

Le présent rapport peut être téléchargé à l'adresse :

http://habilomedias.ca/recherche-et-politique

Citer comme suit : Brisson-Boivin, Kara (2019). « Les jeunes Canadiens en ligne : repoussant la haine ». HabiloMédias. Ottawa.

Rédigé pour HabiloMédias par : Kara Brisson-Boivin, Ph.D. Directrice de la recherche HabiloMédias



HabiloMédias

205, rue Catherine, bureau 100 Ottawa (Ontario) Canada K2P 1C3

Tél.: 613-224-7721 Téléc.: 613-761-9024

Sans frais: 1-800-896-3342

info@habilomedias.ca

habilomedias.ca
@HabiloMedias

Cette recherche a été rendue possible grâce aux contributions financières du Fonds pour la résilience communautaire de Sécurité publique Canada.

Les jeunes Canadiens en ligne : repoussant la haine

HabiloMédias © 2019

# Table des matieres

Sommaire	
Introduction	
Cultures de la haine en ligne	4
Les perspectives des jeunes	
Buts de la recherche	
Méthodologie de recherche	
Définition de préjudice fortuit	
Analyse à l'échelle des groupes	
Espaces et plateformes	
Réseaux sociaux	
Applications de messagerie	19
Sites de partage de vidéos	
Jeux en ligne à joueurs multiples	
Plateformes de diffusion en direct	
Formulaires en ligne	
Autres sites de partage de contenu	
Sites comportant des sections de commentaires	22
Attitudes à l'égard des préjudices fortuits	
Facteurs facilitant l'opposition	
Mesures privilégiées pour s'opposer	
Plateformes	
Consensus	
Anonymat et contrôle	
Exemples	
Empathie	
Public	
Analyse des groupes	
Obstacles à l'opposition	
Raisons pour lesquelles les jeunes ne s'opposent pas	
Efficacité	
Cohésion	46
Normes	
Contexte	49
Désengagement moral	50
Analyse des groupes	52
Expériences des préjudices fortuits	
Être témoin de préjudice fortuit	
Participer à un préjudice fortuit	
Analyse des groupes	
Messages clés et implications	
Annexe	73
Données démographiques des participants	

## **Sommaire**

Le présent rapport se fonde sur les réponses recueillies lors d'un sondage en ligne réalisé auprès de plus de 1 000 jeunes âgés de 12 à 16 ans dans toutes les régions du Canada. Il a été conçu pour mieux comprendre les attitudes et les expériences des jeunes Canadiens à l'égard des préjudices fortuits ou des « cultures de la haine » en ligne et déterminer les motivations et les facteurs externes qui pourraient influencer leurs décisions de s'opposer ou non à la haine en ligne.

Les jeunes sont souvent témoins de préjudices fortuits en ligne, y participent fréquemment, et la plupart d'entre eux disent que les préjudices fortuits sont blessants. Cependant, bon nombre de jeunes n'interviennent pas lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits en ligne parce qu'ils craignent d'empirer la situation et qu'ils ne savent pas quoi dire ou faire pour faire une différence.

#### **Espaces et plateformes**

Les plateformes les plus populaires auprès des jeunes sont les réseaux sociaux, les applications de messagerie et les sites de partage de vidéos (plus de 7 jeunes sur 10 utilisent les 3 plateformes) et la plupart des jeunes (7 jeunes sur 10) les utilisent au moins toutes les semaines. Twitter, Facebook, Snapchat, Instagram et YouTube font partie des 5 plateformes les plus souvent mentionnées où les jeunes sont témoins de préjudices fortuits et y participent.

### Attitudes à l'égard des préjudices fortuits

La plupart des jeunes (7 sur 10) disent que les préjudices fortuits blessent leurs sentiments, pensent que les préjudices fortuits sont plus fréquents en ligne que hors ligne (8 sur 10) et disent qu'il est important de dire ou de faire quelque chose pour intervenir (8 sur 10). Cependant, la plupart des jeunes (6 sur 10) disent qu'il est plus facile de parler des préjudices fortuits en privé qu'en public.

### Facteurs qui facilitent l'opposition

 Pour répondre au préjudice fortuit, les deux principales méthodes d'intervention préférées par les jeunes Canadiens sont d'arrêter de communiquer avec la personne responsable ou la bloquer et en parler à leurs parents.

- Nous avons posé une série de questions aux jeunes sur ce qui les inciterait davantage à s'opposer aux préjudices fortuits en ligne. Ces questions peuvent être regroupées en six facteurs qui influenceraient positivement les jeunes ou les habiliteraient à s'opposer : les plateformes, le consensus, l'anonymat et le contrôle, les exemples (modèles), l'empathie et le public.
- Les jeunes disent qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir ou de s'opposer pour des raisons relatives à l'empathie (7 jeunes sur 10) ou si quelqu'un qu'il connaît leur a dit que ce qui s'était passé l'avait blessé, si les plateformes qu'ils utilisent disposaient de règles et d'outils clairs pour signaler les comportements inacceptables (7 jeunes sur 10), et le consensus (6 jeunes sur 10) ou s'ils croyaient que la plupart des gens étaient d'accord avec eux.

#### Obstacles à l'opposition

- Nous avons posé une série de questions aux jeunes sur les raisons pour lesquelles ils décident de ne pas s'opposer aux « cultures de la haine » en ligne. Ces questions peuvent se regrouper en cinq facteurs qui influenceraient négativement leur comportement ou représenteraient des obstacles à leur intervention : l'efficacité, la cohésion, les normes, le contexte et le désengagement moral.
- La plupart des jeunes (5 sur 10) disent qu'ils sont moins susceptibles d'intervenir ou de s'opposer lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits parce qu'ils ne savent pas quoi faire (efficacité). De plus, très peu de jeunes (2 sur 10) pensent qu'ils n'ont pas le droit de dire quoi que ce soit, que cela arrive à tout le monde en ligne, ou que les préjudices fortuits n'ont pas d'importance.

#### Expériences des préjudices fortuits

- La plupart des jeunes Canadiens ont été témoins de préjudices fortuits au moins
  « quelques fois » sur les plateformes en ligne qu'ils utilisent (4 sur 10 sur Twitter, 5 sur
  10 sur Instagram et Snapchat, et plus de 6 sur 10 sur Facebook), alors qu'un tiers des
  jeunes qui utilisent Facebook, Twitter et YouTube disent qu'ils ont été témoins de
  préjudices fortuits « souvent » ou « très souvent ».
- Aucun jeune répondant n'a indiqué n'avoir jamais été témoin de préjudices fortuits sur Facebook.
- Parmi les jeunes qui ont été témoins de préjudices fortuits sur les cinq principales plateformes qu'ils utilisent, environ un quart disent qu'ils interviennent « souvent » ou « très souvent ». Alors qu'environ la moitié des jeunes disent qu'ils n'ont jamais participé

à des préjudices fortuits, **1 jeune sur 10** admet avoir participé souvent à des préjudices fortuits.

#### Messages clés et implications

Les résultats de cette étude représentent un appel à l'action pour les parents, les éducateurs, les décideurs politiques, ainsi que les développeurs de technologies et de plateformes afin de préparer, de mobiliser et d'habiliter les jeunes Canadiens à s'opposer à la haine en ligne.

- Les jeunes doivent être soutenus dans le développement des compétences et des connaissances nécessaires pour être en mesure de déterminer si un incident constitue ou non un préjudice en ligne et ils ont besoin d'exemples clairs quant à la *façon* dont ils pourraient potentiellement intervenir lors d'un préjudice fortuit en ligne.
- Les jeunes doivent sentir que leurs opinions et expériences, lorsque vient le temps de s'opposer à la haine en ligne, ont de l'importance et seront prises en considération par les personnes en position de prendre des décisions, qu'il s'agisse de décideurs politiques, d'éducateurs ou de concepteurs de plateformes.
- Les jeunes Canadiens doivent se sentir habilités et confiants que leurs actions feront une différence.
- Les interventions en matière de politiques devraient favoriser les occasions de littératie numérique offertes aux jeunes Canadiens en classe, à la maison (avec leurs parents ou tuteurs) et au sein de leur communauté élargie, autant en ligne que hors ligne.
- Les établissements d'enseignement devraient, dès que possible, inclure des ressources sur la haine ou le préjudice fortuit en ligne dans leurs programmes et leçons.
- Les parents doivent sentir qu'ils peuvent aider leurs enfants à reconnaître les signes et les symboles de la haine en ligne et les encourager à intervenir de façon sécuritaire et respectueuse.
- Les plateformes et les sociétés technologiques sont responsables de créer et d'établir des règles claires quant aux comportements considérés comme acceptables sur les plateformes, ainsi que des mécanismes de signalement transparents et conviviaux pour dénoncer des comportements inacceptables et lutter contre la haine en ligne.
- Lorsque les jeunes se sentent préparés à reconnaître la haine en ligne et à intervenir, ils sont plus susceptibles de s'engager dans des débats sains et de contribuer à l'établissement des normes et des valeurs des plateformes qu'ils utilisent. et lls sont également habilités à s'opposer aux « cultures de la haine », montrant ainsi (surtout auprès de leurs pairs) un exemple d'empathie envers les autres et un esprit de citoyenneté numérique éthique.

## Introduction

#### Cultures de la haine en ligne

À ses débuts, Internet était souvent considéré comme un marché libre d'idées où les opinions et les idées de tous pouvaient être partagées et rivaliser sur un pied d'égalité. Aujourd'hui, pour la plupart d'entre nous, Internet est un outil essentiel pour accéder à l'information et aux services, mais sa valeur comme moyen de partager des idées, comme instrument d'engagement civique et de débat, a, à de nombreux égards, diminué. Les médias numériques d'aujourd'hui sont entièrement réseautés, plaçant chaque utilisateur et consommateur au centre d'un Web infini de connexions et d'interactions, permettant au contenu d'être partagé avec les autres sur une multitude de plateformes virtuelles.

Contrairement aux communautés en ligne grandement isolées de l'Internet pré-Web et « Web 1.0 », la plupart des interactions sociales d'aujourd'hui ont lieu sur une poignée de grandes plateformes : les sites de réseautage social comme Facebook et Twitter, les sites de partage de vidéos comme YouTube, ou les jeux en ligne à multiples joueurs comme Minecraft et Fortnite. Le contenu et les utilisateurs se transportent sans difficulté entre ces plateformes.

Cependant, bien que des communautés individuelles se forment et développent leurs propres normes sociales au sein de chacune de ces plateformes, ces valeurs peuvent facilement être influencées par celles des autres communautés. Puisque le 10 pour cent des membres les plus engagés sont principalement responsables d'établir les normes d'une communauté<sup>1</sup>, les liens entre les réseaux signifient que de petits groupes



Le 10 POUR CENT des membres les plus engagés sont principalement responsables d'établir LES NORMES D'UNE COMMUNAUTÉ.

de personnes et de communautés fermement engagées peuvent avoir un impact important sur les valeurs des plateformes et des communautés beaucoup plus larges. Les valeurs ou les normes des communautés en ligne jouent des rôles importants : ils influencent non seulement les perceptions des gens (surtout des jeunes) quant au consensus social au sein de ces espaces, mais également les valeurs auxquels ils se conforment et propagent inévitablement alors qu'ils partagent du contenu en ligne. De plus, la nature interconnectée des communautés

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Xie, J., Sreenivasan, S., Korniss, G., Zhang, W., Lim, C., et Szymanski, B. K. (2011). « Social consensus through the influence of committed minorities ». *Physical Review E Phys. Rev. E*, 84(1).

en ligne, ainsi que les bassins potentiellement illimités de recrues et de cibles qu'ils offrent, permet à des mouvements de propagande haineuse officiels et décentralisés de conférer au discours haineux un caractère plus acceptable dans les espaces en ligne.

Il n'est pas nécessaire que les jeunes observent un discours haineux explicite pour être exposés à la haine en ligne. En fait, les *cultures de la haine*<sup>2</sup> sont beaucoup plus communes, c'est-à-dire des communautés dans lesquelles le racisme, la misogynie et d'autres formes de préjudices sont normalisés. Par exemple, dans bon nombre d'environnements virtuels, surtout ceux populaires auprès des adolescents, les niveaux de « référence » de racisme, de sexisme et d'homophobie sont assez élevés. Non seulement ces communautés et plateformes sont devenues des environnements hostiles et parfois non sécuritaires pour les membres des groupes visés, mais les semeurs de haine vont souvent « troller » les sites grand public pour formuler des commentaires haineux afin de provoquer une réaction chez certaines personnes ou de susciter des commentaires compatissants de la part d'autres personnes<sup>3</sup>. L'exposition au préjudice et à la haine en ligne peut avoir des impacts beaucoup plus graves que de simplement faire sentir les gens comme des indésirables ou les mettre mal à l'aise : des études<sup>4</sup> ont démontré que d'être victime de discrimination en ligne peut causer du stress, de l'anxiété et la dépression.

#### Les perspectives des jeunes

Selon la recherche *Jeunes Canadiens dans un monde branché*<sup>5</sup> de HabiloMédias, même si plus des trois quarts des jeunes Canadiens estiment qu'il est important de se faire entendre lorsqu'ils rencontrent du contenu haineux en ligne, près de la moitié d'entre eux choisissent de ne pas le faire parce qu'ils considèrent que « ce n'est pas à [eux] de dire quoi que ce soit ». Les obstacles empêchant les jeunes de se faire entendre qui ont été recensés dans cette recherche sont liés à la peur de perturber l'harmonie ou la cohésion sociale (« brasser la cage ») avec leurs amis et leur famille, de remettre en question ce qui semble être les valeurs du groupe, et d'attirer indûment l'attention sur eux. Ces préoccupations ne se limitent pas à intervenir face à la haine ou à des propos stéréotypés ou même aux problèmes graves comme la cyberintimidation :

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> HabiloMédias (2019). « Comprendre la propagande haineuse sur Internet ». Mars. http://habilomedias.ca/propagande-haineuse-en-ligne/proteger-enfants-adolescents-contre-haine-sur-internet

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Tynes, B., Giang, M., Williams, D., et Thompson, G. (2008). « Online Racial Discrimination and Psychological Adjustment Among Adolescents ». Journal of Adolescent Health. (43) (6): 565

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Steeves, V. (2014). « Jeunes Canadiens dans un monde branché, Phase III : Le racisme et le sexisme en ligne ». HabiloMédias. Ottawa : 1-26.

dans le cadre des récentes recherches de HabiloMédias<sup>6</sup>, les jeunes ont exprimé une interdiction catégorique quant à la publication ou au partage de *tout* contenu politique, controversé ou même trop personnel par crainte d'attirer l'attention sur eux.

Si le désir de préserver l'harmonie et la cohésion sociales au sein des différentes communautés dont ils font partie demeure la motivation principale des jeunes, ils seront vraisemblablement davantage influencés par ce qu'ils perçoivent comme le consensus dans ces espaces. De plus, si les préjudices exprimés ne rencontrent aucune opposition, il est facile pour la majorité des jeunes de percevoir ces opinions comme les valeurs par défaut de la communauté même s'ils ne les adoptent pas personnellement eux-mêmes. En d'autres termes, lorsque la haine en ligne ne suscite pas de critiques, les jeunes pourraient croire que d'intervenir est une réaction exagérée. Lorsque les « cultures de la haine » sont présentées comme un consensus, et que le comportement n'est pas vu comme étant préjudiciable, la majorité des témoins ne croient pas que le fait d'intervenir vaut le risque d'exclusion sociale<sup>7</sup>.

Cependant, il s'avère que les efforts même relativement petits pour lutter contre le discours haineux peuvent être efficaces s'ils sont perçus comme émanant de la communauté<sup>8</sup>. Aussi, les recherches de Chaudhry et Gruzd (2019) et de Kearney (2019) ont montré que contrairement à ce que les théoriciens des communications appellent « l'engrenage du silence », c'est-à-dire qu'une pression sociale accrue pourrait amener les gens à masquer leurs opinions lorsqu'ils croient qu'elles sont minoritaires, une minorité vocale aujourd'hui est en réalité à l'aise de partager des opinions peu populaires sur les plateformes des médias sociaux.

<sup>-</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Johnson, M., Steeves, V., Regan Shade, L., Foran, G. (2017). « Partager ou ne pas partager : Comment les adolescents prennent des décisions en matière de vie privée à propos des photos sur les réseaux sociaux ». HabiloMédias. Ottawa : 1-50.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Dickter, C.L., et Newton, V.A. (2013). « To Confront or not to confront: Non-Targets' evaluations of and responses to racist comments ». *Journal of Applied Social Psychology*. (43): 262-275.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Rasinski, H.M., et Czopp, A.M. (2010). « The effect of target status on witnesses' reactions to confrontations of bias ». *Basic and Applied Social Psychology*. (39)(7): 856-869. Zou, L.X., et Dickter, C.L. (2013). « Perceptions of racial confrontation: The role of colour blindness and comment ambiguity ». *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*. (19)(1): 92-96.

Ochaudhry, I., et Gruzd A. (2019). « Expressing and Challenging Racist Discourse on Facebook: How Social Media Weaken the 'Spiral of Silence' Theory ». *Policy and Internet.* (9999): 1-21. Kearney, M., dans Riley, C. (2019). « The whisper room: Moderates on Twitter are losing their voice – MU researcher finds social media might be artificially exaggerating political polarization ». Consulté le 4 avril 2019 sur le site: <a href="https://munews.missouri.edu/news-releases/2019/0403-the-whisper-room-moderates-on-twitter-are-losing-their-voice/">https://munews.missouri.edu/news-releases/2019/0403-the-whisper-room-moderates-on-twitter-are-losing-their-voice/</a>.

#### Buts de la recherche

Ce projet a pour but de mieux comprendre les attitudes et les expériences des jeunes Canadiens quant aux préjudices fortuits en ligne, ainsi que de déterminer les motivations et les facteurs extérieurs qui peuvent les influencer à s'y opposer ou non. Alors que nos recherches et ressources antérieures portaient sur l'exposition des jeunes à des contenus plus extrêmes, généralement du matériel produit par des mouvements haineux organisés ou visant une cible précise dans le but de faire du tort, dans le présent rapport, nous avons demandé aux jeunes de nous parler de leurs expériences des gestes et des contenus exprimant des préjudices qui sont adoptés ou créés principalement par des pairs, qui ne visent pas une cible présente, et qui n'ont pas pour but de faire du tort ou pour lesquels faire du tort n'est pas le but *principal*. (Voir la section sur la méthodologie pour plus de détails sur la façon dont ce concept a été défini pour les participants.) Nous avons choisi ce sujet afin d'examiner la pertinence des conclusions des recherches antérieures de HabiloMédias (*Jeunes Canadiens dans un monde branché*, 2014) concernant la prédominance de l'harmonie sociale, de la cohésion sociale et du désir de demeurer anonyme comme obstacles majeurs aux interventions des jeunes, surtout à la lumière des récentes recherches

sociales <sup>10</sup> qui indiquent que même les petits efforts pour remettre en question un consensus peuvent avoir des impacts considérables sur la motivation des autres à s'opposer à la haine en ligne.



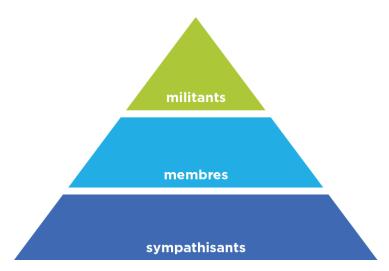
#### MÊME LES PETITS EFFORTS

pour remettre en question un consensus peuvent avoir des impacts considérables sur la motivation des autres à s'opposer à la haine.

De plus, le fait de se concentrer sur les préjudices fortuits dans les interactions avec les pairs en ligne nous permet de contribuer aux connaissances et à la compréhension de la dynamique des groupes de jeunes dans le contexte des environnements de propagande haineuse en ligne et les processus de radicalisation.

<sup>10</sup> Ibidem.		

De très nombreuses recherches<sup>11</sup> ont été réalisées sur les personnes qui se sont radicalisées ou qui participent activement à des actes de violence extrême envers les membres de certains groupes.



Les chercheurs<sup>12</sup> ont classé ces personnes au haut de la pyramide de la radicalisation (« militants »), et pour cause, puisque les conséquences de l'extrémisme violent incluent une insécurité et une instabilité sociales généralisées. Toutefois, il y a beaucoup moins de recherches sur les personnes qui occupent le bas de la pyramide de la radicalisation (« sympathisants »), c'est-à-dire les personnes qui adoptent des opinions radicales ou qui pourraient être persuadées par les valeurs des « cultures de la haine ». (Bien que certains chercheurs, dont Clark et Moskalenko eux-mêmes<sup>13</sup>, aient remis en question la valeur de ce modèle en analysant le processus de radicalisation, il demeure un modèle inestimable pour discuter de la composition des groupes et mouvements haineux existants.) Récemment, des chercheurs sur le sujet de la radicalisation <sup>14</sup> ont critiqué la dépendance excessive aux sources secondaires (seulement 20 % des articles et des rapports fournissent de nouvelles données et

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Pour des exemples, voir :

Stephens, W., Sieckelink, S., Boutellier, H. (2019). « Preventing Violent Extremism: A Review of the Literature ». Studies in Conflict and Terrorism, 1-17.

Khosrokhavar, K. (2017). Radicalization: Why some people choose the path of violence. The New Press. New York. Neumann, P. (2016). Radicalized: New Jihadists and the threat to the west. I.B. Tauris & Co. New York.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> McCauley, C., et Moskalenko, S. (2008). « Mechanisms of Political Radicalization: Pathways Toward Terrorism ». Terrorism and Political Violence. (20) (3): 415-433.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> McCauley, C., et Moskalenko, S. (2017). « Understanding political radicalization: The two-pyramids model ». American Psychologist, 72(3), 205-216.

14 Shuurman, B., et Eijkman, Q. (2013). « Moving Terrorism Research Forward: The Crucial Role of Primary

Sources ». The International Centre for Counter-Terrorism-The Hauge. (4)(2).

seulement 3 % utilisent des sources primaires empiriques) et l'accent mis sur les acteurs solitaires ou les personnes radicalisées, ne prêtant que peu attention, voire aucune, à la dynamique de groupe dans les processus de radicalisation. Selon Bart Shuurman<sup>15</sup>, chercheur éminent en matière de radicalisme et de lutte contre le radicalisme, les chercheurs doivent reformuler la question sur la radicalisation, se demandant non pas « pourquoi une personne agit? », mais plutôt « pourquoi un groupe agit? ». Ce projet vise à le faire en analysant les espaces, les plateformes, les facteurs, les attitudes et les expériences des jeunes en matière de préjudices fortuits sur Internet afin de recenser des façons dont la haine peut être normalisée, et dont l'opposition à cette haine peut être *dénormalisée*, dans les communautés virtuelles.

Ces recherches non seulement fournissent de nouvelles données sur la nécessité de traiter des jeunes et de la sphère virtuelle, mais offrent également des comptes rendus empiriques de première main de la part de jeunes eux-mêmes. De plus, elles sont importantes puisque les préjudices fortuits en apparence inoffensifs ou de bas niveau alimentent les cultures en ligne et la dynamique de groupe dans lesquels les jeunes sont normalisés et désensibilisés à la haine, permettant ensuite à des actes haineux ciblés et plus extrêmes d'être commis.

S'appuyant sur les recherches antérieures de HabiloMédias, cette étude poursuit les objectifs de recherche suivants :

- **comprendre** les attitudes et les expériences des jeunes Canadiens à l'égard des discours haineux fortuits en ligne;
- **déterminer** les motivations et les facteurs externes qui influencent leurs décisions de se faire entendre ou d'intervenir ou non;
- **recueillir** des données de base sur les conceptions et les expériences des jeunes à l'égard de la radicalisation et des préjudices fortuits en ligne dans leur vie quotidienne;
- guider les politiques et élaborer des interventions et des programmes fondés sur des données probantes afin d'habiliter les jeunes à s'opposer à la haine dans les communautés virtuelles.

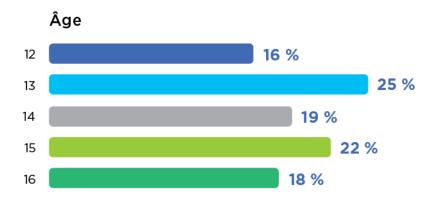
-

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Shuurman, B. (2018). « Progress and Pitfalls in Research on Terrorism ». *Partnering in Practice: Preventing Social Polarizations*. CPN-PREV. Edmonton. 30 novembre au 3 décembre.

# Méthodologie de recherche

En août 2018, HabiloMédias a embauché Environics Research Group pour mener un sondage anonyme en ligne auprès de 1 000<sup>16</sup> jeunes Canadiens âgés de 12 à 16 ans de l'ensemble du Canada. Les participants et leurs parents ont reçu des renseignements sur l'étude, notamment sur le fait qu'ils pouvaient se retirer de l'étude en tout temps, et un consentement a été obtenu auprès des jeunes participants et de leurs parents. HabiloMédias a créé le plan de recherche et les instruments du sondage alors qu'Environics a géré le recrutement des participants, distribué le sondage en ligne, et effectué l'analyse des résultats sous la direction de HabiloMédias. Les données ont été recueillies entre le 16 octobre et le 18 décembre 2018.

Les participants ont été choisis à partir de la population générale, dans l'ensemble des provinces et territoires, et étaient principalement anglophones (74 %) et francophones (23 %). La moitié d'entre eux se sont identifiés comme des filles, 49 % comme des garçons, et 1 % d'un autre genre (ce qui comprend le genre transsexuel, queer, non conforme et non binaire). La majorité des participants se sont identifiés comme hétérosexuels (91 %), et 76 % des jeunes se sont identifiés comme étant d'origine européenne canadienne <sup>17</sup>. Les participants ont été divisés de façon relativement égale dans cinq catégories d'âges, soit 12, 13, 14, 15 et 16 ans.



<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Le présent rapport se fonde sur 1 007 réponses remplies au sondage.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Pour un rapport complet des données démographiques des participants, consultez l'annexe aux pages 73 et 74.

Dans le présent rapport, les termes suivants sont utilisés pour désigner les sous-groupes de la population de jeunes Canadiens interrogés :

- **jeunes**: jeunes âgés de 12 à 16 ans;
- garçons : enfants s'identifiant comme des garçons;
- filles: enfants s'identifiant comme des filles;
- jeunes moins âgés : jeunes âgés de 12 à 13 ans;
- jeunes plus âgés : jeunes âgés de 14 à 16 ans;
- hétérosexuels : jeunes s'identifiant comme hétérosexuels;
- **LGBTQ+**: jeunes s'identifiant comme faisant partie de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, queer ou d'un autre type de sexualité;
- race blanche : jeune s'identifiant comme étant d'origine européenne ou de race blanche:
- **minorités visibles** : jeunes s'identifiant comme n'étant pas d'origine européenne ou de race blanche.

Dans le présent rapport, les résultats sont exprimés en pourcentages, à moins d'indication contraire. La somme des résultats pourrait ne pas être égale à 100 % en raison des arrondis ou des réponses multiples. Les valeurs inférieures ou égales à trois points de pourcentage n'apparaissent pas dans les diagrammes à barres empilées.

#### Définition de préjudice fortuit

On a donné aux jeunes la définition suivante du terme « préjudice fortuit » avant qu'ils répondent à des sections du sondage utilisant le terme.

• Un **préjudice fortuit** renvoie aux mots que les gens utilisent ou aux choses qu'ils disent et qui ont une connotation négative à l'égard d'un groupe particulier, mais qui ne visent pas une personne précise qui est présente.

Voici quelques exemples de préjudices fortuits :

- quelqu'un jouant à un jeu vidéo utilise à la blague un terme désobligeant qualifiant les personnes gaies pour se moquer d'un coéquipier après une mauvaise partie;
- quelqu'un qui n'est pas de race noire publie les paroles d'une chanson qui contient un terme désobligeant qualifiant les personnes noires;
- quelqu'un voit une vidéo qui se moque des personnes gaies, puis la partage avec ses amis:

- quelqu'un qui n'est pas d'origine asiatique publie une photo sur un réseau social de lui-même dans une fête d'Halloween dans un costume de ninja, son visage portant du maquillage lui donnant une allure asiatique;
- quelqu'un partage un mème qui utilise la photo d'une personne ayant le syndrome de Down pour faire une blague sur quelque chose qu'il a vu dans les actualités;
- quelqu'un jouant à un jeu en ligne décide de ne pas inclure dans l'équipe une personne ayant un avatar et un nom d'utilisateur féminins, disant qu'il croit que les filles ne prennent pas le jeu aussi sérieusement que les garçons.

### Analyse à l'échelle des groupes

Puisque ce projet cherche également à examiner la dynamique de groupe dans laquelle les jeunes sont normalisés et désensibilisés à la haine en ligne, nous avons utilisé des techniques d'analyse par segmentation ou grappes. L'objectif de l'analyse par grappes est d'attribuer des observations particulières aux groupes (ou segments) de l'échantillon élargi ayant des caractéristiques similaires qui pourraient afficher des comportements similaires afin que des comparaisons (et des contrastes) puissent être faites dans l'ensemble des segments ou des groupes. La division de l'échantillon en différents groupes nous permet d'établir des réflexions plus épurées propres aux groupes à partir des données.

Dans cette étude, l'analyse par segmentation se fondait sur les espaces et les endroits que les jeunes fréquentent en ligne. Particulièrement, on a demandé aux participants d'indiquer s'ils ont interagi, au cours de la dernière semaine, avec d'autres personnes en ligne sur les plateformes suivantes :

- applications de messagerie (p. ex. Facebook Messenger, WhatsApp);
- réseaux sociaux (p. ex. Instagram, Snapchat, Twitter);
- jeux en ligne à joueurs multiples (p. ex. Fortnite, Minecraft);
- sites de partage de vidéos (p. ex. YouTube);
- autres sites de partage de contenu (p. ex. Wattpad, DeviantArt);
- forums virtuels (p. ex. Reddit, forum de Minecraft);
- plateformes de diffusion en direct (p. ex. Twitch, TikTok);
- sites de divertissement comportant des sections de commentaires (p. ex. Teen Vogue, GameFAQs)<sup>18</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Il faut noter que les exemples que les jeunes ont donnés concernant les plateformes qu'ils utilisent faisaient souvent partie des réponses suggérées et qu'il faut donc en tenir compte dans l'interprétation des résultats.

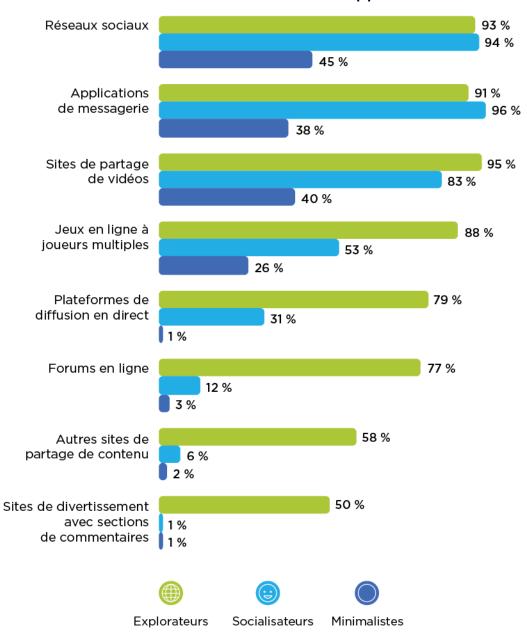
Selon ces données, les jeunes ont été divisés en trois groupes en fonction de leur utilisation des différents types de sites et d'applications : les explorateurs, les socialisateurs et les minimalistes.

Notre analyse précise que le meilleur indicateur du type de membres des groupes est l'utilisation des forums virtuels, des applications de messagerie et des sites de divertissement.



 Presque tous les explorateurs et socialisateurs utilisent des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des sites de partage de vidéos alors que l'utilisation de l'ensemble des plateformes est considérablement moindre chez les minimalistes.

### Utilisation de sites et d'applications

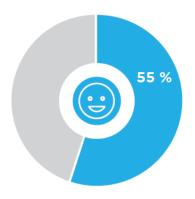


#### **Explorateurs**



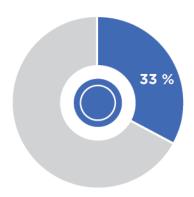
Les explorateurs, le plus petit groupe, composés de 1 ieune sur 10, utilisent la plus grande variété de sites et d'applications et sont le plus fréquemment affectés par les préjudices fortuits en ligne. Ce sont également les explorateurs qui utilisent le plus souvent les sites et les applications. En plus des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des sites de partage de vidéos, la plupart d'entre eux jouent à des jeux en ligne, visitent des sites de diffusion en direct et consultent des forums virtuels. Dans l'ensemble, 6 explorateurs sur 10 sont des garçons et il s'agit habituellement de jeunes plus âgés (61 % sont âgés de 14 à 16 ans) plutôt que de jeunes moins âgés (39 % sont âgés de 12 à 13 ans). Aussi, 66 % des explorateurs sont de race blanche alors que 36 % s'identifient comme minorités visibles (comparativement à 76 % et 21 % respectivement dans l'ensemble de l'échantillon).

#### **Socialisateurs**



Comptant plus de la moitié des jeunes, ce groupe est le plus large. La plupart des socialisateurs utilisent les médias sociaux, la messagerie et les sites de partage de vidéos et sont moins affectés par les préjudices fortuits que les explorateurs, mais plus affectés que les minimalistes. Presque tous les socialisateurs utilisent des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des sites de partage de vidéos. Bien qu'environ la moitié d'entre eux jouent à des jeux en ligne, peu utilisent d'autres types de sites. Alors que ce groupe compte 53 % de filles, les socialisateurs sont plus susceptibles d'être des filles que les autres segments, et comme les explorateurs, les jeunes plus âgés sont plus nombreux (60 %) que les jeunes moins âgés (40 %). Les socialisateurs sont légèrement plus susceptibles de s'identifier comme étant de race blanche (79 %) qu'en tant que minorités visibles (25 %).

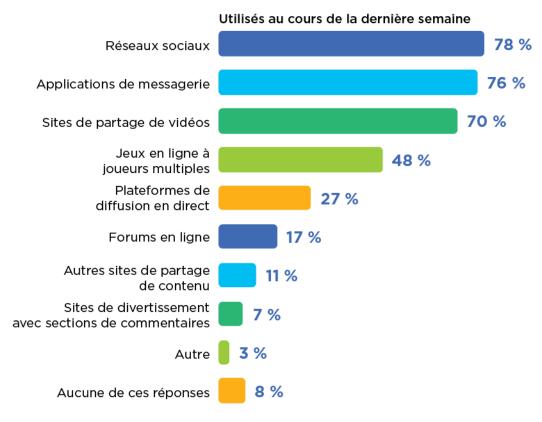
#### Minimalistes



Dans l'ensemble, 3 jeunes sur 10 sont des minimalistes qui utilisent des sites et des applications dans une moindre mesure et qui sont moins affectés par les préjudices fortuits. Environ 2 jeunes sur 10 n'ont utilisé aucun type de site ou d'application au cours de la dernière semaine. Moins de la moitié des minimalistes utilisent des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des sites de partage de vidéos, et seulement un quart d'entre eux jouent à des jeux à joueurs multiples en ligne. Les différences de genre sont subtiles : 51 % des minimalistes sont des garçons et 48 % sont des filles. Comme les explorateurs et les socialisateurs, les minimalistes plus âgés sont plus nombreux (55 %) que les moins âgés (45 %). Comme dans les deux autres groupes, un plus grand nombre de minimalistes s'identifient comme étant de race blanche (75 %) comparativement aux minorités visibles (23 %). Cependant, par rapport aux explorateurs et aux socialisateurs, les minimalistes sont les moins susceptibles de s'identifier comme une minorité visible.

# **Espaces et plateformes**

Nous avons demandé aux jeunes d'indiquer sur quelles plateformes ils interagissaient le plus souvent avec d'autres personnes afin de nous donner une idée de l'endroit où les jeunes sont témoins de préjudices fortuits en ligne ou y participent <sup>19</sup>. Les plateformes les plus populaires auprès des jeunes sont les réseaux sociaux, les applications de messagerie et les sites de partage de vidéos (voir figure ci-après) et la plupart d'entre eux les utilisent au moins une fois par semaine. Au total, 7 jeunes sur 10 (ou plus) utilisent des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des sites de partage de vidéos au moins une fois par semaine, alors

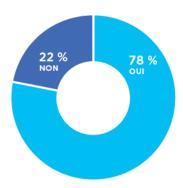


<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> On a demandé aux jeunes d'indiquer s'ils avaient, au cours de la dernière semaine, interagi ou non avec d'autres personnes en ligne sur les plateformes suivantes : applications de messagerie (p. ex. Facebook Messenger, WhatsApp), réseaux sociaux (p. ex. Instagram, Snapchat, Twitter), jeux en ligne à joueurs multiples (p. ex. Fortnite, Minecraft), sites de partage de vidéos (p. ex. YouTube), autres sites de partage de contenu (p. ex. Wattpad, DeviantArt), forums virtuels (p. ex. Reddit, Minecraft Forum), plateformes de diffusion en direct (p. ex. Twitch, Musical.ly), et sites de divertissement comportant des sections de commentaires (p. ex. Teen Vogue, GameFAQs).

qu'environ la moitié des jeunes jouent à des jeux en ligne à joueurs multiples. L'utilisation de sites de diffusion en direct, d'autres sites de partage de contenu et de sites de divertissement offrant des sections de commentaires est moins fréquente chez les jeunes. Moins de 1 jeune sur 10 n'a utilisé *aucun* type de sites ou d'applications au cours de la dernière semaine et près de la moitié en utilisent trois ou quatre fois par semaine.

Les filles sont plus susceptibles d'utiliser des réseaux sociaux, des applications de messagerie et des plateformes de diffusion en direct alors que les garçons sont plus susceptibles d'utiliser des jeux en ligne à joueurs multiples, des forums et des sites comportant des sections de commentaires. Les jeunes plus âgés sont plus susceptibles d'utiliser des réseaux sociaux, alors que les plus jeunes sont plus susceptibles d'utiliser des jeux en ligne à joueurs multiples. Les jeunes qui s'identifient à la communauté LGBTQ+ sont plus susceptibles d'utiliser des réseaux sociaux, des applications de messagerie et d'autres sites de partage de contenu, comparativement aux jeunes qui s'identifient comme étant hétérosexuels. Comparativement aux jeunes qui s'identifient comme étant de race blanche, les jeunes qui s'identifient comme une minorité visible sont plus susceptibles d'utiliser des plateformes de diffusion en direct, des forums virtuels et d'autres sites de partage de contenu.

#### Réseaux sociaux

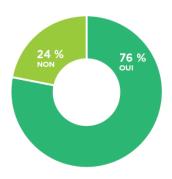


Dans l'ensemble, 8 jeunes sur 10 utilisent des réseaux sociaux. Instagram (64 %), Facebook (50 %) et Snapchat (50 %) sont les principaux réseaux mentionnés.

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des réseaux sociaux :

- Filles (83 % par rapport à 73 % des garçons)
- Jeunes plus âgés (81 % par rapport à 74 % des jeunes moins âgés)
- LGBTQ+ (97 % par rapport à 77 % des jeunes hétérosexuels)

## Applications de messagerie

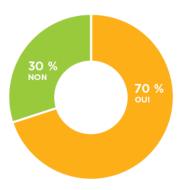


Les trois quarts des jeunes utilisent des applications de messagerie. Instagram (37 %), Facebook (37 %), Snapchat (33 %) et Facebook Messenger (29 %) sont les plus souvent mentionnées.

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des applications de messagerie :

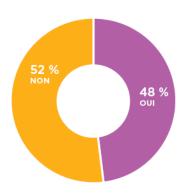
- **Filles** (80 % par rapport à 73 % des garçons)
- **LGBTQ+** (87 % par rapport à 76 % des jeunes hétérosexuels)

## Sites de partage de vidéos



Sept jeunes sur dix utilisent des sites de partage de vidéos. De ce nombre, presque tous ont mentionné YouTube (99 %). Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.

# Jeux en ligne à joueurs multiples

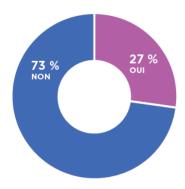


La moitié des jeunes jouent à des jeux en ligne à joueurs multiples. Fortnite (54 %) et Minecraft (44 %) sont les principaux jeux mentionnés.

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des jeux en ligne à joueurs multiples :

- **Garçons** (66 % par rapport à 31 % des filles)
- Jeunes moins âgés (54 % par rapport à 44 % des jeunes plus âgés)

# Plateformes de diffusion en direct

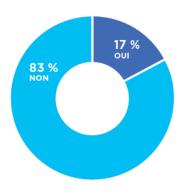


Un quart des jeunes ont dit qu'ils avaient utilisé des plateformes de diffusion en direct au cours de la dernière semaine. Twitch (41 %) et Musical.ly (30 %) sont celles mentionnées le plus souvent. (Depuis que ce sondage a été mené, Musical.ly a été racheté par la plateforme rivale de diffusion en direct TikTok.)

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des plateformes de diffusion en direct :

- **Filles** (30 % par rapport à 23 % des garçons)
- Minorités visibles (31 % par rapport à 25 % des jeunes de race blanche)

## Formulaires en ligne

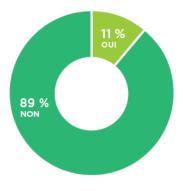


Un peu moins de 2 jeunes sur 10 ont dit qu'ils avaient utilisé des forums virtuels au cours de la dernière semaine. Reddit (47 %) et Minecraft (35 %) sont les principaux forums mentionnés.

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des forums virtuels :

- Garçons (23 % par rapport à 11 % des filles)
- Minorités visibles (24 % par rapport à 15 % des jeunes de race blanche)

# Autres sites de partage de contenu

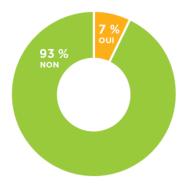


Dans l'ensemble, 1 jeune sur 10 a dit qu'il avait utilisé des sites de partage de contenu au cours de la dernière semaine. De ce nombre, Wattpad (36 %) est le site le plus souvent mentionné.

# Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des sites de partage de contenu en ligne :

- **LGBTQ+** (22 % par rapport à 10 % des jeunes hétérosexuels)
- Minorités visibles (17 % par rapport à 9 % des jeunes de race blanche)

# Sites comportant des sections de commentaires



Un peu moins de 1 jeune sur 10 a dit qu'il avait utilisé des sites de divertissement comportant des sections de commentaires au cours de la dernière semaine. Teen Vogue (18 %) et GameFAQs (18 %) sont les deux principaux sites mentionnés.

Jeunes les plus susceptibles d'utiliser des sites comportant des sections de commentaires :

 Garçon (9 % par rapport à 5 % des filles)

# Attitudes à l'égard des préjudices fortuits

Comme point de départ pour comprendre les attitudes des jeunes Canadiens à l'égard des préjudices fortuits en ligne, nous avons posé aux jeunes une série de questions pour connaître leur

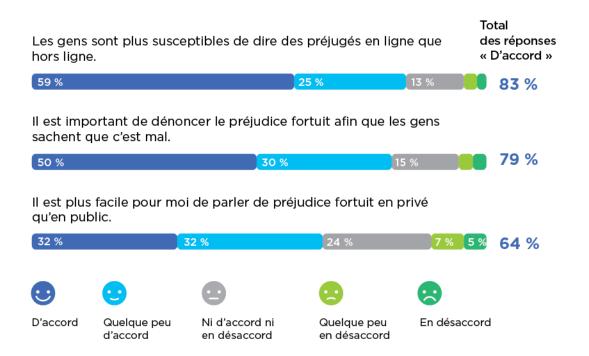


De même, **79 % D'ENTRE EUX DISENT** qu'il est important de dire quelque chose au sujet de préjudice fortuit afin que les gens sachent que c'est inacceptable.

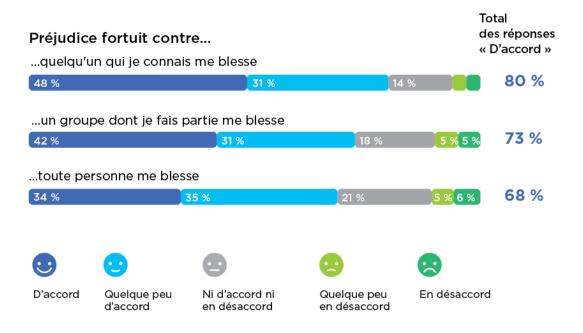
opinion. La plupart des jeunes sont d'accord pour dire que les préjudices fortuits « les blessent », mais les filles (83 % par rapport à 76 % des garçons) et les jeunes de la communauté LGBTQ+ (88 % par rapport à 79 % des jeunes hétérosexuels) sont plus susceptibles de dire que les préjudices fortuits « les blessent ». Presque tous les jeunes croient que les gens sont plus susceptibles d'exprimer des préjudices en ligne que hors ligne. De même, 79 % d'entre eux disent qu'il est important de dire quelque chose au sujet de préjudice fortuit afin que les gens sachent que c'est inacceptable (presque le même nombre de jeunes étaient d'accord avec cet énoncé dans l'étude *Jeunes Canadiens dans un monde branché*). Cependant, les filles (84 % par rapport à 75 % des garçons) sont plus susceptibles d'être d'accord pour dire qu'il est important de dire quelque chose lorsqu'elles sont témoins d'un préjudice fortuit afin que les gens sachent que c'est inacceptable. Les deux tiers des jeunes conviennent qu'il est plus facile de parler des préjudices fortuits en privé qu'en public<sup>20</sup>.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Cette conclusion répète une conclusion similaire découlant de l'étude (2015) de HabiloMédias sur les expériences des jeunes Canadiens de l'intimidation en ligne : 77 % des jeunes avaient indiqué qu'ils réconforteraient une victime d'intimidation en privé. Voir Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.



Alors que 8 jeunes sur 10 étaient d'accord pour dire que les préjudices fortuits contre une personne qu'ils connaissent les blessent, 7 jeunes sur 10 convenaient que les préjudices fortuits contre *quiconque* les blessent.



Les jeunes de la communauté LGBTQ+ (87 % par rapport à 72 % des jeunes hétérosexuels) sont plus susceptibles de convenir que les préjudices fortuits contre un groupe dont ils font partie les blessent. Les filles (73 % par rapport à 64 % des garçons) sont plus susceptibles d'être d'accord pour dire que les préjudices fortuits contre quiconque les blessent.

La différence relativement petite entre les réactions aux connaissances, aux autres membres d'un groupe auquel appartiennent les participants et aux étrangers est intéressante puisqu'elle tranche avec le « précipice d'empathie » observé dans la recherche de HabiloMédias sur le partage non consensuel de sextos<sup>21</sup>, et particulièrement le fait d'être témoin de cyberintimidation. <sup>22</sup>Les participants à ces deux études étaient beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils partageraient un sexto et moins susceptibles de dire qu'ils interviendraient s'ils étaient témoins de cyberintimidation, s'il s'agissait d'un étranger plutôt que d'une personne qu'ils connaissent personnellement<sup>23</sup> Cela laisse

entendre que les jeunes en général considèrent les préjudices fortuits comme un problème social plutôt que personnel, dont le caractère approprié ou inadmissible n'est pas fortement déterminé par la relation d'une personne avec la victime.



LES JEUNES EN GÉNÉRAL considèrent les préjudices fortuits comme un problème social plutôt que personnel.

Curieusement, la conclusion indiquant que la plupart des jeunes (79 %) croient qu'il est important de dire quelque chose lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits pour que les gens sachent que c'est inacceptable correspond à la récente recherche<sup>24</sup> qui indique que les gens sont en réalité à l'aise de formuler des opinions peu populaires sur les plateformes des médias sociaux. Toutefois, penser qu'il est important de dire quelque chose et passer à l'action (s'opposer à la haine en ligne) sont deux choses différentes. Dans les sections suivantes, qui portent sur les catalyseurs et les obstacles à l'opposition à la haine en ligne, nous explorons la

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Johnson, M., Mishna, F., Okumu, M., et Daciuk, J. (2017). « Le partage non consensuel de sextos :

Comportements et attitudes des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. <sup>22</sup> Craig, W., Johnson, M., et Li, J. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Dans l'ensemble, 20 % des participants à notre étude sur le partage non consensuel d'images intimes ont dit qu'ils étaient susceptibles ou très susceptibles de partager les sextos d'un étranger, comparativement à 13 % des jeunes qui en partageraient de l'un de leurs camarades de classe et à 9 % qui en partageraient d'un ami proche. Aussi, 37 % des participants à notre étude sur le fait d'être témoin de cyberintimidation ont dit qu'ils étaient plus susceptibles ou très susceptibles d'intervenir s'ils étaient témoins d'un incident de cyberintimidation contre un étranger, comparativement à 61 % des jeunes qui défendraient un camarade de classe et à 89 % des jeunes qui défendraient un ami proche.

Chaudhry, I., et Gruzd, A.(2019). « Expressing and Challenging Racist Discourse on Facebook: How Social Media Weaken the 'Spiral of Silence' Theory ». Policy and Internet. (9999): 1-21.

probabilité que les jeunes interviennent ou se fassent entendre ainsi que les motivations derrière ces décisions			

# Facteurs facilitant l'opposition

#### Mesures privilégiées pour s'opposer

Nous avons demandé aux jeunes quelles étaient leurs méthodes d'intervention préférées face au préjudice fortuit (réponse ou action privilégiée)<sup>25</sup>. Nous leur avons également posé une série de questions sur ce qui les rendrait plus susceptibles de s'opposer à un préjudice fortuit en ligne à l'aide de l'échelle de Likert : « Je serais plus susceptible de faire quelque chose (me faire entendre, signaler l'incident à la plateforme, parler en privé à la personne responsable, etc.) lorsque je suis témoin d'un préjudice fortuit si... » Nous avons regroupé ces questions en une série de facteurs qui influencent positivement ou habilitent les jeunes Canadiens à s'opposer aux préjudices fortuits en ligne. Chacun sera abordé plus loin. Nous leur avons également posé une question ouverte afin de permettre aux jeunes d'indiquer les mesures ne figurant pas sur la liste fournie s'ils estiment que nous en avons oublié. Notre analyse segmentée démontre quels groupes de jeunes (explorateurs, socialisateurs ou minimalistes) sont plus susceptibles d'utiliser des stratégies particulières pour intervenir.

Dans l'ensemble, bien qu'aucune méthode d'intervention en particulier ne se démarque des autres, les mesures les plus fréquemment prises par les jeunes sont les suivantes : arrêter de communiquer avec la personne ou la bloquer, parler de la façon de gérer la situation avec leurs parents, montrer qu'ils ne sont pas d'accord en ne participant pas, et parler en privé avec la personne pour lui demander d'arrêter.



#### LES MESURES LES PLUS FRÉQUEMMENT

prises sont de : arrêter de communiquer avec la personne ou la bloquer ou d'en parler avec leurs parents.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Une liste de 14 mesures d'intervention a été fournie aux jeunes : en parler avec leurs parents ou leurs amis, documenter l'incident (p. ex. capture d'écran), arrêter de communiquer avec la personne ou la bloquer, parler en privé ou en public avec la personne pour lui demander d'arrêter, parler en privé ou en public avec la personne pour lui dire qu'ils ne sont pas d'accord, publier quelque chose en privé ou publiquement (avec les amis) qui montre qu'ils ne sont pas d'accord, encourager les autres à dire qu'ils ne sont pas d'accord, montrer qu'ils ne sont pas d'accord en ne participant pas, ils n'ont jamais réagi à un incident de préjudice fortuit en ligne, autre (question ouverte).

#### Réactions privilégiées face au préjudice fortuit



Les jeunes de race blanche (16 % par rapport à 11 % des minorités visibles) sont plus susceptibles d'arrêter de communiquer avec la personne responsable ou de la bloquer alors que les filles (14 % par rapport à 10 % des garçons) et les jeunes moins âgés (17 % par rapport à 8 % des jeunes plus âgés) sont plus susceptibles de parler de la façon de gérer la situation

avec leurs parents. Les recherches<sup>26</sup> sur les préjudices indiquent que les jeunes moins âgés sont plus susceptibles de s'opposer aux normes et aux stéréotypes adoptés par un groupe. Cependant, nos recherchent n'appuient pas ces conclusions puisque les jeunes plus âgés (11 % par rapport à 8 % des plus jeunes) sont plus susceptibles de parler en privé avec la personne responsable pour lui dire d'arrêter.

En ce qui concerne les facteurs qui les incitent à agir ou à intervenir, les jeunes sont plus susceptibles de réagir aux préjudices fortuits pour des raisons relatives à l'empathie (savoir que la situation a blessé quelqu'un), si des règles et des outils sont clairement



#### **LES JEUNES SONT PLUS**

susceptibles de réagir aux préjudices fortuits pour des raisons relatives à l'empathie.

établis sur les plateformes pour signaler les incidents, s'il y a consensus (s'ils croient que leurs amis sont d'accord avec eux), et la proximité (s'ils interagissaient avec des personnes qu'ils connaissent surtout hors ligne et pas seulement dans un environnement virtuel).

Facteurs qui influencent une intervention	D'accord/ Quelque peu d'accord
Quelqu'un que je connais m'a dit que ce qui s'était passé l'avait vraiment blessé	71 %
Le site Web ou l'application que j'utilisais offrait des outils clairs et faciles à utiliser pour signaler un comportement inacceptable	70 %
Le site Web ou l'application que j'utilisais énonçait clairement des règles sur ce qui est acceptable ou pas	67 %
Je croyais que la plupart de mes amis étaient d'accord avec moi	66 %
J'étais surtout avec des personnes que je connais hors ligne (p. ex. famille, amis, camarades de classe)	65 %

Les jeunes Canadiens en ligne : repoussant la haine HabiloMédias © 2019

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Voir : Mulvey, K.L., et Killen, M. (2015). « Challenging gender stereotypes: Resistance and exclusion ». *Child Development*. (86) (3) : 681-694.

Les filles (74 % par rapport à 67 % des garçons) et les jeunes qui s'identifient comme étant de la communauté LGBTQ+ (85 % par rapport à 70 % des hétérosexuels) sont plus nombreux pour le facteur de l'empathie (« Quelqu'un que je connais m'a dit que ce qui s'était passé l'avait vraiment blessé. »). Les jeunes moins âgés (71 % par rapport à 63 % des plus âgés) sont plus nombreux pour le facteur du consensus (s'ils croyaient que leurs amis étaient d'accord avec eux), et les filles (69 % par rapport à 63 % des garçons) sont plus nombreuses pour le facteur lié au public (« J'étais surtout avec des personnes que je connais hors ligne (p. ex. famille, amis, camarades de classe. »)).

#### **Plateformes**

Parmi les facteurs les plus importants pour habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne se trouvent les espaces qu'ils fréquentent en ligne. Ces plateformes sont en mesure d'envoyer de puissants messages concernant les normes et valeurs des communautés qui les utilisent et ce, nombreuses façons. Évidemment, elles peuvent attirer l'attention sur les règles que les utilisateurs doivent respecter, soit par le biais d'un document officiel comme les standards de la communauté ou de façon plus informelle comme une foire aux questions. L'influence que ces règles exercent dépendra probablement de la rigueur, de la cohérence et de la rapidité avec lesquelles elles sont appliquées. L'une des réponses ouvertes proposait d'habiliter les utilisateurs en tant qu'administrateurs, une approche que certains jeux en ligne ont adoptée<sup>27</sup>, suggérant que les utilisateurs qui dénoncent un certain nombre de personnes obtiennent des droits administratifs après des signalements précis de comportements inappropriés.

Les plateformes envoient également des messages sur les normes et les comportements par le biais de leurs fonctions et de leur architecture, et bien que les jeunes ne soient pas nécessairement conscients de ces effets, ils y répondent tout de même. À titre d'exemple, les participants à l'étude de HabiloMédias sur le partage de photos estimaient que Snapchat et Instagram disposaient de normes de

comportement très différentes : les publications sur Snapchat étaient automatiquement supprimées par défaut alors qu'elles demeuraient sur la plateforme d'un utilisateur sur Instagram à



#### LES PLATEFORMES ENVOIENT

également des messages sur les normes et les comportements par le biais de leurs fonctions et de leur architecture.

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Voir notamment Maher, B. (2016). « Can a video game company tame toxic behaviour? » *Nature, 531*(7596), 568-571. doi:10.1038/531568a

moins d'être volontairement supprimées<sup>28</sup>. Les fonctions et la conception d'une plateforme peuvent à la fois refléter et avoir un impact sur des questions de diversité et d'équité : « Pour augmenter le nombre d'utilisateurs d'une application, on conseille généralement au créateur de commencer par les personnes qu'il connaît. Les répercussions sont évidentes lorsque l'on considère que la plupart des fondateurs des jeunes entreprises technologiques en Amérique sont de race blanche et que l'Américain blanc moyen n'a qu'un seul ami de race noire<sup>29</sup>. »



#### **70 % DES PARTICIPANTS ÉTAIENT**

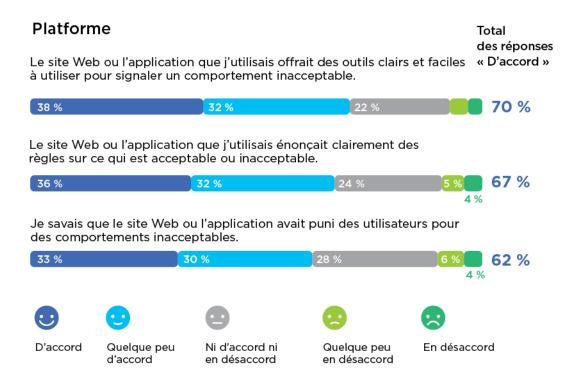
d'accord pour dire qu'ils sont plus susceptibles de faire quelque chose si la plateforme dispose d'outils conviviaux. L'architecture du site et l'existence ou l'absence des règles et des valeurs clairement établies avaient le plus grand impact. 70 % des participants étaient d'accord pour dire qu'ils sont plus susceptibles de faire quelque chose si la plateforme dispose

d'outils conviviaux pour signaler des comportements inappropriés, alors que 69 % ont dit que des règles claires sur les comportements acceptables et inacceptables les inciteraient davantage à intervenir. Dans l'ensemble, 63 % des jeunes ont dit qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir s'ils savaient que des utilisateurs *avaient* été punis pour des comportements inacceptables, ce qui démontre l'importance d'établir des règles claires et de les appliquer de façon cohérente. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.

-

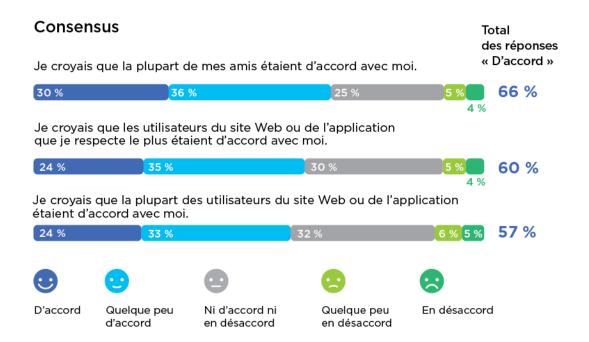
<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Johnson, M., Steeves, V., Regan Shade, L., Foran, G. (2017). « Partager ou ne pas partager : comment les adolescents prennent des décisions en matière de vie privée à propos des photos sur les réseaux sociaux ». HabiloMédias. Ottawa : 1-50

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Dash, A. (6 janvier 2016). *Toward Humane Tech*. Consulté sur le site <a href="https://medium.com/humane-tech/toward-humane-tech-23a20405681a">https://medium.com/humane-tech/toward-humane-tech-23a20405681a</a>



#### Consensus

Le consensus, ou le fait de « savoir que les autres étaient d'accord avec moi » c'est un autre facteur important qui facilite l'opposition à la haine en ligne. Plus de la moitié des jeunes se disent plus susceptibles de faire quelque chose s'ils croient que d'autres utilisateurs partagent leur avis, et même davantage s'ils croient que la plupart de leurs amis sont d'accord avec eux. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.



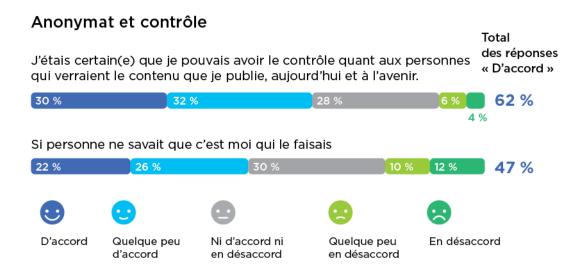
Fait intéressant à propos de ces résultats, les participants ont déclaré relativement peu de différence d'incidence entre l'opinion des amis (66 %), celle des utilisateurs qu'ils respectent (61 %) et celle des utilisateurs en général (57 %). Comme c'était le cas pour l'identité de la cible, ce résultat indique que les préjudices fortuits sont perçus comme un problème social général plutôt que personnel. Il confirme les conclusions d'une étude antérieure<sup>30</sup> portant sur l'importance des facteurs de cohésion et d'harmonie sociales chez les jeunes qui s'opposent aux préjudices fortuits infligés en ligne. Il est important pour les jeunes de maintenir leur capital social auprès de leurs pairs et des autres utilisateurs de la plateforme et de croire qu'ils ne « brassent pas la cage » de façon appréciable en remettant directement en question les normes et les valeurs percues du groupe.

## Anonymat et contrôle

C'est peut-être parce qu'ils ont grandi avec la réalité d'un Internet entièrement réseauté, dont le contenu peut être copié et diffusé sans effort, que les jeunes Canadiens ont un vif désir de

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Steeves, V. (2014). « Jeunes Canadiens dans un monde branché, Phase III : Le racisme et le sexisme en ligne ». HabiloMédias. Ottawa : 1-26.

contrôler ce qu'il advient du matériel qu'ils publient en ligne<sup>31</sup>. Il en va de même pour les interventions faites pour lutter contre les préjudices fortuits : près des deux tiers des participants (62 %) ont déclaré qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir s'ils pouvaient contrôler l'accès à leurs publications. La réponse relative à la capacité des jeunes de faire des signalements de façon anonyme, possibilité désignée comme une pratique exemplaire de prévention en matière d'intimidation<sup>32</sup>, a été sélectionnée par un nombre plus petit (47 %), mais tout de même important de participants comme un moyen de les amener à s'opposer aux préjudices en ligne. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.



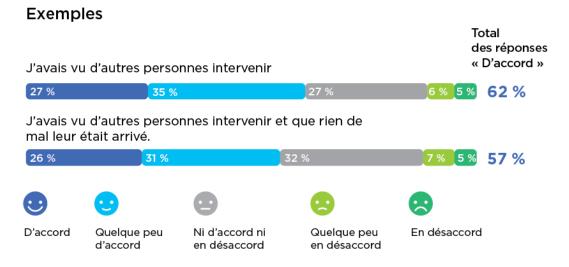
Pour être efficaces, les outils et les stratégies d'intervention axés sur les jeunes doivent tenir compte de l'importance de l'anonymat. Ils doivent permettre aux intervenants de demeurer anonymes et de contrôler l'accès au contenu qu'ils publient en ligne, non seulement au moment où ils le font, mais également par la suite. Cela souligne encore l'importance des caractéristiques et de l'architecture des plateformes. Celles-ci déterminent en grande partie le degré de contrôle que les utilisateurs exercent sur ce qui arrive à leur contenu une fois publié sur Internet.

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Johnson, M., Steeves, V., Regan Shade, L., Foran, G. (2017). « Partager ou ne pas partager : Comment les adolescents prennent des décisions en matière de vie privée à propos des photos sur les réseaux sociaux ». HabiloMédias. Ottawa : 1-50.

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> Felix, E., Green, J.G., et Sharkey, J.D. (2014). « Best practices in bullying prevention ». *Best Practices in School Psychology*: Systems-Level Services, 245-258.

### **Exemples**

Voir des exemples positifs d'opposition à des préjudices en ligne, c'est-à-dire voir d'autres personnes intervenir dans des situations de préjudice fortuit, est un facteur qui porterait les jeunes Canadiens à s'opposer eux aussi. Six jeunes sur dix déclarent qu'ils seraient plus susceptibles de faire quelque chose au sujet des préjudices fortuits s'ils avaient vu d'autres personnes intervenir.



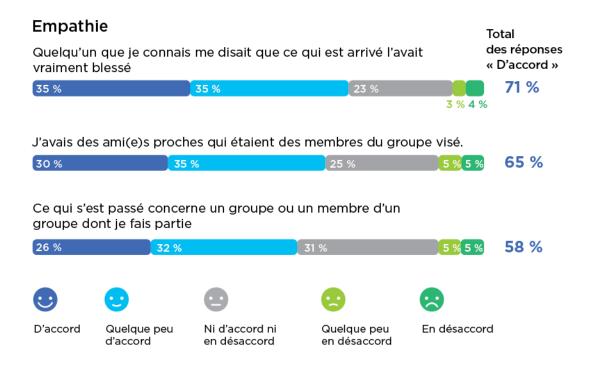
Bien que la plupart des jeunes aient obtenu un pointage allant de moyen à élevé pour ce facteur, les filles étaient plus nombreuses à dire qu'elles interviendraient si elles avaient vu auparavant d'autres personnes faire quelque chose au sujet des préjudices et si ces personnes n'avaient subi aucunes représailles par la suite. Le simple fait de voir une autre personne faire quelque chose au sujet d'un préjudice avait davantage d'influence (62 % des jeunes étaient d'accord) que le fait de voir une autre personne faire quelque chose sans subir de conséquences négatives (57 %), ce qui semble indiquer que la crainte de représailles ou d'autres conséquences négatives n'est pas l'un des facteurs les plus importants. Ce résultat est en contradiction avec la recherche d'HabiloMédias menée sur les témoins de cyberintimidation, pour qui la peur de devenir une cible était dans une large mesure le principal obstacle à leur intervention<sup>33</sup>. Toutefois, plusieurs répondants ont déclaré, dans la réponse ouverte, avoir peur des conséquences possibles.

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.



## **Empathie**

L'empathie envers les différents groupes victimes de préjudices en ligne était l'un des principaux facteurs qui poussaient les jeunes Canadiens à s'y opposer. Les jeunes sont plus susceptibles de faire quelque chose lorsqu'une personne qu'ils connaissent leur dit que ce qui s'est passé l'a blessé. Les filles et les jeunes de la communauté LGBTQ+ sont plus susceptibles d'être influencés par des facteurs associés à l'empathie au moment de décider d'exprimer ou non leur opposition.

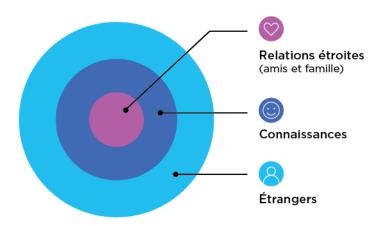


Une étude menée par HabiloMédias sur la cyberintimidation<sup>34</sup> et le partage non consensuel de sextos<sup>35</sup> a révélé que l'empathie était l'un des principaux facteurs qui motivaient les jeunes Canadiens à se prononcer contre l'intimidation et le partage non consensuel de sextos. Cependant, dans le cas de l'intimidation et du sextage, le fait de connaître personnellement la victime était en étroite corrélation avec une intervention<sup>36</sup>, alors que, comme nous l'avons déjà vu pour les attitudes envers les préjudices fortuits, les jeunes étaient relativement susceptibles d'intervenir contre les préjudices fortuits, même lorsque la cible ou la victime était un parfait étranger appartenant à un groupe auguel ils s'identifient. Autrement dit, les cercles concentriques d'empathie, allant de personnes proches et de relations étroites à de parfaits étrangers, sont beaucoup plus rapprochés dans le cas des propos haineux tenus en ligne (comparativement à l'intimidation ou au sextage). Un plus grand nombre de jeunes sont

Johnson, M., Mishna, F., Okumu, M., et Daciuk, J. (2018). « Le partage non consensuel de sextos : Comportements et attitudes des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-59.

À titre d'exemple, dans le cas du sextage, un plus grand nombre de participants ont déclaré qu'ils seraient plus susceptibles ou beaucoup plus susceptibles de partager les sextos d'inconnus que ceux d'un ami proche ou d'un camarade de classe. Dans le cas de l'intimidation, 99 % des jeunes ont déclaré qu'ils interviendraient si un membre de leur famille était ciblé, 89 % si la cible était un ami proche, 84 %, si la cible était un partenaire amoureux, 62 % si la cible était un élève de leur école, et seulement 37 % si la cible était inconnue.

disposés à prendre position contre les « cultures de la haine » rencontrées en ligne, qu'ils connaissent ou non la cible ou qu'ils soient capables ou non de l'identifier. Cet élément est particulièrement important puisque les préjudices fortuits visent rarement une cible en particulier, et d'autres études<sup>37</sup> menées dans ce domaine ont mis en évidence l'existence de préjugés au sein des groupes concernant les intentions affirmées relatives aux interventions des témoins chez les jeunes. Nos recherches remettent en question l'existence de ce préjugé collectif, démontrant que la plupart des jeunes Canadiens croient que les préjudices en ligne sont répréhensibles, quelle que soit leur cible.



Toutefois, le facteur le plus important n'est pas lié seulement à la personne ou au groupe qui mérite notre empathie, mais à la possibilité qu'un préjudice en ligne cause vraiment du tort : 71 % des répondants ont déclaré qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir si une personne qu'ils connaissent leur disait que ce qui s'est passé avait blessé ses sentiments. Comme nous le verrons dans la section consacrée à l'examen des obstacles qui empêchent les jeunes d'intervenir, la question de préjudice et, plus particulièrement l'intention de causer du tort, est capitale pour de nombreux jeunes lorsque vient le temps de décider s'ils interviendront ou non.

\_

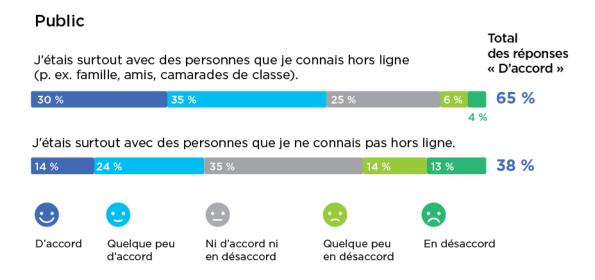
<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Voir: Abbott, N., et Cameron, L. (2014). « What makes a young assertive bystander? The effect of intergroup contact, empathy, cultural openness, and in-group bias on assertive bystander intervention intentions ». *Journal of Social Issues*. (70) (1): 167-182.

Gulker, J.E., Mark, A.Y., et Monteith, M.J. (2013). « Confronting prejudice: The who, what, and why of confrontation effectiveness ». *Social Influence*. (8)(4): 280-293.

Palmer, S.B., Cameron, L., Rutland, A., et Blake, B. (2017). « Majority and Minority ethnic status adolescents' bystander responses to racism in school ». *Journal of Community and Applied Social Psychology*: 1-7.

#### **Public**

Les jeunes Canadiens sont aussi influencés par *qui* les accompagne lorsqu'ils décident de s'opposer ou non à des préjudices fortuits en ligne. Autrement dit, les relations hors ligne qu'entretiennent les jeunes avec les utilisateurs de plateformes virtuelles (s'ils se côtoient à l'heure des repas, en classe ou au terrain de soccer) influencent manifestement leur décision d'intervenir en cas de préjudice fortuit en ligne. Un plus grand nombre de jeunes sont plus susceptibles d'intervenir en cas de préjudices fortuits si les jeunes se trouvent principalement avec des personnes qu'ils connaissent hors ligne.



Ces résultats sont intéressants puisque les études sur le militantisme en ligne<sup>38</sup> ont révélé que les jeunes sont moins susceptibles de réagir parce qu'ils s'inquiètent des conséquences possibles du contact de leurs différentes sphères sociales. Dans le cas des préjudices fortuits en ligne, les jeunes Canadiens sont en réalité motivés à intervenir par l'interaction de leurs sphères sociales (ou contacts) hors ligne au sein des espaces ou des plateformes sur Internet qu'ils fréquentent. Autrement dit, les jeunes sont plus susceptibles de s'exprimer si leurs sphères sociales (ou contacts) hors ligne et en ligne se chevauchent.

\_

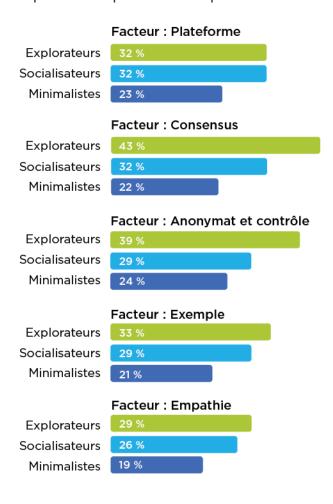
<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Voir : Czopp, A., et Monteith, M. (2013). « Confronting prejudice (literally): Reactions to confrontations of racial and gender bias ». *Personality and Social Psychology Bulletin.* (29)(4) : 532-544.

Mulvey, K.L., et Killen, M. (2015). « Challenging gender stereotypes: Resistance and exclusion ». *Child Development*. (86)(3): 681-694.

Poteat, V.P., et Vecho, O. (2016). « Who intervenes against homophobic behaviour? Attributes that distinguish active bystanders ». *Journal of School Psychology*. (54): 17-28.

### Analyse des groupes

Nous avons également examiné l'efficacité de ces facteurs déterminants selon la perspective de nos trois groupes d'utilisateurs de plateformes : les explorateurs, les socialisateurs et les minimalistes. Les explorateurs sont plus susceptibles d'accorder une grande importance au consensus et à l'anonymat en tant que facteurs favorisant leur opposition. Même si aucun facteur particulier ne s'est démarqué pour les socialisateurs, ils ont plutôt tendance à citer la plateforme et le consensus en tant qu'obstacles à leur opposition. Les minimalistes constituent le groupe le moins susceptible d'être motivé par un quelconque facteur, même s'ils ont plutôt tendance à accorder une grande importance à l'anonymat et à la plateforme en tant que facteurs favorisant leur opposition. Toutefois, parmi ces trois groupes, les minimalistes représentent le groupe le moins susceptible d'accorder une grande importance au consensus, à la plateforme, à l'exemple et à l'empathie en tant que facteurs favorisant leur intervention.



**Les explorateurs** sont plus susceptibles d'intervenir ou de s'opposer à un préjudice fortuit en ligne. **Deux explorateurs sur dix** réagissent aux préjudices fortuits en ligne.

Les socialisateurs sont moins susceptibles que les explorateurs et aussi susceptibles que les minimalistes de s'opposer aux préjudices fortuits. Un socialisateur sur dix affirme intervenir ou s'opposer aux préjudices fortuits de façon fréquente.

Les minimalistes sont également moins susceptibles d'intervenir que les explorateurs, et comme les socialisateurs, 1 minimaliste sur 10 indique intervenir ou s'opposer fréquemment aux préjudices fortuits.

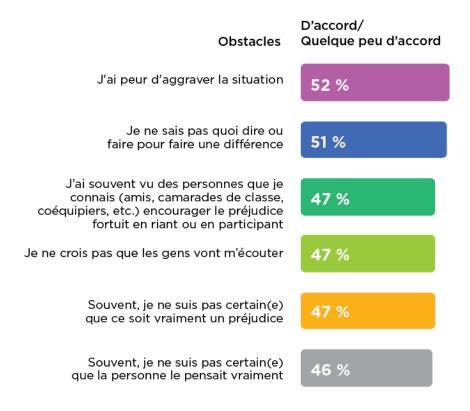
# Obstacles à l'opposition

### Raisons pour lesquelles les jeunes ne s'opposent pas

Nous avons posé une série de questions aux jeunes sur les raisons pour lesquelles ils ne s'opposent pas aux « cultures de la haine » en ligne à l'aide de l'échelle de Likert : « **Je décide parfois de ne rien faire lorsque je suis témoin d'un préjudice fortuit en ligne, car... »** Nous avons ensuite regroupé ces questions pour en tirer un ensemble de facteurs, dont chacun fera l'objet d'une discussion, ayant une incidence négative ou constituant un obstacle à l'opposition aux préjudices fortuits en ligne chez les jeunes Canadiens. Encore une fois, nous avons utilisé une question ouverte afin de permettre aux jeunes d'indiquer des obstacles ne figurant pas sur la liste incluse s'ils estiment que nous en avons oublié. Tout comme les facteurs déterminants, notre analyse par segmentation indique quels groupes de jeunes (explorateurs, socialisateurs ou minimalistes) sont les plus touchés par les obstacles et qui sont les moins susceptibles de s'opposer à la haine en ligne.

Dans l'ensemble, la plupart des jeunes n'interviennent pas lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits en ligne parce qu'ils ne savent pas quoi faire. Environ la moitié des jeunes ont indiqué qu'ils n'interviennent pas par crainte d'aggraver la situation et parce qu'ils ne savent pas quoi dire ou faire pour faire une différence. Presque autant de jeunes ont affirmé avoir vu des personnes qu'ils connaissaient encourager les préjudices fortuits en ligne, soit en riant ou en y participant. Toutefois, seulement le quart des jeunes interrogés ont indiqué ne pas se sentir en droit de dire quoi que ce soit ou croire que « cela arrive à tout le monde en ligne » <sup>39</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Les raisons données par les jeunes qui ne s'opposent pas aux préjudices infligés en ligne sont presque identiques aux réponses obtenues dans le cadre de la recherche sur la cyberintimidation (voir Joyce et coll., 2015). À cet égard : « Les jeunes ne sont pas entièrement convaincus que leurs préoccupations au sujet de la cyberintimidation seront prises au sérieux ou que les adultes seront utiles. Ils ont peur que le fait d'intervenir empire les choses pour la victime ou fasse d'eux une cible. Ils ne sont pas toujours certains que ce soit leur rôle d'intervenir. » Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.



Les filles (56 % par rapport à 48 % des garçons) sont plus susceptibles d'avouer avoir peur d'aggraver la situation. Les jeunes qui s'identifient à la communauté LGBTQ+ (61 % par rapport à 46 % des hétérosexuels) sont plus susceptibles de penser que personne ne les écoutera, alors que les garçons (51 % par rapport à 42 % des filles) sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils sont souvent incertains que la personne le pensait vraiment. Encore une fois, contrairement aux

recherches<sup>40</sup> faites en matière de haine en ligne, l'âge ne constituait pas l'un des principaux facteurs démographiques pour déterminer si les jeunes décident d'intervenir en cas de préjudice fortuit en ligne. Autrement dit, les jeunes plus âgés étaient tout aussi susceptibles d'être affectés par les obstacles à l'opposition à la haine en ligne que les jeunes moins âgés.



#### L'ÂGE NE CONSTITUAIT

pas l'un des principaux facteurs démographiques pour déterminer si les jeunes décident d'intervenir en cas de préjudice fortuit en ligne.

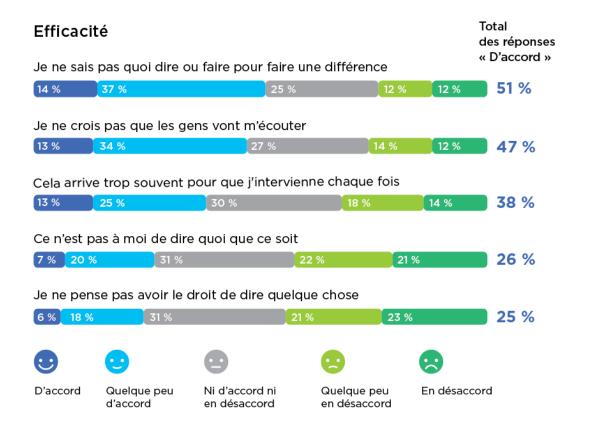
<sup>&</sup>lt;sup>40</sup> Mulvey, K.L. et Killen, M. (2015). « Challenging gender stereotypes: Resistance and exclusion ». Child Development. (86)(3): 681-694.

Très peu de jeunes (seulement 2 sur 10) affirment ne pas s'opposer aux préjudices fortuits en ligne parce qu'ils croient que les préjudices fortuits n'ont pas d'importance. Néanmoins, 3 jeunes sur 10 ont indiqué qu'ils interviendraient si une personne était réellement blessée à la suite d'un préjudice fortuit. De même, 3 jeunes sur 10 ont affirmé qu'ils décident parfois de ne pas s'opposer parce que les groupes dont ils sont membres sont souvent la cible de préjudices fortuits aussi, les dégageant ainsi de tout devoir d'intervenir.

Les réponses ouvertes concernant les obstacles à l'opposition aux préjudices fortuits en ligne pour les jeunes Canadiens se sont généralement classées selon les facteurs déjà mentionnés : le sentiment d'impuissance, le sentiment que l'opinion des gens ne changera pas s'ils s'expriment, la crainte et l'inquiétude d'en subir les conséquences sociales, l'apathie, ou l'aveu sincère que les gens ne perçoivent pas les préjudices fortuits comme un enjeu réel.

#### Efficacité

L'un des plus importants obstacles auxquels se heurtent les jeunes Canadiens lorsqu'ils s'opposent à la haine en ligne est l'efficacité ou leur capacité de produire le résultat escompté, c'est-à-dire de briser le consensus en s'exprimant. Environ la moitié des jeunes interrogés ont affirmé ne pas savoir quoi faire ou dire, ou penser que personne ne les écoutera, alors que le quart des jeunes croient ne pas avoir le droit d'intervenir du tout. Les réponses sont uniformes à travers les groupes démographiques.



Nos conclusions en matière d'efficacité, concordant avec celles d'autres études portant sur les préjudices fortuits en ligne <sup>41</sup>, indiquent que l'efficacité devient un obstacle si les jeunes croient que l'opposition ne changera pas le comportement de l'auteur du préjudice ou qu'elle entraînera une action directe (et concrète) de la part des responsables des plateformes. Encore une fois, le rôle des plateformes revient fréquemment dans les réponses des jeunes : « Je ne sais pas quoi dire ou faire pour faire une différence ». Bien que cela s'applique sans aucun doute aux conversations interpersonnelles, le manque d'outils clairs et conviviaux pour dénoncer ces inconduites semble contribuer à cette préoccupation.

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Voir : Dickter, C.L. (2012). « Confronting hate: Heterosexual's responses to anti-gay comments ». *Journal of Homosexuality*. (59)(8) : 1113-1130.

Morrison, M.A., Jewell, L, McCutcheon, J., Cochrane, D.B. (2014). « In the face of anti-LGBQ behaviour: Saskatchewan high school student's perceptions of school climate and consequential impact ». *Canadian Journal of Education*. (37)(2).

Plusieurs des réponses ouvertes fournies jettent une lumière sur cet obstacle.

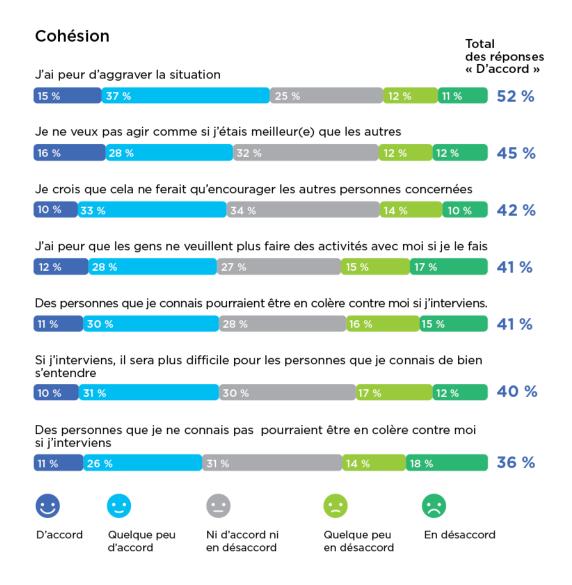
« Le problème, c'est de reconnaître un préjudice lorsqu'il a lieu. Trop souvent, tout se passe vite et tout est fini avant que tu t'en rendes compte de ce qui vient de se passer, et ensuite, c'est étrange de revenir sur l'incident. »



« C'est tellement fréquent que je ne le remarque généralement pas. »

#### Cohésion

Un autre obstacle important à l'opposition des jeunes à la haine en ligne est la *cohésion*, ou le désir de maintenir un certain capital social (ou une harmonie), particulièrement avec leurs amis et leurs pairs. Le facteur de cohésion détermine si les jeunes décident de s'abstenir d'intervenir parce qu'ils se soucient de la façon dont ils seraient perçus par les autres. Les jeunes ont cité la peur de l'exclusion sociale, de l'intensification d'un conflit, de devenir eux-mêmes une cible, et de semer la discorde dans leurs groupes d'amis. La moitié des jeunes interrogés affirment ne pas vouloir intervenir par peur d'aggraver la situation, alors que 4 jeunes sur 10 indiquent ne pas vouloir agir comme s'ils étaient supérieurs aux autres. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.



Même si ces résultats liés au facteur de cohésion ne s'avèrent pas aussi solides que ceux des précédentes recherches de HabiloMédias sur l'intimidation ou le sextage<sup>42</sup>, nos conclusions confirment notre hypothèse voulant que la cohésion constitue un obstacle relativement

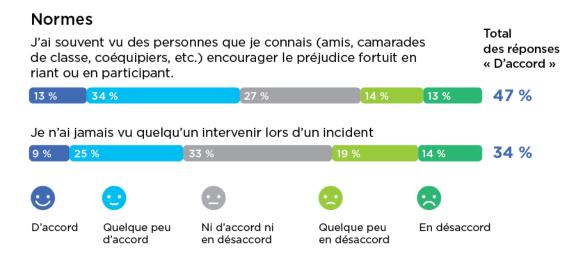
Les jeunes Canadiens en ligne : repoussant la haine HabiloMédias © 2019

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Voir : Johnson, M., Mishna, F., Okumu, M., et Daciuk, J. (2018). « Le partage non consensuel de sextos : Comportements et attitudes des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-59. Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.

important à l'opposition à la haine en ligne. 4 jeunes sur 10 ont exprimé des inquiétudes quant au déclenchement d'une réaction négative (indésirable) de la part des autres (amis, pairs ou utilisateurs des plateformes). Dans le cadre de la présente étude, 52 % des participants ont affirmé avoir peur d'aggraver la situation en intervenant, un chiffre semblable à celui constaté au terme de notre étude sur la cyberintimidation, soit 53 %<sup>43</sup>.

#### **Normes**

Un autre important facteur influant sur la décision des jeunes de s'opposer ou non à la haine en ligne est leur perception du préjudice fortuit en ligne en tant que valeur sociale commune, c'est-à-dire déterminer si le préjudice est *normalisé* dans les espaces virtuels (plateformes) qu'ils fréquentent. Environ la moitié des jeunes interrogés affirment ne pas toujours intervenir parce qu'ils ont vu leurs pairs encourager ce comportement, alors que le tiers indiquent qu'ils n'ont jamais vu quiconque intervenir dans des cas semblables. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques.



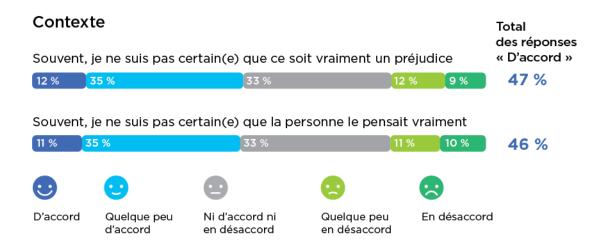
Nos conclusions liées au facteur normatif correspondent à celles de nos travaux antérieurs sur les « cultures de haine » et l'importance du consensus social ou des milieux dans lesquels le préjudice fortuit est accepté (ou perçu) en tant que norme sociale et demeure incontesté. Le

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup> Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.

facteur normatif est d'ailleurs soutenu par nos conclusions concernant le nombre élevé de jeunes qui sont témoins de préjudices fortuits en ligne sur les plateformes qu'ils fréquentent (du moins, dans certains cas)<sup>44</sup>.

#### Contexte

Le *contexte*, ou la capacité de reconnaître si les propos exprimés, publiés ou partagés constituaient réellement un préjudice fortuit en ligne (ou si tel était l'intention de la personne responsable) s'avère un autre obstacle de taille pour les jeunes Canadiens. Environ la moitié des jeunes interrogés ont affirmé ne pas être certains d'avoir été témoins d'un préjudice fortuit en ligne, c'est-à-dire si la personne responsable « le pensait vraiment ». Les réponses sont uniformes à travers les des groupes démographiques.



Dans l'ensemble, 4 jeunes sur 10 conviennent que le contexte constitue un obstacle à l'opposition aux préjudices fortuits en ligne. La capacité de reconnaître ou non les propos exprimés comme étant un préjudice, ou s'ils étaient volontairement préjudiciables, est directement lié au sentiment de confiance ou d'efficacité qu'éprouvent les jeunes relativement à l'opposition aux « cultures de haine » en ligne.

<sup>&</sup>lt;sup>44</sup> Ces résultats sont présentés dans la section suivante sur les expériences des jeunes des préjudices fortuits en ligne.

Ces préoccupations s'avèrent particulièrement pertinentes aux préjudices fortuits en ligne en raison de l'absence de signaux d'empathie, notamment le ton de voix, les expressions faciales et le langage corporel. Ces « pièges de l'empathie » liés à la communication en ligne peuvent faire en sorte qu'il est difficile de déterminer les intentions d'une personne et, dans certains cas, ils peuvent couvrir les propos d'ironie pour dissimuler une haine véritable : par exemple, le guide de rédaction du site Web militant pour la suprématie blanche *The Daily Stormer* demande aux rédacteurs en herbe que les personnes non endoctrinées ne puissent pas être en mesure de déterminer s'ils plaisantent ou non<sup>45</sup>. Dans certains cas moins extrêmes, cet aspect de la communication numérique permet aux simples spectateurs d'accorder plus facilement le bénéfice du doute à l'auteur du préjudice fortuit en ligne et, parce que la réaction voulant que le préjudice causé à ses victimes ne soit pas visible, d'ignorer le tort qui leur est causé (comme l'indique la section sur l'empathie ci-dessus).

Cette combinaison de facteurs peut mener à une pression sociale empêchant de reconnaître le dommage causé par un préjudice fortuit en ligne, comme l'a indiqué un participant dans sa réponse ouverte :

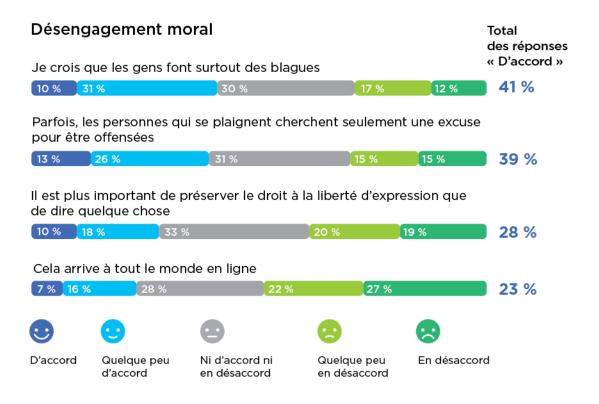
« Si tu es très
affecté par la situation,
personne ne voudra te
fréquenter ou être ton ami.
Une confrontation demande
parfois plus d'efforts que de
simplement ne rien faire et
accepter qu'il s'agit d'une
blague. »

# Désengagement moral

Bien que tous ces obstacles puissent être considérés comme une forme de *désengagement moral*, nous voulions déterminer précisément si les jeunes décident de ne pas intervenir parce

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> Cité dans Feinberg, A. (14 décembre 2017). « This Is The Daily Stormer's Playbook ». Consulté sur le site : <a href="https://www.huffingtonpost.ca/entry/daily-stormer-nazi-style-guide n 5a2ece19e4b0ce3b344492f2">https://www.huffingtonpost.ca/entry/daily-stormer-nazi-style-guide n 5a2ece19e4b0ce3b344492f2</a>

qu'ils peuvent facilement justifier ou excuser ce comportement. Dans l'ensemble, 4 jeunes sur 10 croient que les gens font des blagues ou qu'ils cherchent parfois une excuse pour s'offusquer, et le quart des jeunes interrogés disent que tous se font harceler de façon égale en ligne. Conformément aux conclusions des recherches antérieures d'HabiloMédias<sup>46</sup>, ainsi que des études en matière de haine en ligne<sup>47</sup>, les garçons sont plus susceptibles de citer ce facteur ou d'adopter des stratégies de désengagement moral pour excuser les préjudices fortuits en ligne.



\_

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup> Voir : Johnson, M., Mishna, F., Okumu, M., et Daciuk, J. (2018). « Le partage non consensuel de sextos : Comportements et attitudes des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-59. Joyce, L., Craig, W., et Johnson, M. (2015). « Les expériences de la cyberintimidation des jeunes Canadiens ». HabiloMédias. Ottawa : 1-30.

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> Voir: Hunt, C.J., Piccoli, V., Carnaghi, A., Di Blas, L., Bianchi. M., Hvastja-Stefani, L., Pelamatti, G.M., et Cavallero, C. (2016). « Adolescents' appraisal of homophobic epithets: The role of individual and situational factors ». *Journal of Homosexuality.* (63)(10): 1422-1438.

Quatre jeunes sur dix conviennent que « les gens font surtout des blagues » et que « les personnes qui se plaignent cherchent seulement une excuse pour s'offenser ». De même, bon nombre des réponses ouvertes fournies par les jeunes se rangeaient dans la catégorie du désengagement moral, citant particulièrement que « les gens font surtout des blagues » ou que certains sont trop sensibles.

« Parfois, ce sont seulement des gens qui s'amusent. Arrêtez de vous offenser ou fermez votre ordinateur. »

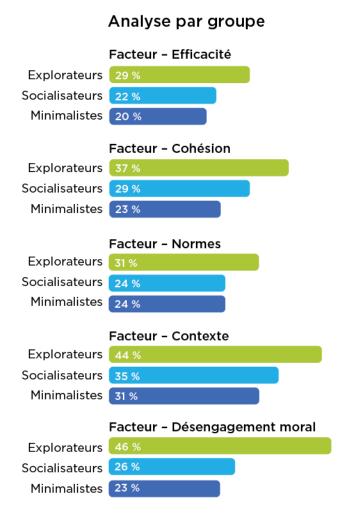


« Les médias sociaux sont toxiques et créent un environnement dans lequel règne une indignation récréative, où l'on s'attaque trop rapidement à une personne pour une combinaison de lettres sur l'écran, où l'on amorce trop lentement un véritable dialogue sur la signification de ces lettres. »

# Analyse des groupes

Tout comme les facteurs facilitant l'opposition, nous avons examiné l'incidence des obstacles selon la perspective de nos trois groupes d'utilisateurs : les explorateurs, les socialisateurs et les minimalistes. Les explorateurs sont plus susceptibles de citer des obstacles liés à la cohésion, au contexte et au désengagement moral pour justifier l'absence d'intervention ou d'opposition aux préjudices fortuits en ligne. Même si aucun facteur particulier ne s'est démarqué pour les **socialisateurs**, ils ont plutôt tendance à citer le contexte et la cohésion en tant qu'obstacles à leur opposition. Les minimalistes constituent le groupe le moins

susceptible d'affirmer qu'ils décident parfois de ne pas intervenir en cas de préjudice fortuit en ligne, mais ils ont tendance à citer le contexte et les normes comme obstacles à leur opposition.



Les explorateurs sont probablement les plus touchés par les obstacles, suivis des socialisateurs, alors que les minimalistes sont les moins affectés par les obstacles.

# Expériences des préjudices fortuits

# Être témoin de préjudice fortuit

Nous avons demandé aux jeunes de nous dire à quelle fréquence ils sont témoins de préjudices fortuits dans les espaces en ligne où ils interagissent avec d'autres personnes. Nous leur avons demandé de nommer les trois principales plateformes (sites Web ou applications) qu'ils utilisent le plus souvent et de nous indiquer à quelle fréquence ils sont témoins de préjudices fortuits dans ces espaces. Nous leur avons également demandé de préciser à quelle fréquence ils interviennent dans des situations de préjudice fortuit lorsqu'ils en sont témoins sur les plateformes qu'ils ont mentionnées 48.

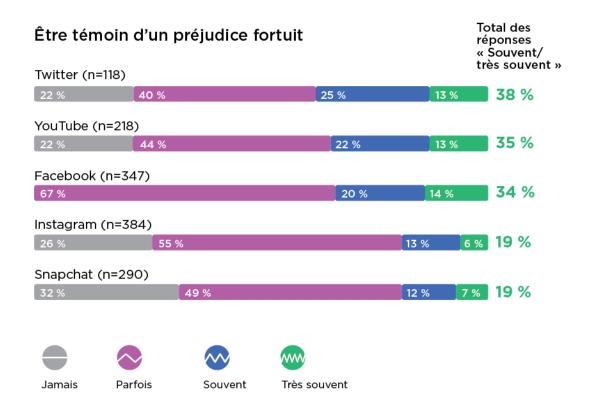


#### LA PLUPART DES JEUNES

ont été témoins de préjudices fortuits au moins à quelques occasions, mais seulement 1 jeune sur 10 affirme intervenir fréquemment dans la situation. La plupart des jeunes ont été témoins de préjudices fortuits au moins à quelques occasions, mais seulement 1 jeune sur 10 affirme intervenir fréquemment dans la situation. Toutes plateformes confondues, 10 % des jeunes, et un quart des jeunes de la communauté LGBTQ+, sont témoins de préjudices fortuits fréquemment, alors que 4

jeunes sur 10 indiquent qu'ils en sont témoins rarement. Dans l'ensemble, 1 jeune sur 10 affirme intervenir fréquemment lors d'incidents de préjudice fortuit, alors que la moitié d'entre eux ne le font pas. Un quart des jeunes qui utilisent les cinq plateformes principales nommées (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram et Snapchat) et qui ont été témoins de préjudices fortuits indiquent intervenir souvent ou très souvent.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Échelle : très souvent, souvent, parfois, jamais.



De 30 à 40 % des jeunes affirment qu'ils sont témoins de préjudices fortuits souvent ou très souvent sur Twitter, YouTube et Facebook, alors que 20 % expriment la même idée au sujet d'Instagram et de Snapchat. Fait notable, aucun utilisateur de Facebook n'a affirmé qu'il n'avait jamais été témoin de préjudice fortuit sur ce site.

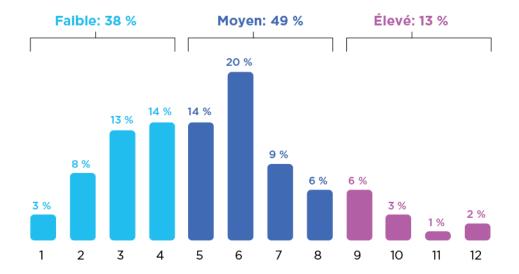
Nous avons créé une échelle afin de mesurer la fréquence à laquelle les jeunes sont témoins de préjudices fortuits en fonction des trois plateformes principales qu'ils indiquent utiliser le plus souvent et de la fréquence à laquelle ils sont témoins de préjudices fortuits sur chacune d'entre elles. Pour créer cette échelle, les résultats de chaque plateforme ont été additionnés. Un pointage de 1 signifie « n'a jamais été témoin de préjudice fortuit » et un pointage de 12 signifie « est très souvent témoin de préjudice fortuit », pour les trois plateformes confondues.



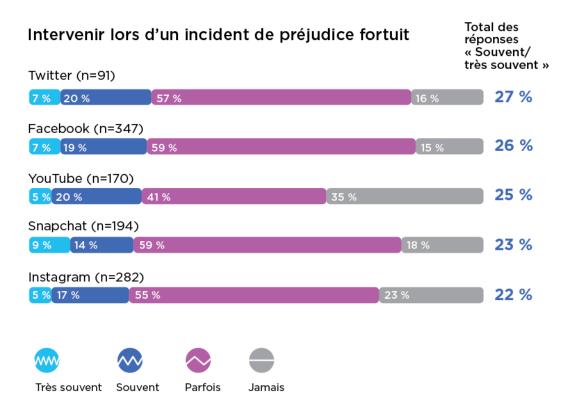
#### **AUCUN UTILISATEUR DE**

Facebook n'a affirmé qu'il n'avait jamais été témoin de préjudice fortuit.

### Échelle d'être témoin de préjudice fortuit



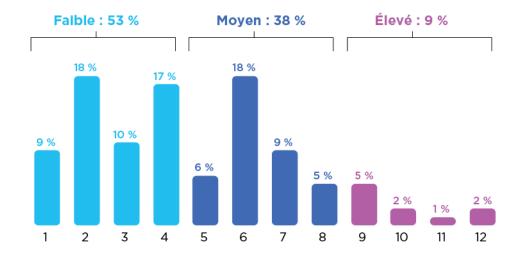
Globalement, 10 % des jeunes affirment être souvent témoins de préjudice fortuit sur les plateformes qu'ils utilisent le plus fréquemment, alors que 40 % affirment qu'ils ne le sont pas. Les jeunes de la communauté LGBTQ+ (23 % par rapport à 12 % des jeunes hétérosexuels) sont plus susceptibles d'obtenir un pointage élevé sur l'échelle pour indiquer qu'ils ont été témoins de préjudices fortuits. Il n'existe aucune relation entre l'âge et la fréquence à laquelle les jeunes sont témoins de préjudices fortuits. En fait, la plupart des jeunes (de 12 à 16 ans) se situent à un peu moins qu'à mi-chemin sur l'échelle, avec un pointage de 5. Environ un quart des jeunes qui ont été témoins de préjudices fortuits sur les plateformes principales (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram et Snapchat) affirment qu'ils interviennent « souvent » ou « très souvent ».



Parmi les cinq plateformes principales que les jeunes ont mentionnées, YouTube est celle où les jeunes sont *le moins* susceptibles d'intervenir dans une situation de préjudice fortuit. Un tiers des jeunes affirment qu'ils n'interviennent jamais sur YouTube, et 4 jeunes sur 10 affirment qu'ils interviennent à l'occasion dans une situation de préjudice fortuit sur YouTube.

Nous avons créé une échelle afin de mesurer la fréquence à laquelle les jeunes interviennent dans une situation de préjudice fortuit en fonction des trois plateformes principales qu'ils indiquent utiliser le plus souvent et de la fréquence à laquelle ils interviennent dans une situation de préjudice fortuit sur chaque plateforme, s'ils en sont témoins. Pour créer cette échelle, les résultats de chaque plateforme ont été additionnés. Un pointage de 1 signifie « n'est jamais intervenu dans une situation de préjudice fortuit » et un pointage de 12 signifie « intervient très souvent dans une situation de préjudice fortuit », toutes plateformes confondues.

### Échelle d'intervention lors d'un incident de préjudice fortuit



Globalement, un peu plus de la moitié des jeunes n'interviennent pas lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits sur les plateformes en ligne qu'ils utilisent le plus fréquemment. Seulement 10 % affirment qu'ils interviennent souvent. Les réponses sont uniformes dans l'ensemble des groupes démographiques. Il n'existe aucune relation entre l'âge et la fréquence à laquelle les jeunes interviennent face au préjudice fortuit. En fait, la plupart des jeunes (de 12 à 16 ans) se situent à un peu moins qu'à mi-chemin sur l'échelle, avec un pointage de 4 à 5.

# Participer à un préjudice fortuit

Nous avons demandé aux jeunes de nous dire à quelle fréquence ils ont participé à un préjudice fortuit en ligne (c'est-à-dire publier, partager, transférer ou aimer une publication, voter sur un contenu, ou encourager une personne à le faire)<sup>49</sup>. Nous leur avons demandé de nommer les trois principales plateformes (sites Web

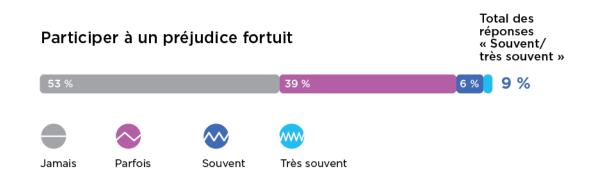


#### UN PEU PLUS DE LA MOITIÉ

des jeunes Canadiens affirment qu'ils n'ont jamais participé à un préjudice fortuit, alors que 10 % admettent le faire souvent ou très souvent.

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Échelle : très souvent, souvent, parfois, jamais.

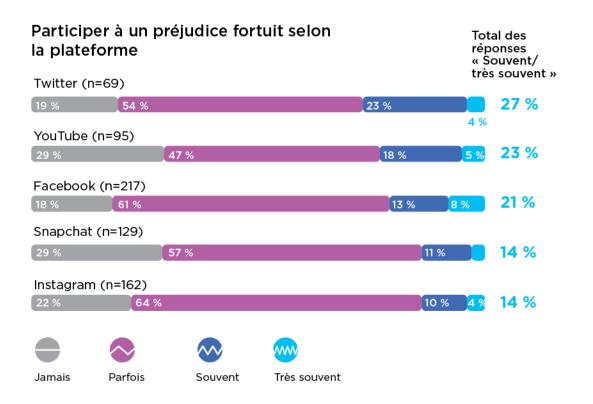
ou applications) qu'ils utilisent le plus fréquemment et d'indiquer la fréquence à laquelle ils ont participé à un préjudice fortuit dans ces espaces<sup>50</sup>. Nous leur avons aussi demandé d'indiquer la fréquence à laquelle ils interviennent dans une situation de préjudice fortuit lorsqu'ils y participent également sur les plateformes qu'ils ont mentionnées. Nous avons également demandé aux jeunes ayant indiqué qu'ils avaient déjà participé à un préjudice fortuit en ligne de préciser *pourquoi* ils l'ont fait<sup>51</sup>.



Parmi ceux qui participent à un préjudice fortuit en ligne, les jeunes plus âgés (10 % par rapport à 6 % des jeunes moins âgés) sont plus susceptibles d'y participer souvent ou très souvent. Parmi les jeunes qui ont participé à quelques occasions à un préjudice fortuit en ligne, environ 2 sur 10 affirment intervenir dans une situation de préjudice fortuit s'ils en sont témoins.

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup> Échelle : très souvent, souvent, parfois, jamais.

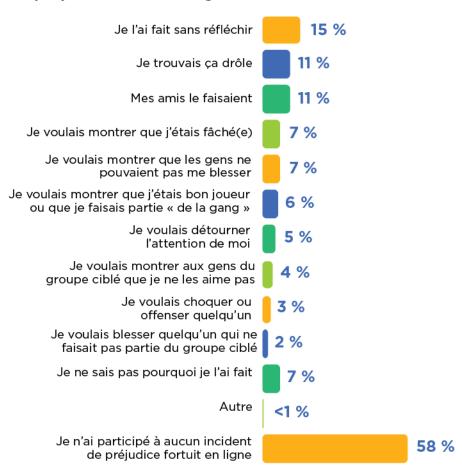
Les jeunes pouvaient cocher toutes les réponses qui étaient vraies pour eux à différents moments à partir d'une liste de 13 options : je trouvais ça drôle, mes amis le faisaient, je voulais montrer que j'étais fâché(e), je voulais blesser quelqu'un qui ne faisait pas partie du groupe ciblé, je voulais montrer aux gens du groupe ciblé que je ne les aime pas, je voulais choquer ou offenser quelqu'un, je voulais détourner l'attention de moi, je voulais montrer que j'étais bon joueur ou que je faisais partie « de la gang », je voulais montrer que les gens ne pouvaient pas me blesser, je l'ai fait sans réfléchir, je ne sais pas pourquoi je l'ai fait, je n'ai participé à aucun incident de préjudice fortuit en ligne, autre (question ouverte).



Parmi les jeunes qui admettent avoir participé à un préjudice fortuit à quelques occasions, plus de 2 jeunes sur 10 qui utilisent Twitter, YouTube ou Facebook affirment qu'ils y ont participé souvent ou très souvent, alors qu'un peu plus de 10 % des jeunes qui utilisent Snapchat ou Instagram expriment la même idée.

Les raisons les plus courantes que les jeunes ont données pour expliquer leur participation à un préjudice fortuit sont « Je l'ai fait sans réfléchir. », « Je trouvais ça drôle. » et « Mes amis le faisaient. ».

### Raisons pour lesquelles les jeunes participent au préjudice fortuit en ligne



Les garçons (13 % par rapport à 9 % des filles) sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils trouvaient la situation drôle. Les jeunes plus âgés (9 % par rapport à 6 % des jeunes moins âgés) sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils voulaient montrer qu'ils étaient fâchés. Les garçons (8 % par rapport à 3 % des filles) et les jeunes plus âgés (7 % par rapport à 4 % des jeunes moins âgés) sont toutefois plus susceptibles d'affirmer qu'ils voulaient se montrer bons joueurs ou démontrer leur appartenance au groupe. Les principales raisons de participer à un préjudice fortuit (« Je l'ai fait sans réfléchir. », « Je trouvais ça drôle. », « Mes amis le faisaient. » et « Je voulais montrer que les gens ne pouvaient pas me blesser. ») étaient

similaires dans l'ensemble des cinq principales plateformes, soit Facebook, Instagram, Snapchat, YouTube et Twitter.

Globalement, nous avons découvert une corrélation modérée entre la fréquence à laquelle les jeunes sont témoins de préjudices fortuits et la probabilité qu'ils y participent. En d'autres mots, plus les jeunes sont témoins de préjudices fortuits en ligne fréquemment, plus ils sont susceptibles d'y participer (ou d'en être les auteurs). Cette



#### PLUS LES JEUNES SONT

témoins de préjudices fortuits en ligne fréquemment, plus ils sont susceptibles d'y participer (ou d'en être les auteurs).

corrélation souligne, une fois de plus, la grande importance des normes perçues au sein du groupe lorsqu'il est question des jeunes et des préjudices fortuits en ligne.

### Analyse des groupes

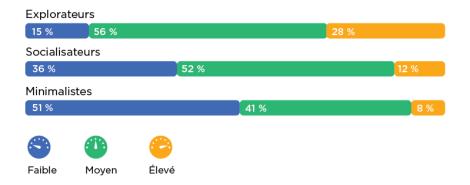
Tout comme nous l'avons fait pour les catalyseurs et les obstacles à l'opposition, nous avons examiné les expériences des jeunes, autant de ceux qui sont témoins de préjudices fortuits que de ceux qui y participent, du point de vue de nos trois groupes d'utilisateurs de plateformes : les explorateurs, les socialisateurs et les minimalistes.

Les explorateurs sont plus susceptibles d'être témoins de préjudices fortuits, d'intervenir et d'y participer. Près de 3 explorateurs sur 10 ont obtenu un pointage élevé sur l'échelle des témoins, alors que 2 explorateurs sur 10 interviennent fréquemment dans une situation de préjudice fortuit, selon le classement sur l'échelle d'intervention. Parmi les explorateurs, 2 sur 10 affirment qu'ils ont participé à un préjudice fortuit souvent ou très souvent.

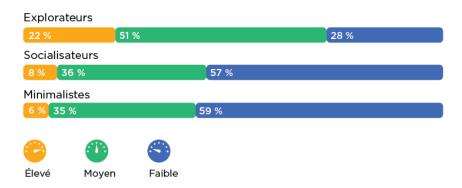
Les socialisateurs vivent moins d'expériences de préjudices fortuits que les explorateurs, mais plus que les minimalistes. Seulement 10 % des socialisateurs sont fréquemment témoins de préjudices fortuits, mais la moitié d'entre eux sont témoins d'un nombre modéré de préjudices fortuits, et 10 % affirment qu'ils interviennent fréquemment lors de préjudices fortuits. Moins de 10 % affirment qu'ils ont participé à un préjudice fortuit souvent ou très souvent.

Les minimalistes sont ceux qui vivent le moins d'expériences de préjudices fortuits en ligne. Moins de 10 % des minimalistes affirment qu'ils sont fréquemment témoins de préjudices fortuits, et la moitié d'entre eux ont obtenu un pointage faible sur l'échelle des témoins. Comme chez les socialisateurs, seulement 10 % des minimalistes affirment qu'ils interviennent fréquemment lors de préjudices fortuits et moins de 10 % des minimalistes affirment qu'ils ont participé à un préjudice fortuit souvent ou très souvent.

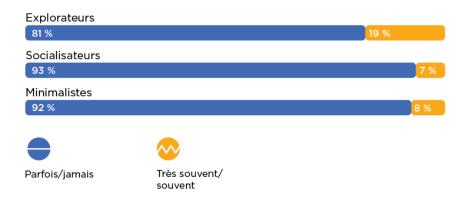
### Être témoin d'un préjudice fortuit



### Intervenir lors d'un incident de préjudice fortuit



#### Participer à un préjudice fortuit



Les explorateurs sont les plus susceptibles d'être témoins de préjudices fortuits, d'intervenir e d'y participer, alors que les <b>minimalistes</b> sont les moins susceptibles d'être témoins de préjudices fortuits, d'intervenir et d'y participer.	t
	_

# Messages clés et implications

Les résultats de cette étude sont un appel à l'action pour les éducateurs, les décideurs politiques, les parents et les plateformes en ligne pour préparer, mobiliser et habiliter les jeunes Canadiens à s'opposer aux préjudices fortuits en ligne.

Les jeunes ont besoin de se sentir prêts à intervenir face à des situations de préjudice ou de « cultures de haine » en ligne. Plus de la moitié des jeunes décident de ne pas intervenir lorsqu'ils sont témoins de préjudices fortuits. Les facteurs qui motivent leur inaction sont le contexte (ne pas savoir si ce qu'ils observent est réellement un préjudice) et l'efficacité (ne pas savoir comment réagir). Les jeunes ont besoin de soutien pour développer les compétences et les connaissances qui leur permettront de distinguer les situations de préjudice des situations inoffensives en ligne. Ils ont également besoin d'exemples clairs de façons de réagir face à d'éventuelles situations de préjudice fortuit en ligne. Cette préparation est particulièrement importante puisque la perception d'une absence de solutions, ou de lignes de conduite, entraîne un manque d'efficacité, qui, à son tour, mène à un sentiment de désillusion et d'inaction, surtout si les jeunes se sentent dépassés par le nombre de situations de préjudice qu'ils vivent en ligne.

« Parfois, je ne comprends pas ce qui est offensant, comme le choix d'un costume. »



« La situation se produit plus fréquemment que les adultes le pensent. »

Les jeunes ont besoin de participer aux processus décisionnels qui concernent l'opposition à la haine en ligne afin qu'ils soient en mesure de profiter pleinement des espaces et des plateformes qu'ils fréquentent. Les jeunes Canadiens doivent savoir non seulement qu'ils ont le droit de s'opposer aux « cultures de la haine » en ligne, mais aussi que leurs opinions et leurs expériences comptent aux yeux des gens en position de prendre des décisions, qu'il s'agisse de décideurs politiques, d'éducateurs ou de concepteurs de plateformes. La plupart des jeunes conviennent qu'il est important de dénoncer les préjudices fortuits en ligne lorsqu'ils en sont témoins, mais bon nombre d'entre eux estiment que ce n'est pas à eux de le faire et perçoivent l'intervention comme une activité réservée principalement aux adultes. Cette réalité devient particulièrement problématique lorsque les jeunes se sentent déçus par le manque de sérieux que les adultes accordent aux expériences que vivent les jeunes, ou lorsque les adultes négligent de tenir compte de l'opinion des jeunes lors de la prise de décisions ou de la conception des outils et des processus destinés à lutter contre les préjudices fortuits en ligne.

« Je ne pense pas que les adultes savent véritablement à quel point les enfants souffrent dans cette situation. Avec un peu de chance, ce sondage aidera. »

« Oui, parfois, lorsque nous dénonçons les propos négatifs d'une personne à notre sujet, les adultes choisissent d'ignorer la situation et de ne pas s'en mêler. Je suis un enfant : je n'ai pas le pouvoir d'y mettre fin. C'est la responsabilité des adultes de faire cesser [la haine en ligne]. Les fournisseurs des plateformes devraient aussi filtrer les commentaires avant que les gens les lisent. »

Les jeunes ont besoin d'être habilités pour apprendre à affronter ou à s'opposer à la haine en ligne. Les jeunes Canadiens doivent sentir non seulement qu'ils seront capables de

reconnaître les préjudices en ligne et d'intervenir, que leurs opinions seront entendues et qu'elles compteront lors de la prise de décisions, mais aussi que leurs actions feront une différence. Le fait de résister à ce qui est perçu comme le consensus social, la norme ou les valeurs d'une communauté particulière en ligne représente une tâche monumentale pour les jeunes, surtout lorsque l'harmonie sociale et l'acceptation des pairs comptent énormément pour leur estime de soi et leur capacité de maintenir des relations satisfaisantes avec leurs pairs. Pour permettre aux jeunes Canadiens de se sentir aptes à s'opposer aux préjudices, il est donc essentiel de protéger l'anonymat de ceux qui interviennent, de veiller à ce qu'ils comprennent clairement les conséquences de leurs actions (p. ex. les conséquences pour les auteurs des comportements haineux en ligne, comme l'expulsion des plateformes), tout en reconnaissant à quel point il est difficile pour eux de se faire entendre en prenant position.

- « Les adultes devraient savoir que c'est un vrai problème de nos jours, et que nous ne pouvons pas simplement nous déconnecter du monde de l'informatique parce que nous sommes le monde de l'informatique. Nous sommes nés dans ce contexte et il a un effet important sur nous. »
- « On finit par croire aux commentaires [haineux]. C'est difficile de les ignorer. »
- « C'est difficile de prendre position. Je me sens immédiatement à part. »



Les interventions en matière de politiques peuvent préparer, mobiliser et habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne en multipliant les occasions de littératie numérique et de citoyenneté numérique offertes aux jeunes Canadiens en classe, à la maison (avec leurs

parents ou tuteurs) et au sein de leurs communautés élargies, autant en ligne que hors ligne. Les décideurs politiques doivent tenir compte des opinions et des expériences des jeunes Canadiens lors de l'élaboration des politiques et de la prise de décisions sur la meilleure façon de lutter contre les « cultures de la haine » en ligne. Les interventions en matière de politiques peuvent également renforcer (auprès des plateformes et des entreprises technologiques) l'importance de méthodes de signalement et de procédures transparentes, faciles à utiliser et conviviales qui encourageront les jeunes utilisateurs à la fois à participer à l'établissement des valeurs et des normes au sein de ces communautés et à s'opposer lorsque ces valeurs sont ébranlées ou menacées.



Les interventions en matière d'éducation peuvent préparer, mobiliser et habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne. À cette fin, les établissements d'enseignement devraient, dès que possible, inclure des ressources sur la haine ou le préjudice fortuit en ligne dans leurs programmes et leçons. Les ressources en classe devraient fournir des exemples clairs pour illustrer le préjudice ou la haine en ligne et inclure également des stratégies pour intervenir et se « désengager » des incidents de préjudice en ligne. De plus, les jeunes doivent pouvoir reconnaître la différence entre un débat sain et la haine en ligne ainsi que savoir agir de façon respectueuse, quelle que soit la situation.

« J'aurais aimé en
avoir appris davantage à
l'école sur le préjudice fortuit,
lorsque nous étions plus jeunes,
afin que les gens sachent que c'est
mal d'agir de cette façon. Je pense
que la plupart des adolescents
ne savent pas qu'ils causent
un préjudice lorsqu'ils
s'expriment en ligne. »

Les parents ou tuteurs ont également besoin de se sentir préparés, mobilisés et habilités à soutenir leurs enfants qui s'opposent à la haine en ligne. Les jeunes Canadiens veulent savoir qu'ils peuvent compter sur un adulte de confiance qui acceptera de discuter, sans jugement ou confrontation, de leurs expériences des préjudices fortuits en ligne. Le fait de parler à leurs parents ou tuteurs arrivait au deuxième rang des réponses les plus populaires chez les jeunes qui font face à des préjudices fortuits en ligne. Ainsi, les parents doivent sentir qu'ils peuvent aider leurs enfants à reconnaître les signes et les symboles de la haine en ligne et les encourager à intervenir de façon sécuritaire et respectueuse. Plus important encore, les jeunes Canadiens soulignent le fait qu'ils s'inspirent des adultes qui les entourent en observant leur façon de participer à des débats sains et d'exercer une citoyenneté numérique éthique.

Les jeunes Canadiens en ligne : repoussant la haine HabiloMédias © 2019

- « Les adultes le font aussi et les enfants le voient bien et considèrent peut-être leur comportement comme un exemple. »
- « Les adultes le font sur Facebook. »
- « Les adultes devraient donner l'exemple. »
- « Les adultes devraient discuter plus souvent de ce type de situations avec leurs enfants et les encourager à se confier si une situation semblable leur arrive à eux ou à leurs amis. »



Les plateformes et les sociétés technologiques peuvent également contribuer à préparer, mobiliser et habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne. Plus particulièrement, les sociétés technologiques et les plateformes sont responsables de concevoir des mécanismes de signalement transparents et faciles à utiliser afin de dénoncer la haine en ligne et de lutter contre elle. Les stratégies les plus efficaces pour habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne étaient la mise en place d'outils clairs et faciles à utiliser pour bloquer les utilisateurs et le contenu qu'ils jugent inacceptables, ainsi que pour signaler un comportement inacceptable, et l'adoption de règles qui indiquent clairement ce que signifient un comportement, un discours ou un contenu acceptable (ou inacceptable) sur une plateforme afin que les jeunes puissent reconnaître une violation de ces règles. Cependant, cette façon de procéder exige que les entreprises technologiques et les plateformes établissent leurs conditions d'utilisation, contrats d'utilisation, normes communautaires, règles de participation ou de jeu, mécanismes de signalement, etc., de manière à permettre aux jeunes participants de les comprendre et de se

sentir parfaitement capables de contribuer à ces pratiques et procédures au besoin. Pour réussir à créer des outils et des services adaptés aux jeunes, les plateformes et les entreprises technologiques doivent consulter les jeunes afin de connaître leurs perspectives et leurs expériences, ainsi qu'inclure les jeunes dans les processus de décision et de conception. Par ailleurs, les jeunes veulent également comprendre les procédures mises en place pour traiter les plaintes et les rapports : 6 jeunes sur 10 veulent savoir que les plateformes auxquelles ils participent adoptent des mesures à cet effet et sont proactives.

« Je pense que les gens en position d'autorité devraient savoir que cette situation se produit souvent, peut-être plus qu'ils le croient. Des entreprises créent ces espaces, mais n'en n'assurent pas le contrôle. Je vois beaucoup de novices entrer dans ces espaces pour s'amuser et se divertir et ensuite se faire démolir par la méchanceté. Les adultes devraient surveiller ces espaces et les rendre plus sécuritaires. Chaque entreprise qui crée un espace devrait le rendre SÉCURITAIRE. »

"Je vois beaucoup
de novices entrer
dans ces espaces pour
s'amuser et se divertir et
ensuite se faire démolir par
la méchanceté ... chaque
entreprise qui crée un
espace devrait le rendre
SÉCURITAIRE."

Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour accorder l'attention à certaines plateformes sous-étudiées. Bien que nos résultats indiquent que les jeunes sont témoins d'une grande quantité de contenu préjudiciable sur YouTube, notamment, ils indiquent aussi que la plupart d'entre eux n'interviennent jamais sur cette plateforme. Les recherches antérieures, combinées à la connaissance de la plateforme, suggèrent que ce manque d'intervention est attribuable à la difficulté du processus de signalement du contenu inapproprié sur cette

plateforme, mais d'autres recherches sont toutefois nécessaires sur cette plateforme en particulier ainsi que sur d'autres plateformes axées sur la diffusion de vidéos. De même, plus de la moitié des jeunes ont indiqué qu'ils jouent à des jeux à joueurs multiples en ligne (les plus populaires étant Fortnite, Minecraft, Xbox Live, Roblox, et League of Legends) et qu'ils sont témoins d'un nombre relativement élevé de préjudices, mais qu'ils s'y opposent rarement dans ces espaces et contextes. La convivialité et l'accessibilité du processus de signalement des comportements inappropriés varient d'un jeu à l'autre, mais des recherches approfondies sont nécessaires pour bien comprendre la tendance des jeunes joueurs à l'utiliser, surtout que l'environnement des jeux vidéo tend à inclure d'autres joueurs que les jeunes *ne connaissent pas* hors ligne. La grande majorité des recherches sur la haine en ligne portait sur l'analyse textuelle (des espaces de discussion et des plateformes de réseautage social), mais d'autres recherches sont nécessaires sur les plateformes ou les technologies qui sont visuelles et immersives et qui permettent aux utilisateurs de partager du contenu autre que du texte.

Selon HabiloMédias, la variation de consensus et les contre-discours sont des stratégies essentielles pour préparer, mobiliser et habiliter les jeunes à s'opposer à la haine en ligne. Le fait d'enseigner aux jeunes Canadiens les contre-discours (des perspectives qui diffèrent des discours perçus comme dominants ou traditionnels) les prépare à intervenir dans des situations de préjudice fortuit en ligne puisqu'ils auront étudié des exemples *concrets* de ce qu'ils peuvent faire, et contribue aussi à la variation de consensus, c'est-à-dire une multitude de perspectives ou d'opinions multipartiales, en ce qui concerne les normes, les valeurs et les croyances qu'adoptent les utilisateurs des plateformes. Les contre-discours et la variation de consensus aideront non seulement à éliminer le principal obstacle à l'efficacité, mais permettront aussi de faire appel à d'importants facteurs de motivation, comme l'empathie, le consensus social et l'harmonie sociale. Il est essentiel de favoriser les cultures de *rencontre*, plutôt que les cultures de confrontation, où les jeunes sont témoins de débats sains et y participent, créant les espaces nécessaires pour leur

permettre de développer leur capacité à reconnaître les signes et les symboles de la haine en ligne, tout en renforçant leur confiance en vue d'intervenir. Les contre-discours et la variation de consensus créent un cycle de rétroaction positive où les jeunes qui se sentent **préparés** à reconnaître la haine en ligne et à intervenir sont plus susceptibles de **s'engager** dans des débats sains et de contribuer à l'établissement des normes et des valeurs des plateformes qu'ils utilisent, les **habilitant** ainsi à s'opposer aux « cultures de haine ».

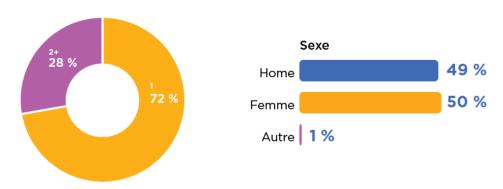


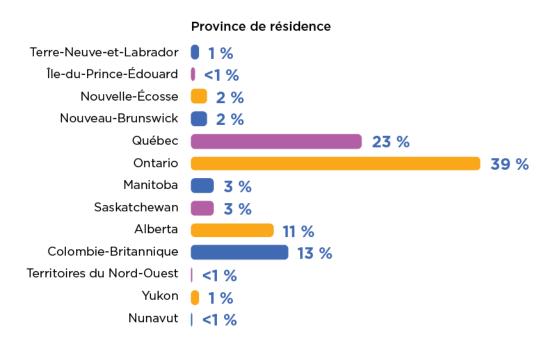
## **Annexe**

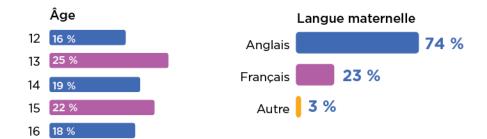
# Données démographiques des participants

### Caractéristiques démographiques des participants

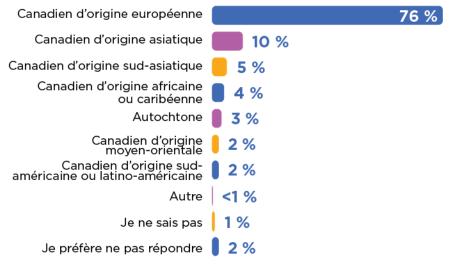
Nombre d'enfants âgés de 12 à 16 ans sous la garde d'un parent ou tuteur







#### Identification ethnique



#### Orientation sexuelle

