

La cyberintimidation : comprendre le phénomène

Sophie Bourque, M.Sc., anthropologue

Les parents, les intervenants scolaires et les jeunes se disent préoccupés par le phénomène de la cyberintimidation. Pour répondre à cette inquiétude, le nombre d'interventions en milieu scolaire et communautaire pour une utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications (TIC) se multiplie. L'offre d'outils est généreuse. Un adulte à la recherche de programmes abordant la cyberintimidation trouvera aisément sur Internet une panoplie d'activités et de projets avec des intentions et des approches variées. Mais quelle est donc l'approche à privilégier pour prévenir et intervenir en matière de cyberintimidation? Les adultes qui accompagnent et soutiennent les jeunes ont-ils recours à de bons moyens?

Porter un regard éclairé sur les interventions réalisées ou à mettre en place nécessite de bien comprendre le phénomène de l'intimidation, mais aussi les spécificités qui distinguent la cyberintimidation. Dans cet article seront définies ces deux formes d'agression insidieuses. Une fois ces concepts définis, le profil des intimidateurs et celui des cyberintimidateurs seront présentés en insistant sur les éléments à considérer lors d'une inter-



vention préventive à leur égard. L'article se terminera en proposant des pistes de réflexion quant aux attitudes à privilégier en matière d'éducation aux médias.

L'intimidation et la cyberintimidation, des dynamiques parallèles avec des points de rapprochement

L'intimidation

Contrairement au conflit, l'intimidation implique l'utilisation d'un rapport de force à l'endroit d'une personne. Le geste posé, qui est intentionnel, se révèle une stratégie utilisée pour atteindre un but ou combler un besoin en causant un tort à la victime. La manifestation peut être physique (coup, fait de malmenager, etc.), verbale (menace, harcèlement, etc.) ou indirecte (diffusion de rumeur, exclusion, etc.). Mais qu'est-ce qui confère un pouvoir à un jeune? Dans l'imaginaire collectif, on dépeint souvent l'intimidateur comme un individu grand et costaud. Mais la force physique n'est pas la seule source de pouvoir. L'iniquité du rapport de force peut également s'expliquer par la différence d'âge, le rang social ou encore le soutien des pairs qu'une personne détient. L'intimidation n'est donc pas un conflit où les deux partis détenant un pouvoir équivalent peuvent trouver une solution par eux-mêmes ou recourir à des pairs aidant. L'intimidation est plutôt une dynamique dévastatrice qui

requiert une réponse rapide des adultes afin de rééquilibrer le rapport de force en cause.

L'intimidation se caractérise également par une répétition des comportements d'agression. Ainsi, un jeune qui utilise sa force physique pour demander à un autre jeune de lui céder sa place dans un transport en commun, aussi répressible que soit le geste, ne constitue pas une manifestation d'intimidation si cette dernière ne se produit qu'une seule fois.

L'intimidation reste difficile à détecter : les victimes et les témoins observent généralement la loi du silence et les agressions se produisent souvent à l'insu des adultes. Pourtant, les témoins de cette violence perfide sont nombreux. En effet, 85% des gestes d'intimidation se déroulent devant d'autres personnes (Craig & Pepler, 1997). En s'exécutant publiquement, l'intimidateur veut avoir un impact sur les relations sociales de l'autre afin de l'isoler, de l'exclure.

La cyberintimidation

La cyberintimidation est une forme d'intimidation qui se déroule dans le cyberespace. Un jeune intimidé risque de se trouver aussi cyberintimidé. Toutefois, la cyberintimidation possède des caractéristiques propres. En examinant leurs rapprochements et leurs particularités de plus près, on se rend vite compte que ces éléments peuvent avoir un impact majeur sur les activités de prévention et d'intervention à réaliser auprès des jeunes.

D'abord, il fut mentionné précédemment que l'intimidation implique un rapport de force entre un intimidateur et un intimidé. Autrement dit, une personne posant un geste d'intimidation détient nécessairement un avantage physique ou social sur une autre personne. Quel est le rapport de force en cause dans le cas de la cyberintimidation? Il s'agit de l'anonymat. Cet élément est fondamental à considérer : non seulement les personnes détenant un pouvoir sur les

autres peuvent intimider (stature, soutien des pairs, âge, etc.), mais toutes les autres personnes également. En absolu, cela représente un bassin de personnes beaucoup plus grand. On peut donc supposer que le nombre de gestes de cyberintimidation est plus élevé que ceux d'intimidation. Ce nouveau rapport de force élargit également le cercle des victimes potentielles, puisque tout le monde peut désormais être une cible : un adolescent costaud, un enseignant, un coach de hockey.

Puis, la cyberintimidation et l'intimidation ont en commun la mobilisation des jeunes autour d'une loi du silence et la confrontation des victimes à des agressions qui comportent une dimension sociale d'une manière répétée. Déjà, on peut imaginer la détresse ressentie par les victimes qui doivent évoluer dans un pareil système et leur sentiment d'impuissance. Mais voilà que la cyberintimidation se révèle beaucoup plus invasive puisqu'elle peut atteindre sa cible jusque dans sa chambre à coucher. Les agressions pénètrent désormais chez la victime, un espace qui était jusqu'alors serein, sûr.

Certains éléments distinguent la cyberintimidation de l'intimidation. Une spécificité de la cyberintimidation est son « effet écran ». Selon les travaux de Mishna, le fait de commettre un geste d'intimidation à distance, et de ne pas voir son impact sur la

victime de surcroît, tant à augmenter le méchanteté du geste posé. Les jeunes reconnaissent d'ailleurs se permettre de franchir un seuil inégalé en termes de qualité et d'intensité de leurs insultes ou menaces. Cette férocité des attaques entraîne-t-elle un sentiment de regret ou de remord chez le cyberintimidateur ? Le coup de griffe étant virtuel, d'une manière presque abstraite, les agresseurs s'en déculpabilisent facilement.

Enfin, une autre nuance concernant la récurrence de l'utilisation d'un rapport de force à l'endroit d'une personne doit être apportée. Alors que l'intimidation implique une répétition des gestes d'agression, la cyberintimidation peut quant à elle émaner d'une seule action. En effet, le nombre de personnes qui verront une agression, en recevant un document par courriel ou en lisant un commentaire sur une page web par exemple, constitue la répétition. Cette distinction est importante puisqu'elle soulève un nouvel aspect à considérer dans la prévention de l'intimidation, soit l'impulsivité en ligne. Nous sommes tous, à un moment ou à un autre de notre vie quotidienne, impulsifs : une porte fermée brusquement, un commentaire blessant adressé à un conjoint ou un collègue, une photo griffonnée... Une fois l'émotion déchargée, il nous est possible de réparer notre geste ou de limiter l'impact négatif d'une manifestation de colère. Il en est autrement d'une action impulsive sur le web. Un message dénigrant

son ancien petit ami juste après une rupture vécue difficilement, une fois acheminé à sa liste de contact sous le coup de la colère, est un geste de cyberintimidation. Comme l'impulsivité est un trait de comportement encore plus marqué à l'adolescence, on peut penser qu'un certain nombre de jeunes seront animés par une réaction volcanique dans leur vie réelle, mais aussi sur le web. Dès lors, il apparaît essentiel de soutenir les jeunes dans la gestion de leurs émotions, de les sensibiliser à la permanence des informations sur le web et à la perte de contrôle d'une donnée une fois mise sur l'Internet. L'impulsivité et les TIC ne font pas bon ménage.

L'examen du phénomène de la cyberintimidation, en l'opposant à celui de l'intimidation, a permis d'identifier que les TIC offrent non seulement aux jeunes une occasion nouvelle de commettre un geste d'agression, mais montre aussi que le rapport de force devient accessible à de nouvelles personnes. En élargissant le spectre des protagonistes, on peut se questionner sur le profil des cyberintimidateurs. S'il est semblable à celui des intimidateurs, on peut penser que les actions de prévention et d'intervention développées peuvent être élargies auprès des cyberintimidateurs. Si toutefois leurs profils divergent, de nouvelles stratégies devront être considérées.

Regard sur les responsables

Profil des jeunes qui intimident

Un adulte, qu'il soit parent, enseignant ou intervenant à la maison des jeunes du quartier, doit intervenir auprès d'un jeune qui commet un geste d'intimidation. Les interventions les plus efficaces sont celles modulées en fonction de la gravité, de la fréquence et de la durée du geste posé. L'intervention systémique auprès des victimes, des témoins et des agresseurs doit être planifiée. Le soutien et l'accompagnement du jeune intimidateur pour que ce dernier développe de nouvelles stratégies pour combler ses besoins et utiliser des moyens socialement acceptables sont des actions probantes. Pour ce faire, l'adulte cherchera à connaître le profil de la personne qui a commis le geste répréhensible. Quelles sont donc les caractéristiques des intimidateurs ?

Un grand nombre d'intimidateurs ont déjà été intimidés ou ont souffert de rejet. Les personnes qui intimident ont souvent des capacités limitées à gérer leurs conflits et à communiquer. Ils peuvent éprouver de la difficulté à décoder les situations sociales. Un exemple serait un jeune qui croit, lorsqu'il entend rire derrière lui, qu'il est nécessairement la cible de plaisanteries. Un

autre exemple serait un jeune qui se sent provoqué, qui interprète que les autres font exprès pour l'irriter. Le geste d'intimidation peut combler un besoin de dominer les autres. Souvent, peu de remords des gestes posés et d'empathie envers les victimes est ressenti. Certains sont animés par un sentiment de vengeance, de recherche de plaisir ou encore de défoulement. D'autres, sous la pression des pairs, vont intimider pour être acceptés par un groupe ou par crainte de devenir la prochaine cible (gouvernement du Québec, 2010).

Ainsi, les actions éducatives à mettre en place pour un jeune qui montre des capacités limitées à gérer ses conflits seront différentes de celui qui s'exécute de peur d'être associé à la victime. Les stratégies à envisager dans l'accompagnement d'un jeune sont donc diverses : développer les habiletés de communication, développer la compétence sociale, travailler les étapes de la résolution de conflits, développer l'exercice du leadership, développer l'empathie, développer l'affirmation de soi, etc.

Profil des jeunes qui cyberintimident

Les nouvelles technologies étant bien ancrées dans la vie des jeunes, les intimidateurs poursuivront leurs attaques dans le cyberespace. Le profil de ces derniers a été présenté précédemment. Mais qui sont donc les nouvelles personnes qui utilisent l'anonymat comme rapport de force ?

D'entrée de jeu, il s'agit rarement d'un étranger, mais plutôt d'un « ami » (Mishna, Wiener & Pepler, 2008), au sens virtuel du terme. Bien que le harcèlement ou la diffamation de la part d'un inconnu puisse se produire, rappelons qu'une des intentions de l'intimidation est d'avoir un impact sur les relations sociales de l'autre, de l'isoler ou de l'exclure, afin d'en tirer un avantage. La personne qui cyberintimide fait donc souvent partie du réseau de la victime (ami d'un ami, personne qui fréquente le même centre de loisirs, personne de la même école).

Les personnes qui effectuent ou participent à un geste de cyberintimidation confient souvent éprouver un sentiment d'impunité. Ces dernières sont aussi affectées par l'« effet écran ». Le cyberintimidateur se déculpabilise facilement. Pourtant, ces jeunes sont capables d'empathie. Il s'agit d'une première piste d'intervention prometteuse. Dans le cadre d'activités de prévention, il serait pertinent de s'adresser aux jeunes en tant qu'agresseur potentiel et d'insister sur l'effet dévastateur que peut produire la cyberintimidation en misant sur leur empathie. Il est à noter qu'un grand nombre de programmes accessibles sur le web adoptent l'approche inverse en s'adressant aux jeunes en tant que victime potentielle.

Plusieurs manifestations de cyberintimidation qui peuvent résulter d'un geste impulsif sont motivées par la vengeance et le défoulement (Shariff, 2009, p. 35). Certains vont expérimenter cette stratégie une ou quelques fois et, voyant l'impact causé, en viendront à la conclusion que la cyberintimidation se révèle dévastatrice pour la victime. Cet apprentis-

sage est donc lourd de conséquences pour la personne qui le subit. À la lumière de ce phénomène, on peut se demander si les jeunes sont suffisamment outillés quant à la gestion des émotions et leur expression d'une manière socialement acceptable.

Le dernier élément présenté concerne l'espace virtuel comme lieu de socialisation, de développement personnel et identitaire. Les TIC, étant intégrées de plus en plus tôt dans la vie des jeunes, offrent de nouvelles possibilités d'expérimentation dans un univers qui reproduit les structures sociales du monde réel (Postmes, Spears & Lea, 1998, p. 708). Les jeunes sont en mesure de tester, sous le couvert de l'anonymat, certaines conduites ou de modifier leurs caractéristiques. Un jeune garçon pourra créer une fausse identité, être une fille par exemple, afin d'expérimenter un nouveau rôle social (Mishna, Saini & Solomon, 2009, p. 1222).

L'expérimentation inclut les comportements agressifs et les actions qu'un jeune ne se permettrait pas de tester dans sa vie réelle (Mishna, Saini & Solomon, 2009; Postmes, Spears & Lea, 1998; Shariff, 2009). La prise de risque et l'expérimentation des comportements inadéquats sont donc un nouvel élément à considérer dans le profil des nouveaux intimidateurs du cyberespace. Les efforts de prévention devraient inclure cette dimension.

Le survol des profils des personnes qui intimident et cyberintimident permet d'identifier des actions à privilégier auprès des jeunes. Les différentes actions ne doivent pas se centrer uniquement sur ces derniers. Les adultes qui les accompagnent doivent aussi réfléchir à leur approche.

Quand les adultes parlent des TIC

L'intégration des nouvelles technologies vient changer la dynamique des relations personnelles entre les jeunes qui cliquent, communiquent, créent et coopèrent : « L'ordinateur n'est pas un outil de tra-

vail, il s'agit d'un objet ludique permettant de rester connecté à un réseau social » (Commission de l'éthique de la science et de la technologie, 2009, p. 11). Certains chercheurs parlent même de TIC en termes

d'outils critiques au développement de la vie sociale.

Sur une note plus personnelle, j'anime des formations et des conférences sur la

thématique de la cyberintimidation auprès de parents, d'intervenants scolaires et communautaires. Lors de ces séminaires, les participants sont d'entrée de jeu invités à s'exprimer sur leur perception des TIC et de l'utilisation qu'en font les jeunes. À partir d'une question neutre et en laissant libre cours aux discussions, le tableau dépeint est souvent sombre. Une liste des problèmes ou de risques associés est généralement longuement verbalisée. Les côtés positifs de l'intégration des TIC, incluant l'utilisation des jeux et des réseaux sociaux, font rarement l'objet d'une critique positive. Lorsque les plus-values sont soulignées, elles sont accompagnées d'un mais... Certes, ces participants interpellés par le phénomène sont inquiets et peuvent même avoir dû gérer une situation de cyberintimidation. Reste que plusieurs programmes de prévention et d'outils d'information portant sur la cyberintimidation ou la sécurité sur l'Internet mettent l'accent sur les risques associés.

Pourtant, le monde virtuel permet aux jeunes d'entrer en relation avec les autres, de s'exprimer et de s'afficher. Selon un récent rapport synthèse de la Direction de santé publique de Montréal, «Internet est avant tout un lieu de divertissement, de socialisation et d'affirmation identitaire, en continuité avec les autres lieux physiques dans lesquels ils évoluent» (Biron & Bourassa Dansereau, 2011, p. 8). Ils ont facile-

ment accès à de l'information sur les sujets qui les intéressent, voire une proximité avec certains modèles en participant à un blogue d'un athlète par exemple. Lorsqu'ils vivent des moments difficiles, les jeunes peuvent, dans l'anonymat, normaliser leur détresse par l'autorévélation et la comparaison avec d'autres personnes qui vivent la même situation.

Ainsi, malgré les risques et les problèmes pouvant être vécus en ligne, les jeunes vivent positivement les technologies de l'information, lesquelles sont intégrées à leur vie sociale. Conséquemment, les adultes ne doivent pas envoyer le message qu'Internet est dangereux ou qu'on doit craindre les TIC. Si les adultes qui accompagnent les jeunes ne reconnaissent pas l'impact positif des TIC dans leur vie ou encore se présentent comme analphabètes technologiquement, les jeunes éviteront de parler des problèmes vécus avec des personnes vues comme déphasées : «Pour fournir aux jeunes internautes les outils dont ils ont besoin pour naviguer en toute sécurité, les adultes doivent absolument comprendre que les jeunes considèrent Internet comme partie intégrante de leur environnement social. C'est un des endroits où ils peuvent entrer en contact avec leurs amis, explorer différents rôles sociaux, en apprendre davantage sur ce qui les intéresse et exprimer leur personnalité» (Réseau Éducation-Médias, 2005, p. 13).

Conclusion

En définissant la cyberintimidation et en identifiant ses rapprochements avec le concept d'intimidation, l'objectif de cet article se voulait une contribution à la précision de cette forme d'agression qui inquiète les parents et les différents intervenants jeunesse. Une meilleure compréhension du phénomène permettra aux adultes qui accompagnent les jeunes d'identifier des stratégies d'action sensées en matière de prévention. Le soutien des jeunes pour une meilleure gestion des émotions et une gestion de l'impulsivité en ligne est à envisager. Étant donné le nombre de personnes en mesure de cyberintimider, il serait pertinent de s'adresser aux jeunes en tant qu'agresseur potentiel plutôt qu'en tant que possibles victimes. L'expérimentation des comportements agressifs ou inadéquats en ligne est à considérer dans les programmes de prévention. Enfin, les adultes doivent réfléchir à leur manière d'aborder les TIC afin d'éviter une approche négative qui ne reflète pas l'expérience vécue par les jeunes en ligne.

Références

BIRON, J.-F., & BOURASSA DANSEREAU, C. (2011). *Les préoccupations et les impacts associés à l'utilisation d'Internet dans les milieux des jeunes d'âge scolaire : Rapport de recherche menée pour la Direction de santé publique de Montréal*, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Gouvernement du Québec, 27 p.

COMMISSION DE L'ÉTHIQUE DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE (2009). *Cyberintimidation: un regard éthique proposé par des jeunes*, Québec, CEST J, 44 p.

CRAIG, W. M., & PEPLER, D. J. (1997). «Observations of bullying and victimization in the school yard», *Canadian Journal of School Psychology*, vol. 13, p. 41-59.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2010). *L'intimidation, ce qu'on en sait, comment la prévenir et la traiter — ça vaut le coup d'agir ensemble!*, Québec, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

MISHNA, F., WIENER, J., & PEPLER, D. (2008). «Experiences of Bullying in Friendship», *School Psychology International*, vol. 29, n° 5, p. 549-573.

MISHNA, F., SAINI, M., & SOLOMON, S. (2009). «Ongoing and online : Children and Youth's perceptions of cyber bullying», *Children and Youth Services Review*, n° 31, p. 1222-1228.

POSTMES, T., SPEARS, R., & LEA, M. (1998). «Breaching or building social boundaries? SIDE-effects of computer-mediated communication», *Communication Research*, vol. 25, n° 6, 689-715.

RÉSEAU ÉDUCATION-MÉDIAS (2005). *Jeunes Canadiens dans un monde branché: Phase II, Rapport de recherche*, Montréal, p. 35.

SHARIF, S. (2009). *Confronting Cyber-Bullying*, Cambridge, Cambridge University Press, 258 p.