

# Prévenir la violence médiée par les technologies numériques



Rachel Dupuis  
rachel.dupuis@asstsas.qc.ca

La cyberviolence est particulièrement présente dans les discours ambiants. Elle n'est pas très différente de la violence habituelle, mis à part le fait qu'elle s'exprime à travers l'usage des technologies numériques. Elle est motivée par le même désir de pouvoir, de prestige, d'emprise, de revalorisation et de vengeance. Cet article se veut une amorce de réflexion au sujet de la cyberviolence pratiquée par la clientèle à l'endroit des travailleuses<sup>1</sup>.

**A** l'image du concept de violence, celui de cyberviolence est confronté à un problème de définition. Par exemple, en France, on recourt au terme « cyberviolence », alors qu'ailleurs en Europe on réfère au « cyberharcèlement ». En Amérique du Nord, on parle de « *cyberbullying* » (aux États-Unis et au Canada anglais), mais au Québec on utilise le terme « cyberintimidation ».

Le Canada établit une distinction entre le *cyberbullying* et le *cyberharassment*, le premier étant surtout associé aux personnes mineures et le second aux personnes majeures. Pour sa part, le ministère de la Famille du Québec considère que la « cyberintimidation » relève du « cyberharcèlement » lorsque les actions sont répétitives et de la « cyberagression » lorsqu'il s'agit d'un incident unique.

Bien qu'il existe une multitude de définitions, force est de constater qu'on la définit généralement comme étant des gestes violents et répétés adressés à une personne via le cyberspace. Cette violence peut être psychologique, économique, physique<sup>2</sup> ou sexuelle. Elle inclut le *flaming*<sup>3</sup>, le harcèlement, l'intimidation, le dénigrement, l'usurpation d'identité, la supercherie, l'exclusion et le cyberharcèlement criminel.

## VMTN

Le problème social de la cyberviolence est bien celui de la violence, mais perpétrée par l'usage des technologies numériques. En d'autres mots qu'elle soit psychologique, verbale ou autre, la cyberviolence se manifeste à travers des pratiques numériques violentes. Le recours à des technologies numériques, comme un blogue, un cellulaire, des médias sociaux ou des courriels, pour menacer, intimider ou diffamer donne lieu à autant de formes que peut revêtir la cyberviolence. Pour cette raison, nous retenons l'expression « violence médiée par les technologies numériques » (VMTN), vu le rapport qu'elle établit entre la violence et sa manifestation dans l'univers numérique.

Malgré le fait que très peu d'études se soient penchées sur la VMTN dans l'univers des affaires sociales, et encore moins sur celle pratiquée par la clientèle, certains auteurs se sont intéressés au cyberharcèlement de la clientèle envers les médecins. Une recherche<sup>4</sup> menée auprès de 108 médecins américains révèle que 23,3 % de ces derniers avaient reçu des attaques personnelles sur les réseaux sociaux. De ce nombre, les femmes rapportaient plus de harcèlement sexuel. Quant aux attaques personnelles, elles concernaient des sujets polarisants comme la vaccination, l'avortement, le tabagisme ou autre. Règle générale, les médecins recevaient des insultes et des menaces de toutes



Photo : istock.com

sortes, allant de porter plainte à leur employeur jusqu'à des menaces de mort.

À notre avis, la plupart des résultats des études traitant de la cyberviolence chez les médecins se transposent chez les autres professionnelles de la santé, surtout lorsqu'elles sont actives dans les médias sociaux ou les journaux en ligne. Nous n'avons qu'à penser à la pandémie de la COVID-19 où de nombreuses professionnelles ont dû faire face à des critiques de détracteurs qui fusaient de toute part. De plus en plus fréquent, le recours au cellulaire par la clientèle pour filmer, enregistrer et surveiller peut se transformer en VMTN s'il est utilisé pour menacer ou faire chanter le personnel.

Par ailleurs, la VMTN se différencie de la violence traditionnelle, en raison de caractéristiques qui lui sont inhérentes et qui ajoutent à la complexité des relations sociales. D'abord, le cyberspace contribue à la réduction de l'empathie puisqu'il fournit peu de repères contextuels ce qui diminue la perception de la souffrance ou de la détresse vécue par un individu lors d'un échange en ligne. Ensuite, la VMTN en est une de proximité considérant que la majorité des « agresseurs » connaissent leur « victime », mais que seulement le tiers des « victimes » connaîtraient leurs agresseurs. En préservant l'anonymat de « l'agresseur », le cyberspace renforce le sentiment de détresse émotionnelle, d'impuissance, d'insécurité et de peur chez les « victimes ».

### Comment la prévenir ?

Les chercheurs s'intéressant à la VMTN recommandent d'offrir aux travailleuses des formations qui leur permettraient de s'outiller pour être en mesure d'intervenir ou de

## En d'autres mots qu'elle soit psychologique, verbale ou autre, la cyberviolence se manifeste à travers des pratiques numériques violentes.

la prévenir. Ces programmes de formations devraient traiter des technologies, des dispositifs de « cybersécurité », des lois, des politiques et procédures concernées par le sujet, le tout selon une approche globale. Ainsi, les travailleuses pourraient par la suite agir à titre d'agentes multiplicatrices auprès des autres professionnels et des directions d'établissement.

Concrètement, des mécanismes de déclaration devraient être mis en place au sein des organisations. Au niveau personnel, nous croyons que les travailleuses devraient opter pour des stratégies préventives favorisant leur anonymat, par exemple en utilisant des pseudonymes sur les médias sociaux. De cette manière, elles seraient plus difficilement repérables ou la cible de leur clientèle. Nous les encourageons aussi à utiliser les mécanismes de signalement ou de blocage fournis par les plateformes numériques. Dans le même sens, l'employeur devrait aussi, par l'entremise d'une procédure, développer des stratégies de cybersécurité à même ses outils numériques. Puis, si leur santé ou leur sécurité se trouve menacée, il demeure important de dénoncer la situation aux autorités pour judiciairiser le problème : des lois existent pour encadrer le cyberharcèlement criminel.

En terminant, rappelons que la VMTN se distingue de la violence traditionnelle parce qu'elle ne donne pas de répit, qu'elle possède un pouvoir de dissémination étendue et rapide. Dans l'avenir, nous sommes d'avis qu'il serait pertinent de suivre l'évolution des études concernant la VMTN pratiquée par la clientèle chez les professionnels de la santé afin d'en cerner les contours et, par le fait même, s'approprier des moyens concrets en matière de prévention et d'intervention. ■

### RÉFÉRENCES

1. En raison de la majorité de femmes travaillant dans le secteur social, le féminin est utilisé à titre épicène.
2. Par exemple, diffuser une vidéo d'une agression physique.
3. Cela consiste à diffuser en public des messages haineux.
4. Pendergrast, T. R., Jain, S., Trueger, N. S., Gottlieb, M., Weitowich, N. C., & Arora, V. M. (2021). Prevalence of Personal Attacks and Sexual Harassment of Physicians on Social Media. *JAMA Internal Medicine*, 181(4), 550552 <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2020.7235>