



Cyberharcèlement chez les enfants et les jeunes au Luxembourg

Partie 3 – Comment les personnes concernées gèrent-elles cette situation et comment se protéger contre le cyberharcèlement ?

Au Luxembourg, environ une personne sur trois de moins de 30 ans déclare avoir été victime de cyberharcèlement. Cette factsheet consacrée au cyberharcèlement aborde les réactions des personnes concernées, leur gestion du cyberharcèlement et les stratégies de protection possibles.

Comment les personnes concernées gèrent-elles le cyberharcèlement ?

Les victimes de cyberharcèlement – entendu comme un comportement blessant ou méchant exprimé de manière répétée et intentionnelle par le biais de contenus électroniques en ligne – font face à ces expériences de différentes façons. La large majorité (84,4 %) indique avoir réagi activement après une telle expérience. Seuls 15,6 % déclarent ne rien avoir entrepris (voir Figure 1).¹

La très grande majorité des victimes a tendance à bloquer l'auteur. Près de la moitié des personnes interrogées donne cette réponse (48,9 %). De façon semblable, un tiers choisit de rompre tout contact avec l'auteur (35,5 %). Plus de 23 % indiquent avoir tenté d'ignorer l'épisode, et plus d'une personne sur cinq a fait appel à ses parents (21,8 %). Par ailleurs, une personne sur six déclare s'être adressée à la plateforme en question afin de signaler l'auteur.

D'autres stratégies consistent à minimiser le harcèlement en le jugeant non préjudiciable (13,7 %), à faire des captures d'écran afin de documenter le cyberharcèlement (12,6 %), et à demander conseil à des amis et des proches (12,5 %). Dans 9,7 % des cas, la victime a directement demandé à l'auteur de cesser le harcèlement, et presque autant ont relativisé la gravité du problème en l'assimilant à un incident habituel sur Internet. Le dépôt d'une plainte auprès de la police ou le recours à une aide professionnelle restent rares (respectivement N = 13 et N = 10).

L'analyse montre que la grande majorité des victimes de cyberharcèlement réagit activement face à ces expériences. À cet égard, il apparaît clairement que les mesures prises sont très diverses et comprennent un large éventail de réactions. Les victimes agissent le plus fréquemment en prenant des initiatives autonomes, à savoir en bloquant l'auteur ou en rompant tout contact avec la personne suspectée. De plus, pour beaucoup de victimes, l'entourage social (en particulier les parents) constitue une ressource essentielle. En revanche, le recours à des services d'aide institutionnels ou professionnels, tels que la police ou un psychologue, demeure beaucoup plus rare.

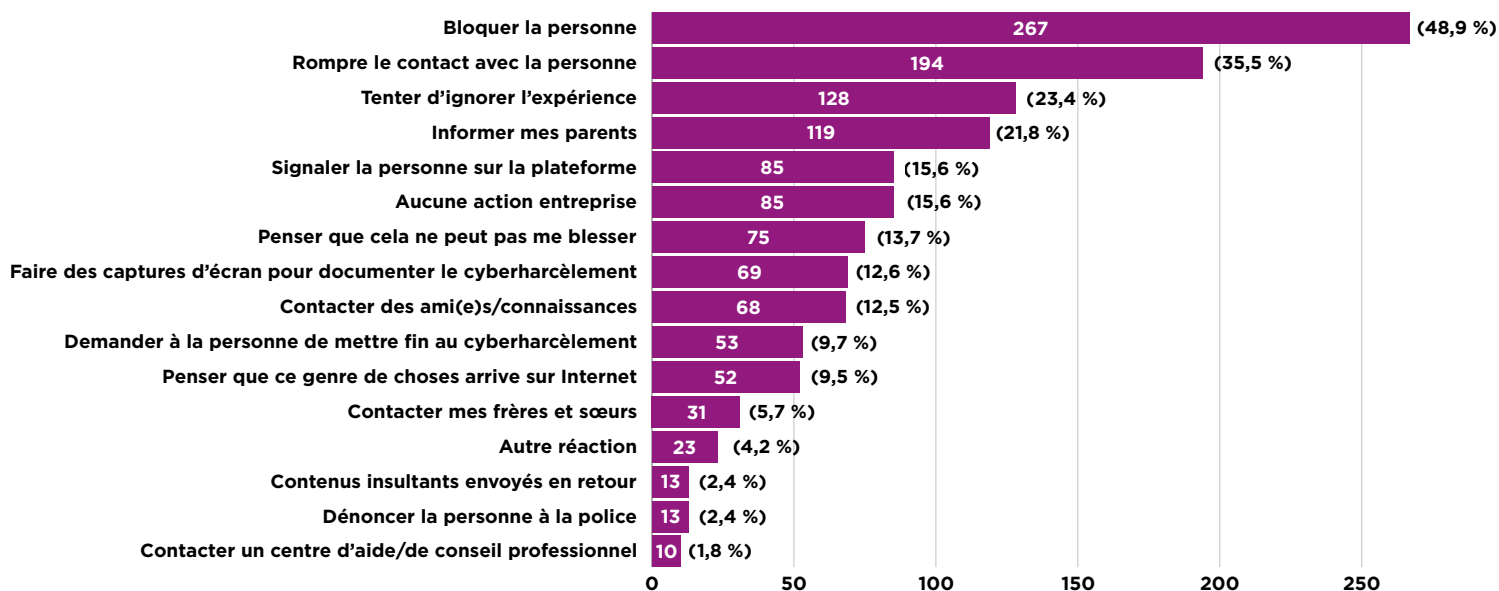


Figure 1 : Stratégies de gestion du cyberharcèlement (N = 547, plusieurs réponses possibles, 12-29 ans, STATEC TIC 2024)

À quels services d'aide professionnels les victimes de cyberharcèlement s'adressent-elles ?

Près des deux tiers des enfants et jeunes victimes de cyberharcèlement déclarent ne pas avoir pris contact avec un service d'aide professionnel (voir Figure 2).²

Les personnes interrogées qui fournissent des informations à ce sujet mentionnent surtout des aides liées à l'école. Par exemple, 8,8 % des personnes concernées déclarent avoir contacté le Service psychosocial et d'accompagnement scolaires (SePAS) disponible dans les écoles secondaires. Avec 7,2%, le personnel enseignant arrive ensuite en tant que point de contact.

La BEE SECURE Helpline (2,4 %), le Centre psychosocial et d'accompagnement scolaires (CePAS) (2,4 %) ainsi que la direction de l'établissement scolaire (1,8 %) et le Service Socio-Éducatif (SSE) de l'école secondaire (1,8 %) sont beaucoup moins sollicités. Le recours globalement faible aux offres d'aide pourrait suggérer que de nombreuses victimes ont géré la situation de manière autonome ou au sein de leur entourage proche, et ne se sont donc pas tournées vers les services existants. Par ailleurs, dans le cadre d'une question ouverte, les personnes interrogées n'ayant jamais vécu de cyberharcèlement ont été invitées à indiquer ce qu'elles feraient dans une telle situation. La grande majorité a indiqué qu'elle en parlerait à sa famille (N = 106), bloquerait le harceleur ou la harceuse (N = 83), l'ignorerait (N = 52), signalerait l'incident (N = 50) ou se tournerait vers une aide professionnelle (N = 50).

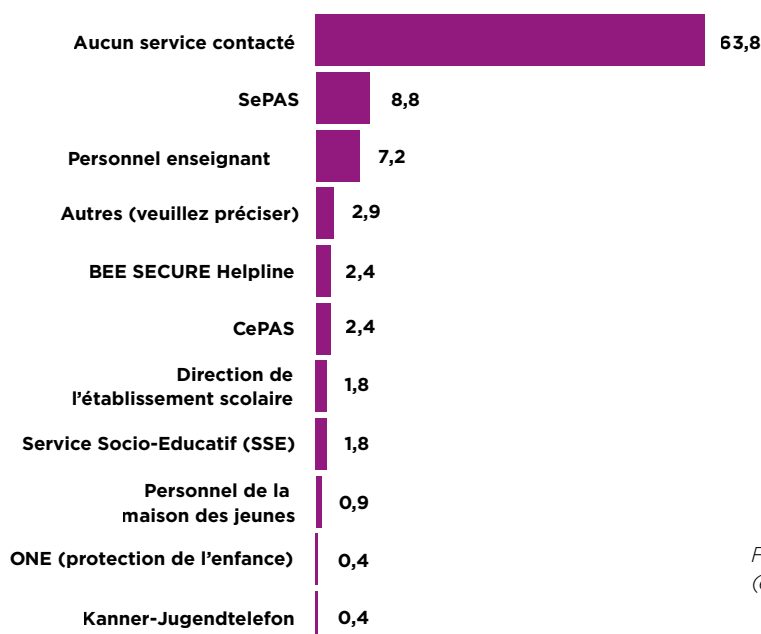


Figure 2 : Aide sollicitée par des victimes, selon le type d'offre (en %, N = 547, plusieurs réponses possibles, 12-29 ans, STATEC TIC 2024)

Comment les victimes de cyberharcèlement évaluent-elles certaines stratégies de gestion ?

Les réactions mentionnées par les victimes ont été évaluées à la fois en fonction de leur impact sur le bien-être des personnes concernées et de leur efficacité à mettre fin au cyberharcèlement (voir Figure 3).³ Selon les répondants, le fait de bloquer l'agresseur constitue la stratégie la plus efficace, tant pour améliorer l'état émotionnel (28,2 %) que pour mettre fin au cyberharcèlement (24,5 %). Une efficacité sensiblement identique est attribuée à la rupture de tout contact avec le harceleur ou la harceuse (26 % pour le bien-être, 16,5 % pour la cessation du harcèlement). Un peu plus de 20 % considèrent que s'adresser aux parents est utile pour se sentir mieux et, dans 9 % des cas, pour mettre fin au cyberharcèlement.

Pour près de 11 % des victimes, il est utile du point de vue émotionnel de penser que l'incident n'est pas blessant, mais seulement 1,5 % des victimes indique avoir mis un terme au harcèlement de cette façon. Environ une personne sur dix juge utile de signaler l'auteur à la plateforme concernée tant pour se sentir mieux que pour arrêter le harcèlement. Le fait de s'adresser directement au harceleur ou à la harceuse en lui demandant de cesser ses agissements arrive en dernière position. À cet égard, seuls 4,6 % des personnes interrogées indiquent que cela les a aidées à se sentir mieux, et elles ne sont pas plus de 5,9 % à en affirmer l'utilité pour mettre fin au cyberharcèlement. Dans l'ensemble, on observe que les actions qui visent à se défendre activement contre le cyberharcèlement sont considérées comme les plus efficaces.

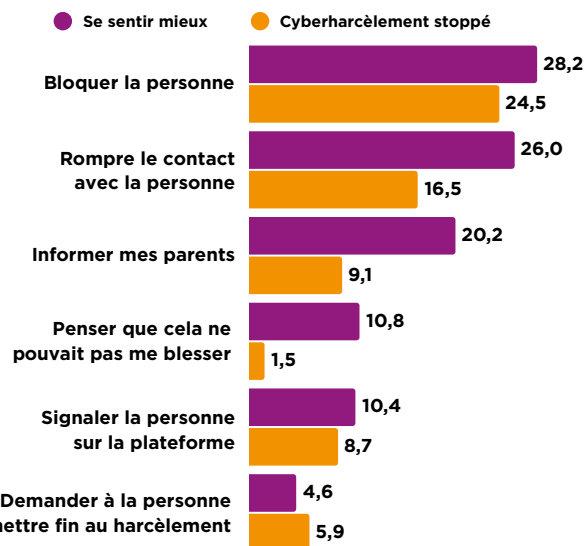


Figure 3 : Évaluation des principales stratégies (en %, N = 461, 12-29 ans, STATEC TIC 2024)

Que font les enfants et les jeunes lorsqu'ils sont témoins de cyberharcèlement ?

Dans le cadre de l'étude, des témoins ont été interrogés sur la manière dont ils ont réagi face au dernier épisode de cyberharcèlement auquel ils ont assisté (voir Figure 4). Le groupe le plus nombreux (22,5 %) déclare ne pas avoir réagi du tout. Environ 16 % ont consolé la victime et la même proportion a critiqué le harcèlement - ici, les femmes et les personnes plus jeunes se montrent nettement plus empathiques et actifs.⁴

En outre, environ un dixième des enfants et des jeunes a déclaré avoir donné des conseils à la victime, et la même proportion a demandé aux amis de ne pas participer ou en a informé des adultes. Qui plus est, on peut se réjouir que seule une toute petite minorité ait soutenu le cyberharcèlement (directement ou indirectement), en invitant la victime à s'adapter (3,2 %), en trouvant le harcèlement amusant (2,3 %) ou en transmettant les contenus insultants (1 %).⁵

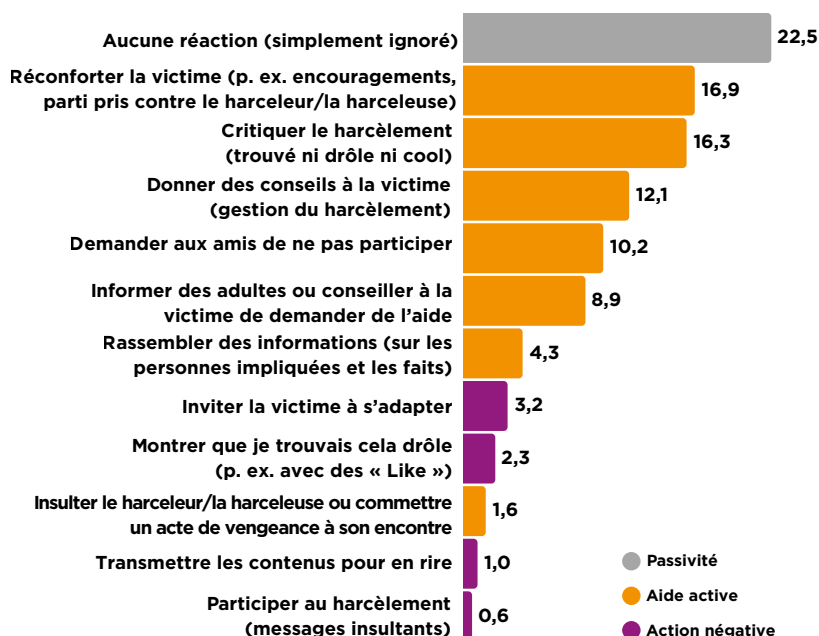


Figure 4 : Réaction des témoins lors du dernier épisode de cyberharcèlement auquel ils ont assisté (en %, N = 928, plusieurs réponses possibles, 12-29 ans, STATEC 2024)

A une question ouverte posée aux témoins sur les raisons pour lesquelles ils n'intervenaient pas, la plupart des témoins a répondu qu'ils ne connaissaient pas la victime (N = 54), qu'ils ne souhaitaient pas être impliqués (N = 33) ou qu'ils avaient peur de finir eux-mêmes par subir du harcèlement (N = 16).

Que proposent les enfants et les jeunes pour aider d'autres jeunes après une expérience de cyberharcèlement ?

Dans une autre question ouverte, les personnes n'ayant jamais été victimes de cyberharcèlement ont été invitées à indiquer quel type de soutien serait important pour aider les jeunes après une expérience de cyberharcèlement (voir Tableau 1). Le soutien fourni par la famille et les amis arrive ici largement en tête (N = 146), suivi du soutien psychologique professionnel (N = 58).

Cité à 49 reprises, le fait de bloquer l'auteur ou d'ignorer les harcèlements en ligne arrive en troisième position. 36 personnes interrogées citent la sensibilisation et l'éducation comme mesures préventives. Le signalement aux autorités (principalement à la police) (N = 31) est également préconisé, suivi, en dernière position, par le renforcement des paramètres de confidentialité en ligne, la consultation de hotlines et la revendication de conséquences juridiques plus sévères dans des cas de cyberharcèlement.

Groupe thématique	Fréquence
Soutien de la part de la famille ou d'amis	146
Soutien psychologique professionnel	58
Bloquer/Ignorer	49
Sensibilisation/Éducation	36
Signalement aux autorités	31
Renforcement des paramètres de confidentialité	18
Hotlines / Services d'aide	13
Conséquences juridiques	11

Tableau 1 : Réponses à la question ouverte sur le type de soutien qui serait important pour aider les jeunes suite à une expérience de cyberharcèlement (par groupes thématiques, N = 352)

La famille et les amis sont des facteurs de protection essentiels

Outre la manière dont les expériences de cyberharcèlement sont gérées, l'enquête TIC examine également les facteurs susceptibles de protéger les individus contre des conséquences graves en cas de cyberharcèlement. À cet égard, l'accent est mis en particulier sur les ressources personnelles et sociales. Les ressources personnelles comprennent ce que l'on appelle l'auto-efficacité, c'est-à-dire la confiance d'une personne dans ses propres compétences, grâce auxquelles elle peut faire face à une situation difficile. On entend par ressources sociales l'ancrage dans l'entourage (principalement la famille et les amis), qui permet à une personne de mieux gérer des situations compliquées. Nos analyses multivariées montrent que les ressources personnelles, mais surtout les ressources sociales, protègent contre le cyberharcèlement et, en cas de victimisation avérée contre ses répercussions négatives.

Concrètement, il s'avère que plus les enfants et les jeunes sont intégrés dans un environnement social, composé de leur famille et de leurs amis, qui les soutient, moins ils sont susceptibles d'être victimes de cyberharcèlement.⁶ En revanche, le lien entre le facteur « auto-efficacité » et la probabilité d'être victime de cyberharcèlement ne peut pas être démontré.

S. 1 [1] Parmi les personnes qui n'ont pris aucune initiative (N = 85), certaines l'ont justifié en indiquant par exemple que la situation n'était pas suffisamment grave (N = 9). L'indifférence (N = 3), mais aussi la honte et le sentiment d'impuissance (respectivement N = 3) étaient d'autres explications fournies.

S. 2 [2] Une question distincte abordait spécifiquement la sollicitation d'une aide professionnelle. L'analyse de cette question ciblée révèle des valeurs d'approbation plus élevées concernant le recours à des professionnels (en fonction du type de service) que dans les stratégies de gestion du cyberharcèlement illustrées dans la Figure 1, qui présentent des réactions générales. Cette question n'avait pas pour objectif d'évaluer la confiance dans la portée ou la qualité des divers points de contact. Il s'agissait seulement de comprendre le comportement des victimes.

[3] Seuls les éléments ayant obtenu un résultat supérieur à 5 % sont présentés ici. Les pourcentages ont été calculés sur la base du total des personnes ayant fourni au moins une indication sur au moins une stratégie.

[4] De manière générale, nos factsheets présentent uniquement les différences qui sont significatives d'un point de vue statistique.

S. 3 [5] Ce résultat est également étayé par l'analyse des réponses multiples combinées (environ 13% au total), où seules des combinaisons qui aident la victime sont mises en évidence, comme « Se confronter au harceleur ou à la harceuse » et « Consoler la victime » (N = 25).

[6] Cet effet est significatif (p < .001) et fort (OR: .61) du point de vue statistique : chaque augmentation d'une unité sur l'échelle des ressources sociales réduit de 39 % le risque d'être victime de cyberharcèlement (au cours de sa vie).

S. 4 [7] Cet effet est significatif (p < .001) et fort (OR: .55) du point de vue statistique : chaque augmentation d'une unité sur l'échelle des ressources sociales réduit de 45 % le risque de subir des conséquences négatives suite au cyberharcèlement.

Ainsi, ce ne sont pas nécessairement les personnes qui se perçoivent comme fortes et sûres d'elles-mêmes qui sont protégées contre le cyberharcèlement, mais plutôt celles qui bénéficient d'un entourage fiable, en qui elles ont confiance et sur lequel elles peuvent compter. Un schéma similaire s'observe en ce qui concerne l'apparition de conséquences à la suite d'un épisode de cyberharcèlement : ici, l'auto-efficacité présente certes un effet protecteur modéré, mais non significatif du point de vue statistique. Les ressources sociales, en revanche, jouent un rôle important et significatif concernant la non-apparition de répercussions négatives du cyberharcèlement (voir Figure 2).⁷

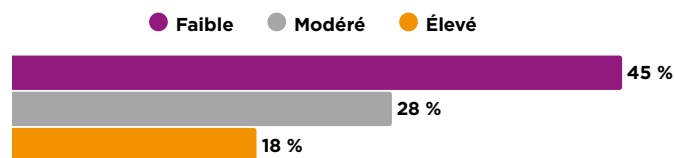


Figure 5 : Pourcentage de personnes interrogées faisant état de conséquences négatives du cyberharcèlement, selon l'ampleur du soutien apporté par les amis et la famille (faible, modéré, élevé)

Déjà parus dans la série « Cyberharcèlement chez les enfants et les jeunes au Luxembourg » :
Partie 1 – Un problème complexe
Partie 2 – Les motifs et les conséquences

L'essentiel, en bref

➤ Stratégies efficaces de gestion du cyberharcèlement

Bloquer l'auteur et rompre tout contact sont les réactions les plus fréquentes face au cyberharcèlement. Ce sont aussi les plus efficaces : elles mènent le plus souvent à la cessation du harcèlement et à une amélioration du bien-être des victimes.

➤ Les victimes recherchent surtout de l'aide auprès de la famille et des amis

Lorsque des victimes de cyberharcèlement cherchent de l'aide, elles commencent par se tourner d'abord vers des personnes de confiance, au sein de leur famille ou de leur cercle d'amis, pour leur faire part de leur problème. Seule une petite partie des victimes s'adresse à des services professionnels. Néanmoins, les enfants et les jeunes soulignent la grande importance du soutien psychologique professionnel pour faire face au cyberharcèlement.

➤ De nombreux témoins de cyberharcèlement font preuve de courage moral

Si une partie des témoins reste passive, beaucoup interviennent activement. Face à un cas de cyberharcèlement, ils réagissent par exemple en consolant la victime, en lui prodiguant des conseils ou en abordant directement le problème avec l'auteur.

➤ Les ressources sociales sont un facteur de protection important contre le cyberharcèlement et ses conséquences négatives

L'entourage social des enfants et des jeunes s'avère être le facteur de protection le plus important contre le cyberharcèlement et ses répercussions négatives. Plus les personnes interrogées peuvent se confier à leur famille et leurs amis et se sentent soutenues, moins elles sont susceptibles de subir du cyberharcèlement et les conséquences qui s'ensuivent.

IMPRESSUM

Veillez citer cette publication comme suit :

OEJQS. (2026). OEJQS Factsheet 03/25. Cyberharcèlement chez les enfants et les jeunes au Luxembourg. Partie 3 – Comment les personnes concernées gèrent-elles cette situation et comment se protéger contre le harcèlement sur Internet ? Luxembourg : Observatoire national de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire

OEJQS, Luxembourg, Juillet 2025 (clôture de la rédaction)

ISBN: 978-2-919849-06-2

Observatoire national de l'enfance, de la jeunesse et de la qualité scolaire

33, Rives de Clausen
L-2165 Luxembourg

