

Recommandations pour les plateformes :

Habiliter les jeunes utilisateurs à s'opposer à la haine en ligne

La plupart des jeunes sont d'accord pour dire qu'il est important d'intervenir lorsqu'ils sont témoins de haine en ligne et quand ils le font, ils incitent les autres jeunes à le faire aussi.

L'étude de HabiloMédias a révélé les facteurs qui influencent les jeunes à s'y opposer. Certains s'appliquent directement à la façon dont les plateformes virtuelles sont conçues et exploitées.

Faciliter le signalement des incidents haineux

La chose la plus importante que les plateformes puissent faire pour encourager les jeunes à intervenir face à la haine est de *leur faciliter la tâche*. Dans l'ensemble, **7 jeunes sur 10** ont dit **qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir** face aux préjugés en ligne si **le site Web ou l'application qu'ils utilisent disposait d'outils clairs et conviviaux** pour signaler les comportements inacceptables.

Fournir des outils de signalement faciles à utiliser offre deux avantages. D'abord, les utilisateurs sont conscients de l'existence de tels outils et signaler un comportement inacceptable prendra moins de temps. Ensuite, la plateforme montre qu'elle se soucie du problème et désire encourager le signalement de tels incidents.

Établir des règles et des normes claires pour la communauté

Le comportement des jeunes est souvent influencé par les messages qu'envoie une plateforme. **Les deux tiers des jeunes** disent qu'ils **seraient plus susceptibles d'intervenir** face aux préjugés en ligne si les plateformes établissaient des **règles claires** sur les comportements acceptables et inacceptables.

Il n'est pas toujours nécessaire que les règles punissent les utilisateurs qui les enfreignent. Bon nombre d'entre nous, les adolescents en particulier, déterminons ce qui est acceptable ou non à partir de ce que nous croyons être les normes sociales d'une communauté. Pour cette raison, le simple fait d'élaborer et de mettre en application des règles qui aident à établir les valeurs d'une communauté peut changer la façon dont les gens se comportent.

Si les plateformes n'établissent pas des règles et des normes claires, ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui le feront. Cela constitue un problème, car ce n'est pas la majorité qui établit les normes d'une communauté, mais plutôt par les voix les plus fortes, qui sont souvent extrêmes.

Un peu moins de la moitié des jeunes disent qu'ils **choisissent parfois de ne pas intervenir parce qu'ils ne sont pas certains d'avoir vu du comportement inacceptable**. Établir des règles de comportement claires facilite la tâche de reconnaître si quelqu'un est allé trop loin. Ces règles aideront les utilisateurs à déterminer s'il faut dénoncer ou non le comportement.

L'établissement de normes sociales claires peut aider à réduire la haine et les autres contenus préjudiciables tout en encourageant la liberté d'expression : une étude américaine a révélé que les utilisateurs débutants étaient plus susceptibles, dans une proportion de 70 %, de publier si le forum utilisé dispose de règles claires.

En établissant des normes claires, les utilisateurs sont outillés pour intervenir face à un comportement qui n'est pas suffisamment inacceptable pour faire un signalement officiel, mais qui va tout de même à l'encontre de l'esprit de ces normes. **La moitié des jeunes** disent qu'ils n'interviennent pas toujours parce **qu'ils ne savent pas quoi dire ou faire pour faire une différence**. Si les utilisateurs ont l'option d'aiguiller les autres vers les règles de la communauté, ils peuvent répondre aux comportements aux limites de l'acceptable sans risquer d'être la cible des autres membres de la communauté. Ils attirent ainsi de l'attention sur les règles de la plateforme plutôt que sur eux, ce qui peut s'avérer un outil inestimable pour les modérateurs employés par les plateformes également.

Répondre aux signalements et publiciser la mise en application

Répondre d'une manière ou d'une autre à *chacun* des signalements est très important. **Un peu moins de la moitié** des jeunes disent qu'ils choisissent parfois de ne pas intervenir parce qu'ils **croient que personne ne les écouterait**.

Les plateformes devraient également s'assurer que les utilisateurs savent que les règles sont appliquées. **Les deux tiers** des jeunes disent **qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir s'ils savaient que le site ou l'application qu'ils utilisent avaient déjà puni des utilisateurs** pour des comportements inacceptables.

Ces règles peuvent aussi avoir un impact en faisant savoir aux utilisateurs que d'autres sont du même avis qu'eux en ce qui concerne la haine en ligne : **plus de la moitié** des jeunes disent **qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir s'ils croyaient que la plupart des utilisateurs étaient d'accord avec eux**.

Publiciser la mise en application ne signifie pas donner des détails précis sur les signalements et les décisions qui ont été prises : **un peu moins de la moitié** des jeunes disent **qu'ils seraient plus susceptibles d'intervenir s'ils peuvent rester anonymes**. Il est donc crucial de protéger l'identité de la personne qui fait un signalement.

Les plateformes doivent s'assurer que les utilisateurs savent **quels types de comportements** ont été réprimandés. Les informer de la proportion de messages ou des autres interactions qui ont enfreint les règles de la communauté peut aussi être utile. Les recherches sur l'intimidation ont montré que les jeunes surestiment presque toujours la fréquence de tels incidents et qu'ils sont moins susceptibles d'y prendre part si des renseignements précis leur sont donnés. S'ils savent qu'un nombre relativement peu élevé d'utilisateurs participent à des incidents haineux au sein d'une communauté, ils verront que ces comportements ne sont pas normaux ou acceptables.