

ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke

La cyberintimidation envers les personnes âgées : État des connaissances et exploration de pistes
d'action

par
MARIKA LUSSIER-TERRIEN

Essai présenté pour l'obtention de la maîtrise en service social
sous la direction de Marie Beaulieu, Ph.D.

Sherbrooke
JUN 2016

RÉSUMÉ

Depuis quelques années, les journaux et les bulletins de nouvelles télévisés présentent de nombreux cas d'adolescents qui ont expérimenté la cyberintimidation. Plusieurs d'entre eux soulèvent avoir reçu des courriels haineux ou avoir fait l'objet de moqueries ou de rumeurs sur les réseaux sociaux. Quoi qu'il en soit, les conséquences sont dévastatrices et la cyberintimidation peut générer du stress, de la peur et une perte d'estime de soi. Malgré le fait que la cyberintimidation chez les adolescents est largement médiatisée, il n'en demeure pas moins que celle expérimentée chez les adultes et les personnes âgées est peu documentée. Pourtant, les personnes âgées représentent le groupe d'âge qui affiche la plus grande croissance de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) (Gouvernement du Canada, 2015; Ministère de la Famille, 2014a). Certaines données démontrent même que les personnes âgées sont le groupe d'âge où l'utilisation d'Internet a le plus augmenté au cours des dernières années (Statistique Canada, 2014) et elles sont le groupe d'âge qui y consacrent le plus temps (CEFRIIO, 2014). Or, considérant que l'utilisation des TIC, l'adoption de pratiques risquées sur les réseaux sociaux, le temps passé sur les TIC et les antécédents de victimisation représentent des facteurs de risque et de vulnérabilité de la cyberintimidation, il y a lieu de se questionner sur le phénomène chez les personnes âgées.

Basé sur une mesure identifiée dans le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018* et dont la responsabilité incombe à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, cet essai vise à faire le point sur l'état des connaissances sur la cyberintimidation chez les personnes âgées et sur quelques pratiques en matière de lutte contre ce phénomène. Le premier chapitre expose les résultats d'une analyse

documentaire basée sur trois sources : les 65 mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte à l'intimidation, des banques de données à contenu scientifique francophone et anglophone et la littérature gouvernementale et administrative sur le sujet. Le deuxième chapitre énonce nos recommandations à propos des axes d'interventions, stratégies et moyens d'action à privilégier pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées (documenter le phénomène, prévenir, repérer les situations et intervenir pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées). Finalement, le troisième chapitre présente, à partir du *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, une réflexion du rôle et des compétences du travailleur social à l'égard du phénomène. Ces chapitres sont précédés d'une mise en contexte du *Plan d'action concerté*, d'une exposition de la problématique liée à la cyberintimidation chez les personnes âgées et d'une présentation de la méthodologie utilisée dans le cadre de cet essai.

L'analyse documentaire démontre que, contrairement à la cyberintimidation chez les adolescents, celle expérimentée chez les personnes âgées est peu abordée par les auteurs recensés. Pourtant, certaines études démontrent que les personnes âgées expérimentent bel et bien l'intimidation en ligne. En effet, les résultats de l'étude de Sevcikova et Smahel (2009) démontrent que 2,9 % et 1,4 % des participants de 50 ans et plus ont affirmé avoir été la cible de moqueries, été humilié ou blessé sur Internet, et ce, respectivement, plusieurs fois par année et plusieurs fois par mois. À l'inverse, il est également intéressant de constater que les participants de 50 ans et plus utilisent également Internet pour humilier ou harceler quelqu'un (Sevcikova et Smahel, 2009). Malgré que les manifestations de la cyberintimidation chez les personnes âgées sont difficiles à déterminer, il y a lieu de croire, au regard de la littérature, que les principaux comportements expérimentés par les personnes âgées seraient : être harcelé, recevoir des courriels ou des messages instantanés haineux ou de menace ; être la cible de commentaires désobligeants et avoir de l'information

confidentielle circuler sur Internet ou les réseaux sociaux. Il appert toutefois que la cyberintimidation chez les personnes âgées se produirait principalement sur les réseaux sociaux ou par courriels. Tout comme les adolescents, les personnes âgées qui expérimentent l'intimidation en ligne peuvent ressentir de la honte, une perte d'intimité, de la peur et avoir des idées suicidaires. Malheureusement, notre analyse documentaire basée sur trois sources n'a pas permis d'identifier les caractéristiques de l'intimidateur et celles des personnes âgées intimidées en ligne.

Considérant que la cyberintimidation envers les personnes âgées est un phénomène en voie de problématisation, il va de soi que certains axes d'intervention, des stratégies et des moyens d'action soient déployés afin de la contrer. Nos recommandations visent :

- à documenter le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées;
- à prévenir le phénomène en élaborant des outils et des stratégies de sensibilisation qui visent tant la population que les personnes âgées que les différents acteurs engagés dans la lutte contre la cyberintimidation chez les personnes âgées;
- à mettre en place des mesures pour repérer les situations d'intimidation en ligne et;
- à intervenir dans ces situations, et ce, notamment en adaptant les offres de services des différentes ressources aux personnes âgées et au phénomène de la cyberintimidation et en renseignant les personnes âgées sur leurs droits.

Finalement, en nous basant sur le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, nous constatons que les travailleurs sociaux possèdent bel et bien les habiletés et les compétences pour lutter contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées.

En effet, les travailleurs sociaux possèdent une pratique éthique, critique et réflexive; leurs interventions sont basées sur un processus d'intervention sociale auprès des individus, des familles, des groupes et des collectivités; ils favorisent les collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales et ils contribuent au développement de la profession. En ce sens, les problématiques liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et l'intervention dans un contexte de cyberspace deviennent des éléments importants à aborder dans le corpus académique du baccalauréat en service social et de la maîtrise en service social.

REMERCIEMENTS

La réalisation de cet essai de maîtrise en service social a été rendue possible grâce à la contribution de plusieurs personnes à qui j'aimerais témoigner toute ma reconnaissance.

Je voudrais d'abord remercier Mme Marie Beaulieu, la directrice de cet essai, pour son dévouement, sa disponibilité et ses précieux conseils qui ont grandement contribué à ma réflexion. La confiance qu'elle m'a accordée tout au long de ma maîtrise m'aura permis de me dépasser tant sur le plan personnel que professionnel.

Je me dois également de remercier Mme Nathalie Delli-Colli pour avoir accepté d'évaluer cet essai, mais surtout de m'avoir soutenue à travers les hauts et les bas!

Je tiens également à remercier le Gouvernement du Québec et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées pour l'octroi d'une bourse de soutien à la rédaction de cet essai.

De plus, je dois souligner l'apport des partenaires nationaux non gouvernementaux qui ont gentiment accepté de se pencher sur un phénomène en voie de se problématiser. Vos réflexions auront grandement contribué à l'avancement des connaissances.

Enfin, j'aimerais remercier Audrey Allard pour nos échanges et nos encouragements mutuels tout au long de notre cheminement à la maîtrise.

Merci à mes parents pour leur soutien et pour leur émerveillement devant mes accomplissements académiques et professionnels.

Un remerciement tout spécial à mon conjoint qui m'a accompagné tout au long de mes études avec patience, compréhension et fierté tout en étant rassurant dans mes moments d'insécurité. Merci de faire équipe avec moi et de m'avoir encouragé à persévérer. Ce sera maintenant à mon tour de te soutenir dans tes projets académiques et professionnels...

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	ii
Remerciements	v
Introduction	1
Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018	3
Les personnes âgées et les technologies de l'information et de la communication	5
Présentation et justification du sujet d'essai : La cyberintimidation chez les personnes âgées	6
Mise en contexte : Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.....	9
Démarche et consultations réalisées pour le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	9
Principes directeurs, orientations et priorités d'action du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	12
La cyberintimidation et le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	14
Méthodologie.....	17
Démarche méthodologique.....	17
Stratégie de vérification.....	18
Méthodes de collecte de l'information	19
Premier chapitre : la cyberintimidation chez les personnes âgées	24
Définitions de l'intimidation	24
Définitions de la cyberintimidation et clarification conceptuelle.....	25
Définitions de la cyberintimidation : Deux tendances	25
La cyberintimidation et les concepts reliés	29
Distinctions entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation.....	34
Ampleur du phénomène	38
Manifestations de la cyberintimidation	45
Types de technologies privilégiés	45
Comportements liés à la cyberintimidation.....	47
Conséquences de la cyberintimidation	53
Facteurs de risque et de vulnérabilité	60
Caractéristiques des personnes pouvant commettre des actes d'intimidation en ligne et caractéristiques de la personne intimidée en ligne	68

Deuxième chapitre : axes d'intervention, stratégies et moyens d'action pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées.....	71
Documenter la cyberintimidation chez les personnes âgées	73
Prévenir la cyberintimidation chez les personnes âgées	76
Repéré la cyberintimidation chez les personnes âgées.....	81
Intervenir pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées.....	82
Troisième chapitre : réflexion sur les rôles du travailleur social dans la lutte contre la cyberintimidation chez les personnes âgées.....	85
Pratique éthique, critique et réflexive.....	86
Processus d'intervention sociale auprès des individus, des familles, des groupes et des collectivités	88
Collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales	90
Contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession.....	92
Conclusion.....	96
Bibliographie.....	102

INTRODUCTION¹

La *Déclaration universelle des droits de l'homme* énonce que tous les individus sont égaux en dignité et ont droit à la vie, à la liberté et à la sûreté (Nations Unies, 2015). En ce sens, en 1996, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) s'est positionnée en déclarant la violence comme un problème important de santé publique et s'est engagée à mener une lutte planétaire contre ce phénomène (Bélanger, Janosz, Archambault et Riberdy, 2010). La problématique de la violence inclut l'intimidation puisque celle-ci est considérée comme une forme de violence interpersonnelle qui survient entre les individus (Bouchard, Laforest, Maurice et Gagné, 2014). Selon, l'Institut national de santé publique, l'intimidation est la forme d'agression entre individus la plus sérieuse et la plus dommageable (Bouchard, Laforest, Maurice et Gagné, 2014), d'où l'importance de développer des stratégies d'intervention pour la contrer.

Les situations d'intimidation peuvent survenir à tous les stades de la vie (enfance, adolescence, adulte), dans différents milieux (travail, école, résidence pour personnes âgées, lieu public, cyberspace) et au sein de différents groupes vivant des réalités particulières (immigrants, homosexuels, personnes âgées, personnes handicapées) (Bouchard, Laforest, Maurice et Gagné, 2014). Dans ces circonstances, tous peuvent un jour ou l'autre être l'intimidateur, la personne intimidée ou le témoin d'une situation d'intimidation (Ministère de la Famille, 2015f). Malgré les contextes variés dans lesquels l'intimidation peut survenir, les situations d'intimidation ont toutes en commun d'atteindre directement la dignité et la sécurité de la personne qui les vit. Dans la littérature, les travaux permettent d'identifier quatre formes d'intimidation dite traditionnelle :

¹ Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

- Physique (frapper, contraindre, bousculer);
- Verbale (insulter, menacer, faire des remarques discriminatoires ou sexistes);
- Sociale (propager des rumeurs, dénigrer, isoler, exclure);
- Matérielle (détruire, vandaliser, s'approprier le bien d'autrui) (Ministère de la Famille, 2015f).

Il est possible de cibler des distinctions définitionnelles, selon les auteurs, à propos de la cyberintimidation². Pour certains, elle constitue un phénomène distinct, alors que pour d'autres, elle est un prolongement de l'intimidation traditionnelle par les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour mener des actions d'intimidation verbale, sociale et matérielle. En effet, ces formes d'intimidation peuvent se manifester par l'entremise des technologies de l'information et des communications, comme les réseaux sociaux, les messages textes, les courriels et les blogues (Ministère de la Famille, 2015f).

Au Québec, « l'intimidation et la cyberintimidation font dorénavant partie de l'ensemble des phénomènes liés à la violence dans une perception élargie, considérant, par exemple, la maltraitance et la négligence » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 6). La première se déroule dans le monde réel, tandis que la seconde, malgré des éléments communs à l'intimidation traditionnelle, a la spécificité de se produire dans le

² Dans le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation*, le gouvernement du Québec utilise le concept d'«intimidation en ligne» lorsqu'il décrit le phénomène chez les personnes âgées. Toutefois, nous avons fait le choix d'utiliser le concept de « cyberintimidation » puisque, selon nous, ce dernier fait référence à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication qu'ils soient en ligne ou non contrairement au concept d'«intimidation en ligne» qui semble faire référence aux technologies en ligne uniquement. De plus, à notre connaissance, à aucun moment, dans la littérature, les auteurs recensés utilisent l'expression « intimidation en ligne » ou sa traduction.

cyberespace par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication³ (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). La cyberintimidation a également la particularité, comparativement à l'intimidation traditionnelle⁴, de s'inscrire « dans un environnement mouvant et évolutif dans lequel les rapports à l'espace et au temps sont profondément bouleversés » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 7).

PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION 2015-2018

Dans une volonté de lutter contre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation, le premier ministre Philippe Couillard s'est engagé, dès son entrée en fonction en avril 2014, à mettre de l'avant différentes consultations, dont le Forum sur la lutte contre l'intimidation, afin d'élaborer le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 : Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée* (Ministère de la Famille, 2014a). Ce *Plan d'action concerté* a été lancé le 18 novembre 2015 et il témoigne de l'importance de porter une « réflexion collective » sur le phénomène de l'intimidation et de la cyberintimidation (Ministère de la Famille, 2014a, p. 1). Par cette démarche, le gouvernement du Québec souhaite envoyer un message clair : « une société qui se respecte ne peut accepter ces comportements qui compromettent directement la dignité humaine » (Ministère de la Famille, 2014a, p. 1).

³ Les technologies de l'information et de la communication sont définies comme étant : tous les types de technologie pouvant être utilisés pour acquérir, produire, procéder, *emmagasiner* et disséminer l'information. Les médias de masse, comme les journaux, les films, la radio et la télévision, de même que les ordinateurs, l'Internet, les satellites, les téléphones cellulaires, les fax et les CD-ROM et les DVD sont quelques exemples de TIC (traduction libre de Lin (2008)).

⁴ Nous entendons par « intimidation traditionnelle », l'intimidation physique, verbale, sociale et matérielle.

Le *Plan d'action concerté* comprend majoritairement des mesures qui visent à lutter contre l'intimidation traditionnelle, mais celui-ci comprend également des mesures spécifiques à la cyberintimidation. En effet, le gouvernement du Québec reconnaît que l'utilisation des TIC par les citoyens est en croissance, et cela au sein de toutes les catégories d'âge (Ministère de la Famille, 2015a). Selon l'Institut de la statistique du Québec, le taux d'informatisation des ménages québécois, par exemple, a augmenté de 4,6 % en moyenne annuellement jusqu'en 2011 (Institut de la statistique du Québec, 2015). Il en est de même pour la proportion des ménages québécois ayant accès à une connexion Internet à la maison, qui est passée de 40,8 % en 2001 à 74,3 % en 2011 (Institut de la statistique du Québec, 2015). L'augmentation de l'utilisation des TIC accroît alors la probabilité d'être intimidé en ligne (Ministère de la Famille, 2015a). Ainsi, dans le cadre de ce *Plan d'action concerté*, « l'information et la sensibilisation des internautes sont prises en compte, parfois par des mesures spécifiques et, le plus souvent, par le déploiement d'actions visant l'intimidation de manière plus large » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 11). Au total, sur les 53 mesures comprises dans le *Plan d'action concerté*, 14 mesures sont spécifiques à la cyberintimidation. De ces 14 mesures, trois sont destinées aux personnes âgées⁵.

⁵ Soit « d'informer les personnes âgées sur la cybersécurité et sur les comportements responsables par l'entremise d'un microsite nommé « cybervigilance.quebec » qui propose deux jeux-questionnaires de sensibilisation et des ressources de références » ; « Soutenir des projets et des initiatives contribuant à prévenir et à contrer l'intimidation, la cyberintimidation et l'âgisme dans le cadre du programme « Québec ami des aînés » ; « Documenter le phénomène de l'intimidation, y compris de l'intimidation en ligne, spécifiquement chez les personnes âgées, en tenant compte des connaissances acquises au sujet de la maltraitance envers celles-ci et des données disponibles selon le sexe » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 29, 37 et 39).

LES PERSONNES ÂNÉES ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

La majorité de la littérature portant sur la cyberintimidation traite de celle vécue par les adolescents en milieu scolaire (Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014; Lindsay et Krysik, 2012; Oksanen et Keipi, 2013; Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton, 2015; Privitera et Campbell, 2009; Wright et Li, 2012). Ainsi, peu d'auteurs s'intéressent au phénomène chez les adultes. Pourtant, les personnes âgées représentent le groupe d'âge qui affiche la plus grande croissance de l'utilisation des TIC (Gouvernement du Canada, 2015; Ministère de la Famille, 2014a). En effet, une étude réalisée par Statistique Canada a démontré que depuis 2000, les personnes âgées sont le groupe où l'utilisation d'Internet a le plus augmenté. À elles seules, les personnes âgées « ont affiché en 2007 des taux d'utilisation près de quatre fois plus élevés qu'en 2000 » (Statistique Canada, 2014). Au Québec, un rapport du CEFRIO dévoile que, parmi la population générale, ce sont les personnes âgées qui auraient consacré le plus de temps à l'utilisation d'Internet (CEFRIO, 2014). Aux États-Unis, il est possible d'observer un phénomène semblable, puisque 40 % des Américains de plus de 66 ans utilisent Internet et l'augmentation la plus significative se retrouve chez les 70 à 75 ans (Bauman, 2010). En 2005, 25 % de ce groupe d'âge utilisait Internet, alors que quatre ans plus tard, la proportion est passée à 45 % (Bauman, 2010).

À ce jour, le courriel est le type de technologie le plus répandue et le plus utilisé chez les personnes âgées et les *baby-boomers*. Le courriel représente un moyen pour les personnes âgées de garder contact avec les membres de leur famille et par le fait même de resserrer les liens familiaux (Statistique Canada, 2014). L'utilisation de la messagerie instantanée, la tenue d'un

blogue, la participation à des forums de discussions, jouer à des jeux en ligne, consulter l'actualité et le téléchargement de photos en ligne figure également parmi les activités répandues chez les personnes âgées (Statistique Canada, 2014).

L'utilisation des TIC chez les personnes âgées n'est pas sans risque. En effet, l'actualité présente plusieurs situations où des personnes âgées qui ont été victimes d'hameçonnage ou de vols d'identité. Ces situations soulèvent tous les enjeux en lien avec les cybercrimes et la sécurité liée à l'utilisation des TIC. Cela est sans compter qu'un phénomène plus récent tend à se problématiser, soit l'intimidation en ligne chez les personnes âgées.

PRÉSENTATION ET JUSTIFICATION DU SUJET D'ESSAI : LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES

À la lumière des mesures identifiées dans le *Plan d'action concerté*, une mesure a suscité notre intérêt. Sur le plan académique, celle-ci rejoint certains thèmes abordés dans le cadre de notre projet de stage de maîtrise et sur le plan professionnel, ladite mesure est en lien avec notre emploi comme auxiliaire de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. La Chaire fait partie du Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux et celle-ci est responsable, dans le cadre du *Plan d'action concerté*, de « documenter le phénomène de l'intimidation, y compris l'intimidation en ligne, spécifiquement chez les personnes âgées, [...] » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 39). Nous avons donc eu l'opportunité de nous pencher sur cette mesure dans le cadre de cet essai et plus spécifiquement sur la cyberintimidation chez les personnes âgées.

Considérant que les personnes âgées représentent le groupe d'âge qui affiche la plus grande croissance de l'utilisation des TIC (Gouvernement du Canada, 2015; Ministère de la Famille, 2014a) et qu'il existe à notre connaissance peu de littérature sur la cyberintimidation chez les personnes âgées, il s'avère opportun de réaliser une étude de cas en lien avec ce phénomène. Notre objectif général est donc de faire le point sur l'état des connaissances en lien avec la cyberintimidation chez les personnes âgées et sur quelques pratiques en matière de lutte contre ce phénomène. Plus spécifiquement, cet essai vise à 1) à décrire et comprendre (Hamel, 2006) le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées; 2) à cibler les axes d'interventions, stratégies et moyens d'action pour lutter contre celle-ci; et 3) à clarifier le rôle et présenter les compétences du travailleur social à l'égard de ce phénomène.

Le premier chapitre de cet essai vise à décrire et comprendre le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées. Les définitions de l'intimidation, une clarification des concepts liés à la cyberintimidation et une distinction entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation sont présentées. De plus, ce chapitre est l'occasion d'y exposer les résultats de notre analyse documentaire basée sur les articles scientifiques recensés, les mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation et la littérature gouvernementale et administrative. Les résultats sont regroupés autour de cinq thématiques : l'ampleur du phénomène; les manifestations de la cyberintimidation; les conséquences de celles-ci; les facteurs de risque et de vulnérabilité et les caractéristiques des intimidateurs et des personnes expérimentant la cyberintimidation.

Le second chapitre expose, à partir de l'analyse documentaire et des échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux, nos recommandations à propos des axes d'interventions, stratégies et moyens d'action à privilégier pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées. Nos suggestions visent à documenter le phénomène, à prévenir, à repérer les situations de cyberintimidation et à intervenir pour contrer le phénomène chez les personnes âgées. Le troisième chapitre présente, en se basant sur le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, une réflexion du rôle et des compétences du travailleur social à l'égard du phénomène.

Ces chapitres sont précédés d'une mise en contexte du *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation*. Cette mise en contexte comprend la démarche et les différentes consultations réalisées en vue de la rédaction du *Plan d'action concerté*; les principes directeurs, les orientations et les priorités d'action mises de l'avant et la place du phénomène de la cyberintimidation dans ce *Plan d'action concerté*. La méthodologie utilisée dans le cadre de cet essai est également montrée.

MISE EN CONTEXTE : PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION

DÉMARCHE ET CONSULTATIONS RÉALISÉES POUR LE PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION

Le 18 novembre 2015, le gouvernement du Québec a lancé le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation : Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*.

La responsabilité de la lutte contre l'intimidation est alors confiée à la ministre de la Famille, Mme Francine Charbonneau (Ministère de la Famille, 2015c). Les travaux concernant l'élaboration du *Plan d'action concerté* ont la particularité d'être soutenus par une collaboration gouvernementale et citoyenne étant donné que 16 ministères et organismes gouvernementaux⁶ ont été engagés à différentes étapes du processus et que les citoyens et les organismes ont été appelés à échanger lors des différentes consultations réalisées. Le *Plan d'action concerté* est également basé sur un processus non partisan, puisque les trois partis formant l'opposition à l'Assemblée nationale – le Parti québécois, la Coalition avenir Québec et Québec solidaire – ont été engagés durant le processus (Ministère de la Famille, 2015a).

La démarche fût lancée le 2 octobre 2014 avec la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation (Ministère de la Famille, 2014a). L'évènement était présidé par le premier ministre et 200 représentants d'organismes de divers secteurs (milieu scolaire, milieu sportif, milieu académique) étaient présents (Ministère de la Famille, 2014b). Les discussions du forum ont porté sur trois

⁶ Les ministères et les organismes suivants ont participé aux travaux entourant l'élaboration du *Plan d'action concerté* : ministère de la Famille, ministère de la Justice, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de la Sécurité publique, ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, ministère du Conseil exécutif, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Commission des normes du travail, Office des personnes handicapées du Québec (Ministère de la Famille, 2015e).

thèmes principaux : « prévenir l'intimidation, intervenir efficacement et soutenir les acteurs » (Ministère de la Famille, 2014b, p. 1). Les échanges ont permis de démontrer que l'intimidation est une problématique sociale qui interpelle l'ensemble des individus et que celle-ci est présente dans différents milieux où ils évoluent (école, université, milieu de travail, résidence pour personnes âgées, lieu public) (Ministère de la Famille, 2014b).

Une consultation en ligne sur l'intimidation fut également tenue entre le 10 juillet et le 30 novembre 2014 afin de permettre aux citoyens québécois de s'exprimer sur le sujet (Ministère de la Famille, 2015c). Cette consultation en ligne avait pour objectifs de documenter la perception de la population par rapport à la problématique de l'intimidation et de connaître les besoins afin de prévenir et d'intervenir contre celle-ci (Ministère de la Famille, 2015c). Cette consultation en ligne a permis à 3 093 personnes de faire-valoir leur réflexion par rapport à la problématique et les répondants ont affirmé presque unanimement que l'intimidation est un problème contre lequel il faut lutter (Ministère de la Famille, 2015c).

Entre le 15 septembre et le 30 novembre 2014, les citoyens et les organismes ont été invités à se positionner et à soumettre leur réflexion sur la question de l'intimidation par le dépôt d'un mémoire (Ministère de la Famille, 2014c). Les auteurs des 65 mémoires qui ont été déposés démontrent l'importance de prévenir et de lutter contre l'intimidation de façon concertée. Les mémoires regroupent également des axes d'intervention, stratégies et moyens d'action pour prévenir et contrer l'intimidation (Ministère de la Famille, 2015a).

Des consultations spécifiques à la lutte contre l'intimidation chez les jeunes, les personnes âgées et les Premières Nations et les Inuits ont été réalisées. Pour sa part, le Secrétariat à la jeunesse a

mené une consultation le 10 septembre 2014 sur la problématique de l'intimidation chez les jeunes. Cette journée de réflexion avait pour objectif d'identifier les réalités et les enjeux de la lutte contre l'intimidation dans différents milieux et au sein de diverses régions, de partager les bonnes pratiques et de présenter les axes d'intervention, stratégies et moyens d'action à privilégier (Ministère de la Famille, 2015a; Secrétariat à la jeunesse, 2014).

De son côté, le Secrétariat aux aînés a tenu deux journées de réflexion, les 18 et 23 septembre, « pour connaître les préoccupations relatives au phénomène de l'intimidation chez les personnes âgées » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 47). Lors de ces consultations, les représentants du Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux et ceux des Tables régionales de concertation des aînés ont pu partager leur perception du phénomène et exposer leurs recommandations sur les axes d'intervention, stratégies et moyens d'action à adopter pour prévenir l'intimidation chez les personnes âgées (Ministère de la Famille, 2015a).

Le ministre responsable des Affaires autochtones, M. Geoffrey Kelley, de même que la ministre de la Famille, Mme Francine Charbonneau ont, quant à eux, coprésidé une journée de réflexion où des représentants de 15 organisations autochtones ont partagé leur perception et leur expérience quant à l'intimidation vécue chez les Autochtones (Ministère de la Famille, 2015a; Ministère de la Famille, 2015d). Finalement, « en mai et juin 2015, les ministères et organismes gouvernementaux ont consulté des partenaires et des spécialistes sur les grandes orientations du plan d'action » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 47).

*PRINCIPES DIRECTEURS, ORIENTATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION DU PLAN D'ACTION CONCERTÉ
POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION*

Le lancement du *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation* témoigne de la volonté du gouvernement du Québec de mener des actions concrètes afin de lutter efficacement contre l'intimidation expérimentée à tous les âges et dans tous les milieux (Ministère de la Famille, 2015a). Pour ce faire, le gouvernement du Québec s'est assuré « que tout le spectre des mesures possibles soit couvert, allant de la promotion et de la sensibilisation à la réglementation en passant par le soutien et l'éducation (Ministère de la Famille, 2015a, p. 10). Ainsi, le *Plan d'action concerté* repose sur cinq orientations : 1) assurer des milieux de vie bienveillants et respectueux de chaque personne; 2) prévenir l'intimidation, en faire connaître les conséquences et améliorer notre capacité collective d'agir; 3) accroître les compétences des intervenants de tous les milieux; 4) soutenir et outiller les personnes victimes et les témoins et intervenir auprès des intimidateurs; et 5) mieux comprendre le phénomène de l'intimidation pour appuyer nos interventions (Ministère de la Famille, 2015e).

Ces orientations sont appuyées sur cinq principes directeurs. D'abord, en considérant que l'intimidation peut être expérimentée dans différents milieux et que la prévention passe par de nombreux acteurs, il va de soi que cela fait appel à une responsabilité partagée. Cela permet d'offrir des « conditions favorables à l'épanouissement, au bien-être et à la sécurité des personnes » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 20).

Ensuite, le gouvernement du Québec reconnaît que les situations d'intimidation peuvent affecter l'ensemble de la population sans égard à l'âge, à l'appartenance à un groupe ou à des

caractéristiques physiques (Ministère de la Famille, 2015a). De ce fait, le *Plan d'action concerté* est appuyé sur une approche inclusive où les différentes stratégies d'actions permettent de répondre aux différentes réalités (Ministère de la Famille, 2015a). Par la suite, une attention particulière a été portée à ce que le phénomène de l'intimidation soit abordé par une approche positive et éducative où les comportements bienveillants et les rapports égalitaires sont favorisés (Ministère de la Famille, 2015a).

De plus, les situations d'intimidation vont au-delà de la relation entre l'intimidateur et la personne intimidée. L'intimidation « est la résultante d'un ensemble de facteurs individuels et sociaux sur lesquels il est nécessaire d'agir » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 21). Ainsi, une approche multifactorielle et interdisciplinaire est reflétée dans le *Plan d'action concerté* (Ministère de la Famille, 2015a). Finalement, les mesures proposées dans le *Plan d'action concerté* sont complémentaires aux actions gouvernementales, puisqu'elles « s'inscrivent en amont et en appui à d'autres priorités d'actions gouvernementales ainsi qu'à la législation existante » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 21).

*LA CYBERINTIMIDATION ET LE PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER
L'INTIMIDATION*

Dans le *Plan d'action concerté*, une attention particulière a été accordée à la cyberintimidation. En effet, le gouvernement reconnaît que l'utilisation des technologies de l'information et des communications est en croissance chez l'ensemble des catégories d'âge, ce qui « augmente les probabilités d'être intimidé en ligne » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 11). En ce sens, plusieurs mesures sont spécifiques à la cyberintimidation, tant chez les jeunes que chez les adultes. Au total, 14 mesures concernent ce phénomène sur les 53 mesures proposées pour lutter contre l'intimidation, et de ces 14 mesures, trois sont spécifiques aux personnes âgées.

Au regard du *Plan d'action concerté* et sur le plan conceptuel, il est possible de constater que le gouvernement du Québec conçoit les technologies de l'information et de la communication comme un moyen utilisé par les intimidateurs pour intimider en ligne. Ainsi, sans reconnaître la cyberintimidation comme une forme distincte d'intimidation, le gouvernement du Québec admet que celle-ci possède des particularités qui lui sont propres. En effet, le gouvernement du Québec affirme que la cyberintimidation est « le prolongement dans le cyberspace des relations inadéquates qui peuvent s'établir ailleurs, elle comporte des caractéristiques qui la singularisent par rapport à l'intimidation en présence physique de la personne » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 14).

À ce propos, il est intéressant d'observer que le gouvernement du Québec semble avoir modifié sa conception de la cyberintimidation suite aux différentes consultations réalisées. En effet, dans le cahier du participant au Forum sur la lutte contre l'intimidation, la cyberintimidation est

considérée comme une forme d'intimidation. La figure présentant les caractéristiques de l'intimidation est sans équivoque. À l'opposé, dans le *Plan d'action concerté*, le gouvernement du Québec perçoit la cyberintimidation plutôt comme un prolongement. Nous verrons plus tard que cette tendance est partagée par plusieurs auteurs recensés.

Suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation, le premier ministre Philippe Couillard a annoncé la création du Comité d'experts sur la cyberintimidation. Ce comité est formé de membres provenant de divers milieux tels que les universités, les milieux scolaires, les milieux policiers, d'organismes communautaires et du gouvernement du Québec (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). Dans l'élaboration du *Plan d'action concerté*, le gouvernement du Québec s'est appuyé sur les réflexions et les recommandations de ce comité afin de suggérer des mesures visant à contrer la cyberintimidation auprès de l'ensemble de la population (adolescent, adulte, personne âgée, média, intervenant, fournisseurs de services Internet, milieu de la recherche) (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015).

En général, les mesures concernant la cyberintimidation visent à favoriser le civisme numérique et l'utilisation responsable des TIC ainsi qu'à sensibiliser la population à la cybersécurité. Plusieurs mesures impliquent également différents acteurs (interdisciplinarité) afin de lutter contre le phénomène : soutenir les médias dans la diffusion d'informations relatives à la cyberintimidation, soutenir les interventions en contexte de cyberintimidation, former les intervenants sur les enjeux liés à l'usage des TIC, favoriser la collaboration avec différents acteurs afin de développer des stratégies pour lutter contre l'intimidation en ligne et documenter le phénomène chez diverses clientèles (Ministère de la Famille, 2015a).

Finalement, les mesures concernant l'intimidation dans le cyberespace sont en harmonie avec les principes directeurs énoncés dans le *Plan d'action concerté*. D'abord, celles-ci sont basées sur une responsabilité partagée, puisque l'ensemble des citoyens a un rôle dans la lutte contre la cyberintimidation. Ensuite, les mesures mettent de l'avant une approche interdisciplinaire et éducative, puisque tant les milieux scolaires que les fournisseurs de services Internet et les milieux de la recherche sont amenés à collaborer à sensibiliser la population et à soutenir les comportements prosociaux dans le cyberespace. De plus, les mesures sont inclusives, car elles ne visent pas seulement les adolescents, mais également les adultes et les personnes âgées. Le gouvernement du Québec reconnaît donc que le phénomène n'est pas seulement attribuable à une clientèle, mais bien à l'ensemble des citoyens. Finalement, les mesures s'inscrivent également en continuité avec des actions menées précédemment par le gouvernement du Québec.

MÉTHODOLOGIE

DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Cette section a pour objectif d'exposer et de clarifier nos choix concernant la méthodologie employée dans le cadre de cet essai. Notre méthodologie est appuyée sur une démarche qualitative, descriptive et inductive. Une recherche qualitative est privilégiée étant donné que nous souhaitons « décrire une situation sociale circonscrite (recherche descriptive) ou explorer certaines questions (recherche exploratoire) que peuvent difficilement aborder le chercheur qui recourt à des méthodes quantitatives » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 88). Nous avons eu recours à la recherche qualitative puisque notre essai a pour objectif d'approfondir un phénomène complexe, dont certaines « variables pertinentes qui n'ont pas encore été cernées » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 88). En ce sens, notre démarche est également descriptive puisqu'elle permet de délimiter le phénomène de l'intimidation en ligne chez les personnes âgées.

De plus, notre démarche méthodologique est inductive puisque notre essai a pour objectif général de faire le point sur l'état des connaissances sur la cyberintimidation chez les personnes âgées et sur quelques pratiques en matière de lutte contre ce phénomène. À l'inverse du raisonnement hypothético-déductif, la logique inductive permet de « partir du concret pour passer l'abstrait en cernant les caractéristiques essentielles d'un phénomène » (Deslauriers, 1997, p. 295).

STRATÉGIE DE VÉRIFICATION

La stratégie de vérification privilégiée dans cet essai est l'étude de cas, qui se définit comme étant une « approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène [...] sélectionné de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes » (Roy, 2009, p. 206-207). Plus précisément, le phénomène qui est à l'étude dans le cadre de cet essai est la cyberintimidation chez les personnes âgées. Cette approche de recherche permet au chercheur « de décrire un phénomène dans toute sa complexité en prenant compte un nombre important de facteurs » (N'Da, 2015, p. 121). Ainsi, par cette stratégie de vérification, il est possible de comprendre les différentes variables qui composent la cyberintimidation afin de mettre celles-ci en relation pour saisir « en profondeur » le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées (Gagnon, 2012; N'Da, 2015, p. 121).

La description et l'analyse du phénomène étudié facilitent notre compréhension de la cyberintimidation, puisque celle-ci se problématise depuis peu et qu'elle est liée à l'apparition et à l'utilisation (inadéquate) des technologies de l'information et des communications. Dans le cadre de cet essai, la compréhension de ce phénomène permet également de « proposer des stratégies d'action ou des modes d'intervention susceptibles de remédier au problème » (Université Laval, 2015, p. 4).

MÉTHODES DE COLLECTE DE L'INFORMATION

Dans le cadre de cet essai, afin de faire le point sur l'état des connaissances en lien avec la cyberintimidation chez les personnes âgées et sur quelques pratiques en matière de lutte contre ce phénomène, le recours à l'analyse documentaire (Hamel, 2006) a été privilégié. Cette méthode de collecte de l'information apparaît la plus appropriée étant donné qu'elle permet au chercheur « de rassembler la documentation substantielle sur une question à l'étude et de disposer du maximum d'informations utiles dans un domaine sur le sujet à traiter » (N'Da, 2015, p. 129).

Considérant que le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées commence à se problématiser et qu'il y a à ce jour peu de connaissances sur le sujet, une « multiplicité de sources documentaires » est requise afin de nous permettre d'avoir accès à l'ensemble de la littérature disponible sur le sujet (Cellard, 1997, p. 254). Trois sources documentaires sont utilisées, soit : 1) les 65 mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation; 2) des banques de données à contenu scientifique francophone et anglophone 3) et la littérature gouvernementale et administrative sur le sujet. La triangulation de ces trois sources permet ainsi d'obtenir un portrait fidèle du phénomène de l'intimidation en ligne et « de combler les lacunes ou les biais de chacune des méthodes ou des sources d'information dont il [le chercheur] fera usage » (Roy, 1997, p. 218).

D'abord, la consultation des 65 mémoires déposés suite à la tenue du *Forum sur la lutte contre l'intimidation* représente une source documentaire pertinente puisque ceux-ci sont rédigés par des citoyens et des organismes de différents milieux qui ont été invités à se prononcer sur le phénomène de l'intimidation et par le fait même sur la cyberintimidation. Ces mémoires

regroupent donc des connaissances sur le sujet, la perception des acteurs de différents milieux sur le phénomène ainsi que des axes d'intervention, stratégies et moyens d'action pour lutter contre l'intimidation et la cyberintimidation. Dans le cadre de cet essai, les mémoires qui s'intéressent à l'intimidation dans le cyberspace chez toute clientèle sont privilégiés. Cela permet un éclairage sur notre compréhension du phénomène chez les personnes âgées.

Ensuite, nous souhaitons réaliser des recherches au moyen de différentes banques de données à contenu scientifique francophones et anglophones afin d'avoir accès à un corpus d'articles scientifiques spécifiques sur l'intimidation en ligne chez les personnes âgées. Pour réaliser l'analyse documentaire, un total de douze banques de données informatisées a été retenu. Pour les articles francophones, cinq banques de données sont ciblées : *Érudit*, *Repère*, *Banque de données en santé publique (BDSP)*, *Cairn* et *Francis* et pour les articles anglophones, sept banques de données ont été visées : *Abstracts in Social Gerontology*, *Ageline*, *Medline*, *Pascal*, *PsyInfo*, *Soc Index with full text* et *Social Work Abstracts*.

Les mots-clés choisis pour délimiter les recherches sur les banques de données informatisées sont les suivants :

Combinaisons des mots-clés francophones utilisés	
Premier mot-clé	Deuxième mot-clé
Adulte	Cybervictimisation
Aîné	Cyberintimidation
Personne âgée	Cybersécurité
Retraité	Cybercriminalité
Senior	Cyberviolence
Vieillesse	Réseaux sociaux (+ intimidation)
Vieux	Internet (+ intimidation)
	Technologie (+ intimidation)
	Intimidation (+ en ligne)
	Harcèlement (+ en ligne)

Combinaisons des mots-clés anglophones utilisés	
Premier mot-clé	Deuxième mot-clé
Adult	Cyberbullying
Aging	Cybercrime
Elder	Cybersecurity
Retired	Cybervictimization
Senior	Internet (+bullying)
Older	Online (+bullying)
	Social Network (+bullying)
	Technology (+bullying)
	Online harassment

Pour circonscrire les résultats obtenus à partir des banques de données informatisées, quatre critères de sélection des articles sont retenus. Ceux-ci doivent avoir été rédigés en français ou en anglais, ils peuvent être publiés au Québec, au Canada ou à l'international, la date de publication doit être postérieure à 2003 et les articles sélectionnés doivent se référer à l'intimidation en ligne chez les adultes (personnes âgées de 18 ans et plus) ou les personnes âgées.

Nous avons choisi de considérer les articles scientifiques dont la date de publication était postérieure à 2003 puisque cette année fait référence à celle où le Canadien Bill Belsey⁷ lançait le premier site Internet dédié à la lutte contre la cyberintimidation (Bauman, 2011; Mieczynski, 2009). Cela amène à croire que la diffusion de ce site Internet a probablement contribué à l'intérêt porté à la problématique et la publication d'articles scientifiques et d'ouvrages sur le sujet.

⁷ Il est également reconnu pour être le premier à utiliser le terme *cyberbullying* et à proposer la définition la plus complète du concept.

Par la suite, la littérature gouvernementale et administrative sur la cyberintimidation peut apporter un éclairage sur la compréhension du phénomène. Nous présumons que la cyberintimidation chez les personnes âgées n'est pas nécessairement traitée dans la littérature scientifique considérant que le phénomène se problématise depuis peu. Pour ce faire, au besoin, les divers documents et rapports gouvernementaux de différents États ont été consultés et plus spécifiquement un intérêt a été porté aux documents rédigés par des centres de recherches afin de compléter notre analyse documentaire. Nous avons alors réalisé une recherche sur les moteurs de recherche *Google* et *Google Scholar* afin d'avoir accès à la littérature gouvernementale et administrative.

Considérant que le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées commence à se problématiser, nous croyons obtenir peu de résultats spécifiques à la cyberintimidation chez cette clientèle. Or, dans le cadre de cet essai et afin de documenter le phénomène chez les personnes âgées nous avons également considéré les articles scientifiques et la littérature gouvernementale et administrative se rapportant au phénomène chez les adultes⁸ en général. Sans transposer le contenu spécifique aux adultes, résultant de l'analyse documentaire, il est estimé que des liens peuvent être effectués et que cela facilite notre compréhension du phénomène chez les personnes âgées. Sans compter qu'il est également légitime de considérer la littérature du phénomène chez les adultes puisque les personnes âgées sont toujours des adultes⁹.

⁸ Nous considérons comme adulte toute personne âgée de 18 ans et plus.

⁹ Dans le cadre de cet essai, nous aurions pu utiliser exclusivement la littérature chez les adolescents, mais malgré que celle-ci soit abondante nous croyons que le phénomène vécu chez les adolescents a ses particularités et qu'il serait une erreur de transposer entièrement le contenu pour décrire et comprendre la cyberintimidation chez les adultes et les personnes âgées.

Finalement, afin d'enrichir notre réflexion sur les axes d'intervention et stratégies et moyens d'action pour contrer l'intimidation dans le cyberespace ainsi que sur les pratiques de sensibilisation pour la contrer, il est opportun de réaliser des échanges informels avec certains représentants du Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux.

Pour ce faire, considérant que la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées a la responsabilité de certaines mesures du *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018* et que celle-ci souhaite les honorer, la titulaire de la Chaire et la directrice de cet essai, Mme Marie Beaulieu nous a mis en contact avec le Ministère de la Famille (Secrétariat aux aînés) afin que celui-ci nous soutiennent dans notre démarche et avisent les représentants du Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux de notre désir d'échanger avec eux afin d'enrichir notre réflexion dans le cadre de la rédaction de notre essai.

Les échanges informels se sont déroulés par téléphone, et ce, de façon volontaire. La durée prévue des échanges était de 30 à 45 minutes et ceux-ci se sont réalisés entre la mi-février et la fin du mois de mars. Au final, sur dix partenaires nationaux non gouvernementaux sollicités, huit ont répondu positivement et ont accepté d'échanger, de façon informelle, avec nous sur l'intimidation en ligne chez les personnes âgées. Les deux partenaires qui n'ont pas répondu à la positive à notre demande ont invoqué un malaise par rapport à leur manque de connaissances et d'expériences en lien avec le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées. À la convenance des répondants, les réponses à nos questions ont été obtenues soit par téléphone soit par écrit. Plusieurs d'entre eux ont consulté différentes personnes de leur organisme afin de bonifier les réponses.

DÉFINITIONS DE L'INTIMIDATION

En consultant les différents mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation, il est possible d'observer que plusieurs d'entre eux reprennent la définition de l'intimidation qui se retrouve dans la Loi sur l'instruction publique. À la lumière de celle-ci, l'intimidation représente : « Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effets d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 12). Ce choix de la part des auteurs des mémoires est clair et justifié, puisque le gouvernement du Québec fonde ses réflexions sur cette définition et celle-ci apparaît dans le cahier du participant au Forum sur la lutte contre l'intimidation et dans d'autres documents diffusés dans le cadre des consultations réalisées.

Cette définition de l'intimidation, qui est également reprise dans le *Plan d'action concerté*, est basée sur quatre principales caractéristiques, soit : l'inégalité des rapports de force, un geste généralement délibéré qui a pour intention de nuire ou de faire du mal, le caractère répétitif et les manifestations peuvent être directe ou indirecte (Ministère de la Famille, 2015a). Les articles scientifiques recensés, quant à eux, ne présentent pas de définitions explicites du phénomène de l'intimidation. Ce constat est étonnant, puisque l'intimidation nous apparaît à certains égards liée aux situations de cyberintimidation.

¹⁰ Il est à noter que le premier chapitre repose sur une analyse documentaire composée des articles recensés à partir des banques de données scientifiques, des mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation ainsi que sur les littératures administrative et gouvernementale.

Définitions de la cyberintimidation : Deux tendances

À propos de la définition du concept de cyberintimidation, l'analyse documentaire démontre certaines tendances. Pour certains auteurs, la définition repose sur une description simple et générale sans expliciter le phénomène. D'autres auteurs, quant à eux, se réfèrent plutôt à la définition de l'intimidation traditionnelle sans toutefois faire ressortir les caractéristiques propres à la problématique.

D'abord, malgré le fait que la cyberintimidation fait l'objet de plusieurs études empiriques, force est de constater que la définition de ce concept repose souvent sur une définition générale où les TIC sont présentées comme un moyen pour intimider (Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes, 2014; Farley, Coyne, Sprigg, Axell et Subramanian, 2015; Fédération des cégeps, 2014; Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches, 2014; Institut Pacifique, 2014; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012). Par exemple, Juvonen et Gross (2008) définissent la cyberintimidation comme « l'utilisation de l'Internet ou des outils de communication numérique pour insulter ou menacer une personne » (Traduction libre de Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012, p. 261). Quant à Bertolotti et Magnani (2013), ils proposent une définition encore plus générale que celle de Juvonen et Gross (2008). Selon eux, le phénomène est de « l'intimidation commise par des moyens liés à l'utilisation d'Internet, tels que les messageries instantanées ou les réseaux sociaux » (Traduction libre de Bertolotti et Magnani, 2013, p. 285). Pour Farley, Coyne, Sprigg, Axell et Subramanian (2015), la cyberintimidation est

simplement de « l'intimidation via les technologies » (Traduction libre de Farley, Coyne, Axell et Subramanian, 2015, p. 437.

Ce choix quant à l'usage d'une définition réductrice du phénomène de l'intimidation dans le cyberespace est repris par plusieurs auteurs tant dans les articles scientifiques que dans les mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation. Le recours à cette tendance touche tant la description du phénomène chez les adolescents que chez les adultes. Ces définitions plutôt générales ont pour impact de réduire le phénomène à l'utilisation des TIC et à ne pas faire ressortir les caractéristiques et les spécificités de la cyberintimidation.

Ensuite, d'autres auteurs (Alhabash, McAlister, Hagerstrom, Quilliam, Rifon et Richards, 2013; Balakrishnan, 2015; Farley, Coyne, Sprigg, Axell et Subramanian, 2015; Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton, 2015; Privitera et Campbell, 2009, Robyn Snyman, 2015; Slovak, Crabbs et Stryffeler, 2015; Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell et Tippett, 2008 et Wensley et Campbell, 2012) basent leur définition de la cyberintimidation sur celle de l'intimidation traditionnelle. L'intimidation en ligne est alors perçue comme un prolongement de l'intimidation traditionnelle par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (Dorais, 2014). La définition la plus citée par les auteurs est probablement celle de Patchin et Hinduja (2006) et Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell et Tippett (2008). Ils définissent la cyberintimidation comme « l'utilisation agressive des technologies de l'information et des communications pour blesser une personne plus faible, et cela de façon répétée et systématique sur une longue période de temps » (Traduction libre de Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell et Tippett, 2008, p. 1; Patchin et Hinduja, 2006).

La définition de ces auteurs repose donc sur les principales caractéristiques de l'intimidation traditionnelle, c'est-à-dire l'inégalité des rapports de force, l'intentionnalité des actes et le caractère répétitif, et ce, sans nécessairement apporter les spécificités liées à l'intimidation dans le cyberespace. Les distinctions entre les deux phénomènes sont surtout basées sur l'utilisation des TIC ou non comme moyen pour intimider et sur le caractère agressif des situations qui se déroulent par les TIC (Wunmi Grigg, 2010). Le Comité d'experts sur la cyberintimidation a quant à lui préféré de ne pas proposer de définition propre à la cyberintimidation, mais il s'appuie également sur les critères de l'intimidation traditionnelle en y ajoutant une quatrième caractéristique, soit la détresse psychologique vécue par la victime (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015).

À propos des deux tendances concernant la définition du concept la cyberintimidation, certains auteurs adressent une critique. En effet, pour ceux-ci, la cyberintimidation n'est pas uniquement le recours au TIC comme moyen pour intimider ou le prolongement de l'intimidation traditionnelle, mais elle possède plutôt ses caractéristiques propres (omniprésence, conséquences multipliées, faible empathie de l'intimidateur, enjeux liés à l'anonymat et nombreux témoins), qui requièrent que le phénomène soit défini et traité distinctement de l'intimidation traditionnelle (Bauman, 2010; Boulton, Lloyd, Down et Marx, 2012; Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, 2014; Staude-Müller, Hanser et Voss, 2012). Pourtant, les auteurs qui critiquent les définitions existantes ne proposent pas d'alternative pour combler le besoin de définitions adaptées aux réalités de la cyberintimidation.

À propos des différentes définitions proposées, tout comme Staude-Müller, Hanser et Voss (2012), nous croyons que malgré que des liens théoriques peuvent être établis entre l'intimidation

traditionnelle et l'intimidation en ligne, il n'en demeure pas moins qu'elles sont différentes au regard de certaines propriétés. Il serait donc nécessaire pour les recherches futures de développer une définition propre au phénomène de la cyberintimidation.

De plus, aucun auteur ne propose une définition de la cyberintimidation ajustée aux réalités des personnes âgées. Nous croyons qu'une définition adaptée aux personnes âgées permettrait de mieux circonscrire le phénomène chez cette clientèle et de mieux orienter les axes d'intervention, stratégies et moyens d'action. À ce propos, des collaborateurs proposent une terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2015). Ils y ont intégré une définition de l'intimidation qui s'inspire de celle de la maltraitance vécue chez cette clientèle (Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016). Il serait intéressant de s'inspirer de cet exercice pour suggérer une définition de l'intimidation en ligne qui est ajustée aux personnes âgées.

La cyberintimidation et les concepts reliés

Avec la multiplication de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, l'accès à Internet devient un facilitant pour les individus qui mènent des activités criminelles. Le cybercrime devient alors une composante du cyberspace. Le concept de cybercrime se réfère à l'ensemble des crimes qui sont facilités par l'usage d'un ordinateur, d'Internet ou de matériel informatique ou électronique (Institut de la statistique du Québec, 2015). Les plus connus sont les fraudes bancaires lors de l'utilisation d'une carte de crédit ou de débit sur Internet, la diffusion de pornographie infantile et l'intimidation dans le cyberspace (Institut de la statistique du Québec, 2015; Oksanen et Keipi, 2013).

Selon ce qui ressort des articles scientifiques recensés, la cyberintimidation¹¹ est donc un phénomène qui renvoie au cybercrime au même titre que le harcèlement en ligne ou la cyberagression, par exemple (Oksanen et Keipi, 2013; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012)¹². Bien que des liens puissent unir ces différents concepts, il n'en demeure pas moins qu'il existe un débat dans la littérature à propos de ce qui est compris dans la cyberintimidation (Robyn Snyman, 2015). Par exemple, le harcèlement en ligne et la cyberagression sont des formes de violence menées dans le cyberspace (Robyn Snyman, 2015). Toutefois, il est difficile de dire si ces formes sont de l'intimidation à proprement parler, puisque ces manifestations de violence ne sont pas nécessairement perpétrées de façon répétitive dans le temps et il n'est pas possible de savoir

¹¹ Plusieurs concepts sont utilisés afin de décrire le phénomène de cyberintimidation: « *cyberbullying, electronic bullying, e-bullying, SMS bullying, mobile bullying, online bullying, digital bullying et Internet bullying* » (Privitera et Campbell, 2009, p. 395).

¹² En anglais, il est possible de retrouver les concepts d'*online harassment, online mobbing, online victimization et cyberbullying*.

si l'intimidateur voulait réellement causer du tort (Robyn Snyman, 2015). En ce sens, seulement quelques auteurs recensés clarifient les concepts utilisés.

Tout comme Robyn Snyman (2015), Piotrowski (2012) soutient qu'à ce jour, il existe encore un débat dans la littérature entourant la définition des concepts de cyberintimidation et d'harcèlement en ligne. Piotrowski (2012) fait le constat que la cyberintimidation est une nouvelle forme d'harcèlement en ligne, puisque dans les milieux de travail, la cyberintimidation s'est transformée en harcèlement entre les employés. De plus, l'auteur observe que si la cyberintimidation peut être considérée comme étant un irritant dans ces milieux, il croit que le harcèlement en ligne est encore plus dommageable.

Quant à Wright et Li (2012), ils se réfèrent plutôt au concept de cyberagression. La cyberagression est utilisée pour décrire une situation de vengeance lorsque les victimes ne peuvent pas répliquer dans le monde réel (Wright et Li, 2012). Elles vont plutôt se diriger vers le cyberespace pour commettre un acte de violence (Wright et Li, 2012). Celles-ci, n'étant pas toujours en mesure d'atteindre leur agresseur de cette façon (par le cyberespace), vont parfois commettre une agression envers une tierce personne qui n'est pas impliquée dans le conflit initial (Wright et Li, 2012). Les auteurs qualifient alors cette situation de « *cyber-displaced aggression* »¹³ (Wright et Li, 2012).

¹³ Une étude réalisée auprès de 130 jeunes adultes démontre que le fait que les participants aient vécu de l'intimidation traditionnelle et de la cyberintimidation contribue à la « *cyber-displaced aggression* » dans les six mois suivant l'intimidation (Wright et Li, 2012).

Wunmi Grigg (2010) propose plutôt la définition suivante afin de décrire le concept de cyberagression : « torts causés intentionnellement par l'entremise de moyens électroniques envers une personne ou un groupe, peu importe l'âge, qui considère que ses actes sont répréhensibles, dommageables ou non voulus » (Traduction libre de Wunmi Grigg, 2010, p. 144). À cet égard, l'auteur précise que cette définition doit inclure le rôle des témoins, contrairement à la définition la cyberintimidation, qui elle doit porter sur l'inégalité des rapports de force et le caractère répétitif des situations (Wunmi Grigg, 2010).

Pour le Comité d'experts sur la cyberintimidation, la cyberintimidation peut se référer au concept de harcèlement en ligne lorsque les actions sont répétitives ou au concept de cyberagression en cas d'incident unique (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). Au contraire, Sevcikova et Smahel (2009) croient plutôt que le concept de cyberintimidation se distingue de celui d'harcèlement en ligne, notamment par le caractère répétitif des situations.

Lindsay et Krysik (2012), quant à eux, affirment que dans la littérature, les concepts de cyberintimidation et de harcèlement sont souvent considérés comme interchangeables, et cela sans proposer de définitions propres à chacun des concepts. Selon eux, il y a une tendance à l'utilisation du concept de cyberintimidation lorsque l'étude porte sur les adolescents et du recours au concept de harcèlement lorsqu'il est question des adultes (Lindsay et Krysik, 2012; The Anna Kavanaugh Charitable Foundation, 2012). À ce propos, Hinuja et Patchin (2008) proposent une distinction entre les deux concepts en spécifiant que le harcèlement peut mener à des conséquences juridiques et que celui-ci implique un niveau de menace plus élevé que les

situations d'intimidation. Cependant, nous croyons que cette affirmation est basée sur des propos généraux, puisqu'au Québec l'intimidation peut également mener à des poursuites judiciaires¹⁴.

Notre analyse documentaire démontre bel et bien que plusieurs concepts se rattachent à celui de la cyberintimidation. Toutefois, à ce jour, les auteurs ne s'entendent pas sur les concepts à utiliser et ceux-ci ne proposent pas toujours de définitions afin de clarifier leur pensée. Le manque de consensus et de cohérence entre les auteurs – ils n'utilisent pas les mêmes composantes et les mêmes approches – a des impacts sur la description, la compréhension et l'explication du phénomène de l'intimidation dans le cyberespace (prévalence, manifestations, conséquences) puisqu'il est difficile de saisir ce qui est compris ou non dans la problématique de la cyberintimidation. De plus, il est difficile de comparer les résultats des différentes études, puisqu'il n'est pas possible d'appliquer des critères uniformes concernant les différentes manifestations et la présence ou non d'une situation de cyberintimidation (Lindsay et Krysik, 2012).

En ce sens, il est nécessaire de procéder à une clarification conceptuelle de la cyberintimidation et même d'autres termes qui peuvent être associés de près ou de loin à ce phénomène chez les personnes âgées (maltraitance, âgisme, intimidation, violence, fraude bancaire). En effet, dans le cadre de notre projet de maîtrise en service social, la réalisation d'activités intergénérationnelles et intragénérationnelles sur la thématique de l'intimidation nous a permis d'observer qu'il existe une confusion chez les participants entre différents concepts, phénomènes et problématiques liés

¹⁴ En effet, au Québec, la Charte canadienne des droits et libertés, la Charte québécoise des droits et libertés, le Code civil, le Code criminel et plusieurs lois (Loi sur le système pénale pour les adolescents, Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, Loi sur l'instruction publique, Loi sur l'enseignement privé, Loi sur le ministère de la Sécurité publique, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, Loi sur les normes du travail, Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale) encadrent « différents comportements qui peuvent constituer, selon la nature des gestes, de l'intimidation » (Ministère de la Famille, 2015a, p. 54-55).

au vieillissement. Cette clarification conceptuelle permettrait ainsi de mieux circonscrire les phénomènes et comprendre les concepts ainsi que les liens qui peuvent les unir (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2014).

Distinctions entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation

L'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation sont des problématiques complexes qui atteignent directement la dignité et la sécurité des personnes qui expérimentent celles-ci. Malgré le fait que certains auteurs traitent les deux phénomènes comme une problématique semblable, les deux phénomènes possèdent également des caractéristiques qui les distinguent.

En se basant sur des définitions, Wunmi Grigg (2010) soulève que l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation ont des caractéristiques communes. Elles occasionnent un dommage intentionnel à autrui, elles sont basées sur un déséquilibre du pouvoir qui avantage l'intimidateur (Privitera et Campbell, 2009) et elles mettent de l'avant des actions répétitives. D'autres auteurs ajoutent également que l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation ont en commun de causer des préjudices psychologiques et émotionnels à la personne qui expérimente l'intimidation sans compter qu'elles peuvent être intentionnelles¹⁵ (Wright et Li, 2013) ou non¹⁶ (Peluchette, Karl Wood, Williams, 2015).

Toutefois, Wunmi Grigg (2010) nuance ses propos. Il affirme que contrairement à l'intimidation traditionnelle, la cyberintimidation ne prend pas nécessairement appui sur un rapport de force basé sur « des caractéristiques physiques ou du statut social d'un individu par rapport à la victime » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 12). En effet,

¹⁵ Toutefois, les auteurs ne s'entendent pas tous sur le caractère intentionnel des actes de cyberintimidation. En effet, le Comité d'experts sur la cyberintimidation soulève que « la recherche montre que la notion d'intentionnalité du geste est cependant interprétée de diverses manières, puisqu'il ne s'agit pas d'un comportement observable. C'est pour cette raison que certains chercheurs et intervenants choisissent de l'écarter, préférant s'intéresser au vécu des individus pour évaluer les conséquences du geste posé » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 15).

¹⁶ La cyberintimidation peut être non intentionnelle au sens où une personne peut relayer une information, une photo ou un vidéo sans avoir l'intention de nuire à autrui (Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015).

considérant que l'intimidation en ligne se produit de façon indirecte et passive (Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015), il peut y avoir un déséquilibre du pouvoir lorsque plusieurs participants se joignent à une personne sur les réseaux sociaux afin d'en exclure une autre d'un groupe (Wunmi Grigg, 2010) ou jouer sur sa crédibilité (Chagnon, 2010).

De plus, Wunmi Grigg (2010) précise qu'il est possible que l'expérimentation de la cyberintimidation se produise à une seule reprise sans pour autant être répétitive (Doane, Kelly, Chiang et Padilla, 2013; Robyn Snyman, 2015; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012; Wunmi Grigg, 2010). Il est possible de penser à la diffusion d'une seule vidéo qui peut être relayée par plusieurs utilisateurs. À ce sujet, Doane, Kelly, Chiang et Padilla (2013) citent l'étude de Wolak, Mithcell et Finkelhor (2007) dont les résultats de l'étude ont démontré que la majorité des cas d'intimidation en ligne identifiée dans leur enquête ne répondait pas à la définition traditionnelle de l'intimidation – à savoir la répétition du comportement.

Boulton, Lloyd, Down et Marx (2012) et Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) reconnaissent qu'il y a certaines similitudes entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation au plan théorique. Toutefois, ils affirment qu'il existe des distinctions fondamentales. D'abord, l'information diffusée sur Internet est permanente de nature puisqu'une fois partagée et propagée, il est difficile d'effacer son contenu (Institut Pacifique, 2014; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012). Les conséquences peuvent donc se faire ressentir à long terme (Institut Pacifique, 2014). Ensuite, l'anonymat¹⁷ rend la victimisation en ligne particulièrement menaçante¹⁸ puisque les

¹⁷ Étant donné que plusieurs situations de cyberintimidation se déroulent dans l'anonymat, il est difficile d'établir le profil de l'intimidateur, que ce soit son âge ou son genre (Bauman, 2011).

¹⁸ Les conséquences de la cyberintimidation sont plus importantes lorsque l'intimidateur utilise un téléphone de façon anonyme ou que celui-ci ne connaît pas la victime (Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014).

personnes intimidées ne peuvent identifier l'intimidateur et celui-ci peut ne jamais être confronté à ses actions (Alhabash, McAlister, Hagerstrom, Quilliam, Rifon et Richards, 2013; Balakrishnan, 2015; Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014; Institut Pacifique, 2014; Robyn Snyman, 2015; Slovak, Crabbs et Stryffeler, 2015; Wright et Li, 2013; Wunmi Grigg, 2010 Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012)¹⁹. L'intimidateur a ainsi l'impression d'être imputable²⁰ (Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, 2014). Par la suite, dans certaines situations d'intimidation traditionnelle, l'intimidateur peut observer les réactions de la personne intimidée ce qui n'est pas le cas dans les situations d'intimidation en ligne (Wright et Li, 2013). L'intimidateur ne peut donc pas éprouver de l'empathie et prendre conscience de l'effet de ces actions sur la personne qui expérimente la cyberintimidation (Institut Pacifique, 2014; Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). De plus, à ces distinctions, Alhabash, McAlister, Hagerstrom, Quilliam, Rifon et Richards (2013), l'Association québécoise du loisir municipal (2014); l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (2014); Peluchette, Karl Wood et Williams (2015), Robyn Snyman (2015), Slovak, Crabbs et Stryffeler (2012) et Wright et Li (2013) ajoutent également que la cyberintimidation, contrairement à l'intimidation traditionnelle, se produit dans n'importe quel milieu et à n'importe quel moment. Ainsi, l'intimidateur peut avoir accès à une personne à tout moment sans contrainte (Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014; Institut Pacifique, 2014), et ce, au-delà de l'école ou du milieu de travail. Il devient alors difficile pour la personne intimidée de ne plus s'exposer à l'intimidateur (Robyn Snyman, 2015), et ce, même dans les endroits qu'elle croit sécuritaires

¹⁹ Toutefois, les résultats de l'étude de Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) démontrent qu'au contraire, l'anonymat de l'intimidateur n'engendre pas nécessairement plus de stress pour la victime. Ainsi, la victime qui connaît son intimidateur peut se sentir davantage trahie et persécutée par ce dernier en raison de la proximité établie et du risque de se côtoyer quotidiennement (Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012).

²⁰ Il est à noter que « les TIC peuvent ainsi faciliter la commission de certains actes et augmenter l'intensité des gestes portés en raison de la perception d'anonymat et du sentiment d'impunité qu'elles entraînent » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 8).

comme son domicile (Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, 2014).
Finalement, l'intimidation en ligne est caractérisée par la « publicité » qu'elle engendre. En effet, le phénomène peut impliquer un large public lorsqu'il y a « un partage et les messages haineux peuvent ainsi atteindre un important auditoire à une vitesse considérable causant ainsi plusieurs conséquences » (Institut Pacifique, 2014; Traduction libre de Robyn Snyman, 2015, p. 162).

AMPLEUR DU PHÉNOMÈNE

Notre analyse documentaire révèle que plusieurs auteurs citent des études présentant les résultats de la prévalence chez diverses clientèles, tandis que d'autres auteurs exposent les résultats de leur propre étude afin de comprendre le phénomène sous différents angles. Quoi qu'il en soit, l'analyse documentaire démontre bel et bien que le phénomène de l'intimidation dans le cyberespace est une problématique en croissance dans tous les pays (Balakrishnan, 2015; Forum jeunesse Mauricie, 2014).

En lien avec notre analyse documentaire et la prévalence de la cyberintimidation, trois principaux thèmes ressortent, soit : la cyberintimidation chez les adolescents – surtout dans les mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation –, la cyberintimidation chez les adultes en milieu de travail et la cyberintimidation chez les jeunes adultes fréquentant les collèges ou les universités. En ce sens, notre analyse documentaire révèle peu de données traitant spécifiquement des personnes âgées. Comme mentionné précédemment, il n'en demeure pas moins que la littérature concernant d'autres clientèles (adolescents et adultes) permet d'avoir un point de départ afin de comprendre le phénomène chez les personnes âgées (Lindsay et Krysik, 2012).

D'abord, le Comité d'experts sur la cyberintimidation, tout comme Lindsay et Krysik (2012), reconnaît que la prévalence de l'intimidation dans le cyberespace varie en fonction de plusieurs facteurs : définition du problème, définition de la cyberintimidation, mesures privilégiées par les auteurs, la population ciblée, la culture où l'étude prend place, etc. Ainsi, lorsque des critères plus stricts sont appliqués, la prévalence chute drastiquement (Staudé-Müller, Hansen et Voss, 2012). À l'inverse, la prévalence est plus élevée si l'échantillon est choisi en ligne (Ministère de la

Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). Il y a donc un écart important entre les différentes données proposées.

Ensuite, le phénomène de la cyberintimidation chez les enfants et les adolescents est largement médiatisé (Institut de la statistique du Québec, 2015) et ce groupe est l'objet de la grande majorité des études sur ce thème. Les données sont donc abondantes, même si elles varient selon les études. Il s'avère donc difficile d'obtenir un résultat de prévalence qui fasse consensus entre les auteurs. En effet, les résultats démontrent une prévalence variant entre 10 % et 40 % (Linday et Krysik, 2012), tandis que d'autres exposent une variation entre 4,1 % et 31,5 % (Wright et Li, 2013). L'institut de la statistique du Québec (2015) explique que « les résultats montrent que l'ampleur du phénomène varie selon le sexe de l'enfant intimidé et son âge au moment de l'incident » (Institut de la statistique du Québec, 2015, p. 45). Ainsi, près de la moitié des enfants âgés entre 11 et 13 ans rapportent avoir expérimenté de la cyberintimidation, tandis que le tiers des jeunes intimidés ont entre 14 et 17 ans (Institut de la statistique du Québec, 2015). Au regard des mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation, la prévalence varie entre 1 % et 12 % dépendamment de la méthodologie employée (Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, 2014; Fédération des établissements d'enseignement privés, 2014; Institut national de santé publique du Québec, 2014).

De plus, selon notre analyse documentaire, l'intérêt porté au phénomène de la cyberintimidation chez les jeunes adultes est relativement récent. Pourtant, les jeunes adultes de 18 à 24 ans seraient le groupe où l'intimidation en ligne est la plus répandue (Perreault, 2011). Selon l'étude du *Pew Research Internet Project*, 65 % des participants de ce groupe d'âge ont déclaré avoir expérimenté de la cyberintimidation (Van Allen, 2014). La première étude à porter sur cette

population est probablement celle de Finn, citée par Lindsay et Krysik (2012), dont la publication remonte en 2004. Plus récemment, cette étude a été reprise par Lindsay et Krysik (2012) qui y ont ajouté certaines nuances. À l'époque, les résultats de l'étude de Finn (2004) avaient démontré une prévalence de la cyberintimidation chez les jeunes adultes de 16,2 %, tandis que les résultats de l'étude transversale de Lindsay et Krysik (2012), réalisée auprès de 420 étudiants universitaires de premier cycle (moyenne d'âge de 21,8 ans), présentent une prévalence de 43,3 %.

Pour leur part, Peluchette, Karl Wood et Williams (2015) examinent l'impact des pratiques risquées sur les réseaux sociaux sur la probabilité d'expérimenter la cyberintimidation. Les résultats démontrent que les 532 jeunes adultes (moyenne d'âge de 21,98 ans) ont expérimenté la cyberintimidation dans une proportion significativement élevée. En effet, 37 % des participants rapportent avoir expérimenté la cyberintimidation entre quatre et dix fois et 33 % plus de dix fois (Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015).

Slovak, Crabbs et Stryffeler (2015) ont réalisé une étude, auprès de 282 jeunes adultes fréquentant l'université (moyenne d'âge de 20,4 ans), ayant pour but d'explorer les liens unissant la cyberintimidation et la foi religieuse (comme facteur de protection). Leurs résultats démontrent qu'un peu plus de 20 % des étudiants ont expérimenté de la cyberintimidation et environ le même pourcentage avoue avoir diffusé du contenu haineux en ligne (Slovak, Crabbs et Stryffeler, 2015).

Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton (2015), quant à eux, examinent la cyberintimidation chez 282 jeunes adultes (moyenne d'âge de 19 ans) fréquentant l'université et les stratégies d'adaptation qu'ils ont développées. Les résultats de l'étude témoignent que 16 %

des participants ont rapporté un incident d'intimidation en ligne au cours des 12 derniers mois (Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton, 2015).

Selkie, Kota, Chan et Moreno (2015) ont mené une étude transversale auprès de 265 participantes âgées entre 18 et 25 ans afin d'examiner la relation entre le fait d'être impliquée dans une situation de cyberintimidation et la dépression ou le fait d'avoir un problème d'alcool chez les femmes de niveau universitaire. Les résultats révèlent que 27 % des participantes ont expérimenté de la cyberintimidation à l'université (Selkie, Kota, Chan et Moreno, 2015).

Finalement, la problématisation de la cyberintimidation chez les adultes est un phénomène relativement récent et peu étudié (Robyn Snyman, 2015). Sans égard au milieu de travail, une étude de *Pew Research Internet Project* dévoile que 40 % des participants adultes qui utilisent Internet ont été victimes, à différents degrés, de cyberintimidation (Van Allen, 2014).

Deux récentes études ont démontré les liens existants entre la cyberintimidation chez les adultes dans les milieux de travail et l'augmentation de l'utilisation des technologies utilisée dans ces milieux (Robyn Snyman, 2015). Par exemple, en milieu de travail, les résultats d'études ont révélé une prévalence de cyberintimidation de 3,5 % à 16 % (Privtera et Campbell, 2009).

Pour leur part, Privtera et Campbell (2009) proposent une étude exploratoire auprès de 145 participants (moyenne d'âge de 43,2 ans) sur la prévalence et les moyens utilisés pour mener des actions d'intimidation traditionnelle, de même que sur la cyberintimidation chez les hommes au travail. Les résultats de l'étude démontrent que 34 % des répondants ont expérimenté de l'intimidation traditionnelle et 10,7 % de la cyberintimidation (Privtera et Campbell, 2009).

L'ensemble des répondants ayant admis avoir expérimenté de la cyberintimidation a également été intimidé de façon traditionnelle (Privtera et Campbell, 2009). Ces résultats démontrent que l'intimidation en ligne n'est pas seulement associée à une période de la vie (enfance ou adolescence), mais bel et bien à tous les stades de la vie (Robyn Snyman, 2015).

L'étude de Sevcikova et Smahel (2009) est révélatrice de la prévalence de la cyberintimidation chez les personnes âgées. Les auteurs proposent une comparaison croisée entre différents groupes d'âge. Les résultats démontrent que les adolescents (12 à 19 ans) et les jeunes adultes (20 à 26 ans) sont les groupes d'âge où l'intimidation est la plus répandue, ce qui est sans surprise (Sevcikova et Smahel, 2009). Cependant, chez les 50 ans et plus, la cyberintimidation est bel et bien présente dans une proportion considérable. En effet, 10 % des participants de 50 ans et plus ont affirmé avoir été la cible de moqueries, été humiliés ou blessés sur Internet, et ce, moins de quelques fois par année. 2,9 % et 1,4 % des participants de 50 ans et plus le sont, respectivement, plusieurs fois par année et plusieurs fois par mois (Sevcikova et Smahel, 2009). Il est également intéressant de constater que les participants de 50 ans et plus peuvent utiliser Internet pour humilier ou harceler quelqu'un (Sevcikova et Smahel, 2009). 1,4 % des participants le font hebdomadairement et 0,7 % plusieurs fois par année (Sevcikova et Smahel, 2009). De plus, les résultats d'une étude menée par l'Institut de la statistique du Québec (2015) révèlent également que 3,4 % des participants âgés entre 45 et 64 ans déclarent avoir expérimenté la cyberintimidation. La proportion des participants de 65 ans et plus est considérée comme n'étant pas assez fiable pour être diffusée (Institut de la statistique du Québec, 2015).

En conclusion, notre analyse documentaire démontre bel et bien que les situations d'intimidation en ligne ne sont pas exclusives à une génération, mais qu'elles peuvent survenir à tous les stades

de la vie. Toutefois, tout comme l'intimidation traditionnelle, les auteurs qui s'intéressent à la cyberintimidation traitent davantage du phénomène chez les adolescents. Wensley et Campbell (2012) émettent l'hypothèse que plusieurs auteurs croient que la problématique de l'intimidation décroît avec l'âge. De ce fait, l'intimidation chez les adultes et les personnes âgées est peu abordée. Pourtant des études démontrent que l'intimidation ne disparaît pas complètement après la fin du secondaire (Balakrishnan, 2015; Wensley et Campbell, 2012). Ainsi, au regard des différentes prévalences présentées, il est possible d'admettre que l'ensemble de la population peut être intimidé en ligne d'où l'importance d'avoir une approche inclusive où la lutte contre la cyberintimidation vise tant les adolescents que les personnes âgées.

D'une part, les enfants et les adolescents ont été en contact avec les technologies de l'information et de la communication tôt dans leur existence et ils seront un jour ou l'autre un adulte. De ce fait, ils doivent favoriser rapidement des comportements prosociaux sur les TIC afin de s'assurer qu'ils adopteront des comportements adéquats à l'âge adulte et ainsi limiter l'étendue du phénomène de l'intimidation en ligne une fois adulte. À l'inverse, les personnes âgées ont appris à interagir récemment avec les technologies de l'information et de la communication et elles représentent le groupe d'âge ayant la plus importante augmentation quant à l'utilisation d'Internet. Contrairement à ce qu'il est possible de croire, les résultats de l'étude de Sevcikova et Smahel (2009) démontrent sans équivoque que les personnes âgées peuvent être la cible d'intimidation en ligne et qu'elles peuvent également utiliser Internet pour se moquer d'autrui, humilier et blesser. Il est donc nécessaire d'outiller les personnes âgées afin de faire face à ce phénomène et de les sensibiliser aux conséquences de tels actes.

Malgré le fait que la cyberintimidation soit un phénomène en voie de se problématiser chez les personnes âgées et que celui-ci n'a pas de limite temporelle et spatiale, on observe que, à ce jour, les auteurs qui s'intéressent au phénomène chez les adultes se concentrent sur les milieux universitaires ou les milieux de travail. Or, sachant que les milieux de travail sont un endroit où la cyberintimidation chez les adultes est existante et que « l'intimidation envers les personnes âgées en milieu de travail est fortement associée à l'âgisme (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2014), il y a lieu de croire que la cyberintimidation envers les personnes âgées est une éventualité. En milieu de travail, il est possible de croire que cette cyberintimidation est probablement basée sur des propos âgistes dans la mesure où les personnes âgées sont dépeintes comme étant des personnes moins productives et actives. Il serait alors intéressant de connaître les différents propos qui sont véhiculés par les auteurs dans les situations d'intimidation en ligne envers les personnes âgées.

MANIFESTATIONS DE LA CYBERINTIMIDATION

Dans le cadre de cet essai, deux tendances ont été observées par rapport à la définition du concept de cyberintimidation. La première réfère aux moyens utilisés pour intimider et la seconde se base sur la définition de l'intimidation traditionnelle. Quoi qu'il en soit, les deux tendances se rejoignent quant à l'apport de l'utilisation des technologies de l'information et des communications dans les manifestations de ce phénomène. En se référant à la définition des TIC, proposée dans le cadre de cet essai, elles sont composées essentiellement des médias de masse, comme les journaux, les films, la radio et la télévision, de même que les ordinateurs, l'Internet, les satellites, les téléphones cellulaires, les fax et les CD-ROM et les DVD (Lin, 2008). Toutefois, tous les TIC ne semblent pas être utilisés afin d'intimider.

Types de technologies privilégiés

À la lumière de l'analyse documentaire, certains types de technologies sont privilégiés par les intimideurs afin de commettre des actes de cyberintimidation. Ainsi, il s'avère que les TIC les plus employés pour intimider sont les ordinateurs (courriel et site Internet) et les téléphones cellulaires (appels et messages texte) (Priviteria et Campbell, 2009; Wright et Li, 2012). Cela est logique puisque les statistiques démontrent une croissance importante de l'utilisation des ordinateurs et des téléphones cellulaires. En effet, en 2005, à l'échelle internationale, un milliard de personnes utilisaient Internet tandis que le double avait recours à un téléphone cellulaire (Privitera et Campbell, 2009). L'utilisation des téléphones cellulaires et des ordinateurs favorise une communication rapide et fiable, toutefois lorsque leur utilisation est inadéquate les conséquences peuvent être dévastatrices (Wunmi Grigg, 2010).

Concernant ces types de technologies, l'étude de Finn (2004) démontre que 10 % à 15 % des participants (jeunes adultes) ont expérimenté la victimisation par la réception de courriel et de messages instantanés, et ce, de façon répétée (Wright et Li, 2012). Le constant est similaire pour l'étude de Walker, Sockman et Koehn (2011) qui révèle que les jeunes adultes participants à son étude ont subi fréquemment de la victimisation via Facebook (réseaux sociaux) (56 %) et leurs téléphones cellulaires (45 %) (Wright et Li, 2012). Quant à aux résultats de l'étude de Alhabash, McAlister, Hagerstrom, Quilliam, Rifon et Richards (2013), ils démontrent que les réseaux sociaux et les messages textes sont les types de technologies où les participants sont le plus souvent intimidés. Les résultats de l'étude de Balakrishnan (2015) permettent également de conclure que l'utilisation des réseaux sociaux (64,4 %) est le moyen le plus utilisé pour intimider (Balakrishnan, 2015; Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015).

Chez les adultes, l'intimidation dans le cyberespace se manifeste principalement par l'utilisation des ordinateurs et plus spécifiquement par l'envoi de courriels (Priviteria et Campbell, 2009). Donc, au regard de ces constants, il semble réaliste de croire que les personnes âgées puissent être intimidées par l'intermédiaire des ordinateurs puisque les études démontrent une augmentation de leur utilisation de cette technologie. En effet, au Québec, 65 % des personnes de plus de 55 ans posséderaient un ordinateur à leur domicile (CEFRIQ, 2011). Cela est sans compter que tant chez les adolescents que chez les adultes, les différentes études démontrent que la cyberintimidation se produit généralement par le biais d'un ordinateur. À l'opposé, nous croyons qu'il est moins probable que les personnes âgées soient intimidées au moyen de l'utilisation du téléphone cellulaire puisqu'ils sont le groupe d'âge où l'on retrouve la plus faible proportion. En effet, 30,5 % des personnes de plus de 55 ans détiennent au moins un téléphone intelligent, une tablette ou un baladeur numérique (CEFRIQ, 2013). Chez les 18 à 44 ans, la

proportion monte à 80,4 % (CEFRIO, 2013). Cependant, avec l'arrivée des téléphones intelligents, ce serait une erreur de dissocier les ordinateurs et les téléphones cellulaires puisque l'accès à l'Internet est maintenant assuré au moyen de ces deux types de technologies.

Comportements liés à la cyberintimidation

Considérant qu'il n'y a pas de consensus sur une définition de l'intimidation et sur ses composantes, notre analyse documentaire révèle qu'il n'y a pas plus de consensus chez les auteurs à propos des différents comportements liés à la cyberintimidation. Certains se réfèrent aux comportements inadéquats par l'usage des technologies de l'information et de la communication tandis que d'autres auteurs y vont d'une catégorisation plus exhaustive.

En général, les auteurs recensés au moyen de notre analyse documentaire vont se référer principalement aux comportements suivants afin parler d'une situation de cyberintimidation chez les adolescents et les jeunes adultes : harceler ou envoyer des messages de menaces (Balakrishnan, 2015; Doane, Kelley, Chiang et Padilla, 2013; Lindsay et Krysik, 2012; Privitera et Campbell, 2009; Wensley et Campbell, 2012; Wright et Li, 2013; Wunmi Grigg, 2010); publier des commentaires désobligeants sur une personne (Doane, Kelley, Chaing et Padilla, 2013; Patchin et Hinduja, 2006; Privitera et Campbell, 2009; Wensley et Campbell, 2012; Wright et Li, 2013); partager une photo embarrassante (Balakrishnan, 2015; Wensley et Campbell, 2012); partager de l'information confidentielle (Privitera et Campbell, 2009); menacer physiquement une personne (Doane, Kelley, Chiang et Padilla. 2013); traquer (ou harceler) une personne (Doane, Kelley, Chiang et Padilla, 2013; Linday et Krysik, 2012; Piotrowski, 2012;

Stade-Müller, Hansen et Voss, 2012); ou propager des rumeurs (Balakrishnan, 2015; Bertolotti et Magnani, 2013; Patchin et Hinduja, 2006; Wright et Li, 2013).

D'autres auteurs présentent plutôt des catégorisations plus exhaustives afin de décrire les différents comportements liés à la cyberintimidation. Par exemple, Hinduja et Patchin (2010) proposent une étude afin d'établir les liens entre la cyberintimidation et les idéations suicidaires à l'adolescence. Pour déterminer si les adolescents étaient les intimidateurs en ligne, les auteurs leur demandaient s'ils avaient expérimenté l'un des cinq comportements suivants : « publier quelque chose en ligne sur une autre personne pour faire rire les autres; envoyer un message texte ou instantané à quelqu'un afin de le faire fâcher ou pour se moquer; publier une photo sans le consentement de la personne; publier quelque chose sur les réseaux sociaux afin de faire fâcher une personne ou pour se moquer; faire parvenir un courriel à quelqu'un pour le mettre en colère ou pour se moquer » (Traduction libre de Hinduja et Patchin, 2010, p. 213). Les comportements identifiés par Hinduja et Patchin (2010) renvoient principalement à la publication ou l'envoi de message ou de commentaires désobligeants afin de mettre une personne en colère ou de se moquer d'elle. À notre avis et selon notre analyse documentaire, les comportements identifiés par ces auteurs n'incluent pas l'ensemble des comportements d'intimidation en ligne. Toutefois, il est probable que ces comportements peuvent être transférés à d'autres clientèles telles que les adultes et les personnes âgées.

Doane, Kelley, Chiang et Padilla (2013) suggèrent, quant à eux, quatre regroupements soient : l'humiliation publique (modifier une photo et la publier; rendre publique une conversation privée et usurper une identité), la malice de la part d'une personne (insulter une personne, se moquer), la déception (mentir, se faire passer pour une autre personne) et les contacts non voulus (recevoir de

la pornographie ou des messages textes à connotation sexuelle non voulus) (Traduction libre de Done, Kelley, Chiang et Padilla, 2013, p. 212). Les résultats de l'étude de Doane, Kelley, Chiang et Padilla (2013) menée auprès de jeunes adultes fréquentant l'université dévoilent que ceux-ci ont expérimenté différentes formes de cyberintimidation : 73,2 % ont expérimenté des humiliations publiques, 87,8 % de la malice de la part d'une personne, 65,9 % des contacts non voulus et 78,4 % de la déception.

Dans l'ouvrage de Nycyk (2015), l'auteur présente plutôt une catégorisation qui inclut un éventail plus large de comportements associés à la cyberintimidation. Celui-ci décrit neuf exemples qui permettent de décrire les différentes formes que peut prendre l'intimidation en ligne spécifiquement chez les adultes : dénigrer, menacer et injurier une personne à cause de son apparence physique; son sexe, sa sexualité, sa culture, son origine ou ses croyances; modifier et publier des photos d'une personne en exagérant ses traits physiques sans le consentement de celle-ci; créer des faux profils ou exclure le profil d'une personne; divulguer des informations personnelles et confidentielles; publier des messages hostiles et insultants sur des groupes de discussions ou les réseaux sociaux afin de créer un conflit (*flaming*); diffuser de messages hostiles et insultants à partir de la nécrologie (piratage et profaner des sites commémoratifs); se faire passer pour quelqu'un; propager des mensonges ou des rumeurs et partager des photos intimes sans le consentement de la personne et recevoir de la pornographie sans le vouloir (*sexting*) (Traduction libre de Nycyk, 2015, p. 8-13).

Malgré quelques distinctions, il n'en demeure pas moins que les formes présentées par Nycyk (2015) sont similaires à celles observées chez les jeunes et les adolescents. Ainsi, au regard de notre analyse documentaire, les auteurs n'attribuent pas des formes spécifiques aux jeunes, aux

adolescents et aux adultes. À notre connaissance aucun auteur n'a réalisé une étude afin de connaître les comportements d'intimidation en ligne qui sont adoptés chez les adolescents et les adultes. Ce constat est intéressant puisqu'à l'opposée lorsqu'il est question d'intimidation traditionnelle, certains auteurs nomment des distinctions entre l'intimidation chez les adolescents, les adultes et les personnes âgées.

Une catégorisation semble reprise dans au moins deux articles scientifiques soit ceux de Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) et de Balakrishnan (2015). En effet, les auteurs de ces études présentent et s'appuient sur la catégorisation de Willard (2007). Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) utilisent cette catégorisation afin de déterminer les différents types de harcèlement en ligne vécus chez les utilisateurs d'Internet âgés entre 10 et 50 ans et Balakrishnan (2015) présente la catégorisation de Willard (2007) lorsqu'il décrit le phénomène de la cyberintimidation. Ainsi, pour Willard (2007), la catégorisation des comportements d'harcèlement en ligne comprend : publier des messages hostiles et insultants pour créer un conflit (*flaming*); blesser une personne répandant des rumeurs; harceler une personne par l'envoi répété de messages offensants; se faire passer pour une autre personne et faire mal paraître celle-ci; exclure intentionnellement une ligne d'un groupe de discussion, par exemple (Traduction libre de Balakrishnan, 2015, p. 150). Les résultats de l'étude de Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) démontrent que 38,9 % des répondants estimaient qu'ils avaient été harcelés en ligne et plus de la moitié avaient reçu des messages hostiles et insultants pour créer un conflit (*flaming*) ou avaient été dénigrés.

Quant à eux, Peluchette, Karl Wood et Williams (2015) basent leur étude sur une version modifiée de l'échelle de la cyberintimidation développée par Walker, Sockman et Koehn (2011). Ainsi, les participants devaient déterminer s'ils avaient vécu une expérience d'intimidation en

ligne via l'une ou plusieurs des 13 types de technologies (courriels, messages textes, réseaux sociaux, etc.) et ils devaient identifier les situations qu'ils s'appliquaient à eux : messages d'affection exagérée; messages explicites; pression sur des demandes; pornographie ou messages obscènes; menaces; messages de harcèlement sexuel; menaces par des photos ou des images; partage d'informations personnelles et confidentielles; nuire à la réputation; propos injurieux ou offensants; taquineries excessives ou sarcasmes; commentaires dans l'objectif d'humilier; blagues déplacées et partagées (Traduction libre de Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015, p. 428). L'étude réalisée auprès de jeunes adultes qui utilisent Facebook démontre que les manifestations les plus communes sont les messages d'affection exagérée (70 %), les messages explicites (61 %) et les pressions sur des demandes (60 %).

Malgré que les technologies de l'information et de la communication comprennent de nombreux types de technologies, il n'en demeure pas moins que l'utilisation – et les comportements à risque – de certains types comme les ordinateurs (courriel, site Internet, messages instantanés, réseaux sociaux ²¹) et les téléphones cellulaires augmente les possibilités d'expérimenter la cyberintimidation puisqu'ils sont les moyens privilégiés par les intimidateurs. À propos des personnes âgées, notre analyse documentaire mène à croire qu'elles seraient davantage intimidées au moyen d'ordinateurs puisque, chez les adultes, la cyberintimidation se présente principalement par l'utilisation de cette technologie et que les personnes âgées sont de plus en plus attirées par celle-ci afin de garder contact avec leur entourage. Toutefois, malgré que l'ordinateur est le type de technologie le plus utilisé pour faire de l'intimidation en ligne, il n'en demeure pas moins qu'il est nécessaire de ne pas limiter notre compréhension du phénomène à

²¹ Chez les adultes, les utilisateurs des réseaux sociaux tels que *Facebook*, *MySpace* ou *Twitter* sont plus nombreux à avoir expérimenté la cyberintimidation (Institut de la statistique du Québec, 2015).

quelques types. Il faut plutôt être attentif à ce qui se produit sur l'ensemble des TIC.

En guise de synthèse, à propos des manifestations de l'intimidation dans le cyberspace chez les personnes âgées, il est difficile d'affirmer quels sont les comportements privilégiés par les intimidateurs et ceux expérimentés par les personnes âgées intimidées. En effet, les résultats des études ne permettent pas de faire de conclusion à ces effets et il n'y a pas de tendances à des comportements spécifiques et expérimentés par les différents groupes d'âge intimidés en ligne. Toutefois, les comportements expérimentés tels que : être harcelé, recevoir des courriels ou des messages instantanés haineux ou de menace ; être la cible de commentaires désobligeants et avoir de l'information confidentielle circuler sur Internet ou les réseaux sociaux représentent ceux qui sont le plus repris par les auteurs recensés. De plus, en consultant la littérature sur la maltraitance et l'intimidation traditionnelle envers les personnes âgées, nous serions portés à croire que la cyberintimidation peut devenir un moyen pour maltraiter une personne âgée. Par exemple, un membre de la famille qui souhaite obtenir une somme d'argent importante de la part de son parent (maltraitance financière et psychologique) pourrait utiliser les réseaux sociaux afin de faire du chantage et publier des commentaires dénigrants à son sujet.

CONSÉQUENCES DE LA CYBERINTIMIDATION

À la lumière des constats précédemment exposés, nous affirmons que la cyberintimidation est un phénomène complexe puisque celui-ci ne se limite pas uniquement « à un nouveau type d'intimidation ou à un risque associé à l'usage d'Internet et des technologies numériques » (Bégin, 2011, p. ii). Chez les personnes âgées, l'intimidation en ligne peut être associée à d'autres réalités (Bégin, 2011; Wright et Li, 2012) telles que les perceptions négatives liées au vieillissement (âgisme), l'exclusion volontaire d'un groupe sur les TIC (intimidation sociale) et l'utilisation des TIC comme moyen pour s'approprier le bien d'autrui (maltraitance). Chez les jeunes et les adolescents, celle-ci peut être associée à la quête de popularité, la pression des pairs ou l'importance accordée à l'apparence physique (Ali, 2014; Bégin, 2011; Équilibre, 2014) et au besoin de partager son intimité (Huneault, 2014).

Certains auteurs comparent l'intimidation traditionnelle et l'intimidation en ligne afin de connaître si l'une d'entre elles est plus nuisible que l'autre. Les résultats démontrent que l'intimidation en ligne a relativement les mêmes impacts que l'intimidation traditionnelle, mais que parfois ses répercussions sont plus grandes puisque la cyberintimidation rejoint plus de personnes à la fois (Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches, 2014; Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015; Wensley et Campbell, 2012). En effet, « un seul acte peut être relayé ou démultiplié instantanément jusqu'à sa pérennisation éventuelle dans un environnement qui est largement public dont l'auditoire est illimité (l'effet de groupe et de multiplication) » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 12). Ainsi, une situation de cyberintimidation « peut entraîner des effets imprévisibles allant au-delà

des capacités des personnes en cause à les gérer » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 12).

Plus spécifiquement, plusieurs recherches ont exploré les effets de la cyberintimidation et les résultats montrent que « les conséquences de la cyberintimidation auprès des victimes sont variées et se situent à différents degrés de gravité » (Bégin, 2011, p. ii). Par exemple, les résultats de l'étude de Staude-Müller, Bilesner et Nowak (2009) démontrent que les adolescents perçoivent les insultes et le harcèlement sexuel via les technologies de l'information et de la communication comme étant moins stressants que l'utilisation de photos ou de vidéo pour dénigrer une personne, le partage d'information personnelle (secret) ou les menaces. Ainsi, la cyberintimidation se vit de manière unique d'une personne à l'autre (Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014). Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia (2014) exposent les résultats d'une étude visant à comprendre les facteurs qui influencent la réponse des adolescents et des jeunes adultes par rapport à une situation d'intimidation en ligne. Les résultats démontrent que « les thèmes qui sont reliés à la publicité, à l'anonymat de l'intimidateur, aux types de technologie, à la présence de témoins et aux caractéristiques individuelles ont été identifiés comme étant des facteurs qui influencent la sévérité de l'impact » (Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014, p. 287). De plus, considérant que les actes de cyberintimidation ont la particularité d'être sournois et indirects (Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches, 2014), les conséquences (réponses émotionnelles) sont plus fréquentes lorsque la situation est plus intense et dure dans le temps ou lorsqu'elle est combinée à d'autres problèmes (Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012).

Les conséquences chez les jeunes victimes se situent tant sur le plan psychosocial, affectif et scolaire : chute des résultats scolaires, baisse de la qualité des relations sociales et familiales,

apparition de désordres affectifs (Bégin, 2011). Les résultats d'une étude de Ortega, Elipe, Mora-Merchan, Calmaestra et Vega (2009), réalisée auprès de 1 671 adolescents, relèvent que les émotions les plus souvent ressenties suite à une situation de cyberintimidation sont : la peur, l'inquiétude, l'angoisse et la colère (Ortega, Elipe, Mora-Merchan, Calmaestra et Vega, 2009; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012).

À propos de la cyberintimidation, la Fédération des établissements d'enseignement privés (2014) a mené une enquête qui comprenait une série de questions sur l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation. Les résultats ont démontré des conséquences importantes sur la santé et l'estime de soi des jeunes quant aux situations de cyberintimidation : insomnie, maux de tête, troubles alimentaires, troubles émotifs, tentatives de suicide, ne pas vouloir faire du sport, n'utiliser aucune méthode de protection pour éviter les infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS) ou une grossesse, fumer plus régulièrement, boire de l'alcool plus régulièrement et consommer de la drogue (Fédération des établissements d'enseignement privés, 2014).

L'analyse de notre corpus de données (tant les articles scientifiques et que les mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation) fait ressortir que la cyberintimidation chez les adolescents et les jeunes peuvent :

- Affecter le bien-être général;
- Apporter un sentiment de solitude;
- Avoir de la difficulté à se faire des amis et à développer des relations;
- Avoir le sentiment de perdre du pouvoir;
- Avoir peur;

- Avoir un impact sur la concentration;
- Engendrer de l'anxiété et du stress;
- Mener à des symptômes de dépression;
- Mener à une perte de confiance en soi et avoir une faible estime de soi;
- Nuire à l'apprentissage et la performance académique;
- Perte d'intimité et atteinte à la vie privée;
- Ressentir de la frustration;
- Ressentir de la tristesse;
- Ressentir un besoin de consommer des drogues et de l'alcool;
- Susciter des idéations suicidaires²².

Chez les adultes, les conséquences sont également nombreuses et elles sont similaires à celles de l'intimidation traditionnelle (Wright et Li, 2012). En milieu de travail, Privitera et Campbell (2009) nomment des conséquences associées à l'intimidation traditionnelle :

- Absences répétées;
- Congés de maladie récurrents;
- Moral du personnel bas;
- Peu d'engagements;
- Perte de satisfaction et;
- Rupture dans les relations de travail.

²² Les conséquences nommées sont tirées des articles suivants : Alhabash, McAlister, Hagerstrom, Quiliam, Rifon et Richards, 2013 ; Asthme et Allergies Québec, 2014; Balakrisnan, 2015 ; Dredge, Gleeson et de la Piedad Garcia, 2014; Forum jeunesse Laval, 2014 ; Lindsay et Krysik, 2012; Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015 ; Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton, 2015; Peluchette, Karl Wood, Williams, 2015 ; Robyn Snyman, 2015 ; Selkie, Kota, Chan et Moreno, 2015 ; Slovak, Crabbs et Stryffeler, 2015 ; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012 ; Wensley et Campbell, 2012; Wright et Li, 2012 ; Wright et Li, 2013.

En plus d'affecter la personne intimidée, les conséquences ont également des répercussions sur le milieu travail (perte d'efficacité et diminution de la productivité) (Privitera et Campbell, 2009). Malgré que les conséquences nommées sont propres à l'intimidation traditionnelle, les auteurs relatent que celles-ci pourraient être multipliées lorsqu'il est question de situation de cyberintimidation (Orel, Campbell, Wozencroft, Leong et Kimpton, 2015; Privitera et Campbell, 2009). Cela est sans compter que les conséquences de la cyberintimidation peuvent également s'étendre au-delà du milieu de travail et avoir un impact dans la vie personnelle de la personne intimidée (Privitera et Campbell, 2009).

À propos des conséquences chez les jeunes adultes qui intimident en ligne, les résultats de l'étude de Selkie, Kota, Chan et Moreno (2015) suggèrent qu'ils avaient plus de chance d'avoir des symptômes de dépression et des problèmes d'alcool » (Traduction libre de Selkie, Kota, Chan et Moreno, 2015, p. 79). Notre analyse documentaire révèle que peu d'auteurs nomment et s'intéressent aux conséquences de la cyberintimidation spécifiquement chez les adultes. En général, chez les adultes, les actes d'intimidation en ligne peuvent mener à la dépression, l'anxiété et au sentiment de solitude (Wright et Li, 2012).

Plus spécifiquement, les résultats de l'étude de Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) laissent croire que les conséquences de la cyberintimidation seraient plus dommageables pour les personnes plus âgées et les femmes. En effet, les victimes de sexe féminin et les plus âgées ressentent plus de sentiment de détresse par rapport à la cyberintimidation (Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012).

Sans égard à l'âge, la cyberintimidation a des répercussions pour la victime, mais elle provoque également des conséquences pour la personne qui intimide (Fédération des cégeps, 2014). Cette dernière peut être accusée aux criminelles lorsque l'intimidation en ligne prend la forme de harcèlement criminel, de libelle diffamatoire, de menace de mort ou de conseil au suicide (Fédération des cégeps, 2014). À propos, de la personne qui intimide, peu d'auteurs s'intéressent aux conséquences de ses actes sur celle-ci.

En guise de synthèse et sans égard à un groupe d'âge spécifique, les conséquences liées à la cyberintimidation sont multiples, variées et elles se manifestent à différents degrés de gravité. En effet, la réponse émotionnelle d'un individu par rapport aux événements dépend en partie de la personne qui expérimente le phénomène (la personnalité de celle-ci, les antécédents de victimisation, la capacité à faire face aux événements). De plus, plusieurs auteurs admettent que les conséquences sont plus néfastes que l'intimidation traditionnelle puisque les actes d'intimidation en ligne peuvent se produire dans l'anonymat ou non, elles peuvent être vues et relayées par plusieurs utilisateurs, l'auditoire est illimité, le contenu est difficilement effaçable et il est ardu de contrôler les effets qui sont imprévisibles.

En conclusion, malgré des constats généraux, il est difficile d'établir les conséquences liées à la cyberintimidation vécue spécifiquement chez les personnes âgées. Toutefois, il n'en demeure pas moins que notre analyse documentaire a permis de relever que les conséquences sont similaires chez les adolescents et les jeunes adultes et qu'elles sont semblables à ce qui est expérimenté par rapport à l'intimidation traditionnelle. Nous croyons ainsi qu'il est possible de s'appuyer sur ces informations afin d'identifier les conséquences les plus probables pour les personnes âgées. Les conséquences liées à la cyberintimidation les plus nommées par les auteurs sont : des

manifestations d'anxiété et de stress, des symptômes de dépression, ressentir un sentiment de solitude et d'isolement et avoir des idéations suicidaires. Ces conséquences sont sans compter que la personne aînée peut se sentir impuissante, être confuse, être dans le déni, ressentir de la honte, se blâmer, avoir peur d'expérimenter à nouveau à une situation de cyberintimidation ou être ignoré si celle-ci dénonce l'évènement (Center for Internet Security, 2013).

Staude-Müller, Hansen et Voss (2012) indiquent également que les conséquences de la cyberintimidation seraient plus dommageables pour les personnes plus âgées et les femmes puisque ceux-ci ressentiraient un sentiment de détresse plus élevé par rapport à l'expérimentation de la cyberintimidation. De ce fait, il est nécessaire de documenter le phénomène de l'intimidation en ligne chez les personnes aînées afin de prévenir ces situations chez ce groupe d'âge.

FACTEURS DE RISQUE ET DE VULNÉRABILITÉ

L'intimidation dans le cyberespace est un phénomène qui peut toucher l'ensemble de la population sans égard à l'âge ou au sexe de la personne. Toutefois, la littérature expose certains facteurs de risque et de vulnérabilité chez la personne intimidée qui contribuent aux actes d'intimidation par les technologies de l'information et de la communication.

Les facteurs de risque de la cyberintimidation renvoient principalement à l'environnement social et humain de la personne (Ministère de la Famille, 2010). Ainsi la présence des technologies de l'information et de la communication dans notre société et leur utilisation – et la mauvaise utilisation – par les individus sont des éléments qui augmentent la probabilité d'être intimidé (Ali, 2014; Balakrishnan, 2015; Hindaju et Patchin, 2008; Institut Pacifique, 2014; Oksanen et Keipi, 2013; Wunmi Grigg, 2010). Plus spécifiquement, l'utilisation de certains types de technologies augmente le risque, tels les courriels et les réseaux sociaux. Le recours à ces deux types de technologies est plus risqué puisque sont les moyens privilégiés par les intimidateurs et plus les individus sont exposés au TIC plus ils sont exposés « à des railleries, à des quolibets, à une campagne violente d'intimidation sur Internet » (Ali, 2014). En effet, les résultats de l'étude de Oksanen et Keipi (2013) démontrent que la participation à des communautés en ligne (réseaux sociaux) augmente de 3,67 les risques d'expérimenter le cybercrime comparativement à ceux qui ne les utilisent pas.

Ensuite, l'adoption de pratiques risquées sur les réseaux sociaux est également un facteur de vulnérabilité. Les résultats de l'étude de Peluchette, Karl Wood et Williams (2015) illustrent qu'afficher du contenu indiscret ou négatif; avoir des amis qui affichent ce type de contenu et le

nombre d'amis associés à notre compte Facebook augmente les probabilités d'expérimenter de l'intimidation en ligne.

Par la suite, le temps passé sur les TIC représente également un facteur de risque puisque les résultats d'études démontrent que les probabilités d'être intimidé en ligne augmentent selon le nombre d'heures passées à faire usage des technologies de l'information et de la communication (Lindsay et Krysik, 2012; Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012). Les résultats de l'étude de Balakrishnan (2015) démontrent que les participants qui passent entre deux et cinq heures sur Internet sont plus enclins à expérimenter l'intimidation en ligne que les participants qui utilisé Internet moins d'une heure par jour. Sans compter que le manque d'encadrement (Landry, 2014), le manque de connaissances et de sensibilisation liée aux risques associés à l'utilisation des TIC, et ce, plus particulièrement chez les jeunes, les adolescents et les personnes âgées, les expose à la cyberintimidation (Lindsay et Krysik, 2012; Oksanen et Keipi, 2013).

De plus, en milieu de travail, sans égard à la taille de l'entreprise (petite, moyenne ou grande), au type d'organisation (public ou privé) ou au statut hiérarchique des employés, tous les employés courent le même risque de se faire intimider en ligne ou non (Privitera et Campbell, 2009). Toutefois, la culture organisationnelle de l'entreprise peut influencer négativement les risques d'être intimidé en ligne, par exemple si l'intimidation est acceptée comme une norme (notamment dans les environnements où il y a une dominance masculine) (Privitera et Campbell, 2009). Sans compter que l'utilisation inadéquate des TIC sur les heures de travail accroît également les possibilités d'expérimenter la cyberintimidation (Piotrowski, 2012).

Les facteurs de vulnérabilité, quant à eux, se réfèrent plutôt aux caractéristiques personnelles de la personne intimidée ou pouvant l'être (Ministère de la Famille, 2010). D'abord, malgré que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication soit un facteur de risque important, il n'en demeure pas moins qu'une mauvaise capacité à gérer efficacement les situations de cyberintimidation peut constituer un facteur de vulnérabilité (Staupe-Müller, Hansen et Voss, 2012). En effet, ceux qui sont mieux outillés — qui connaissent les stratégies et les moyens pour faire face aux situations de cyberintimidation — ont moins de chance d'être victimisés et, si tel est le cas, ils seront aptes à réduire rapidement le stress associé à ces situations (Staupe-Müller, Hansen et Voss, 2012). Toutefois, une accumulation de facteurs de stress externe peut amener la personne à voir une situation plus grave qu'elle ne l'est en réalité (Staupe-Müller, Hansen et Voss, 2012).

Ensuite, au-delà des stratégies et des moyens dont peut disposer une personne, il n'en demeure pas moins que le névrosisme va influencer sa réponse émotionnelle devant un événement stressant comme une situation de cyberintimidation (Staupe-Müller, Hansen et Voss, 2012). Ainsi, une personne présentant un névrosisme élevé va avoir tendance à réagir plus fortement à un événement (Staupe-Müller, Hansen et Voss, 2012). Dans le même sens, l'un des objectifs de l'étude de Peluchette, Karl Wood et Williams (2015) consiste à déterminer si la personnalité des jeunes adultes influence l'adoption de comportements risqués sur les réseaux sociaux. Les résultats démontrent que « [...] la plupart des variables associées à la personnalité (conscience, extraversion, être agréable, stabilité émotionnelle, révélation de soi à autrui) sont des éléments qui significativement permettent de prédire quelques pratiques risquées sur les réseaux sociaux. Par contre, seuls l'extraversion et le fait de se révéler à autrui sont des éléments significatifs

permettant de prédire la victimisation par intimidation » (Traduction libre de Peluchette, Karl Wood et Williams, 2015, p. 424).

La question du genre comme facteur de vulnérabilité mène à des résultats contradictoires. Certains résultats indiquent qu'il est en lien avec la cyberintimidation tandis que d'autres ne permettent pas d'établir de liens (Balakrishnan, 2015; Boulton, Lloyd, Down et Marx, 2012; Brack et Caltabiano, 2014; Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015; Wright et Li, 2012). En effet, les résultats de l'étude de Balakrishnan (2015) témoignent que ce sont les jeunes femmes plus que les jeunes hommes qui expérimentent l'intimidation en ligne. À l'inverse, les résultats de l'étude de Doane, Kelley, Chiang et Padilla (2013) confirment ceux de Fanti, Demetriou et Hawa (2012) qui démontrent que ce sont plus souvent les hommes qui expérimentent l'intimidation dans le cyberespace (Doane, Kelley, Chiang et Padilla, 2013). Plus spécifiquement, basés sur une analyse descriptive, les résultats de l'étude de Oksanen et Keipi (2013) attestent que les hommes ayant un niveau élevé d'éducation et n'étant pas propriétaires de leur résidence sont plus souvent victimes de cybercrime puisqu'ils sont socialement plus actifs et essaient des nouveaux produits et services en ligne (Oksanen et Keipi, 2013).

À l'inverse, plusieurs auteurs admettent que les jeunes femmes sont plus à risque que les jeunes hommes d'être intimidées en ligne puisqu'elles adoptent des comportements à risque sur les technologies de l'information et de la communication. En effet, elles préfèrent les relations informelles (à partir des réseaux sociaux), tandis que les jeunes hommes vont utiliser les TIC pour un usage professionnel (Lindsay et Krysik, 2012). Les jeunes femmes sont également plus enclines à fournir des informations personnelles et à utiliser les réseaux sociaux pour faire des rencontres d'amitié ou amoureuses (Lindsay et Krysik, 2012). Elles sont ainsi plus vulnérables

aux situations de cyberintimidation et elles vont être touchées principalement par le harcèlement sexuel en ligne, le harcèlement plus général et par les insultes (Oksanen et Keipi, 2013; Staude-Müller, Hansen et Voss, 2012). À la lumière de tous ces travaux, il y a une absence de consensus quant à l'influence du genre dans l'expérimentation des situations de cyberintimidation

Concernant le genre de l'intimidateur, certains travaux indiquent que, chez les adolescents, ce sont les filles qui sont plus sujettes à intimider en ligne tandis que d'autres résultats démontrent que ce sont plutôt les garçons (Wright et Li, 2013). Ici encore, aucun consensus ne peut être dégagé de la littérature. Ce constat surprend puisque dans la littérature portant sur l'intimidation traditionnelle, plusieurs auteurs soulèvent que les filles et les garçons tendent à intimider de manière différente. Les filles ont recours à l'intimidation verbale et sociale tandis que les garçons vont agir par l'intimidation physique (Balakrishnan, 2015; Boulton, Lloyd, Down et Marx, 2012).

De plus, les résultats de l'étude de Oksanen et Keipi (2013) dévoilent que l'âge de la personne est également un facteur de vulnérabilité puisque le groupe d'âge des 15 à 24 ans a été la cible de cybercrime de façon plus répétée que les groupes d'âge plus âgés. Les auteurs expliquent que ce groupe d'âge est plus susceptible d'utiliser les TIC pour avoir des interactions avec d'autres personnes ou pour s'exprimer et celui-ci est peu expérimenté par rapport aux risques associés aux TIC (Oksanen et Keipi, 2013). Les résultats de l'étude de Sevcikova et Smahel (2009), démontrent que les adolescents (12 à 19 ans) et les jeunes adultes (20 à 26 ans) sont plus susceptibles d'expérimenter une situation de cyberintimidation que les adultes (Doane, Kelley, Chiang et Padilla, 2013). Les résultats de l'étude de Balakrishnan (2015) vont également dans le même sens que ceux présentés et démontrent que le groupe d'âge des 21 à 25 ans est celui qui rapporte le plus avoir expérimenté de la cyberintimidation. Malgré que les résultats de l'étude de

Oksanen et Keipi (2013) et de Sevcikova et Smahel (2009) vont dans le même sens, il n'en demeure pas moins que Balakrishnan (2015) présente les résultats de certaines études qui démontrent qu'il n'y a pas nécessairement de corrélation entre l'âge et l'expérimentation de la cyberintimidation. Ainsi, tout comme le genre, les études ne permettent pas de démontrer clairement les liens entre l'âge et les situations d'intimidation en ligne.

Par la suite, certains auteurs s'intéressent aux liens entre les antécédents de victimisation tant pour les intimidateurs que les personnes intimidées en ligne. Les résultats de l'étude de Privitera et Campbell (2009) mettent en lumière que la totalité des participants, qui disent avoir été exposés à des comportements négatifs via les TIC, a également été exposée à de l'intimidation traditionnelle. Quant à Balakrishnan (2015), il présente les résultats de plusieurs études qui démontrent bel et bien la corrélation entre les antécédents de victimisation (intimidation traditionnelle) et l'expérimentation de la cyberintimidation. Oksanen et Keipi (2013) vont plus loin en affirmant que la victimisation hors ligne est une clé afin de comprendre les problèmes auxquels sont confrontés les jeunes en ligne. En effet, les jeunes qui expérimentent la victimisation hors ligne s'isolent et ils sont confrontés à un manque de soutien (Oksanen et Keipi, 2013). De ce fait, ils peuvent adopter un comportement plus à risque en ligne (Oksanen et Keipi, 2013).

De plus, Wright et Li (2012) affirment que les agressions en ligne pourraient être motivées par une volonté de revanche de la part de la personne qui a expérimenté l'intimidation²³.

²³ Lorsqu'il est question de l'intimidation traditionnelle, la personne qui expérimente celle-ci n'a pas nécessairement le courage de relancer l'intimidateur, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans les situations de cyberintimidation où l'anonymat et le monde réel peuvent faciliter la réplique à l'intimidateur (Balakrishnan, 2015).

L'intimidation en ligne serait ainsi le prolongement des relations inadéquates dans la réalité (Lindsay et Krysik, 2012).

Par la suite, dans plusieurs situations, malgré que la cyberintimidation ait la particularité de pouvoir être anonyme, l'intimidé en ligne connaît l'intimidateur (Doane, Kelley, Chiang et Padilla, 2013). Sevcikova et Smahel (2009) affirment chez les adolescents de 12 à 19 ans ayant expérimenté l'intimidation en ligne, 41,4 % avouent connaître personnellement l'intimidateur. Chez les adultes de 27 ans et plus, ce sont 27,1 % qui affirment la même chose (Sevcikova et Smahel, 2009).

En conclusion, les facteurs de risque et de vulnérabilité identifiés au moyen de notre analyse documentaire permettent de nommer des facteurs généraux, qui peuvent, à notre avis, être transposables aux différents groupes d'âge, y compris aux personnes âgées²⁴. Toutefois, nous estimons qu'il est possible d'identifier des facteurs de risque et de vulnérabilité spécifiques aux personnes âgées. En effet, en nous basant sur les échanges réalisés auprès des partenaires nationaux non gouvernementaux et en se basant sur nos connaissances sur la problématique de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées, nous croyons que :

- les conflits avec des membres de la famille ou autre ;
- le fait de vivre seul ;
- d'être célibataire ;
- d'avoir un réseau social peu développé ;
- de souhaiter faire de nouvelle rencontre d'amitié et d'amour par Internet ;

²⁴ Les auteurs recensés ne présentent pas des facteurs de risque ou de vulnérabilité selon les différents groupes d'âge.

- d'avoir peu de connaissances en lien avec l'utilisation des TIC ;
- d'avoir des comportements à risque sur les TIC ;
- d'avoir un état de santé physique et mentale précaire et ;
- d'avoir expérimenté de la victimisation sont des facteurs de risque et de vulnérabilité qui exposent la personne aînée à l'intimidation en ligne.

À cette liste, il est également possible d'y ajouter l'âge de la personne, l'appartenance à une minorité visible et l'orientation sexuelle de la personne aînée (McQuade, Colt et Meyer, 2009; Perreault, 2011). En ce sens, tant chez les adolescents, les adultes que les personnes aînées, les études n'exposent pas explicitement de facteurs de protection. Il serait donc intéressant d'en identifier afin de pouvoir mettre fin aux situations d'intimidation en ligne.

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES POUVANT COMMETTRE DES ACTES D'INTIMIDATION EN LIGNE ET CARACTÉRISTIQUES DE LA PERSONNE INTIMIDÉE EN LIGNE

Dans la littérature, certains auteurs soulèvent que de nombreuses études ont porté sur les caractéristiques de l'intimidateur et de la personne intimidée en ligne. Cependant, la majorité de ces écrits portent sur les caractéristiques des adolescents et les auteurs recensés ne reprennent pas ce contenu considérant que notre analyse documentaire vise principalement la cyberintimidation chez les adultes et les personnes âgées. Or, ce thème ne n'est pas abordé dans notre corpus documentaire. De ce fait, il est impossible de dégager un portrait de l'intimidateur et de la personne intimidée en ligne (adulte ou personnes âgées).

Toutefois, le contenu concernant les facteurs de risque et de vulnérabilité permet de dresser certaines tendances qui peuvent être généralisées à la situation des adultes ou des personnes âgées. En effet, trois facteurs sont repris par plusieurs auteurs soit : l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, le temps passé sur ces types de technologies et les antécédents de victimisation. Nous pourrions donc penser qu'une personne âgée qui utilise des technologies telles que les courriels et les réseaux sociaux quotidiennement (plusieurs heures à chaque utilisation) sont quelques caractéristiques qui permettent de décrire la personne âgée intimidée. De plus, si celle-ci a déjà expérimenté des antécédents de victimisation, il est plus probable que la personne âgée soit intimidée en ligne.

À propos des caractéristiques associées au genre et à l'âge de l'intimidateur et de la personne intimidée, il est surprenant de constater qu'il n'y a pas de consensus chez les auteurs recensés. En effet, contrairement à la problématique de l'intimidation traditionnelle et de la maltraitance

envers les personnes âgées, il n'y a pas d'études qui permettent d'affirmer si ce sont les femmes ou les hommes qui sont les intimidateurs ou les personnes intimidées. Il est possible de faire la même réflexion concernant les caractéristiques associées à l'âge dont les résultats dépendent essentiellement de la méthodologie employée dans les diverses études. Ainsi, il n'est pas surprenant que notre analyse documentaire révèle que ce sont principalement les adolescents et les jeunes adultes qui sont les intimidateurs et les cibles de la cyberintimidation puisque notre corpus vise principalement ces clientèles et que peu d'auteurs ont réalisé une étude comparative des différents groupes d'âge.

De plus, en s'appuyant toujours sur notre analyse documentaire, nous avons été surpris de constater que peu de travaux s'intéressent aux différents groupes vivant des réalités particulières. Pourtant, les individus ayant certaines caractéristiques sont reconnus comme étant des cibles potentielles d'actes d'intimidation en ligne. Seule l'étude de Wensley et Campbell (2012) démontre que les jeunes adultes homosexuels sont plus à risque que les hétérosexuels à être victimes d'intimidation traditionnelle. Par contre, il ne semble pas y avoir de distinction lorsque l'on parle de cyberintimidation (Wensley et Campbell, 2012). Il serait donc intéressant d'étudier si certaines personnes âgées présentant des caractéristiques spécifiques (faire partie d'une minorité visible, avoir des troubles cognitifs, être introverti) se trouvent dans une position à risque d'expérimenter de la cyberintimidation.

Au-delà du fait qu'il existe peu de littérature portant spécifiquement sur l'intimidation dans le cyberespace telle que vécue par les personnes âgées, il serait nécessaire de développer des connaissances en lien avec les caractéristiques des intimidateurs et des personnes intimidées par les technologies de l'information et de la communication, et ce, spécifiquement chez les adultes

et les personnes âgées. Ces connaissances permettraient notamment de mieux cibler les activités de sensibilisation. Considérant que la cyberintimidation peut être un moyen pour intimider traditionnellement et maltraiter une personne âgée, les auteurs pourraient alors s'inspirer de la littérature sur ces problématiques afin de dresser un portrait de l'intimidateur et de la personne intimidée en ligne.

DEUXIÈME CHAPITRE : AXES D'INTERVENTION, STRATÉGIES ET MOYENS D'ACTION POUR CONTRER LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES AÎNÉES

L'état des connaissances scientifiques, tel qu'exposé en amont, met en relief que la cyberintimidation est difficile à circonscrire, puisqu'elle se produit non plus dans l'espace réel, mais plutôt dans l'espace virtuel. Cela suscite donc de nombreux enjeux, car l'intimidation sort du domaine public pour se dérouler en privé et parfois même de façon anonyme sans que la personne intimidée puisse identifier l'intimidateur (Association québécoise du loisir municipal, 2014). De plus, l'utilisation des TIC a la particularité de créer un faux sentiment de sécurité, ce qui fait en sorte que les gardes sont baissées. Les gens se placent s sommes alors en « mode réceptivité », donc sont plus vulnérables aux situations d'intimidation en ligne (Landry, 2014). Dans le même sens, pour l'intimidateur en ligne, « l'ordinateur peut parfois devenir un paravent derrière lequel » il peut se cacher. Il ressent ainsi une fausse sécurité et croit « qu'il peut dire n'importe quoi sans se soucier des conséquences (Coalition Avenir Québec, 2014, p. 9).

Considérant que le phénomène est relativement récent, tant chez les adolescents que chez les personnes aînées, il est difficile « d'avoir une emprise réelle » sur cette problématique (Centrale des syndicats du Québec, 2014). En se basant sur les articles scientifiques recensés, sur les mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation, sur les échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux ainsi que sur nos connaissances et expériences personnelles et professionnelles, ce chapitre vise donc à présenter nos réflexions ainsi que nos

recommandations à propos des axes d'interventions, des stratégies et des moyens d'action à privilégier pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées²⁵.

²⁵ Il est à noter que plusieurs axes d'intervention, stratégies et moyens d'action pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées sont similaires à ceux présentés il y a quelques années pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.

DOCUMENTER LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

Il est fondamental de documenter le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées afin de développer des actions de prévention, de repérage et d'intervention adaptées aux réalités des personnes âgées expérimentant l'intimidation en ligne.

D'abord, à notre avis, la bonification des connaissances passe notamment par une clarification conceptuelle de la cyberintimidation et des autres termes associés à ce phénomène ou à la victimisation chez les personnes âgées (maltraitance, âgisme, intimidation, violence, fraude bancaire). Dans son mémoire, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014) soulève, en se référant au phénomène de l'intimidation chez les personnes âgées, qu'une clarification conceptuelle permet de mieux circonscrire les phénomènes et de comprendre les liens qui les unissent. De plus, plus spécifiquement et pour la pratique, un partenaire national non gouvernemental croit que cela permettrait de faciliter les dialogues pour que les différents intervenants impliqués puissent avoir une compréhension et un langage commun à propos de ces phénomènes²⁶.

Ensuite, il est pertinent de faire ressortir les similitudes et les distinctions entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation. Pour ce faire, il est possible de s'inspirer du mémoire ainsi que des travaux réalisés par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes

²⁶ Certaines discussions avec des partenaires nationaux non gouvernementaux nous mènent à croire que les définitions des différents phénomènes émanent principalement du milieu de la recherche. En ce sens, nous croyons que nous devons réaliser une clarification conceptuelle qui tient compte des réalités de la pratique des intervenants. Nous devons proposer une clarification « pratique » plutôt qu'une clarification basée uniquement sur la théorie.

âînées²⁷ afin de représenter les concepts à partir de la théorie des ensembles (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âînées, 2014), soit ce qui est propre, mais aussi ce qui est commun à l'intimidation et aux autres problèmes sociaux connexes. Certains articles scientifiques recensés, certains mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation ainsi que les échanges avec quelques partenaires nationaux non gouvernementaux, démontrent que la cyberintimidation possède certaines caractéristiques communes avec l'intimidation traditionnelle. Toutefois, ces similarités ne permettent pas de dire que l'intimidation en ligne est le prolongement de l'intimidation traditionnelle. Les spécificités de la cyberintimidation amènent plutôt à croire que le phénomène doit être traité comme une problématique en soi avec des actions de prévention, de repérage et d'intervention adaptées à cette problématique.

Par la suite, les articles scientifiques recensés ont permis de constater une réelle absence de connaissances sur le phénomène de la cyberintimidation spécifiquement chez les personnes âînées. Pourtant, certaines études démontrent bel et bien que le phénomène est présent et qu'il risque de s'intensifier avec l'accroissement de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication chez ce groupe d'âge. Les partenaires nationaux non gouvernementaux croient donc qu'il est nécessaire de pouvoir s'appuyer sur des données probantes. Or, afin de mieux comprendre le phénomène chez les personnes âînées et en nous basant sur le mémoire déposé par la Ligne Aide Abus Aînés (2014) nous recommandons des partenariats entre le milieu de la

²⁷ Dans le mémoire déposé suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation, les membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âînées proposent d'utiliser la théorie des ensembles afin de distinguer l'intimidation de la maltraitance envers les personnes âînées (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âînées, 2014).

recherche et celui de la pratique afin de développer des connaissances cohérentes et inspirées de ce qui est expérimenté par les personnes âgées dans différents milieux.

Enfin, l'analyse des études recensées nous amène à affirmer qu'il est nécessaire de prioriser des études documentant la prévalence chez ce groupe d'âge, d'identifier les facteurs de risque et de vulnérabilité propre aux personnes âgées et d'identifier les caractéristiques des intimidateurs et des personnes âgées intimidées en ligne. Ces études permettraient de prendre connaissance et de comprendre ce qui est expérimenté par les personnes âgées sur les technologies de l'information et de la communication, pour ainsi proposer des interventions qui répondent aux différents besoins.

PRÉVENIR LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

En s'appuyant sur les mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation ainsi que sur les échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux, il apparaît clair que la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées doit débiter par des actions de prévention. La prévention, qui est fortement associée à la sensibilisation, « est au fondement de toute démarche qui vise un changement de perceptions, de comportements ou d'attitudes » (Ligne Aide Abus Aînés, 2014, p. 8).

D'abord, les échanges avec certains partenaires nationaux non gouvernementaux amènent à affirmer qu'il existe peu de stratégies d'actions qui sont actuellement déployées au Québec pour prévenir la cyberintimidation chez les personnes âgées. Les quelques initiatives qu'ils ont nommées se rapportent plutôt à des sessions d'information ou des activités de sensibilisation à la maltraitance, à l'intimidation ou à la fraude en ligne, sans nécessairement aborder le phénomène de la cyberintimidation. Pourtant, les besoins de prévention se font bel et bien ressentir chez les professionnels des différents milieux.

Ainsi, comme il est proposé dans le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation*, la plupart des partenaires non gouvernementaux réitèrent que les actions de prévention doivent reposer sur le principe de responsabilités partagées et mettre en valeur une approche positive et éducative (Ministère de la Famille, 2015a). En effet, considérant que la cyberintimidation est un phénomène multifactoriel et que celui-ci va au-delà d'une dynamique relationnelle entre l'intimidateur et la personne intimidée, il va de soi que les actions de prévention concernent l'ensemble de la population. Ainsi, les partenaires non gouvernementaux

croient que la famille, les bénévoles, les gestionnaires de résidences pour personnes âgées, les groupes de défense de droits des personnes âgées, les services de police, les fournisseurs de services Internet, les organismes communautaires, les travailleurs sociaux et les personnes âgées elles-mêmes ont tous un rôle à jouer pour lutter efficacement contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées. De plus, les actions de prévention doivent mettre en valeur une approche positive et éducative où les comportements bienveillants, l'utilisation responsable des TIC, les rapports égalitaires, le civisme numérique et les bonnes pratiques pour faire face aux situations d'intimidation en ligne sont mis de l'avant (Ministère de la Famille, 2015a).

Ensuite, à la lumière des articles scientifiques recensés, des mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation ainsi que des échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux, les actions de prévention doivent inclure l'élaboration d'outils et de stratégies de sensibilisation pour lutter efficacement contre la cyberintimidation chez les personnes âgées. D'une part, il est essentiel de développer des outils et des stratégies pour sensibiliser le grand public. En effet, nous proposons des campagnes de sensibilisation (audio, télévisées ou visuelles) qui cibleraient spécifiquement le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées en y présentant les différents indices pour dépister ces situations, de même que les conséquences sur le bien-être de la personne âgée. En ce sens, les campagnes de sensibilisation doivent viser tant les intimideurs que les témoins des situations d'intimidation en ligne, car « les témoins ou relayeurs ont également une incidence sur la victimisation en ligne, ne serait-ce que par leur inaction ou par leur participation aux gestes initiaux » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 8). Un partenaire national non gouvernemental croit également

pertinent de soulever que la cyberintimidation puisse être un moyen pour faire de l'âgisme²⁸ ou maltraiter une personne âgée. De ce fait, il serait intéressant de présenter les différentes manifestations que peut prendre la cyberintimidation et d'utiliser différents outils et stratégies pour déconstruire les mythes (liés à la cyberintimidation²⁹ et aux personnes âgées) et présenter une image positive du vieillissement.

D'un autre côté, l'ensemble des partenaires nationaux non gouvernementaux estime important de créer des outils et des stratégies de sensibilisation qui visent les personnes âgées et qui sont adaptés aux réalités de celles-ci³⁰, puisque plusieurs d'entre elles ne connaissent pas l'existence du phénomène³¹. Nous recommandons donc des campagnes de sensibilisation (audio, télévisées ou visuelles) ou des ateliers thématiques qui permettraient aux personnes âgées de repérer les situations de cyberintimidation, de saisir les conséquences sur leur bien-être, de connaître les ressources existantes et les recours et de développer des stratégies pour contrer la cyberintimidation et s'en protéger³² (ignorer les courriels, se retirer d'un blogue, demander de

²⁸ Nous appuyant sur les études recensées ainsi que des échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux, nous avons l'impression que la cyberintimidation et l'âgisme peuvent être liés puisque les technologies de l'information et de la communication peuvent être utilisées pour diffuser des propos négatifs à l'égard des personnes âgées. En ce sens, un partenaire national non gouvernemental à tendance croire que la cyberintimidation ne viserait pas une personne, mais bel et bien un groupe de personnes, soit les personnes âgées. Considérant l'ampleur des attitudes et des préjugés envers les personnes âgées suite à la publication de certains articles et les conséquences possibles sur celles-ci, certains quotidiens ont fait le choix de limiter la possibilité de rédiger des commentaires suite à la publication d'articles d'actualité mettent en avant plan des personnes âgées.

²⁹ Les résultats de l'étude de Boulton, Lloyd, Down et Marx (2012) révèlent que l'intimidation en ligne est plus acceptable pour les participants que l'intimidation physique, mais tout de même moins acceptable que l'intimidation verbale. Ce constat peut mener à une banalisation des situations d'intimidation en ligne puisqu'elles sont perçues comme étant plus acceptables. Ainsi, au sein des pratiques de sensibilisation, il est nécessaire de démontrer que l'intimidation en ligne n'est pas plus acceptable que l'intimidation physique, par exemple.

³⁰ À propos des outils et des stratégies de sensibilisations, plusieurs partenaires nationaux non gouvernementaux nomment qu'il est nécessaire de percevoir les personnes âgées comme un groupe hétérogène. En effet, les *baby-boomers* sont en contact depuis plus longtemps que les personnes plus âgées avec les technologies de l'information et de la communication. Ils n'ont ainsi pas nécessairement les mêmes habitudes et les mêmes habiletés par rapport à l'utilisation des TIC.

³¹ Il peut être pertinent d'utiliser différents termes et adapter notre langage aux réalités des personnes âgées.

³² Les résultats d'une étude de l'Institut de la statistique du Québec (2015) démontrent qu'« environ 67 % des adultes intimidés ont bloqué les messages de l'expéditeur, constituant de ce fait la forme la plus courante quant aux moyens

l'aide, utiliser l'humour). Nous croyons également important de mettre en valeur que le phénomène de l'intimidation dans le cyberspace n'est pas une problématique exclusive aux jeunes et aux adolescents, mais qu'elle peut bel et bien s'expérimenter chez les personnes âgées (normaliser la situation).

Par la suite, en se basant sur les échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux et en considérant que la cyberintimidation chez les personnes âgées se produit généralement par Internet (par courriel ou via les réseaux sociaux), il serait pertinent de développer des outils et des stratégies de sensibilisation qui visent ces types de technologie. Nous recommandons donc d'inclure les fournisseurs de services Internet et les gestionnaires des sites Internet dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées, notamment en affichant des messages mettant en garde les personnes âgées contre certains comportements inadéquats ou en faisant la promotion de comportements civiques sur les TIC. En ce sens, quelques partenaires nationaux non gouvernementaux croient qu'il est également nécessaire de mettre à la disposition des personnes âgées des endroits ou des ressources pour apprendre de façon vigilante et responsable l'utilisation des TIC³³. De plus, ils soulèvent également que les fournisseurs de services Internet et les gestionnaires des sites Internet pourraient assurer une surveillance sur les réseaux sociaux afin de repérer les situations de cyberintimidation et supprimer les messages empreints d'âgisme. Cette recommandation de quelques partenaires nationaux non gouvernementaux soulève tous les enjeux de la notion de la responsabilité collective.

utilisés pour mettre fin aux courriels ou aux messages menaçants ou agressifs. Suivent l'interruption de l'utilisation d'Internet ou d'un site en particulier (62 %) et le signalement de l'incident au fournisseur Internet, de courriels ou de site Internet (17 %) » (Institut de la statistique du Québec, 2015, p. 44).

³³ Un partenaire national non gouvernemental nomme que l'accès du TIC (dans les CHSLD, par exemple) est dorénavant un droit défendu par certains groupes de défenses de droits des personnes âgées.

De plus, en se référant au mémoire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014), il est essentiel de diffuser les outils et les stratégies de sensibilisation et de transférer les connaissances dans les différents milieux (résidences pour personnes âgées, CHSLD, organismes communautaires) où l'on retrouve les personnes âgées, afin que « tous les milieux de vie et de travail fassent la promotion de comportements en ligne empreints de respect et de civisme dans le respect des règles de droit pour que chacun puisse interagir sainement dans ces environnements » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 23). En effet, si les différents milieux où l'on retrouve les personnes âgées sont sensibilisés au phénomène de la cyberintimidation, ceux-ci pourront développer des règles de conduite, des mécanismes de plainte et offrir du soutien aux personnes âgées qui expérimentent des situations d'intimidation en ligne.

Enfin, en considérant le rapport du Comité d'experts sur la cyberintimidation, il est approprié de sensibiliser et de former les différents acteurs clés de la lutte contre l'intimidation dans le cyberespace chez les personnes âgées. En effet, le Comité d'experts sur la cyberintimidation souligne que « les intervenants sont peu préparés à exercer leurs fonctions dans un contexte où les TIC prennent une place de plus en plus importante dans les relations humaines et qu'elles modifient le rapport à l'espace et au temps » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 26). Nous soutenons les recommandations émises par le Comité d'experts sur la cyberintimidation qui visent à ce que les acteurs clés soient sensibilisés au phénomène de l'intimidation en ligne chez les personnes âgées, qu'ils soient formés pour intervenir dans un contexte d'intimidation en ligne; qu'ils identifient les enjeux éthiques et déontologiques liés à ce contexte d'intervention; et qu'ils trouvent des stratégies pour surmonter les difficultés (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015).

REPÉRÉ LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

En s'appuyant sur les articles scientifiques recensés, les mémoires déposés suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation ainsi que sur les échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux nous affirmons qu'en sus de la prévention, la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées doit également inclure le repérage. Cet axe d'intervention est essentiel pour permettre aux intervenants de reconnaître les indices associés à une situation de cyberintimidation et d'orienter rapidement les personnes âgées vers les services ou les ressources appropriées (Gouvernement du Québec, 2013). Toutefois, il n'en demeure pas moins que la littérature est muette par rapport aux indices pour identifier les situations de cyberintimidation chez les personnes âgées et, à notre connaissance, il ne semble pas y avoir d'outils de détection validés qui incluent ce phénomène. Il serait alors pertinent de développer des connaissances en ce sens, puisque les événements de cyberintimidation sont souvent cachés, l'intimidation en ligne est méconnue des personnes âgées qui ne savent pas qu'elles vivent de la cyberintimidation et qu'elles sont réticentes à consulter suite à une expérimentation (Gouvernement du Québec, 2013). Dans le même ordre d'idée, il serait important de documenter les résistances à dénoncer les situations d'intimidation dans le cyberspace.

INTERVENIR POUR CONTRER LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

L'intervention constitue la troisième étape d'un continuum de pratique pour contrer la cyberintimidation, après la prévention et le repérage. Le Comité d'experts sur la cyberintimidation estime que « de façon générale, les victimes adultes de cyberintimidation n'auraient actuellement accès qu'à peu de ressources contrairement aux jeunes en milieu scolaire préuniversitaire [...] » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 11). De ce fait, pour contrer l'intimidation en ligne chez les personnes âgées, il est à notre avis également indispensable de prioriser différentes stratégies d'intervention auprès de cette clientèle.

En effet, il est prioritaire que les différentes ressources d'aide adaptent leur offre de services aux personnes âgées et que ceux-ci couvrent le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées. Suite à nos échanges avec certains membres du Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux, nous avons observé que l'offre de services des membres n'inclut pas explicitement le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées. Plusieurs organismes offrent du soutien ou des formations sur la maltraitance, l'intimidation ou la fraude financière sans toutefois faire clairement allusion au phénomène de la cyberintimidation. Or, il serait essentiel que les différentes ressources adaptent leurs services pour être en mesure d'offrir du soutien aux personnes âgées qui expérimentent de la cyberintimidation.

Ensuite, « [...] les adultes doivent composer avec les voies formelles (sur les plans civil et criminel), lesquelles peuvent être parfois inaccessibles, inappropriées ou inefficaces dans certains cas » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 11). Pour contrer l'intimidation dans le cyberspace chez les personnes âgées, il importe de renseigner les

personnes âgées sur leurs droits (aspects légaux), de promouvoir les mécanismes de plainte³⁴ et d'offrir un soutien, le cas échéant. Il est à noter que les éléments mentionnés ci-dessus ne doivent pas uniquement s'adresser aux personnes âgées, mais bien à l'ensemble de la population, puisqu'un jour ou l'autre tout un chacun pourrait être l'intimidateur, la personne intimidée (en ligne) ou le témoin. Chacun sera alors dans une meilleure posture pour dénoncer les situations d'intimidation en ligne.

Dans l'ensemble des actions de prévention, de repérage et d'intervention, nous estimons important d'impliquer les personnes âgées dans les différentes démarches et de favoriser une approche d'*empowerment*. En ce sens, les différents axes d'intervention doivent tenir compte des caractéristiques des personnes âgées³⁵, respecter les choix, le rythme et les valeurs de celles-ci; favoriser la promotion de l'autodétermination et permettre d'outiller la personne âgée afin que celle-ci puisse prendre des décisions libres et éclairées. Le recours à l'approche d'*empowerment* auprès des personnes âgées pour contrer la cyberintimidation leur permettrait de renforcer leur estime de soi, prendre la parole sur ce qui les concernent, d'améliorer leur condition de vie, de s'outiller elles-mêmes et d'augmenter leur pouvoir d'agir personnel (Deslauriers, 2007).

Toutefois, l'intervention pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées ne doit pas uniquement viser la personne âgée, dans la mesure où elle doit également tenir compte de la personne âgée dans son ensemble, tel un système. Nous recommandons donc une intervention

³⁴ Une étude de l'Institut de la statistique du Québec (2015) révèle que chez les adultes, en 2009, seulement 8% de ceux qui ont expérimenté de l'intimidation en ligne ont signalé la situation à la police. À ce sujet, Perrault (2011) affirme que « les incidents de cyberintimidation n'étant pas forcément de nature criminelle, le signalement à la police peut donc ne peut être un moyen adéquat pour mettre fin à la situation » (Institut de la statistique du Québec, 2015, p. 44).

³⁵ Certains partenaires nationaux non gouvernementaux ont soulevé que certaines personnes âgées sont plus isolées que d'autres ou ont des troubles cognitifs, il importe donc d'intervenir en considérant les différents facteurs de risque et de vulnérabilité liés au vieillissement.

appuyée sur une approche écosystémique (inspirée de Bronfendrenner), puisque l'intimidation en ligne ne se limite pas uniquement à une dynamique relationnelle entre l'intimidateur et la personne intimidée (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). La personne aînée évolue dans un système composé d'un microsystème, d'un mésosystème, d'un exosystème et d'un macrosystème³⁶. De ce fait, pour amener la transformation des comportements de façon durable, des interventions doivent être réalisées au sein de chacun de ces systèmes. En ce sens, il va sans dire que la responsabilité doit être partagée entre l'ensemble des acteurs de la société.

Enfin, à la lumière du mémoire déposé par la Ligne Aide Abus Aînés (2014) et en considérant que l'intimidation dans le cyberespace est un phénomène complexe, il serait pertinent de favoriser une collaboration interprofessionnelle et intersectorielle pour renforcer l'intervention pour contrer la cyberintimidation chez les personnes aînées. En effet, l'intervention dans un contexte d'intimidation en ligne requiert plusieurs habiletés et la mobilisation de différentes compétences, puisque la personne aînée qui expérimente l'intimidation en ligne évolue dans un système. Ainsi, « la complémentarité des différents types ou modes d'intervention (directe ou indirecte) et des secteurs d'intervention (public et communautaire) doit être mise à profit dans la lutte contre l'intimidation » et également contre l'intimidation en ligne (Ligne Aide Abus Aînés, 2014, p. 10).

³⁶ Selon Bronfenbrenner, le « développement d'une personne doit être entendu dans un système environnemental complexe, allant du microsystème au macrosystème ». Chaque système est alors conçu comme « une unité communicante avec un système plus vaste et organisé qu'elle ». Le microsystème fait référence à l'environnement immédiat de la personne (école, maison), le mésosystème comprend les relations mutuelles (avec les voisins, avec la famille), l'exosystème, quant à lui, se réfère aux facteurs extérieurs et la macrosystème aux valeurs sociales et culturelles (PSYMAS, 2016).

TROISIÈME CHAPITRE : RÉFLEXION SUR LES RÔLES DU TRAVAILLEUR SOCIAL DANS LA LUTTE CONTRE LA CYBERINTIMIDATION CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES

Dans le chapitre précédent, nous avons identifié comme stratégie d'intervention pour contrer l'intimidation en ligne chez les personnes âgées le recours à la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle. En effet, l'intervention dans un contexte d'intimidation en ligne requiert plusieurs habiletés et compétences, puisqu'aucun professionnel ne possède à lui seul les connaissances et l'expertise pour lutter efficacement contre l'intimidation en ligne. Malgré cela, notre analyse documentaire des articles scientifiques met peu en relief le rôle et les responsabilités des différents intervenants et professionnels dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les adultes ou les personnes âgées. Dans le même sens, les mémoires déposés suite à la tenue du Forum sur la lutte contre l'intimidation misent davantage sur les professionnels en milieu scolaire (enseignants, psychologues, éducateurs, psychoéducateurs), alors que les travailleurs sociaux ne semblent pas être désignés comme des acteurs potentiels³⁷. Ce constat confirme les propos de Chagnon (2010), qui souligne que dès l'apparition de la problématique de l'intimidation en ligne, les domaines de la psychologie, de la sociologie et de l'éducation se sont intéressés au phénomène, contrairement au travail social.

Pourtant, ceux-ci possèdent les compétences nécessaires pour lutter contre l'intimidation en ligne auprès de l'ensemble de la population (auprès des adolescents, des familles, des adultes, des personnes âgées), et cela dans divers milieux (maison des jeunes, résidences pour personnes

³⁷ Pour ce dernier point, nous émettons l'hypothèse qu'étant donné que les mémoires proviennent essentiellement d'organismes reliés aux jeunes et aux adolescents et que les travailleurs sociaux sont peu présents dans les milieux scolaires – à l'inverse des psychologues et des psychoéducateurs –, il va de soi que les travailleurs sociaux sont peu présentés dans ces mémoires.

aînées, organismes communautaires). Le travailleur social possède les compétences pour agir, tant sur le plan de la prévention, du repérage et de l'intervention afin de lutter contre l'intimidation en ligne chez les personnes aînées.

Ce chapitre vise donc, en se basant sur *le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, à exposer les principales compétences des travailleurs sociaux qui peuvent être mises de l'avant dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes aînées. Nous présenterons également des recommandations pour la profession.

PRATIQUE ÉTHIQUE, CRITIQUE ET RÉFLEXIVE

Au regard du *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, les compétences inscrites dans les quatre domaines proposés permettent au travailleur social de jouer un rôle central dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes aînées. D'abord, nous jugeons que les travailleurs sociaux possèdent une pratique éthique, critique et réflexive, car ils sont aptes à tenir compte des différentes valeurs sociétales et démettre un jugement nuancé en tenant compte de l'ensemble des facteurs liés à la situation de cyberintimidation (OTSTCFQ, 2012).

Toutefois, nous estimons que les technologies de l'information et de la communication transforment la pratique des travailleurs sociaux, puisqu'elles signifient que ces derniers doivent intervenir et transposer leurs compétences pour intervenir au sein d'un monde virtuel (cyberespace). Or, les travailleurs sociaux sont formés pour intervenir auprès de problématiques qui se déroulent dans le monde réel et auprès de clientèles spécifiques et de milieux délimités,

comme les écoles secondaires, les organismes communautaires ou les résidences pour personnes âgées. En nous référant au rapport du Comité d'experts sur la cyberintimidation, nous sommes donc d'avis que les travailleurs sociaux doivent s'intéresser davantage à l'intervention qui concerne des problématiques liées au cyberspace afin d'être mieux habilité à intervenir dans ce contexte (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015).

De plus, les travailleurs sociaux doivent s'outiller concernant l'usage approprié des technologies de l'information et de la communication dans l'exercice de leur profession. En effet, l'utilisation des TIC suscite de nouveaux enjeux d'ordre éthique et déontologique pour les travailleurs sociaux (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). Les TIC peuvent être un outil de soutien à l'intervention, mais peuvent également revêtir un « caractère sensible dans la pratique professionnelle en contexte de relation d'aide ou d'éducation » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 26). Par exemple, des clients peuvent avoir accès à de l'information personnelle du travailleur social sur les réseaux sociaux. Nous croyons donc que les travailleurs sociaux doivent avoir une pratique critique et réflexive et identifier ces enjeux éthiques et déontologies afin de guider leur intervention dans ce contexte.

*PROCESSUS D'INTERVENTION SOCIALE AUPRÈS DES INDIVIDUS, DES FAMILLES, DES GROUPES
ET DES COLLECTIVITÉS*

Ensuite, le travailleur social peut intervenir tant auprès des individus, des familles, des groupes que des collectivités afin de contrer l'intimidation en ligne chez les personnes âgées (OTSTCFQ, 2012). Ainsi, considérant que le phénomène de l'intimidation en ligne dépasse la simple relation entre l'intimidateur et la personne intimidée, le travailleur social possède les habiletés pour créer et maintenir des liens sociaux avec les acteurs concernés par la situation de cyberintimidation. Pour ce faire, il favorise les interventions basées sur l'autodétermination et le respect des singularités de ceux-ci et il les perçoit comme expert de leur situation (OTSTCFQ, 2012). Cela permet entre autres à la personne âgée intimidée en ligne « de se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être » (OTSTCFQ, 2012, p. 7).

Par la suite, le travailleur social, dans le cadre de sa profession, peut effectuer une évaluation du fonctionnement social et élaborer des stratégies afin de lutter efficacement contre la cyberintimidation chez les personnes âgées (OTSTCFQ, 2012). Il base notamment ses interventions sur une approche écosystémique qui lui permet de comprendre la personne âgée intimidée en ligne en tant qu'élément d'un système interdépendant. Le travailleur social prend donc en compte les différents facteurs environnementaux pour ainsi saisir le phénomène et intervenir auprès des différents acteurs impliqués dans la situation que ce soit l'intimidateur, la personne intimidée en ligne ou la famille, par exemple (OTSTCFQ, 2014). Le travailleur social peut alors suggérer des stratégies adaptées au contexte de pratique et aux acteurs impliqués. Par exemple, il peut mener des activités de sensibilisation à la cyberintimidation chez les personnes âgées en démystifiant les préjugés liés à celles-ci, en normalisant les situations, en favorisant la

déclaration d'actes d'intimidation en ligne et en promouvant les comportements prosociaux et le respect (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015). De surcroît, au-delà de l'intervention auprès des individus, des familles ou des groupes, le travailleur social peut également agir au sein de différents milieux, voire même apporter des transformations au cœur d'une collectivité. En ce sens, il peut contribuer à entretenir des relations harmonieuses et à favoriser les liens intergénérationnels.

De plus, tel qu'énoncé dans le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, le travailleur social peut réaliser une intervention sociale et évaluer son processus d'intervention (OTSTCFQ, 2012). L'intervention est notamment basée sur des valeurs et des principes qui permettent au travailleur social de lutter contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées. En effet, dans la mesure où l'intimidation en ligne porte atteinte à la dignité et à la sécurité d'autrui, les travailleurs sociaux veillent au respect de la dignité; assurent le respect des droits des individus; reconnaissent le droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins et font la promotion des principes de justice sociale (OTSTCFQ, 2012). Ils sont donc en mesure de reconnaître les situations de cyberintimidation, de les dénoncer et d'agir sur ce rapport d'inégalité et de pouvoir.

COLLABORATIONS PROFESSIONNELLES, INTERSECTORIELLES ET PARTENARIALES

Tel que mentionné au chapitre 3 et en introduction du présent chapitre, la lutte contre la cyberintimidation chez les personnes âgées doit passer par l'établissement et le maintien des collaborations professionnelles et intersectorielles. En effet, la cyberintimidation chez les personnes âgées est un phénomène complexe qui est la résultante d'un ensemble de facteurs individuels et sociaux. De ce fait, aucun professionnel ne peut à lui seul intervenir sur chacun des facteurs afin de mettre un terme à la situation de cyberintimidation. Parmi les professionnels confrontés à la cyberintimidation chez les personnes âgées, le travailleur social a un rôle central et essentiel à jouer. Le travailleur social doit donc se positionner comme un acteur de choix et faire valoir sa contribution au sein d'une équipe intersectorielle.

Le travailleur social possède les compétences et les habiletés requises pour prendre part à une collaboration professionnelle et intersectorielle en vue de lutter contre la cyberintimidation chez les personnes âgées. Au plan théorique, les travailleurs sociaux sont formés pour intervenir auprès de clientèles diversifiées (adolescents, personnes âgées, personnes avec un handicap, personne avec un problème de santé mentale) avec des approches (systémique, écosystémique, féministe) et des méthodologies (individuel, groupe, communautaire) spécifiques, et cela dans l'objectif d'améliorer les conditions de vie. En ce sens, ils peuvent agir dans une diversité de situations professionnelles.

Sur le plan de la pratique et au cours de leur formation initiale, les travailleurs sociaux développent des qualités qui facilitent le travail en équipe professionnelle et intersectorielle :

l'engagement, l'esprit critique et réflexif, l'ouverture d'esprit, l'autonomie et le sens des responsabilités.

Par la suite, il va soit que les travailleurs sociaux doivent être inclus dans les équipes intersectorielles afin de lutter contre la cyberintimidation chez les personnes âgées, puisqu'ils sont présents dans divers milieux, tels que les milieux communautaires (associations de défenses de droits, groupe d'entraide et d'écoute) et institutionnels (milieux scolaires, CHSLD). Ils occupent également une variété de rôles et de responsabilités, allant de l'accompagnement à l'animation d'activités de sensibilisation, en passant par la défense de droits et le suivi psychosocial.

De plus, en gérontologie sociale, les travailleurs sociaux ont un rôle central au sein des équipes, puisqu'ils sont souvent perçus comme étant des intervenants pivots qui facilitent la mise en relation de l'ensemble des acteurs impliqués pour intervenir au sein d'une problématique telle la maltraitance envers les personnes âgées. Ils sont ainsi amenés à coordonner les différentes réponses nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées.

De surcroît, les travailleurs sociaux possèdent également des connaissances en lien avec les différentes ressources communautaires. Ils peuvent ainsi mobiliser les ressources et orienter les différents acteurs vers celles-ci. L'ensemble des éléments démontre que les travailleurs sociaux ont bel et bien leur place au sein d'une équipe professionnelle ou intersectorielle pour lutter contre la cyberintimidation chez les personnes âgées.

CONTRIBUTION À SON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET À L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION

Malgré le fait que les travailleurs sociaux possèdent de nombreuses compétences qui leur permettent d'intervenir pour lutter contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées, il n'en demeure pas moins qu'ils sont également confrontés à certaines limites dans le cadre de leur profession. En effet, le Comité d'experts sur la cyberintimidation croit que les intervenants, notamment les travailleurs sociaux, sont peu préparés à intervenir dans un contexte où les technologies de l'information et de la communication prennent une place importante dans les relations entre les individus. Le manque de connaissances des travailleurs sociaux à l'égard de ce phénomène « fragilise la capacité des intervenants à intervenir en situation d'intimidation lorsqu'elle s'exerce dans le cyberspace ou par l'entremise des TIC, [...] » (Ministère de la Famille et Ministère de la Sécurité publique, 2015, p. 26). De ce fait, les travailleurs sociaux doivent être habiletés, dans le cadre de leur formation initiale et continue, à reconnaître les situations de cyberintimidation et à intervenir en contexte d'intimidation en ligne, et ce, auprès de différentes clientèles (adolescents, adultes, personnes âgées).

Tenant compte de ce qui se dégage des articles scientifiques recensés, des mémoires déposés et des échanges avec les partenaires nationaux non gouvernementaux et dans une perspective d'arrimage avec le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*, nous recommandons donc que les problématiques liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et l'intervention dans un contexte de cyberintimidation soient abordées dans le corpus académique du baccalauréat en service social et à la maîtrise en service social, et cela dans l'ensemble des universités québécoises.

Il va de soi que plusieurs thématiques peuvent être abordées dans le corpus académique de premier et de deuxième cycle. En ce sens, l'influence des TIC sur la profession du travailleur social doit être discutée. Plus spécifiquement, les étudiants doivent être amenés à réfléchir sur l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les tâches professionnelles (outils informatisés d'outils d'aide à la prise de décision ou tenue de dossiers informatisés).

De plus, ils doivent se positionner sur les enjeux éthiques et déontologies liés à l'utilisation des TIC dans l'exercice de leur profession (usage approprié, confidentialité, outil de soutien ou non à l'intervention, respect de la vie privée de l'intervenant et du client).

Par la suite, les étudiants en travail social doivent également comprendre l'évolution de l'utilisation des TIC, l'influence des TIC sur la vie quotidienne des individus, les problématiques liées à l'utilisation des TIC, les conséquences des TIC sur le fonctionnement social, etc.

De plus, plus spécifiquement en lien avec le phénomène de la cyberintimidation, le contenu théorique doit être traité auprès des différentes clientèles, puisque la cyberintimidation est un phénomène présent à tous les stades de la vie. Toutefois, nous désirons attirer l'attention sur l'importance d'inclure du contenu spécifiquement dans les cours de gérontologie sociale, puisque la cyberintimidation chez les personnes âgées est un phénomène en voie de se problématiser, d'autant plus que certaines études démontrent qu'elle est bien présente au sein de cette génération.

Finalement, dans le cadre de la formation, les étudiants doivent être outillés à intervenir dans ce contexte spécifiquement qu'est le monde virtuel. En ce sens, le futur travailleur social doit posséder les compétences nécessaires pour agir tant sur le plan de la prévention, du repérage et de l'intervention lors d'une situation de cyberintimidation chez les personnes âgées ou toute autre situation intégrant les TIC. Pour les travailleurs sociaux en emploi, il va de soi qu'il est nécessaire de favoriser la formation continue auprès de ces professionnels et qu'ils obtiennent du soutien pour intervenir dans ces situations.

Au-delà du développement des savoirs théoriques que les travailleurs sociaux doivent privilégier, les savoirs pratiques qu'ils possèdent doivent également s'arrimer avec l'émergence et l'utilisation que font diverses clientèles des technologies de l'information et de la communication.

Les TIC transforment les rapports sociaux et, par le fait même, les interactions sociales. Pour certains individus, les technologies de l'information et de la communication sont à la source d'une dépendance, car celles-ci représentent le mode de communication privilégié pour interagir en société. Elles peuvent ainsi mener à l'isolement de certains individus voir même être utilisées de façon inappropriée pour intimider, usurper l'identité d'autrui ou encore recruter en vue de créer un réseau de prostitution. En ce sens, les TIC « ne peuvent plus être ignorées, encore moins être isolées des bouleversements sociaux auxquels elles participent » (Bouchard et Ducharme, 2000, p. 131).

Pour d'autres, les technologies de l'information et de la communication sont plutôt un moyen pour se divertir et élargir leur réseau. Toutefois, il n'en demeure pas moins que les TIC

contribuent à creuser un écart au sein de la société, car certaines clientèles ou populations sont exclues de l'accessibilité aux technologies de l'information et de la communication (Bouchard et Ducharme, 2000). Que ce soit par un manque de revenus, de l'analphabétisme ou pour des raisons géographiques, tous n'ont pas accès aux TIC. Or, au regard de l'ensemble de ces constats, il va de soi que les TIC doivent faire partie prenante du savoir pratique de cette profession.

En ce sens, les éléments en lien avec l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (la fréquence, la durée, les types de technologies employées, les motifs de l'utilisation, etc.) doivent être intégrés dans l'évaluation du fonctionnement social. Ces données peuvent permettre de mieux comprendre la nature de la situation et d'analyser l'influence des TIC sur la personne et sur son environnement. Le travailleur social pourra ainsi proposer un plan d'intervention social et des stratégies d'intervention qui tiennent davantage compte des TIC.

De plus, considérant que les technologies de l'information et de la communication sont de plus en plus présentes dans notre société, et plus spécifiquement dans nos rapports sociaux, il va de soi que les outils d'évaluation ou d'intervention, de même que les référentiels, soient revus et mis à jour. Les travailleurs sociaux seront alors mieux outillés et mieux préparés à intervenir dans un contexte où les TIC font partie de la vie de la plupart des citoyens.

CONCLUSION

Une simple recherche dans une banque de données à contenu scientifique permet rapidement d'observer que la cyberintimidation chez les adolescents est largement abordée et discutée dans le domaine de la recherche. La problématique est même abondamment médiatisée dans les journaux et les bulletins de nouvelles télévisés et certains cris de détresse mènent même aux idéations suicidaires, voire au suicide. La plupart des auteurs reconnaissent que l'intimidation traditionnelle peut être expérimentée à tous les stades de la vie et dans tous les milieux. Toutefois, lorsqu'il est question de la cyberintimidation, le phénomène est plutôt traité chez les adolescents, laissant ainsi pour compte les adultes et les personnes âgées. Pourtant, les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses à utiliser les technologies de l'information et de la communication pour briser l'isolement, garder contact avec leurs proches, se divertir et se renseigner sur divers sujets. Contrairement aux adolescents, les personnes âgées ont récemment appris à interagir avec les TIC. Elles ne possèdent donc pas nécessairement les connaissances liées à leur utilisation et les réflexes pour adopter un civisme numérique et une utilisation vigilante et responsable des TIC. Riche de ces différents constats, il est nécessaire de décrire et comprendre le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées.

Dans le cadre de cet essai, un premier travail de réflexion a été effectué en documentant le phénomène, en proposant des axes d'intervention, des stratégies et des moyens d'action pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées. Nous avons également suggéré une réflexion sur les rôles du travailleur social dans la lutte contre ce phénomène.

D'abord, notre analyse documentaire basée sur les articles scientifiques recensés a permis de constater que sur le plan conceptuel, un travail de clarification reste à faire, puisque les auteurs

utilisent, en alternance, plusieurs concepts liés à la cyberintimidation sans nécessairement définir ceux-ci. Il s'avère donc difficile d'identifier ce qui est inclus ou non dans le phénomène de la cyberintimidation. Dans le même sens, malgré l'existence de certaines caractéristiques communes entre l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation, nous posons la nécessité que les deux phénomènes soient traités distinctement afin de faire ressortir les spécificités de la cyberintimidation.

Ensuite, notre analyse documentaire basée sur les articles scientifiques recensés a révélé que contrairement à ce qui est attendu, les personnes âgées peuvent bel et bien expérimenter la cyberintimidation et elles peuvent également utiliser Internet pour se moquer d'autrui, humilier et blesser. Tant chez les adolescents que les personnes âgées, la cyberintimidation peut prendre différentes formes. Toutefois, les auteurs n'attribuent pas des comportements spécifiques aux différents groupes d'âge. En tenant compte de ce que nous avons trouvé, nous constatons que les principaux comportements expérimentés par les personnes intimidées en ligne seraient le fait d'être harcelé, de recevoir des courriels ou des messages instantanés haineux ou de menace ; d'être la cible de commentaires désobligeants et d'avoir de l'information confidentielle circuler sur Internet ou les réseaux sociaux. Nous savons toutefois que la cyberintimidation chez les personnes âgées se produirait principalement sur les réseaux sociaux ou par courriels. Tout comme les adolescents, les personnes âgées qui expérimentent la cyberintimidation peuvent ressentir de la honte, une perte d'intimité, de la peur et avoir des idées suicidaires. Certaines études démontrent que les conséquences de la cyberintimidation seraient plus dommageables pour les femmes et les personnes plus âgées.

L'analyse documentaire basée sur les articles scientifiques recensés a également permis d'identifier l'adoption de pratiques risquées sur les réseaux sociaux, le temps passé sur les TIC et les antécédents de victimisation comme des facteurs de risque et de vulnérabilité de la cyberintimidation. Malheureusement, en ce qui concerne les caractéristiques de l'intimidateur et des personnes intimidées en ligne, notre analyse documentaire ne permet pas de brosser un portrait précis.

Dans la foulée de ces constats, il est nécessaire de proposer des axes d'intervention, des stratégies et des moyens d'action pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées. Nous recommandons ainsi de documenter le phénomène de la cyberintimidation chez les personnes âgées, en clarifiant notamment les concepts associés au phénomène, en distinguant l'intimidation traditionnelle et la cyberintimidation, en créant des partenariats entre les milieux de la recherche et de la pratique et en priorisant des études pour établir la prévalence de la cyberintimidation chez les personnes âgées. De plus, la lutte contre la cyberintimidation passe par la prévention, et cela en élaborant des outils et des stratégies de sensibilisation qui visent tant la population que les personnes âgées, en diffusant de l'information dans les différents milieux où évoluent les personnes âgées et en formant les différents acteurs impliqués dans la lutte contre la cyberintimidation chez les personnes âgées. Par la suite, il faut mettre en place des mesures pour repérer les situations d'intimidation en ligne (adapter et développer des outils de détection et identifier les indices). Finalement, l'intervention doit viser à adapter les offres de services des différentes ressources aux personnes âgées et au phénomène de la cyberintimidation, à renseigner les personnes âgées sur leurs droits (aspects légaux) et à promouvoir les mécanismes de plainte, à inclure les personnes âgées dans les différentes démarches et processus et à soutenir la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle.

Finalement, nous jugeons que l'intervention dans un contexte de cyberintimidation requiert plusieurs habiletés et compétences. En ce sens, plusieurs professionnels doivent être mis à contribution, dans la mesure où aucun d'entre eux ne possède à lui seul l'expertise pour contrer la cyberintimidation chez les personnes âgées. À la lumière de notre analyse documentaire, le rôle et les responsabilités des différents intervenants et professionnels dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les adultes ou les personnes âgées ne sont pas mis de l'avant et les travailleurs sociaux ne semblent pas être désignés comme des acteurs potentiels. Pourtant, en se basant sur le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, ceux-ci possèdent bel et bien des habiletés et des compétences qui peuvent être mises de l'avant dans la lutte contre l'intimidation en ligne chez les personnes âgées. Toutefois, nous suggérons fortement que les problématiques et les enjeux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, soient abordés dans le corpus académique du baccalauréat en service social et de la maîtrise en service social.

Dans le cadre de notre projet de stage de maîtrise, nous nous sommes intéressés à l'intimidation traditionnelle vécue chez les adolescents et les personnes âgées par une mise en dialogue par des activités intergénérationnelles. Lors du déroulement des activités intergénérationnelles, certaines réactions et réflexions de la part des participants nous ont étonnés : certains croient qu'il n'y a pas de lien entre la notion de proximité et les situations d'intimidation et que l'intimidation se produit rarement devant des témoins. De plus, la cyberintimidation semble méconnue des personnes âgées. Considérant que la cyberintimidation peut être expérimentée tant chez les adolescents que les personnes âgées, est-ce que le phénomène de la cyberintimidation pourrait être l'objet d'activités intergénérationnelles?

Nous avons tendance à croire que pour modifier les comportements de manière durable, l'action de prévention passe également par l'établissement de lien intergénérationnel. En effet, les adolescents ont été très tôt en contact avec les technologies de l'information et de la communication, tandis que les personnes âgées l'ont été plus récemment. De ce fait, le renforcement de liens intergénérationnels peut servir de levier pour lutter contre la cyberintimidation chez les deux générations. Malgré l'écart générationnel, les adolescents peuvent soutenir les personnes âgées dans le fonctionnement des TIC, tandis que les personnes âgées peuvent transmettre des valeurs de respect et d'égalité. De plus, de par de notre expérience en lien avec notre projet de maîtrise, l'intergénérationnel est une approche intéressante pour mettre en dialogue et sensibiliser les adolescents et les personnes âgées. À ce sujet, « que ce soit à des fins d'information et de sensibilisation, à des fins d'éducation et de formation, ou encore à des fins de participation, la mise en relation entre les générations semble constituer une intervention efficace [...] » (Lévesque, 2011). Les activités intergénérationnelles sur la thématique de la cyberintimidation permettraient donc aux participants d'acquérir de nouvelles habiletés, compétences et connaissances en lien avec la cyberintimidation; de s'exprimer sur la thématique et faire valoir son expérience; de briser l'isolement et créer des liens entre les générations; de renforcer l'estime de soi, le respect et la confiance en soi et de présenter positivement les adolescents et les personnes âgées.

BIBLIOGRAPHIE

Alhabash, S., McAlister, A. R., Hagerstrom, A., Quilliam, E. T., Rifon, N. J. & Richards, J. I. (2013). Between Likes and Shares : Effects of Emotional Appeal and Virality on the Persuasiveness of Anticyberbullying Messages on Facebook. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(3), 175-182.

Ali, A. (2014). *Mémoire sur l'intimidation. Mémoire déposé suite à la tenue du Forum de lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-18-Memoire.pdf>

Association québécoise du loisir municipal. (2014). *Pour mieux agir contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.6-Memoire.pdf>

Asthme et Allergies Québec (2014). *Sources d'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Memoire-asthme-et-allergies-quebec.pdf>

Balakrishnan, V. (2015). Cyberbullying among young adults in Malaysia : The roles of genre, age and Internet frequency. *Computers in Human Behavior*, 46, 149-167.

Bauman, S. (2011). *Cyberbullying. What Counselors Need to Know*. Alexandria, VA : American Counseling Association. Antioch University New England.

Beaulieu, M., Bédard, M.-È. & Leboeuf, R. (2015). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance ?, *Revue Service social*, 61(2), 38-56.

Bégin, M. (2011). *La cyberintimidation une étude exploratoire sur le point de vue des adolescents*. (Mémoire). Université de Sherbrooke, Sherbrooke.

Bélanger, J., Janosz, M., Archambault, I. & Riberdy, H. (2010). Portrait de la violence dans des écoles secondaires montréalaises : enjeux pour l'éducation à la santé. *Revue des sciences de l'éducation*, 36(3), 649-669.

Bertolotti, T. & Magnani, L. (2013). A philosophical and evolutionary approach to cyberbullying : social networks and the disruption of sub-morality. *Ethics Inf Technol*, 15, 285-299.

Bouchard, L. & Ducharme, M.-N. (2000). Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 119-136.

Bouchard, L. M., Laforest, J., Maurice, P. & Gagné, D. (2014). *Prévention de l'intimidation par des actions précoces auprès des jeunes*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-29.2-Memoire.pdf>

Boulton, M., Lloyd, J., Down, J. & Marx, H. (2012). Predicting Undergraduates' Self-Reported Engagement in Traditional and Cyberbullying from Attitudes. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(3), 141-147.

Brack, K., & Caltabiano, N. (2014). Cyberbullying and self-esteem in Australian adults. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 8(2), 1-10.

CEFRIQ. (2011). *Portrait de l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur par les aînés internautes du Québec*. Repéré à http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/Rapport_generationa_internautes_qc.pdf

CEFRIQ. (2013). *La mobilité au Québec : une monnaie en flèche*. Repéré à http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/2013-12-11_mobilite_HR.pdf

Cellard, A. (1997). L'analyse documentaire. Dans Poupart, J., Groulx, L.-H., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R. & Pires, A. P., *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (251-270). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Center for Internet Security. (2013). Keeping Senior Citizens Safe Online. Repéré à <https://msisac.cisecurity.org/newsletters/2013-06.cfm>

Centrale des syndicats du Québec. (2014). *Pour une culture de respect*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-27-4-Memoire.pdf>

Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes. (2014). *Intimidation, violence familiale et violence faites aux femmes nécessité d'un regard social et global*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-27-Memoire.pdf>

Chagnon, T. (2014). *Cyberintimidation et travail : Problématique nouvelle et pratique innovante* (Essai). Université de Sherbrooke, Sherbrooke.

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. (2014). *L'intimidation envers les personnes âgées*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.3-Memoire.pdf>

Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif. (2014). *Revenir notre approche en prévention de la violence et de l'intimidation : des interventions soutenues par la recherche*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-12-08-Memoire.pdf>

Coalition Avenir Québec. (2014). *Lutte à l'intimidation. Il faut passer à l'action*. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/CAQ-memoire_2014-10-02.pdf

Deslauriers, J.-P. (1997). L'induction analytique. Dans Poupart, J., Groulx, L.-H., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R. & Pires, A. P., *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (293-307). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Deslauriers, J.-P. (2007). *Cadre de référence pour l'appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif*. Repéré à <http://www4.uqo.ca/observer/OrganisationCommunautaire/Insertion/Pouvoir.pdf>

Deslauriers, J.-P. & Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans Poupart, J., Groulx, L.-H., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R. & Pires, A. P., *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (85-109). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Doane, A., Kelley, M. L., Chiang, E. S. & Padilla, M. A. (2013). Development of the Cyberbullying Experiences Survey. *Emerging Adulthood, 1*(3), 207-218.

Doris, M. (2014). *Quelques pistes de prévention pour se défaire de l'intimidation à école*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Memoire-Michel-Dorais.pdf>

Dredge, R., Gleeson, J. F. M. & de la Piedad Garcia, X. (2014). Risk Factors Associated with Impact Severity of Cyberbullying Victimization : A Qualitative Study of Adolescent Online Social Networking. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 17*(4), 287-281.

Duke Mieczynski, N. (2003). *Cyberbullying : Exploring the experiences of mental health professionals* (Thèse de doctorat). Antioch University New England, New Hampshire.

Équilibre (2014). *L'image corporelle : une cible incontournable dans la lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-25-2-Memoire.pdf>

Fanti, K. A., Demetriou, A. G. & Hawa, V. V. (2012). A longitudinal study of cyberbullying : Examining risk and protective factors. *European Journal of Developmental Psychology, 9*(2), 168-181.

Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C. & Subramanian, G. (2015). Exploring the impact of workplace cyberbullying on trainee doctors. *Medical Education*, 49, 436-443.

Fédération des cégeps. (2014). *Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-12-05-Memoire.pdf>

Fédération des établissements d'enseignement privés. (2014). *Ensemble contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-28.9-Memoire.pdf>

Finn, J. (2004). A survey of online harassment at a university campus. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(4), 468-483.

Forum jeunesse Laval. (2014). *Avis du Forum jeunesse Laval déposé dans le cadre de la consultation publique sur la lutte contre l'intimidation du gouvernement*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-27.4-Memoire.pdf>

Forum jeunesse Mauricie. (2014). *Avis sur la problématique de l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-24-Memoire.pdf>

Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches. (2014). *Mémoire*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-26-Memoire.pdf>

Gagnon, Y.-C. (2012). *L'étude de cas comme méthode de recherche* (2e édition). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Gouvernement du Canada. (2015). *Pensez cybersécurité*. Repéré à <http://www.pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/cbrblng/index-fr.aspx>

Gouvernement du Québec. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

Gouvernement du Québec. (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

Hamel, J. (2006). Décrire, comprendre et expliquer. Réflexions et illustrations en sociologie. *SociologieS*. Repéré à <https://sociologies.revues.org/132>

Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), 129-156.

Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2010). Bullying, Cyberbullying, and Suicide. *Archives of Suicide Research*, 14(3), 206-221.

Huneault, J. (2014). *Intervenir en amont*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.5-Memoire.pdf>

Institut de la statistique du Québec. (2015). *Conditions de vie. La victimisation de la population québécoise : victimisation criminelle et cybervictimisation*. Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/securite/victimisation/victimisation.pdf>

Institut national de santé publique du Québec. (2014). *Mémoire présenté au secrétariat du forum sur la lutte contre l'intimidation. Prévention de l'intimidation par des actions précoces auprès des jeunes*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-29.2-Memoire.pdf>

Institut Pacifique. (2014). *Ensemble contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-27.3-Memoire.pdf>

Juvonen, J. & Gross, E. (2008). Extending the school grounds? Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78(9), 496-504.

Landry, C. (2014). *Lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.12-Memoire.pdf>

Lévesque, J. (2011). *L'intergénérationnel pour contrer l'âgisme* (Essai). Université de Sherbrooke, Sherbrooke.

Ligne Aide Abus Aînés. (2014). *Mémoire sur l'intimidation envers les personnes âgées*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-28.14-Memoire.pdf>

Lin, Y. (2008). Information Technology in Politics. Dans Kaid, L. L. & Holtz-Bacha, C., *Encyclopedia of Political Communication*. Thousand Oaks : SAGE Publications, Inc.

Lindsay, M. & Krysik, J. (2012). Online Harassment Among College Students. *Information, Communication & Society*, 15(5), 703-719.

McQuade, S., Colt, J. P. et Meyer, N. B. B. (2009). *Cyberbullying : Protecting Kids & Adults from Online Bullies*. Westport, Connecticut : Praeger.

Mieczynski, N. D. (2009). *Cyberbullying : Exploring the experiences of mental health professionals* (Thèse de doctorat). Antioch University New England : United States, New Hampshire.

Ministère de la Famille & Ministère de la Sécurité publique. (2015). *Rapport du Comité d'experts sur la cyberintimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/rapport-com-experts-cyberintimidation.pdf>

Ministère de la Famille. (2014a). *Forum sur la lutte contre l'intimidation. Cahier du participant*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Programme-Forum-final.pdf>

Ministère de la Famille. (2014b). *Forum sur la lutte contre l'intimidation. Synthèse*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/synthese-forum.pdf>

Ministère de la Famille. (2014c). *Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation. Guide pour la présentation d'un mémoire*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/memoire-forum-intimidation.pdf>

Ministère de la Famille. (2015a). *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée. Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>

Ministère de la Famille. (2015b). Communiqué : Lancement du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation – Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/actualites/Pages/actualites.aspx?retour=/fr/ministere/centre-presse/actualites/Pages/index.aspx&urlPage=fr/Nouvelles/Pages/Nouvelle_2015-11-18.aspx

Ministère de la Famille. (2015c). *Rapport de la consultation en ligne sur la lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Rapport-consultation-intimidation.pdf>

Ministère de la Famille. (2015d). *Synthèse de la journée de réflexion sur la lutte contre l'intimidation. Démarche de consultation auprès des Autochtones*. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Synthese-int-autochtone_FR.pdf

Ministère de la Famille. (2015e). Actualité. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/actualites/Pages/actualites.aspx?retour=/fr/ministere/centre-presse/actualites/Pages/index.aspx&urlPage=fr/Nouvelles/Pages/Nouvelle_2015-11-18.aspx

Ministère de la Famille. (2015f). Qu'est-ce que l'intimidation. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/FR/INTIMIDATION/DEFINITION/Pages/index.aspx>

N'Da, P. (2015). *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines. Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*. Paris : L'Harmattan.

Nations Unies. (2015). Déclaration universelle des droits de l'homme. Repéré à <http://www.un.org/fr/documents/udhr/>

Nycyk, M. (2015). *Adult-to-Adult Cyberbullying : An Exploration of a Dark Side of the Internet*. Brisbane, Australia : Michael Nycyk.

Oksanen, A. & Keipi, T. (2013). Young people as victims of crime on the internet : A population-based study in Finland, *Vulnerable Children and Youth Studies*, 8(4), 298-309.

Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (2014). *Mémoire présenté dans le cadre du Forum sur la lutte contre l'intimidation*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-27.1-Memoire.pdf>

Orel, A., Campbell, M., Wozencroft, K., Leong, E. & Kimpton, M. (2015). Exploring University Students' Coping Strategy Intentions. *Journal of Interpersonal Violence*, 1-17.

Ortega, R., Elipe, P., Moran-Merchan, J., Calmaestra, J. & Vega, E. (2009). The Emotional Impact on Victims of Traditional Bullying and Cyberbullying A Study of Spanish Adolescents. *Journal of Psychology*, 217(4), 197-204.

OTSTCFQ. (2012). Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. Repéré à <https://www.otstcfq.org/docs/default-source/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-référentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf?sfvrsn=2>

Patchin, J. W. & Hinduja, S. (2006). Bullies Move beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148- 169.

Peluchette, J. V., Karl, K., Wood, C. & Williams, J. (2015). Cyberbullying victimization : Do victims' personality and risky social network behaviors contribute to the problem ? *Computers in Human Behavior*, 52, 424-435.

Perreault, S. (2011). Les incidents autodéclarés de victimisation sur Internet au Canada, 2009. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2011001/article/11530-fra.htm>

Piotrowski, C. (2012). From Workplace Bullying to Cyberbullying : The Enigma of E-Harassment in Modern Organizations. *Organization Development Journal*, 30(4), 44-53.

Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec. (2015). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

Privitera, C. & Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying : The New Face of Workplace Bullying ? *CyberPsychology & Behavior*, 12(4), 395-400.

PSYMAS. (2016). Le modèle écosystémique de Bronfenbrenner (1979). Repéré à <http://cms.psymas.fr/?q=node/26>

Robyn Snyman, J. (2015). Cyberbullying at work : The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 53, 161-168.

Roy, S. N. (1997). L'étude de cas. Dans Gauthier, B., *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Secrétariat à la jeunesse. (2014). *Démarche du Secrétariat à la jeunesse dans le cadre du Forum sur la lutte contre l'intimidation*. Repéré à <http://www.jeunes.gouv.qc.ca/consultations-jeunesse/documents/demarche-forum-intimidation.pdf>

Sevcikova, A. & Smahel, D. (2009). Online Harassment and Cyberbullying in the Czech Republic. *Journal of Psychology*, 217(4), 227-229.

Slovak, K., Crabbs, H. & Stryffeler, B. (2015). Perceptions and Experiences of Cyberbullying at a Faith-Based University. *Social Work & Christianity*, 42(2), 149-164.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385.

Statistique Canada. (2014). Les activités en ligne des baby-boomers et des aînés canadiens. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2009002/article/10910-fra.htm>

Stade-Müller, F., Hansen, B. & Voss, M. (2012). How stressful is online victimization? Effects of victim's personality and properties of the incident. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 260-274.

The Anna Kavanaugh Charitable Foundation. (2012). CyberBullying, CyberHarassment and CyberStalking. Repéré à http://www.theannakavanaughfoundation.org/CyberBullying_Harassment.html

Université Laval. (2015). Projet de fin d'études en technologie éducative (Cours individuel). Guide d'élaboration et de présentation. Repéré à http://www.fse.ulaval.ca/fichiers/site_www/documents/DocumentsTEN/GuideTEN-6000.2015.06.pdf

Van Allen, F. (2014). Pew : 40% of Adult Internet Users Report Being Victims of Harassment Online. Repéré à <http://www.techlicious.com/blog/pew-study-40-percent-report-cyberbullying/>

Walker, C. M., Sockman, B. S. & Koehn, S. (2011). An Exploratory Study of Cyberbullying with Undergraduate University Students. *TechTrends*, 55(2), 31-38.

Wensley, K. & Campbell, M. (2012). Heterosexual and Nonheterosexual Young University Students' Involvement in Traditional and Cyber Forms of Bullying. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(12), 649-654.

Willard, N. (2007). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social cruelty, threats, and distress*. Champaign, IL: Research Press.

Wolak, J., Mitchell, K. J., & Finkelhor, D. (2007). Does online harassment constitute bullying? An exploration of online harassment by known peers and online-only contacts. *Journal of Adolescent Health*, 41, S51-S58.

Wright, M. & Li, Y. (2013). Normative Beliefs About Aggression and Cyber Aggression Among Young Adults : A Longitudinal Investigation. *Aggressive Behavior*, 39, 161-170.

Wunmi Grigg, D. (2010). Cyber-Aggression : Definition and Concept of Cyberbullying. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 20(2), 143-156.