>	37 %	26 %	37 %
<b>Oui, mais cela n'inclut pas le cyber-harcèlement</b>	13 %	32 %	20 %
<b>Non</b>	50 %	42 %	43 %

Enfin, l'enquête a révélé que le harcèlement, la violence et le cyber-harcèlement à l'école ne sont pas nécessairement des sujets traités par les représentants Santé & Sécurité, soit parce qu'ils sont considérés comme relevant de la responsabilité du comité d'entreprise/du personnel ou de l'employeur, soit parce que ces représentants ne sont pas adéquatement formés pour s'occuper de ces questions. Les enseignants et les chefs d'établissement ont plus souvent suivi une formation sur la violence et le harcèlement que les représentants Santé & Sécurité.

<sup>4</sup> 29 syndicats membres des pays de l'UE/AELE et 3 syndicats membres de pays tiers à l'UE/AELE.

## Seconde enquête

Avec la seconde enquête, le CSEE a étudié les actions et les stratégies adoptées par les syndicats nationaux d'enseignants et a rassemblé des idées pour le développement futur et l'amélioration des mesures de lutte contre le cyber-harcèlement prises par les syndicats nationaux. Le CSEE souhaitait également recueillir des bonnes pratiques afin d'actualiser le Plan d'action du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école afin d'y inclure le cyber-harcèlement. Le questionnaire traitait de sujets tels que les stratégies des syndicats d'enseignants en matière de violence et de harcèlement ainsi que de cyber-harcèlement, les causes et les types de médias utilisés pour le cyber-harcèlement, les actions ou les interventions proposées aux enseignants et au personnel de l'éducation victimes du cyber-harcèlement, la coopération des syndicats avec divers acteurs du secteur de l'éducation en vue d'élaborer des mesures efficaces de lutte contre ce phénomène. L'enquête s'est déroulée de la fin mars au début mai 2010. Au total, nous avons reçu 32 réponses en provenance de syndicats membres des pays de l'UE/AELE.



Le second questionnaire montre que 88 % des syndicats membres du CSEE qui ont répondu ont mis en œuvre une stratégie en matière de violence et de harcèlement, tandis que 28 % ont élaboré une stratégie spécifique pour le cyber-harcèlement. Pourtant, davantage de syndicats d'enseignants ont commencé à jeter les bases d'une stratégie de lutte contre le cyber-harcèlement. Le nombre de syndicats

d'enseignants qui mènent des enquêtes nationales sur cette problématique est en augmentation. De même, plusieurs syndicats ont désigné une personne, créé une unité ou mis en place un groupe de travail chargé d'élaborer une stratégie en matière de cyber-harcèlement. Par ailleurs, les syndicats d'enseignants ont également commencé à collaborer avec diverses parties prenantes de l'éducation afin d'élaborer des mesures efficaces et durables de lutte contre le cyber-harcèlement. Ces actions ouvrent des perspectives positives, puisqu'il semble que davantage de syndicats disposeront sous peu d'une stratégie complète pour prévenir et lutter contre le cyber-harcèlement des enseignants et du personnel de l'éducation.

Grâce aux réponses à l'enquête, le CSEE s'est forgé une idée plus précise de l'avis de ses organisations membres sur les thèmes que devrait aborder le Plan d'action actualisé du CSEE sur la prévention et la lutte de la violence à l'école. Il en ressort qu'il est particulièrement important qu'un Plan d'action révisé fasse non seulement référence à l'Accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail, mais également qu'il inclue des mesures de prévention passant par une coopération entre les parties prenantes de l'éducation et par une formation des enseignants.

## Conclusion de l'enquête

La conclusion générale des deux enquêtes réalisées dans le cadre de ce projet doit être que les syndicats nationaux d'enseignants s'efforcent effectivement de prévenir le cyber-harcèlement dans les écoles afin d'assurer un lieu de travail sûr et sain pour les enseignants et le personnel de l'éducation. Cela implique d'analyser le phénomène du cyber-harcèlement au niveau national, de mettre en œuvre des mesures efficaces de lutte contre celui-ci et d'élaborer des stratégies syndicales afin de prévenir et de lutter contre le cyber-harcèlement en milieu scolaire. Il est également évident que les syndicats membres du CSEE n'ont pas tous atteint le même niveau d'avancement dans ce travail; toutefois, toutes les organisations semblent prêtes à **échanger expériences et bonnes pratiques** avec d'autres syndicats afin de contribuer à faire en sorte que tous les enseignants d'Europe travaillent dans un environnement dépourvu de tout cyber-harcèlement.

*Les syndicats nationaux d'enseignants s'efforcent effectivement de prévenir le cyber-harcèlement dans les écoles afin d'assurer un lieu de travail sûr et sain pour les enseignants et le personnel de l'éducation.*

## 3. Plan d'action actualisé du CSEE

L'environnement de travail des enseignants et d'autres travailleurs de l'éducation et l'environnement d'apprentissage des jeunes doivent être sûrs et sécurisés afin d'assurer le meilleur cadre d'enseignement et d'apprentissage possible. Lorsque des incidents violents surviennent à l'école, ils ont un impact négatif à la fois sur les enseignants et sur les élèves. Les écoles doivent dès lors prendre des mesures afin de prévenir la violence en leur sein et le harcèlement des enseignants et du personnel éducatif. Elles doivent préserver une atmosphère dans laquelle les enfants peuvent apprendre et les enseignants accomplir leur travail dans un cadre positif, sain et sûr.

Dans ce contexte, le CSEE travaille depuis dix ans à l'élaboration d'un Plan d'action sur la prévention et la violence à l'école, qui a été approuvé par le Comité paneuropéen en novembre 2008. Ce Plan d'action sert de cadre pour définir la manière de traiter tout type de violence et de harcèlement à l'école et sert de fondement au travail que mènera le CSEE en matière de violence à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation au cours des prochaines années et qui se situera essentiellement à quatre niveaux: européen, national/régional, local et scolaire.

*Ce Plan d'action sert de fondement au travail que mènera le CSEE en matière de violence et de harcèlement au cours des prochaines années.*

En particulier, le Plan d'action est une esquisse de ce que les organisations membres peuvent attendre du travail que va réaliser le CSEE aux niveaux européen et national/régional afin de prévenir et de lutter contre la violence en milieu scolaire. En outre, le Plan d'action précise les conseils que le CSEE donne aux syndicats nationaux d'enseignants qui s'occupent de la violence et du harcèlement au niveau local et dans les écoles.

Grâce au projet sur le cyber-harcèlement en milieu scolaire, le CSEE est parvenu à la conclusion que le cyber-harcèlement doit être inclus dans un Plan d'action actualisé sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école, dès lors qu'il constitue une forme reconnue de violence.

*Le CSEE est parvenu à la conclusion que le cyber-harcèlement doit être inclus dans un Plan d'action dès lors qu'il constitue une forme de violence.*

Le Plan d'action actualisé du CSEE sera transmis pour adoption au Bureau exécutif du CSEE et au Comité paneuropéen à l'automne 2010<sup>5</sup>.

#### **4. Lignes directrices sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement à l'intention des syndicats d'enseignants, des enseignants et du personnel de l'éducation**

L'une des tâches essentielles des syndicats d'enseignants consiste à soutenir les membres se trouvant dans des situations difficiles. Dans la mesure où les enseignants et le personnel de l'éducation doivent faire face assez régulièrement à du cyber-harcèlement, les syndicats d'enseignants doivent savoir comment leur apporter l'aide et le soutien nécessaires pour réagir à ce type de harcèlement. Il est toutefois tout aussi essentiel que les victimes sachent comment demander l'aide des syndicats d'enseignants et où s'adresser. Le «Plan d'action actualisé du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école» fournit aux syndicats d'enseignants un cadre pour prévenir et lutter contre tout type de violence à l'école et, notamment, le cyber-harcèlement. Un ensemble de lignes directrices pratiques et de mesures utiles de lutte contre le cyber-harcèlement constitue un outil précieux pour la mise en œuvre réussie de ce cadre au niveau des syndicats et des écoles.

Ces lignes directrices englobent un large éventail de sujets en rapport avec **la prévention et la lutte contre le cyber-harcèlement**. Il est essentiel de souligner que les lignes directrices n'apportent pas aux syndicats d'enseignants une solution «prête à l'emploi»; elles doivent en revanche être considérées comme un instrument utile sur la manière de résoudre le problème et elles doivent être évaluées et adaptées en tenant compte des réalités nationales du cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation.

Les sections suivantes présentent les lignes directrices concrètes sur la manière dont les organisations membres peuvent **transposer les modifications apportées au Plan d'action du CSEE** au niveau national ainsi que les bonnes pratiques en matière de mesures de lutte contre le cyber-harcèlement au niveau syndical.

<sup>5</sup> Le Plan d'action actualisé pourra être téléchargé sur le site Internet du CSEE ([www.csee-etuice.org](http://www.csee-etuice.org)) après son adoption.

## 4.1 Sensibilisation

Étant donné que dans de nombreux pays, le cyber-harcèlement est toujours considéré comme une forme nouvelle de harcèlement, il est crucial que les syndicats d'enseignants sensibilisent les enseignants et le personnel de l'éducation à ce phénomène. Il existe plusieurs manières de sensibiliser les personnes directement et indirectement concernées que sont les membres des syndicats, les gouvernements, les autorités nationales et locales et le grand public.

### Les syndicats d'enseignants pourraient faire prendre conscience de la problématique du cyber-harcèlement:

- En utilisant des outils et des canaux tels que magazines, réseaux de délégués syndicaux, bulletins d'information ou messagerie électronique, radio et télévision et d'autres médias afin de diffuser des informations sur le sujet aux membres des syndicats;
- **En menant des enquêtes** sur le cyber-harcèlement parmi les membres. Une enquête contribue à accroître la prise de conscience et sert aussi d'outil pour recueillir des informations générales et des données sur l'état du phénomène au niveau national et/ou syndical;
- **En lançant une campagne** parmi les membres afin d'informer ces derniers et les autorités des préoccupations et des mesures à prendre afin de prévenir et de lutter le plus efficacement contre le cyber-harcèlement;
- En publiant des communiqués de presse et des articles dans la presse locale et nationale sur le contexte, la situation et les conséquences du cyber-harcèlement dirigé contre les enseignants et le personnel de l'éducation, en utilisant les résultats des enquêtes et des précédents dans lesquels la justice a statué en faveur d'une protection de l'enseignant pour souligner l'importance de la lutte contre ce problème;
- **En informant les parents de l'impact du cyber-harcèlement** sur le personnel tout autant que sur les élèves et **en leur rappelant leur responsabilité** d'éduquer leurs enfants en la matière;
- En utilisant les résultats des enquêtes pour engager des discussions avec les gouvernements nationaux ou les collectivités locales sur des stratégies de prévention du cyber-harcèlement;
- En dispensant des conseils spécialisés sur l'élaboration du matériel didactique à usage professionnel sur le cyber-harcèlement;
- En organisant des événements de sensibilisation autour de la journée européenne pour un Internet plus sûr (<http://www.saferinternet.org/web/guest/safer-internet-day>).

## 4.2 Coopération et négociation

Il est de la responsabilité de tous de veiller à ce que les écoles soient des environnements d'enseignement et d'apprentissage sûrs et sains. Partant de ce principe, les syndicats d'enseignants doivent collaborer avec d'autres parties prenantes de l'éducation afin d'élaborer des mesures diverses et variées pour lutter contre le cyber-harcèlement. Par la coopération et la négociation, il est possible de réunir de nombreuses parties prenantes autour de la même cause, à savoir réagir, prévenir et lutter contre le cyber-harcèlement et soutenir au mieux les victimes de ce type de violence.

### **Les syndicats d'enseignants devraient collaborer avec:**

- **Les gouvernements, les autorités nationales, régionales et locales** (y compris la police);
- Les directions d'école, les enseignants, les parents et les élèves;
- **Les prestataires de services**/l'industrie qui fournit la technologie;
- Le médiateur national chargé de la protection des données;
- Des organisations aux niveaux européen et national;
- Des associations de parents et d'élèves;
- **D'autres syndicats** aux niveaux européen et national;
- Les centres nationaux pour un Internet plus sûr.

### **Afin d'élaborer des mesures efficaces de lutte contre le cyber-harcèlement, telles que:**

- Campagnes, matériel didactique, codes de conduite, événements publicitaires, site Internet commun, etc.;
- Ateliers, cours et séminaires sur une prévention éducative contre le harcèlement et le cyber-harcèlement entre pairs;
- Informations sur la manière dont les enseignants devraient se protéger du cyber-harcèlement, comme l'utilisation sûre des sites de réseautage social;
- Une formation en ligne destinée aux enseignants sur la manière de réagir au cyber-harcèlement à l'école à titre préventif.

**Les syndicats d'enseignants et les employeurs de l'éducation pourraient négocier avec:**

- Les employeurs pertinents de l'éducation dans le cadre du dialogue social et/ou de la négociation collective afin d'élaborer des mesures pour prévenir et lutter contre le cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation;
- Les autorités locales et la police;
- Les prestataires de services de médias et d'information afin de mettre en place des mesures techniques durables de prévention, en particulier en ce qui concerne le cyber-harcèlement;
- D'autres parties prenantes concernées.

### 4.3 Approche globale de l'école

Lorsque des enseignants ou du personnel de l'éducation sont victimes de cyber-harcèlement, il appartient à l'ensemble de la communauté scolaire de réagir et d'élaborer des mesures afin d'éviter que ces agressions ne se reproduisent. Il est tout particulièrement important que chacun reconnaisse sa responsabilité dans le cyber-harcèlement et l'assume pleinement. Cela requiert des politiques et des pratiques explicites couvrant toute la communauté scolaire, à savoir les parents, les élèves, les enseignants, la direction de l'établissement, les autorités scolaires, etc.

#### **Exemples de mesures visant à impliquer l'ensemble de la communauté scolaire dans la prévention et la lutte contre le cyber-harcèlement à l'école:**

- Proposer des formations et des campagnes destinées à l'ensemble de la communauté scolaire sur une bonne utilisation des TIC, par exemple les réseaux sociaux, les téléphones portables et la messagerie électronique;
- Élaborer des lignes directrices et **fournir des conseils** sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement au niveau des écoles à destination de toute la communauté scolaire;
- Créer un site Internet et organiser des séminaires/ateliers en partenariat avec d'autres parties prenantes de l'éducation afin de diffuser des conseils et des bonnes pratiques sur les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement auprès des parents et des élèves/étudiants;
- Informer le ministère de l'éducation des problèmes de santé et de sécurité, notamment le cyber-harcèlement, et demander de l'aide afin d'organiser des événements visant à informer la communauté scolaire sur les mesures prises pour faire en sorte que les écoles soient des environnements d'enseignement et d'apprentissage sûrs et sains;
- Promouvoir des plans éducatifs afin de promouvoir une atmosphère positive dans les écoles parmi les parents, les élèves et les travailleurs (enseignants et d'autres travailleurs de l'éducation);
- Former les enseignants à une utilisation plus sûre des TIC;
- Garantir un meilleur accès aux **services de conseil** pour les enseignants victimes de cyber-harcèlement;
- Élaborer **une politique scolaire** prônant un comportement démocratique et acceptable pour l'ensemble de la communauté scolaire.

#### 4.4 Signalement des incidents de cyber-harcèlement

Les enseignants et le personnel de l'éducation sont des personnes publiques au sein de la communauté scolaire, de sorte qu'elles peuvent craindre de se déclarer victimes d'une forme quelconque de harcèlement. Le cyber-harcèlement peut affecter gravement la personnalité, la dignité et l'intégrité de la victime, car une telle agression reste longtemps attachée à la réputation d'une personne. Il est dès lors capital que les enseignants et le personnel de l'éducation qui sont victimes d'un acte de cyber-harcèlement connaissent et osent utiliser les procédures correctes de signalement. Ces procédures de signalement peuvent varier en fonction des différentes structures scolaires. Il convient donc que chaque école trouve la procédure de signalement la plus adaptée à son environnement.

##### Les syndicats d'enseignants devraient:

- Aider les écoles à **mettre en place des procédures de signalement efficaces** pour les enseignants et le personnel de l'éducation;
- Encourager des procédures claires et simples permettant aux enseignants et au personnel de l'éducation de réagir aux incidents violents survenant à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement scolaire;
- **Rassembler les incidents de cyber-harcèlement et faire rapport aux conseils nationaux des syndicats** afin que cette problématique soit inscrite à l'ordre du jour;
- Fournir aux enseignants et au personnel de l'éducation des informations sur les voies de recours légales en cas de cyber-harcèlement;
- Influencer les gouvernements nationaux afin qu'ils apportent une assistance juridique aux travailleurs victimes de harcèlement lié au travail;
- Instaurer des **procédures efficaces** permettant de dispenser des conseils et un soutien aux membres victimes de cyber-harcèlement, par exemple une ligne téléphonique d'aide ou un service de conseil juridique;
- Inciter les employeurs à:
  - Signaler les incidents de cyber-harcèlement aux autorités locales ou à la police;
  - Veiller à ce que le matériel scolaire soit équipé de dispositifs de protection et de sauvegarde adéquats.

#### 4.5 Formation des enseignants

Les enfants utilisent de plus en plus les technologies de l'information et de la communication (TIC) aussi bien à l'école qu'en dehors de celle-ci. Cette évolution affecte les enseignants de diverses manières, puisque ces derniers sont en contact avec des enfants dans le cadre de leur travail journalier. Partant de ce principe, il est raisonnable que les enseignants suivent une formation sur la manière de faire face à différentes situations en rapport avec l'utilisation des TIC à l'école. Cette formation devrait aborder tant les situations positives que négatives.

##### **Les enseignants devraient apprendre comment:**

- Identifier une utilisation abusive des TIC;
- **Protéger leurs données personnelles;**
- Encourager l'utilisation positive des TIC dans l'éducation;
- Expliquer aux étudiants/élèves les conséquences du cyber-harcèlement;
- **Éduquer les étudiants/élèves à la prévention et aux conséquences du cyber-harcèlement;**
- Éduquer les étudiants/élèves à la résolution de conflit (gestion des conflits);
- Signaler les incidents de cyber-harcèlement lorsqu'ils se produisent.

##### **Les syndicats d'enseignants devraient:**

- Informer leurs membres de la législation européenne et/ou nationale sur la protection des données;
- Prôner l'organisation d'une **formation professionnelle continue** sur la prise en charge de la violence à l'égard des enseignants;
- Proposer une formation sur une utilisation efficace des TIC et sur la manière dont les enseignants devraient réagir à la violence et au harcèlement en classe;
- Encourager les employeurs à:
  - o Faire en sorte que les enseignants bénéficient d'une formation continue sur le développement et l'utilisation des TIC/communications modernes;
  - o Faire en sorte que les enseignants soient informés des mesures de prévention du cyber-harcèlement.

#### 4.6 Exemples de bonnes pratiques

Les deux enquêtes menées dans le cadre du projet invitaient les syndicats membres du CSEE à présenter des exemples de bonnes pratiques en matière de lutte contre le cyber-harcèlement. Afin de faciliter l'échange d'expériences et de bonnes pratiques en Europe, le tableau ci-dessous résume quelques-unes des bonnes pratiques recueillies<sup>6</sup>.

Bonnes pratiques	Syndicat et coordonnées et contact
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campagne contre le cyber-harcèlement et lignes directrices pour l'ensemble de la communauté scolaire</li> <li>- Influencer/travailler avec les autorités</li> </ul>	NASUWT, Royaume-Uni <a href="http://www.teachersunion.org.uk">www.teachersunion.org.uk</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un site Internet afin de promouvoir les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement</li> </ul>	FETE-UGT, Espagne <a href="http://www.feteugt.es">www.feteugt.es</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codes de conduite pour les écoles</li> <li>- Charte sur la dignité au travail</li> </ul>	ASTI, Irlande <a href="http://www.asti.ie">www.asti.ie</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquête auprès des membres</li> <li>- Brochure contenant des conseils aux parents et aux enseignants</li> </ul>	GEW, Allemagne <a href="http://www.gew.de">www.gew.de</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquête anonyme en ligne au sein du syndicat d'enseignants</li> </ul>	ESTUS, Slovénie <a href="http://www.sviz.si">www.sviz.si</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser et influencer la législation nationale sur le cyber-harcèlement</li> </ul>	OAJ, Finlande <a href="http://www.oaj.fi">www.oaj.fi</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail systématique sur la santé et la sécurité, incluant le cyber-harcèlement</li> </ul>	Läraryrbundet, Suède <a href="http://www.lararforbundet.se">www.lararforbundet.se</a>

<sup>6</sup> Pour un complément d'informations sur les bonnes pratiques, consultez le site Internet du CSEE sur la santé et la sécurité au travail ([www.osh-edu.eu](http://www.osh-edu.eu)) et les rapports d'enquête qui ont été publiés et peuvent également être téléchargés à partir de ce site.

## 5. Personnes de contact

### Organisations, agences et experts

Annie Mullins, responsable mondiale des normes de contenu chez Vodafone

Cinzia Sechi, Confédération européenne des syndicats (CES)

Emma Short, Réseau des psychologues européens des systèmes éducatifs (NEPES)

Giovanni Buttarelli, Contrôleur européen de la protection des données (CEPD)

Janice Richards, INSAFE

Julie Feld, Centre de recherches Informatique et Droit, Université de Namur

Pia Lang, Commission européenne, Direction générale Société de l'information et médias (DG INFSO)

Sarah Copsey, Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA)

### Comité directeur du projet

Nina Lahtinen, OAJ, Finlande: nina.lahtinen[at]oaj.fi

Patricio Perez, FECCOO, Espagne: pperez[at]fe.ccoo.es

Michal Mlcousek, OZPŠaV, Slovaquie: mlcousek[at]ozpsav.sk

Jennifer Moses, NASUWT, Royaume-Uni: Jennifer.Moses[at]mail.nasuwt.org.uk

Martina Schmerr, GEW, Allemagne: Martina.Schmerr[at]gew.de

### Secrétariat du CSEE

Susan Flocken, Coordinatrice de l'unité Politique, CSEE: susan.flocken@csee-etuice.org

Toutes les organisations membres du CSEE peuvent contacter Susan Flocken pour toute information pertinente sur le cyber-harcèlement qu'elles voudraient partager sur le site Internet Santé et sécurité au travail du CSEE: [www.edu-osh.eu](http://www.edu-osh.eu).

## 6. Liste d'abréviations

AELE	Association européenne de libre-échange
CSEE	Comité syndical européen de l'éducation
FECCOO	Federación de Enseñanza CC.OO., Espagne
GEW	Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft, Allemagne
NASUWT	National Association of Schoolmasters Union of Women Teachers, Royaume-Uni
OAJ	Opetusalan Ammattijärjestö, Finlande
OZPŠaV	Syndicat des travailleurs de l'éducation et des sciences, Slovaquie
SST	Santé et sécurité au travail
UE	Union européenne



**European Trade Union Committee for Education  
Comité syndical européen de l'éducation**

Bd du Roi Albert II, 5 – 9th Floor  
B-1210 Bruxelles, Belgique

T + 32 2 224 06 91/2  
F + 32 2 224 06 94

*secretariat@csee-etuice.org  
www.csee-etuice.org*