

Jeunes Canadiens dans un monde branché, phase III

Parler de la vie en ligne avec les jeunes et les parents

Faits saillants

Ce rapport présente les conclusions d'une étude qualitative exploratoire qui a examiné les attitudes des enfants et des parents face aux technologies de communication numériques et leurs expériences avec ces technologies. À l'aide d'un guide d'entrevue semi-structurée, nous avons animé 12 séances de discussion qualitative avec des jeunes âgés de 11 à 17 ans et avec des parents de jeunes âgés de 11 à 17 ans à Calgary, Toronto et Ottawa. En tout, 66 jeunes et 21 parents ont participé à ces séances.

► Être parent dans un monde en réseau

Pour les parents à qui nous avons parlé, le danger guette partout sur Internet ; ils se sentent épuisés par la constante vigilance dont ils doivent faire preuve. Bien que la nature exacte de ce danger soit mal définie, plusieurs parents nous ont dit que « surveillance » est maintenant synonyme de « bons parents » et que l'époque où les parents faisaient confiance à leurs enfants et où ils leur donnaient l'espace nécessaire pour explorer le monde et faire des erreurs est révolue.

Plusieurs participants ont parlé d'espionner leurs enfants tant directement qu'au moyen d'intermédiaires de surveillance. Quelques parents ont dit faire confiance à leurs enfants et sont d'avis que ce type de comportement envahissant est nuisible. Même les parents qui prônent l'espionnage de leurs enfants ont une attitude ambivalente à cet égard et s'inquiètent des effets de ce comportement sur leurs relations avec eux. Mais, malgré leurs réticences, ces parents disent n'avoir aucun choix, surtout parce qu'ils ne peuvent pas compter sur le système scolaire ou sur les entreprises en ligne pour les aider à protéger leurs enfants.

Du point de vue de nos participants, l'école pose tout particulièrement un problème. Ils estiment que les écoles exigent souvent que leurs enfants utilisent Internet pour faire leurs devoirs et leurs travaux

scolaires, mais qu'elles n'arrivent pas nécessairement à leur enseigner comment naviguer en toute sécurité. Les parents ne font pas davantage confiance aux entreprises qui possèdent les sites que visitent leurs enfants parce que celles-ci encouragent les jeunes à « tout » divulguer dans le but de faire des profits.

► Enfants et adolescents : vivre au vu et au su de tous

Les jeunes à qui nous avons parlé nous ont dit que, de leur point de vue, Internet est maintenant un espace où les parents, les enseignants et les entreprises exercent une constante surveillance.

Surveillance à la maison

Plusieurs des participants nous ont dit que la surveillance parentale est le prix à payer pour utiliser Internet ; s'ils ne donnent pas leurs mots de passe à leurs parents et s'ils n'incluent pas ces derniers parmi leurs « amis » sur Facebook, les jeunes n'ont pas la permission d'utiliser les appareils en réseau.

Les participants de 11-12 ans voient dans cette surveillance une précaution nécessaire. De leur point de vue, Internet est un endroit très dangereux. À leur avis, le fait de communiquer quelque renseignement que ce soit leur fait courir le risque d'être enlevés, agressés par un étranger ou harcelés. Les jeunes de 11-12 ans apprécient également les règles parentales parce qu'ils ne veulent pas tomber sur du contenu offensant. Ils font preuve d'énormément de résilience dans les cas de contenus offensants et de conversations indésirables avec des étrangers. Ils quittent les sites offensants, savent qu'il ne faut pas parler aux étrangers, utilisent des outils pour protéger leur vie privée et ne divulguent pas facilement leurs renseignements personnels. Cependant, ils ont aussi appris que ces précautions sont nécessaires parce qu'on ne peut pas faire confiance aux gens.

Les préadolescents à qui nous avons parlé manifestent aussi beaucoup de résilience lorsqu'ils ont affaire à des « fouineurs » et presque tous limitent leurs interactions en ligne aux personnes avec lesquelles ils ont des liens dans le monde réel. C'est pourquoi, à leurs yeux, il n'est pas nécessaire que leurs parents les surveillent sans cesse, comportement qu'ils jugent paranoïaque. La surveillance est particulièrement agaçante lorsque des membres plus jeunes de la famille se font « rapporteurs », et la plupart de nos participants utilisent des paramètres de confidentialité et d'autres méthodes pour empêcher les membres de la famille trop curieux d'avoir accès à leur vie en ligne. Il reste qu'il est particulièrement difficile d'assurer le respect de leur vie privée parce que de nombreux parents estiment avoir le droit de fureter sur leur compte Facebook ou de lire leurs messages textes.

Les adolescents qui partagent les détails de leur vie avec leurs parents ne sont pas ceux qui sont systématiquement surveillés. Dans leur cas, la confiance est mutuelle ; les parents considèrent que leurs enfants se comporteront correctement et, en retour, les enfants leur donnent accès à leur page Facebook. Cela porte à croire qu'il pourrait y avoir une relation inverse entre la surveillance et la confiance et que si on se limite à la surveillance, le dialogue ouvert au sein de la famille pourrait en souffrir.

Toutefois, malgré leur frustration associée à la surveillance parentale, presque tous nos participants estiment que leurs parents ont de bonnes intentions. Et même si les parents sont perçus comme

agaçants, méfiants et naïfs, tous nos participants sont d'accord pour dire que si jamais ils ont des problèmes en ligne, leurs parents sont ceux qui vont les aider à se sortir du pétrin. De façon caractéristique, ils essaient d'abord de résoudre le problème par eux-mêmes, mais ils savent qu'ils peuvent compter sur leurs parents qui, à tout moment, seront prêts à imposer des limites le cas échéant.

Surveillance à l'école

Pour les participants, la surveillance à l'école est un fait acquis ; ils nous ont tous dit que leurs activités en ligne sont suivies. Cependant, la surveillance à l'école est si rigoureuse qu'elle les empêche souvent d'accéder aux ressources éducatives.

Mais, pour nos participants, le véritable problème est le désir de l'école de contrôler les interactions avec leurs pairs pour s'assurer qu'ils n'utilisent pas de « gros mots » ou qu'ils n'écrivent pas des textes « inappropriés ». Au lieu de leur donner l'occasion de communiquer, puis de les corriger en cas d'écart, l'école crée un environnement dans lequel toute communication entre les jeunes est perçue comme risquée. Ce type de microgestion est source de frustration pour nos participants, particulièrement dans le contexte des programmes de lutte contre l'intimidation.

De leur point de vue, il est plus facile de lutter contre ce genre de méchanceté en ligne que hors ligne parce que les communications électroniques laissent une trace numérique. La visibilité du dialogue en ligne leur permet également de confronter publiquement les intimidateurs et de leur demander des comptes. Ils font preuve de beaucoup de résilience en ce qui concerne la cyberintimidation. Leurs stratégies sont très claires : d'abord, ignorer les tentatives de cyberintimidation et rayer la personne de la liste d'amis ou l'empêcher d'avoir accès à leur compte (une stratégie habituellement très efficace) ; si l'intimidation se poursuit, confronter l'intimidateur face à face parce qu'il est plus facile de demander des comptes à quelqu'un en personne ; si ces stratégies ne donnent pas de résultats ou s'ils ne sont pas à l'aise de parler directement à la personne, faire appel à leurs parents qui les aideront à régler la situation.

Par ailleurs, presque tous nos participants affichent le plus grand mépris pour les programmes scolaires de lutte contre la cyberintimidation ; ils estiment qu'en général les enseignants et les directions d'école ne comprennent pas le genre de problèmes auxquels les jeunes peuvent faire face et ne font qu'aggraver les choses lorsqu'ils interviennent. De plus, les programmes de lutte contre la cyberintimidation font d'une bonne partie de leurs comportements quotidiens des comportements pathologiques et les autorités scolaires définissent leurs façons habituelles de communiquer comme des actes d'intimidation.

Surveillance par les entreprises

Bien que nos participants aient toujours tendance à se rassembler sur les sites commerciaux comme Facebook et YouTube, ils ne considèrent pas les sociétés en ligne comme sympathiques ou dignes de confiance. Ils pensent plutôt qu'elles tentent de les « tromper » et de les amener « par la ruse » à divulguer des renseignements. Leur attitude vis-à-vis de la publicité sur Internet va de l'ambivalence à la méfiance. Plusieurs d'entre eux se disent mal à l'aise devant les entreprises qui pourraient « déformer leurs propos » ou utiliser leurs photographies à des fins de marketing ; les adolescents plus âgés se

disent importunés par les pourriels. Certains ont fait l'effort de lire les politiques de confidentialité et les conditions d'utilisation, mais ils s'accordent en général pour dire que cela n'a pas été utile parce que les sociétés cachent délibérément ce qu'elles font avec les renseignements.

► Ce que les jeunes retirent des technologies en réseau

La surveillance continue dont font l'objet nos participants en ligne constitue un problème parce que beaucoup d'entre eux ont recours aux technologies pour découvrir le monde, apprendre de nouvelles choses, explorer de nouvelles identités et communiquer avec leurs amis. En fait, la surveillance a fermé les espaces virtuels servant à ces fins, particulièrement à l'exploration de nouvelles identités et à la communication avec les amis, car il est plus difficile de préserver l'anonymat ou l'intimité en l'absence d'espace privé.

Les préadolescents

Nos participants de 11-12 ans utilisent les appareils en réseau pour répondre à leurs besoins de développement, explorer leurs intérêts personnels et se familiariser avec le monde des adultes et les rôles sociaux. Internet est particulièrement utile lorsqu'ils veulent se renseigner sur des choses à venir, par exemple les endroits qu'ils vont visiter durant les vacances familiales, l'école secondaire qu'ils vont fréquenter et les emplois qui les intéressent. Ce type d'exploration leur permet d'« apprivoiser » les choses en toute sécurité et de se familiariser avec les rôles des adolescents et des adultes.

Grâce à Internet, il leur est également plus facile de s'informer sur l'actualité dont ils entendent parler et de suivre les vedettes. Ils manifestent une grande compréhension critique de beaucoup d'images de la culture populaire et prennent souvent des décisions relativement aux types de contenus qu'ils ne veulent pas voir parce qu'ils les mettent mal à l'aise.

La question de la surveillance est moins problématique pour ces jeunes parce que la communication en ligne ne les intéresse pas autant. Bien qu'ils utilisent les technologies en réseau pour rester en contact avec la famille et découvrir ce que font et disent les amis, nos participants trouvent les sites de réseautage social généralement ennuyants et les considèrent plutôt comme des endroits pour les adolescents plus âgés.

Ce groupe d'âge apprécie particulièrement les « blagues » ou les « trolls » – quand quelqu'un vous trompe et vous renvoie délibérément au mauvais site ou joue un tour au téléphone. Mais les blagues sont aussi utiles parce qu'elles vous aident à apprendre à ne pas vous laisser abuser.

Les jeunes adolescents

Les participants âgés de 13-14 ans apprécient également l'humour en ligne et les sites qui leur permettent d'afficher des anecdotes et de lire les bêtises que d'autres ont faites. Ils aiment rire des autres et avec les autres de choses ridicules ou bêtes qui leur sont arrivées et se consolent de ne pas être les seuls à faire parfois des « choses stupides ». Ils aiment aussi entrer en communication avec les autres au moyen de l'humour et certains ont publié des récits et des dessins sur des sites littéraires ou artistiques, trouvant là des moyens d'expression personnelle.

Les jeunes adolescents se disent agacés par les blagues, même s'ils les trouvent drôles et que certains admettent continuer à « troller » leurs amis pour s'amuser. Ainsi, les blagues continuent d'être une de leurs façons de jouer ensemble, mais elles leur permettent aussi de montrer qu'ils savent très bien comment les choses fonctionnent en ligne.

Certains de nos participants de 13-14 ans ont signé des pétitions en ligne qui portaient en majorité sur la cruauté envers les animaux, mais les technologies en réseau sont principalement utilisées pour explorer de nouvelles identités virtuelles et pour s'exprimer.

Peu d'entre eux se sont exprimés sur les nouvelles identités en ligne. Certains ont dit avoir prétendu être une autre personne sur un site de clavardage, mais ils étaient peu nombreux à vouloir le faire car ces sites sont universellement considérés comme dangereux. Ceux qui avaient joué à se donner de nouvelles identités en ligne nous ont dit que le danger perçu rehaussait l'attrait d'assumer une autre identité. En ce sens, l'exploration de nouvelles identités cadre bien avec l'intérêt pour les blagues – il s'agit d'une façon de se moquer du monde adulte et d'explorer les relations sans trop de risques. Cependant, même ceux qui avaient été sur des sites de clavardage hésitaient à parler à des étrangers parce qu'ils craignaient d'être identifiés et punis.

Les technologies en ligne constituent également une manière de s'exprimer, particulièrement pour les plus timides. Tous nos participants nous ont dit que les réseaux sociaux et la messagerie texte constituent d'importantes façons de communiquer leurs sentiments, ce qui leur permet de mieux se connaître et de mieux comprendre les interactions sociales. Cependant, il n'est pas toujours facile pour les jeunes de s'exprimer parce qu'ils savent que les adultes les surveillent. Ainsi, en raison du manque d'intimité en ligne, il est difficile pour eux de s'exprimer, car ils craignent d'être punis.

Les adolescents plus âgés

Nos participants âgés de 15 à 17 ans comptent sur les technologies en réseau pour parler à leurs amis, organiser des activités et rencontres, suivre les potins sur les célébrités et visionner les vidéos YouTube, par exemple pour apprendre à danser. Les blagues en ligne ne les intéressent plus et tous considèrent le « trollage » comme le pire désagrément sur Internet. Comme les jeunes adolescents, ce groupe utilise le Net pour mieux s'informer sur les sujets d'actualité qui les intéressent. Certains utilisent également les sites de journaux en ligne pour se tenir au courant de ce qui se passe chez eux lorsqu'ils s'absentent.

Certains participants se disent aussi préoccupés parce que cet accès facile au monde extérieur les rend paresseux.

Les adolescents plus âgés comptent sur le réseautage social pour rester en communication avec leurs pairs, mais la surveillance de fond dont ils font l'objet restreint les communications entre eux et les décourage d'afficher certains types de contenus. Beaucoup se tournent vers les blogues anonymes où ils sont plus libres d'exprimer leurs sentiments. Ainsi, l'expression personnelle anonyme joue un rôle important pour aider les adolescents plus âgés à comprendre le monde social et la place qu'ils occupent dans ce monde.

► Les règles de l'amitié en ligne

Puisque tous nos participants sont très soucieux de leur image en ligne, ils appliquent un ensemble de règles clairement définies quant à ce que les amis affichent – et n'affichent pas – à propos des amis. Les attaques personnelles sont en général interdites et sont le signe qu'une amitié tire à sa fin. Cependant, les attaques personnelles donnent également l'occasion à vos amis de se porter à votre défense.

Tous nos participants exercent un contrôle strict sur les photographies. Certains retirent systématiquement l'étiquette de toutes les photos d'eux affichées sur Facebook afin de rester maîtres de leur image. D'autres vérifient les pages de leurs amis pour s'assurer qu'ils y sont équitablement représentés.

Les participants conviennent généralement que les amis n'affichent jamais de photos embarrassantes les uns des autres. Si une personne de leur cercle d'amis affiche une photo qu'ils n'aiment pas, ils communiquent avec cette personne pour lui demander de retirer la photo. Si la photo n'est pas retirée, ils tentent par tous les moyens possibles d'avoir accès à la source (par exemple le téléphone cellulaire, l'appareil photo ou la page Facebook de l'ami) pour la retirer eux-mêmes.

Les amis ne se tournent jamais en ridicule les uns les autres. Ainsi, ils conservent les photos bêtes ou embarrassantes de leurs amis sur leur téléphone cellulaire parce que le téléphone est privé ou encore, effacent les photos une fois que la blague est terminée.

Il existe également sur la « visibilité » des règles précises qui déterminent jusqu'à quel point les amis sont proches. Par exemple, un nombre irréaliste d'« amis » en ligne est considéré comme inauthentique et laisse soupçonner un cas quelque peu désespéré. De même, les « statuts pourriels » indiquent qu'une personne recherche trop d'attention et n'est donc pas un ami ou une amie souhaitable.

Les filles qui affichent sur Facebook des photos à caractère sexuel d'elles-mêmes ou qui envoient des messages d'ordre sexuel sont tout particulièrement tournées en dérision. Par conséquent, les filles de tous âges redoublent de prudence pour éviter de se faire traiter de « salope ».

Le statut sur la situation amoureuse détermine aussi le degré d'attention qu'une personne peut accorder à une personnalité virtuelle. Lire le profil de nouvelles personnes en ligne est une forme de traque furtive qui est en général socialement acceptable tant que la personne n'établit pas de contact direct. Fouiner, ou accorder une attention soutenue, est acceptable de la part des « meilleurs amis » puisqu'ils sont censés connaître vos secrets intimes, mais les jeunes s'attendent à ce que d'autres personnes, comme les parents, gardent leurs distances. Le fait que l'information soit affichée sur Facebook ne détermine pas qui est en droit de la lire ou non ; plutôt, une personne peut vous accorder de l'attention suivant la place qu'elle occupe dans le réseau complexe des relations sociales du monde réel.

Les participants nous ont aussi dit que lorsque la communication se fait en ligne, il est plus facile de réagir à l'attention non sollicitée de personnes qui ne font pas partie de votre cercle d'amis. Il est possible de refuser les contacts non désirés. En s'abstenant de répondre, les participants ont pu créer et maintenir des frontières personnelles et sociales sans vivre l'embarras que peut engendrer un face-à-face.

► Utilisation éthique et littératie numérique

Tous nos participants se servent des technologies électroniques pour s'exprimer d'une manière ou d'une autre et réfléchissent énormément avant de mettre au point leur personnage en ligne. Dans le cadre de ce processus, ils utilisent souvent du matériel protégé par le droit d'auteur qu'ils recyclent dans la présentation de leur image. Nos participants reproduisent régulièrement le contenu trouvé en ligne, surtout les images, dans leurs travaux scolaires. Pratiquement tous les jeunes à qui nous avons parlé savent ce qu'est le plagiat et nous ont dit que leurs enseignants ont établi des règles strictes les obligeant à citer la source et à nommer clairement l'auteur du contenu. Ces règles façonnent leurs opinions sur l'utilisation éthique du contenu en ligne tant à l'école qu'en dehors de l'école.

Les plus jeunes participants qui intègrent de la musique et des images à leur profil personnel ou à leurs vidéos ne considèrent pas qu'ils « utilisent » ainsi la propriété d'autrui et, en général, ne se préoccupent pas de cette question. Lorsque nous les avons interrogés sur la notion du droit d'auteur, ils ont expliqué que les règles étaient les mêmes que pour le plagiat à l'école : il est permis d'utiliser le matériel à condition de citer la source. De leur point de vue, ils rendaient hommage à l'artiste en reprenant sa musique.

Les adolescents nous ont également dit qu'il est permis d'utiliser les paroles d'une chanson, les vidéos et les photographies à condition de citer la source ou pourvu que la chanson soit assez connue pour que les gens sachent d'où elle vient. Ils se sentent particulièrement frustrés par les obstacles à surmonter sur YouTube en matière de droit d'auteur et estiment qu'ils ne font rien de mal tant et aussi longtemps qu'ils ne tirent aucun profit de cette utilisation.

Selon tous nos participants, télécharger de la musique sans payer est une pratique courante.

Peut-être en raison de l'étroite surveillance visant généralement les technologies en réseau, nos participants n'ont pas recours aux appareils en réseau pour améliorer leur apprentissage de façon innovatrice. Ils estiment que l'environnement scolaire est défavorable aux iPods et aux téléphones cellulaires, et la possibilité pour les élèves d'utiliser un appareil en réseau (y compris un ordinateur) dépend grandement de l'enseignant. Certains enseignants leur permettent d'utiliser la calculatrice et l'agenda de leur téléphone ou iPod pour les aider à gérer leurs devoirs ; d'autres profitent du site Web de l'école pour afficher les devoirs ou les notes de la classe et rappeler aux élèves les tests à venir. Mais la plupart du temps, nos participants utilisent les technologies en ligne pour consulter Google et faire de la recherche.

Certains enseignants leur permettent d'utiliser leur téléphone ou iPod, ou encore d'aller sur Facebook pour les récompenser d'avoir terminé leur travail à temps. En général, ils craignent que l'accès élargi à ces appareils soit contre-productif parce que les textes et les messages de leurs amis pourraient facilement les distraire. En même temps, les élèves continuent à envoyer sous le pupitre des messages à leurs amis lorsque l'enseignant a le dos tourné.

Par ailleurs, les élèves qui éprouvent de la difficulté à se concentrer constatent que l'écoute de la musique ou l'utilisation d'Internet leur facilite la tâche parce que cela leur permet d'éliminer les distractions dans la classe.

Il y a peu d'indications que nos participants se servent des appareils en réseau pour coopérer dans le cas des travaux scolaires. Fait intéressant, ils nous ont tous dit que les enseignants leur ont conseillé de ne pas se servir de Wikipédia parce que « n'importe qui peut écrire n'importe quoi sur ce site ».

► Se déconnecter

Bien que quelques participants affirment que perdre l'accès au monde virtuel, ne serait-ce qu'une semaine, serait catastrophique, beaucoup d'autres ont évoqué la nécessité de se retirer afin de retrouver leur vie privée. D'autres encore nous ont dit que la perte d'accès aux technologies en ligne ne serait pas « terrible ». Enfin, d'autres estiment que les appareils sont si surveillés qu'ils n'ont d'autre choix que de se déconnecter.

► Aller de l'avant

Compte tenu de la recherche qualitative que nous avons menée auprès des enseignants¹ et des résultats de la présente étude, nous pouvons dégager un certain nombre de thèmes relatifs à la vie numérique des enfants et des adolescents et à la façon dont les adultes peuvent encourager chez les jeunes Canadiens une plus grande réflexion critique, réflexion qui est au cœur des efforts visant à former des jeunes qui maîtrisent le monde numérique.

Les résultats de nos recherches révèlent qu'il existe déjà une base solide sur laquelle nous pouvons bâtir. Malgré les préoccupations exprimées par les adultes, les jeunes à qui nous avons parlé sont conscients des risques courus en ligne, régulent généralement leurs comportements pour éviter et gérer ces risques et font constamment preuve de résilience et de compétence dans leurs réactions face à ces risques. Ils sollicitent activement les conseils des parents lorsque c'est nécessaire et manifestent le désir de travailler *avec* les adultes lorsque des conflits ou des problèmes surviennent en ligne.

En 2013, dans le cadre d'un sondage national auprès des écoles, nous espérons explorer précisément les meilleurs moyens de travailler ensemble.

¹ Voir *Jeunes Canadiens dans un monde branché, phase III – La perspective des enseignants* : [ADD URL]