



# Avis du CNE quant au cyberharcèlement

## Introduction

Le CNE souhaite remercier le ministère de la Famille de l'Intégration et à la Grande Région d'avoir demandé à l'Organisation de Coopération et de Développement économique (OCDE) de réaliser une étude concernant le fonctionnement du système d'intégration au Grand-Duché de Luxembourg.

Le rapport de cette étude a été présenté le 26 novembre 2021. À la suite de ce rapport, le CNE a été saisi par Madame le Ministre, Corinne Cahen, le 18 janvier 2022, à se positionner sur les différents points présentés par l'OCDE, dans ce rapport.

Un enjeu, que le CNE considère comme désormais crucial, et objet d'un Avis à ce titre même s'il n'est pas abordé dans le rapport de l'OCDE, est celui du cyberharcèlement. Ce terme correspond à des comportements agressifs perpétrés à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC), et peut comprendre des clips photo/vidéo, des courriels ou des réseaux sociaux, entre autres. Le cyberharcèlement dans le monde du travail est un phénomène relativement récent et inexploré malgré l'utilisation omniprésente des TIC dans les environnements et modalités de travail actuel ; mais il concerne aussi directement des publics plus jeunes, et donc soumis au risque de manipulation à distance. Ces agressions peuvent prendre la forme de retweets, de partages ou de transferts, peuvent atteindre un public très large de victimes, soit sous forme de cyberharcèlement direct, impliquant un auteur qui adresse de manière répétée des communications électroniques indésirables à une victime, soit sous forme de cyberharcèlement indirect, impliquant d'adresser une ou plusieurs communications électroniques indésirables. L'existence de conséquences psychologiques et physiologiques négatives sur les victimes du harcèlement lié au travail n'est plus à prouver. Ces effets comprennent le syndrome de stress sous contrainte prolongée, la dépression, le manque de confiance en soi, l'abus d'alcool et, dans certains cas, le suicide. Au Luxembourg, les mesures anti-harcèlement ont, quant à elles, été incluses dans une convention collective dont l'application a ensuite été généralisée.

Les jeunes sont des proies de choix, tout comme les salariés au travail, d'après les statistiques effectuées dans le cadre de la première journée internationale contre la violence à l'école initiée par l'UNESCO en 2021 : la « jalousie et l'envie » (39%), le physique (33%) et les vengeances (22%) sont les motifs les plus répandus. Les ministres de la Sécurité intérieure et de l'Éducation nationale ont listé les initiatives de Bee Secure avec notamment des formations et du matériel pédagogique. Sans oublier les différentes campagnes menées notamment par le Centre d'Accompagnement Psycho-Social et Scolaire (CePAS).

Or, il existe une carence juridique, soulevée par le CNE : le premier de ces conseils étant de porter plainte auprès de la police ou du tribunal. Au Luxembourg, il n'existe pas de corpus juridique, ni de lois spécifiques sur les nouvelles formes d'agression qu'on trouve sur le net. Dans l'état actuel, les sanctions sont de nature financière, voire relèvent de peines de prison, mais les jeunes harceleurs conservent un sentiment d'impunité : il y a effectivement deux niveaux de sanctions, car les mineurs relèvent de la loi sur la protection de la jeunesse qui, comme son nom l'indique, n'est pas une loi qui punit, mais qui protège. Aussi le CNE propose une incitation à la mise en place d'un accompagnement des personnes harcelées qui souhaitent porter plainte, en renforcement aux institutions officielles du Luxembourg, sur le terrain, au niveau associatif local, au sein des diasporas et des familles qui en ont besoin. Par ailleurs, le CNE préconise une campagne de sensibilisation et d'éducation à l'encontre les jeunes cyberharceleurs, sauf cas extrêmes où ils devront être placés au centre socioéducatif de l'État.



Dossier suivi par :  
Jacques Brosius  
Tél : 247 85767  
Email :  
Jacques.Brosius@integration.etat.lu

Conseil national pour étrangers  
Monsieur Munir Ramdedovic  
Président  
L-2919 Luxembourg

Luxembourg, le 18 janvier 2022

Ref : 2022/443

**Sujet: avis concernant les recommandations issues de l'étude de l'OCDE sur le fonctionnement du système d'intégration et ses acteurs au Grand-Duché de Luxembourg**

Monsieur le Président,

En 2021, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a réalisé, sur demande du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, une étude concernant le fonctionnement du système d'intégration au Grand-Duché de Luxembourg. L'étude a permis de passer en revue les domaines clés du Vivre-Ensemble interculturel et elle a dressé une liste de recommandations quant à l'amélioration du système en place.

Le Conseil national pour Etrangers (CNE) a contribué aux consultations réalisées dans le cadre de cette étude et je vous en remercie. Comme il s'agit maintenant de travailler sur la mise en œuvre de certaines de ces recommandations, je vous invite, Monsieur le Président, de me remettre, dans les meilleurs délais, mais avant le mois de juin 2022, un avis du CNE relatif aux pistes identifiées par l'OCDE.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Ministre de la Famille et de l'Intégration



Corinne Cahen

## Le cyberharcèlement chez l'adulte<sup>1</sup> :

Le terme "**cyberharcèlement**" a été utilisé pour décrire des **comportements agressifs perpétrés à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC)**, et peut comprendre des clips photo/vidéo, des courriels ou des réseaux sociaux, entre autres. Le **cyberharcèlement** dans le monde du travail est un **phénomène relativement récent** et **inexploré** malgré l'utilisation omniprésente des TIC dans les environnements et modalités de travail actuel.

**Il n'existe aucune définition du cyberharcèlement ou même du harcèlement qui soit internationalement reconnue.** Le terme de « cyberharcèlement » continue d'ailleurs à être utilisé comme un terme générique pour caractériser un large éventail de comportements agressifs perpétrés par l'entremise des TIC (J. Bailey, 201), **il est néanmoins généralement considéré comme une variante du harcèlement**, et les deux phénomènes sont toujours entendus comme des formes plus ou moins directes de comportement agressif (P.C. Rodin et K. Fischer, 2012 ; L.R. Betts, 2016).

**L'un des éléments les plus affectés est la répétitivité**, dont certains auteurs soutiennent qu'elle se manifeste différemment dans le cas du cyberharcèlement (L.R. Betts, 2016, pp. 38-39). Cette répétitivité des actes de **cyberharcèlement est en effet plus difficile à déterminer**. Les TIC peuvent par exemple permettre aux individus d'accéder à plusieurs reprises au contenu agressif publié en ligne à une seule occasion. **Un seul acte peut également exposer les victimes de manière répétée sans que ses auteurs l'aient nécessairement prévu au départ.** Dans de tels cas, des personnes autres que l'agresseur principal peuvent faire en sorte que le comportement préjudiciable se répète (D.B. Sugarman et T. Willoughby, 2013, p. 2; L.R. Betts, 2016, p. 38). C'est en cela que la « répétition » devient moins fiable en tant que critère de définition du cyberharcèlement (E. Menesini et al., 2012, p. 459). Si elle est effectivement considérée comme une variable permettant d'évaluer la gravité (P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012, p. 624-625), les répercussions indésirables d'un acte isolé de cyberharcèlement doivent donc être considérées comme des indicateurs de répétition. **De tels prolongements, qui peuvent entre autres prendre la forme de retweets, de partages ou de transferts, peuvent atteindre un public énorme et incontrôlable** (D. Kernaghan et J. Elwood, 2013). À cela s'ajoute le fait que, contrairement au harcèlement traditionnel, **les traces du cyberharcèlement peuvent s'avérer impossibles à effacer dans la pratique. Il a ainsi été avancé que « le cyberharcèlement direct implique un auteur qui adresse de manière répétée des communications électroniques indésirables à une victime », tandis que « le cyberharcèlement indirect implique d'adresser une ou plusieurs communications électroniques indésirables »** (C. Langos, 2012, p. 288). Le cyberharcèlement indirect suppose également que l'auteur utilise des « zones raisonnablement publiques du cyberespace » plutôt que des canaux privés (C. Langos, 2012, p. 286). De son côté, le cyberharcèlement direct nécessite plutôt un contact direct avec les victimes.

**Le deuxième élément affecté est le « pouvoir inégal » entre les victimes et les agresseurs. La maîtrise technologique peut ainsi entraîner un déséquilibre de pouvoir** (R. M. Kowalski et al., 2014, p. 1107). Selon certains auteurs, cela vaut également pour la possibilité d'exercer un harcèlement anonyme (P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012, p. 626; D.B. Sugarman et T. Willoughby, 2013, p. 2).

En outre, si l'utilisation des TIC peut aggraver les déséquilibres de pouvoir existants, elle peut tout autant les atténuer ou les inverser. En effet, les cadres, les managers ou même les employeurs peuvent se retrouver harcelés par des personnes ou des groupes de personnes sous leur responsabilité par l'entremise des TIC, notamment en ce qu'elles facilitent l'anonymat. **Par rapport au harcèlement traditionnel, le cyberharcèlement peut donc conduire une déconnexion émotionnelle accrue entre les agresseurs et leurs victimes, dans la mesure où ils ne sont pas directement confrontés aux réactions et aux émotions de ces dernières.** Certains auteurs **qualifient ce phénomène d'« effet de désinhibition en ligne »**, ce qui revient à dire que les gens disent et font des choses « dans le cyberespace qu'ils ne diraient ni ne feraient normalement en face à face »

---

<sup>1</sup> Source: adaptation d'une publication originale du Bureau international du Travail (BIT). Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que son auteur ou ses auteurs et en aucun cas l'OIT.

(J. Suler, 2004. p.321). On montrerait par conséquent moins d'empathie et de remords, et les agresseurs auraient en ligne des propos et des comportements qu'ils ne se permettraient pas hors ligne (T. Aricak et al., 2008, p. 256 ; R.M. Kowalski et al., 2014, p. 1107).

Les effets du harcèlement et du cyberharcèlement sur les victimes et les autres **L'existence de conséquences psychologiques et physiologiques négatives sur les victimes du harcèlement lié au travail n'est plus à prouver**. Ces effets comprennent le **syndrome de stress** sous contrainte prolongée, la **dépression**, le **manque de confiance en soi**, **l'abus d'alcool** et, dans **certains cas, le suicide** (H. Leymann, 1990 ; M.J. Scott et S.G. Stradling, 2001 ; K.M. Rospenda, 2002 ; S. Bond et al., 2010).

Eurofound a mené une **étude comparative** sur les problèmes de santé liés au travail entre les salariés victimes de harcèlement et les autres. (Eurofound, 2013). Les résultats de cette recherche indiquent que les travailleurs affirmant avoir été **victimes de harcèlement** ou d'intimidation déclarent également quatre fois plus de cas de dépression, presque **trois fois plus de problèmes de sommeil**, presque **1,8 fois plus de fatigue générale et plus de deux fois plus de situations de stress que les salariés n'en ayant pas subi** (Eurofound, 2015, p. 31). **D'autres études confirment que des problèmes de santé mentale affectent durablement les victimes** (A. O'Rourke et S.K. Antioch, 2016, p. 6). L'épuisement professionnel a également été associé au harcèlement sur le lieu de travail, comme le montre une étude menée auprès de 745 aides-soignants(e)s en Norvège (S. Einarsen et al., 1998).

**Au Luxembourg, les mesures anti-harcèlement ont, quant à elles, été incluses dans une convention collective dont l'application a ensuite été généralisée**. Et le Luxembourg n'est pas le seul pays dans ce cas. En France, par exemple, les partenaires sociaux ont également conclu sur le sujet au moyen de l'établissement d'une convention collective nationale, le 26 mars 2010. Aux Pays-Bas, la Fondation nationale du travail, qui regroupe les trois fédérations syndicales et les trois organisations patronales principales, a élaboré une recommandation à cet égard.

## **Le cyberharcèlement chez les jeunes**

- **Au Luxembourg**

D'après les **statistiques effectuées dans le cadre de la première journée internationale contre la violence à l'école initiée par l'UNESCO** l'année dernière, un adolescent sur dix indique avoir déjà été victime de harcèlement en ligne au Luxembourg, ont répondu les ministres Henri Kox (Déi Gréng) et Claude Meisch (DP) au député Marc Spautz (CSV), lundi. La « **jalousie et l'envie** » (**39%**), le **physique** (**33%**) et les **vengeances** (**22%**) sont les motifs les plus répandus.

Des chiffres globalement similaires à ceux enregistrés en 2018 lors de l'étude sur la santé des adolescents au Luxembourg. À l'époque, 8,5% des jeunes expliquaient avoir été intimidés en ligne et **10,6% avaient avoué avoir déjà harcelé**.

Il apparaît que les **jeunes filles sont davantage concernées** que leurs camarades masculins par le cyberharcèlement, et que les **élèves d'origine immigrée sont également davantage victimes**. **Une inégalité qui se manifeste également au niveau social et familial**. **Les élèves issus de familles modestes sont plus touchés, tout comme ceux qui ne vivent pas avec leurs deux parents**. **Une nouvelle enquête sera menée en 2022**. Elle permettra notamment d'observer les dynamiques en la matière.

Pour lutter contre le cyberharcèlement des adolescents, les ministres de la Sécurité intérieure et de l'Éducation nationale ont listé les initiatives de Bee Secure avec notamment des formations et du matériel pédagogique. Sans oublier les différentes campagnes menées notamment par le Centre d'Accompagnement Psycho-Social et Scolaire (CePAS)<sup>2</sup>.

Éric Krier, de l'initiative gouvernementale Bee Secure, veut d'abord rappeler « aux victimes de cyberharcèlement qu'il existe des solutions, et que les coupables peuvent être punis.

On veut les encourager à porter plainte et à se faire aider par des professionnels. Il faut porter plainte, car cela améliore ses chances de se défendre et de combattre le phénomène ».

---

<sup>2</sup> Source "l'essentiel 27/09/2021"



Mardi, il présentait avec des membres de la police, du Service national de la jeunesse et du « Kanner-Jugendtelefon » un nouveau dépliant donnant les conseils utiles pour les victimes de cyberharcèlement.

**Le premier de ces conseils étant de porter plainte auprès de la police ou du tribunal. Problème : «Au Luxembourg, on n'a pas de lois spécifiques sur les nouvelles formes d'agression qu'on trouve sur le net.**

Cela ne veut pas dire que les auteurs restent impunis, car les **lois normales sont transposables à 100% aux cas de cybermobbing.** »  
Bob Leesch, directeur régional à la police grand-ducale, confirme : « Effectivement, il n'existe pas d'articles de loi spécifiques sur le cyberharcèlement. Ça complique un peu les choses, mais il ne faut pas que ça décourage les gens, car la loi reste la loi. »

**Certains verdicts ont ainsi « prouvé qu'on ne peut pas tout dire sur le net.** Par exemple, des propos xénophobes ou racistes sur le net ont été sanctionnés », car ces derniers relèvent de l'article 457-1 du Code pénal sur les propos racistes ou discriminatoires.

Autre exemple, publier sur un réseau social des photos privées d'une personne sans son consentement relève de la loi du 11 août 1982 sur les atteintes à la vie privée. Ainsi, comme dans le monde réel, les menaces, injures et diffamations sur les réseaux virtuels peuvent conduire à des peines allant de 2 mois à 5 ans de prison.

### **Personne n'est anonyme<sup>3</sup>**

**Et les agresseurs se trompent s'ils pensent rester anonymes sur ces réseaux : « La police dispose de moyens pour les retrouver, à travers le provider, l'adresse IP... »** D'ailleurs, pour Bob Leesch, « **les auteurs de cyberharcèlement sont généralement connus des victimes, cela peut être un camarade à l'école, un collègue au travail** » ...

**Combien sont concernés? Difficile à dire, du fait justement d'absence de loi spécifique sur le cyberharcèlement :** « On n'a pas de statistiques spécifiques, vu qu'en cas de plainte, les commissariats sont habilités à traiter le cyberharcèlement comme n'importe quelle autre affaire d'agression verbale, de menace... »

**Mais si un adulte peut craindre des sanctions financières, voire la prison, les jeunes harceleurs n'ont-ils pas un sentiment d'impunité? «Il y a effectivement deux niveaux de sanctions, car les mineurs relèvent de la loi sur la protection de la jeunesse qui, comme son nom l'indique, n'est pas une loi qui punit, mais qui protège.»**

En clair, les jeunes cyberharceleurs seront avant tout sensibilisés avec des mesures éducatives, sauf cas extrêmes où ils devront être placés au centre socioéducatif de l'État.

Dans tous les cas, **porter plainte n'est jamais un parcours facile.** Pour la victime, il y a tout un travail psychologique à accomplir pour «s'auto-aider» et porter l'affaire devant la justice (lire par ailleurs).

Heureusement, **il existe au Luxembourg des institutions pour accompagner les personnes tout au long de ce délicat parcours.** Mais cette aide extérieure n'est pas la panacée : l'écoute et l'affection des proches devraient constituer le premier soutien des victimes et un rempart contre l'irréparable [...]

---

<sup>3</sup> Source lequotidien.lu 21.02.2018



- **En France**

Exemple de la France qui a pris le sujet très au sérieux en 2021 avec une commission d'enquête à la suite de nombreux dérapages.

### **UNE VIOLENCE QUI NAÎT À L'ÉCOLE ET S'EXPOSE DE PLUS EN PLUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

Les réseaux sociaux, par leur puissance, leur anonymat, leur viralité et leur évolution permanente en démultiplient les conséquences dramatiques. Se créer ainsi un continuum de violence entre l'école et la sphère familiale privée, sans que les parents et les éducateurs en mesurent toujours la gravité, faute de « savoir-faire » technique - il se crée en permanence de nouveaux réseaux et de nouvelles messageries privées.

**6 à 10% des élèves subiraient une forme de harcèlement.**

**800k à 1M d'enfants victimes de harcèlements scolaires chaque année.**

**¼ des collégiens qui auraient été victimes d'un cyberharcèlement, principalement des jeunes filles.**

**65% des enseignants s'estiment mal armés face au harcèlement, de difficultés à le détecter ou absence de soutien de la hiérarchie.**

#### **❖ Les axes de traitement**

La lutte contre le harcèlement scolaire doit donc se décliner selon trois axes :

- la **prévention**,
- la **détection** la plus précoce possible des cas de harcèlement,
- et leur **traitement**.

Jeudi 7 octobre 2021, un grand débat au Sénat a eu lieu mais également dans l'ensemble du pays sur le harcèlement scolaire et le cyberharcèlement ;

#### **Quelles mesures prendre ou à développer dans le milieu scolaire ?<sup>4</sup>**

- Mesurer précisément par cycle scolaire et par région l'ampleur du harcèlement scolaire ;
- Faire systématiquement un point, à chaque rentrée, dans chaque académie, sur la qualité du climat scolaire ;
- Remonter systématiquement au niveau de l'académie les faits de harcèlement et en présenter les suites devant le conseil d'administration de l'établissement ;
- Intégrer dans la formation initiale et continue des enseignants une sensibilisation à l'empathie et à la détection des situations de harcèlement ;
- Impliquer les élèves dans la rédaction du règlement intérieur ;
- Diffuser un flyer d'information sur le harcèlement à chaque rentrée scolaire ;
- Afficher de façon visible dans les établissements, dans les cahiers de correspondance et les agendas scolaires les numéros d'appel 3018 et 3020 ;
- Rendre ces numéros d'appel, le 3018 et le 3020, ainsi que les sites de sensibilisation effectivement accessibles aux personnes en situation de handicap ;
- Développer les travaux d'intérêt général (TIG) et les stages de citoyenneté traitant de harcèlement pour les enfants harceleurs ;
- Contraindre les réseaux sociaux à présenter périodiquement à leurs utilisateurs des vidéos didactiques de sensibilisation au harcèlement ;
- Entamer, dès le 1er janvier 2022, les négociations européennes pour promouvoir les stress tests et le « name and shame » afin de lutter contre le cyberharcèlement ;
- Faire de la lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement, la grande cause nationale dès 2022/2023.

---

<sup>4</sup> Source Mission d'information sur le harcèlement scolaire et le cyberharcèlement [senat.fr](http://senat.fr)



En conclusion, il serait judicieux d'adapter un texte de loi sur ce sujet afin de connaître la quantité de plaintes (qui ne cessera d'augmenter dans les années à venir), d'avoir des mesures préventives plus pertinentes dans les écoles (mise en situation, documentaires, réflexion autour de cas réels...), ainsi que des mesures punitives pour endiguer la montée des cas, d'envoyer un signal fort sur le plan juridique face aux faiblesses d'une partie des jeunes.

Approuvé par le Conseil National pour étrangers, le 20 avril 2022 :

Soumis par le Président du Conseil National pour Etrangers, Monsieur Ramdedovic Munir, au ministre compétent ;

Signature :

Date : 20 avril 2022