



## Contacts non sollicités de la part d'inconnus

Les contacts non sollicités de la part d'inconnus portent sur les contacts reçus sur Internet provenant d'inconnus.

Ce type de contact peut ou non avoir des intentions malveillantes. Il pourrait s'agir par exemple d'un contact de la part d'un inconnu cherchant à avoir une relation ou de quelqu'un désireux d'exploiter un individu d'une manière ou d'une autre. Le contact peut se faire par l'intermédiaire des services de médias sociaux ou des services de messagerie directe, y compris par e-mail.

L'auteur du contact peut être un majeur ou un mineur, et il peut utiliser les informations disponibles à propos de l'enfant dans ses propres médias sociaux pour sous-entendre des relations de proximité. Les contacts non sollicités peuvent être à sens unique : l'auteur peut envoyer des contenus ou des messages à l'enfant sans que celui-ci n'y réponde, ou dans les deux sens : l'enfant y a répondu.

*Ce guide porte sur les contacts d'inconnus sans connotation sexuelle ; pour les contacts non sollicités à connotation sexuelle, voir le guide sur le pédopillage (séduction malintentionnée des enfants).*

### PRISE DE CONTACT DIRECTEMENT PAR L'ENFANT

Un enfant qui a reçu des contacts non sollicités peut se sentir menacé, confus ou bouleversé. Félicitez l'enfant d'avoir pris contact et saluez son courage à parler ouvertement de ses inquiétudes et de ses sentiments. Il est essentiel de rassurer le jeune en lui disant qu'il a pris la bonne décision et que vous êtes là pour l'écouter et l'aider. Il est tout aussi important de veiller à bien lui dire qu'il n'est pas fautif ni à blâmer.

Énoncez clairement la position de votre service d'assistance téléphonique en matière de confidentialité, pour que l'enfant sache ce qu'il va advenir des informations qu'il va vous relayer. Expliquez-lui notamment que tout ce qu'il vous confie restera privé, à moins qu'il ne vous dise quelque chose qui vous fait penser qu'il court un danger et que vous pouvez faire quelque chose pour l'aider, auquel cas vous lui indiquerez les mesures que vous allez prendre.

Mettez l'enfant en confiance en lui consacrant le temps et l'espace nécessaires pour qu'il se confie davantage et vous soumette de plus amples renseignements. Ne manquez pas de reconnaître l'impact émotionnel de ce qui est arrivé, et veillez à ne pas tirer de conclusions hâtives de la situation.

Donnez-lui votre soutien. En plus de recueillir des informations sur la nature des contacts, essayez de comprendre les effets émotionnels que ceux-ci ont

pu avoir sur l'enfant, pour l'aider à y faire face, et au besoin relayer ces informations et assurer sa sécurité si nécessaire. Les questions que vous posez doivent être claires et ouvertes, par exemple :

- L'individu t'a-t-il demandé de dire ou de faire quelque chose qui t'a donné l'impression d'être en danger ou qui t'inquiète ?
- À quand remonte le premier contact ?
- T'a-t-il dit quelque chose sur toi qui te fait penser qu'il dispose d'informations privées te concernant ?

C'est en vous mettant à l'écoute de l'enfant que vous serez en mesure de mieux évaluer les risques potentiels auxquels il est confronté (existe-t-il actuellement une menace ou non), ainsi que de cerner les options disponibles à l'enfant pour remédier au problème.

Réfléchissez avec l'enfant s'il a dans sa vie un adulte en qui il a confiance, qu'il s'agisse d'un enseignant ou d'un parent, qui pourrait lui apporter du soutien.

Si lors du contact, l'enfant ne souhaite pas entrer dans les détails, encouragez-le à rappeler plus tard : donnez-lui le temps et l'espace qu'il lui faut.

Discutez des options pratiques (voir ci-dessous).

## PRISE DE CONTACT PAR UN PARENT/TUTEUR

Félicitez le parent/tuteur de sa démarche. Il est probable qu'il se sente assailli par toutes sortes d'émotions depuis qu'il a appris que son enfant a été contacté par un inconnu. Il peut ressentir de la colère, de la confusion, de la peur et il est possible même qu'il se sente coupable de la situation.

Ce qui prime avant tout, c'est qu'il comprenne bien que la situation n'est ni sa faute ni celle de son enfant, et qu'il n'a aucun reproche à se faire.

Encouragez le parent à essayer de garder son calme, d'éviter de porter des jugements et de s'abstenir de toute solution prise dans la panique. Conseillez-lui particulièrement de ne pas interdire à son enfant d'avoir accès à Internet : une telle mesure aurait comme conséquence la plus probable que l'enfant s'abstiendra de lui parler de problèmes futurs de crainte d'être coupé de sa vie numérique.

Présentez au parent des conseils pratiques (voir ci-dessous) et rappelez-lui que votre service d'assistance téléphonique est mis à la disposition de son enfant qui peut appeler pour demander de l'aide. Insistez bien sur le fait que le contenu de toute conversation avec l'enfant restera confidentiel, à moins que l'enfant ne vous donne son consentement d'en parler au parent.

Il est important que vous discutiez avec lui de l'impact émotionnel potentiel que cela peut avoir sur l'enfant : c'est un moyen d'aider le parent à rester vigilant aux manifestations qu'il peut présenter tout en offrant du soutien à son enfant. Posez au parent les questions suivantes :

- A-t-il remarqué des changements au niveau du comportement de leur enfant ?
- S'inquiète-t-il de la santé mentale de l'enfant, que ce soit actuellement ou depuis quelque temps déjà.

Ces informations vous éclaireront pour décider s'il est justifié d'avoir recours à d'autres services de soutien. Ne manquez pas de demander au parent d'être vigilant à tout changement ultérieur au niveau du comportement de l'enfant, même si à ce stade le parent n'a remarqué aucun changement visible.

## CONSEILS PRATIQUES :

Prenez le temps de discuter avec l'enfant d'options pratiques qui pourraient lui être utiles en fonction du contexte spécifique dont vous discutez.

Discutez des options techniques que l'enfant pourrait envisager d'utiliser : par exemple, ajuster les paramètres de sécurité et de confidentialité afin d'éviter des contacts futurs, et bloquer le ou les auteurs du harcèlement. Voir le guide Vie privée pour en savoir plus et connaître les options disponibles.

Discutez de la possibilité que l'enfant signale le contact par l'intermédiaire du centre de sécurité du fournisseur de services.

## SIGNAUX D'ALARME :

- Si l'inconnu semble connaître des détails personnels sur l'enfant.
- L'enfant fait l'objet de menaces ou est victime de chantage.

Si des signaux d'alarme se manifestent lors de votre conversation, observez la procédure standard de recours en faisant intervenir les forces de l'ordre, les services de protection de l'enfance, etc., s'il y a lieu de le faire.



SIÈGE DE LA GSMA

Floor 2, 5 The Walbrook Building, 25 Walbrook, London, EC4N 8AF, Royaume-Uni  
Tél : +44 (0)20 7356 0600

© GSMA 2016