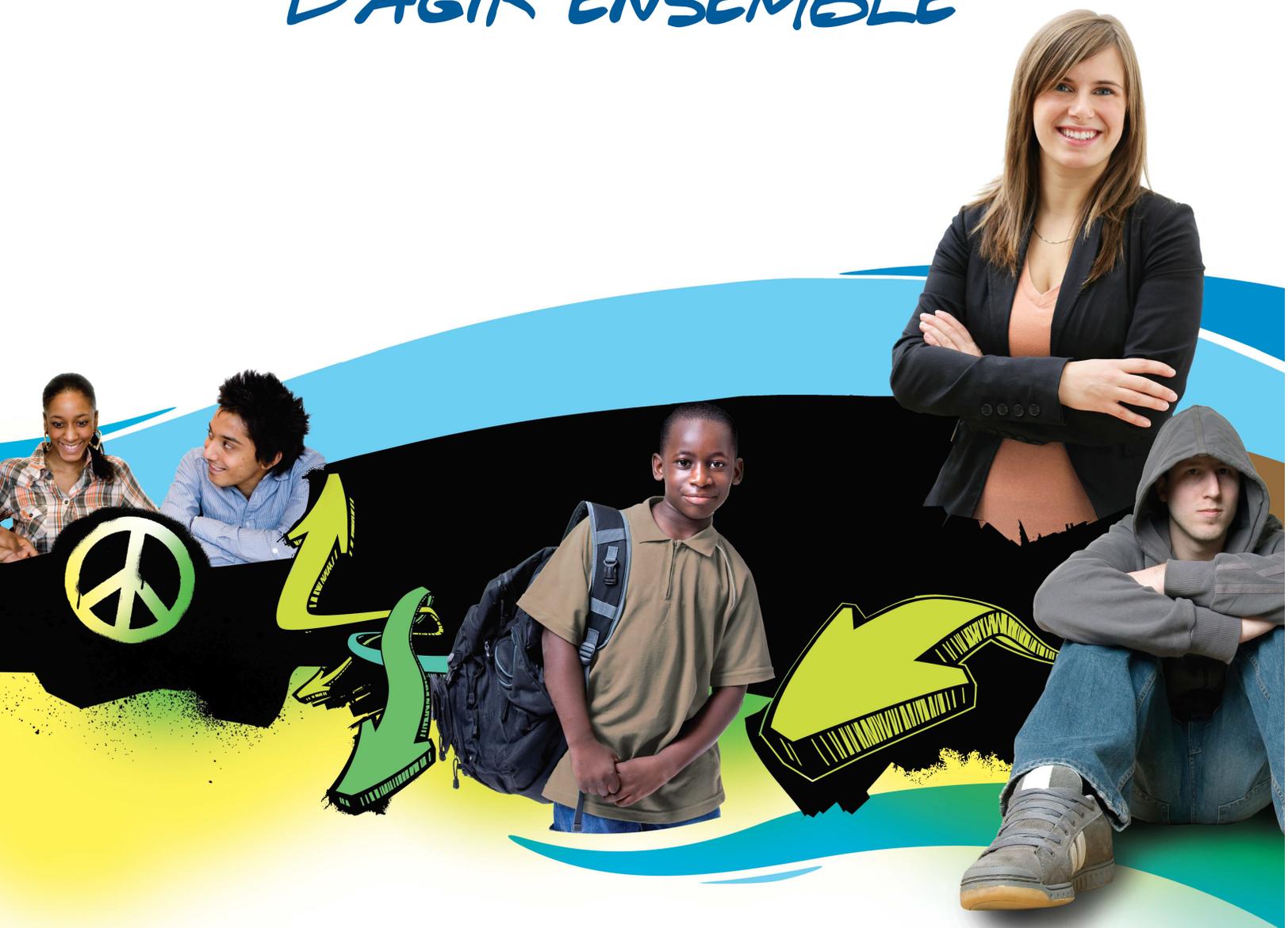




LA VIOLENCE DANS L'ESPACE VIRTUEL: ÇA VAUT LE COUP D'AGIR ENSEMBLE



**PLAN D'ACTION POUR PRÉVENIR
ET TRAITER LA VIOLENCE À L'ÉCOLE
2008-2011**

Outil de référence

LA VIOLENCE DANS L'ESPACE VIRTUEL : ÇA VAUT LE COUP D'AGIR ENSEMBLE !

Les technologies de l'information et de la communication évoluent à grands pas. Elles présentent des avantages multiples et sont de plus en plus accessibles et présentes dans le quotidien des jeunes. Elles peuvent toutefois soulever diverses préoccupations pour certains parents et acteurs du milieu scolaire. Les jeunes sont davantage exposés à la violence visuelle, à la cyberdépendance, à la fraude, au vol d'identité, à l'hameçonnage et aux différentes formes de violence en ligne dont la cyberintimidation. Aussi, les frontières sont minces entre l'espace privé et l'espace public ainsi qu'entre l'espace virtuel et le monde réel. Les effets de cette forme de violence sont nombreux sur les relations sociales des jeunes et ont souvent des répercussions à l'école. L'intervention relativement à la violence dans l'espace virtuel est une question de protection des jeunes, autant qu'une question de climat scolaire. Compte tenu des effets possibles sur le bien-être et la santé mentale des jeunes, cette problématique nécessite une considération particulière. Ainsi, conformément à la mesure 1.1.3 prévue dans le *Plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école*, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a préparé un feuillet sur la violence dans l'espace virtuel.

LA VIOLENCE DANS L'ESPACE VIRTUEL : CE QU'ON EN SAIT

La violence dans l'espace virtuel a cela de particulier qu'elle se produit par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication. On trouve, d'un côté, la violence dans les médias et les jeux vidéo et, de l'autre, la violence en ligne, c'est-à-dire par l'intermédiaire du téléphone cellulaire (messagerie texte, téléchargement, etc.) et des ordinateurs (courriels, messagerie instantanée, téléchargement, sites Web, etc.).

La violence dans les médias et les jeux vidéo

Les points de vue diffèrent et les résultats de recherche ne font pas consensus en ce qui concerne les effets des médias et des jeux vidéo sur le comportement. On reconnaît toutefois que la surexposition à des scènes de violence peut affecter le développement et le comportement de l'enfant¹, considérant que :

- le cerveau de l'enfant se développe au mieux lorsque l'environnement qui l'entoure, particulièrement les gens, répond à ses comportements ;
- les réponses sont davantage significatives pour l'enfant si elles correspondent à son niveau d'éveil ;
- les réponses qui sont adaptées à l'enfant sollicitent plusieurs sens dont le toucher.

Certains stimuli, comme les expressions faciales de frayeur, d'alerte, de colère ou de manque d'intérêt, sont sources de tension et de stress pour le jeune enfant de même que les bruits forts et les événements incompréhensibles pour lui. Souvent seul devant un écran, l'enfant ne reçoit pas les réponses et le soutien nécessaires pour comprendre ou pour exprimer ce qu'il ressent face aux situations de violence auxquelles il est exposé. Il a besoin d'être réconforté par un adulte en qui il a confiance².

¹ Mary G. BURKE, «The influence of television and visual electronic media on brain development», *The Brown University Child and Adolescent Behavior Letter*, vol. 19, n° 7, juillet 2003, p. 1-7.

² *Ibid.*

Un enfant qui passe beaucoup de temps devant la télévision ou d'autres médias visuels au détriment d'interactions sociales ou d'autres activités peut présenter divers problèmes de développement des compétences autorégulatrices, sociales, physiques, cognitives, etc. Comme certains enfants sont plus vulnérables que d'autres, ils sont plus à risque de développer une dépendance aux médias visuels ou de présenter des comportements violents. On constate que de tels effets sont réversibles lorsqu'il y a diminution du temps passé devant l'écran.

Les jeux vidéo soulèvent aussi leur lot d'inquiétudes. Les études sur le sujet sont récentes et leurs résultats s'avèrent plutôt rassurants. Sauf pour les sujets présentant des comportements sociaux et psychologiques agressifs préexistants qui sont alors amplifiés par l'addiction aux jeux vidéo violents, les chercheurs Nachez et Schmoll concluent que les jeux vidéo, y compris ceux qui permettent aux joueurs de se brancher et de jouer en ligne, seraient inoffensifs³. Ils pourraient même avoir certains effets positifs dont l'accès à de nouveaux modes de socialisation. Les études n'incluent toutefois pas les jeux appelés « mondes persistants⁴ ».

La supervision et le jugement des adultes ainsi qu'une observation attentive des réactions et un accompagnement des jeunes lors d'expositions à des scènes de violence s'avèrent nécessaires pour prévenir la violence.

La violence en ligne

Cette forme de violence est facile et particulièrement néfaste. Plus spécifiquement, elle peut :

- prendre plusieurs formes : intimidation, menaces, insultes, injures, rumeurs, ciblage⁵, usurpation d'identité, harcèlement, discrimination, dénigrement, diffamation, filature ou exclusion en ligne, messages ou photos préjudiciables sur le téléphone cellulaire ou le téléavertisseur, flingue⁶, vidéolynchage⁷, incitation au dévoilement de soi ou d'autres personnes, etc. ;
- être anonyme : l'auteur de l'agression peut cacher son identité ou prétendre être quelqu'un d'autre ;
- être instantanée : l'auteur peut réagir spontanément sans prendre un temps de réflexion ou de jugement avant de passer à l'acte ;

³ Michel NACHEZ et Patrick SCHMOLL, « Violence et sociabilité dans les jeux vidéo en ligne », *Sociétés*, n° 82, avril 2003.

⁴ Michel Nachez et Patrick Schmoll expliquent que ces jeux se jouent en ligne et que la partie est perpétuelle. Elle ne disparaît pas quand le joueur quitte le réseau. Ainsi, lorsqu'il se reconnecte, il retrouve les personnages tels qu'il les avait laissés. Les joueurs vivent donc en permanence les uns avec les autres dans le jeu même s'ils se sont déconnectés, puisque leurs personnages et les installations continuent à évoluer et peuvent être attaqués pendant leur absence. La frontière entre le jeu et la réalité devient plus floue et poreuse (*Sociétés*, n° 82, avril 2003).

⁵ Le Réseau Éducation-Médias définit le ciblage en ces termes : prendre une personne à partie en invitant les autres à l'attaquer ou à se moquer d'elle.

⁶ La [Commission de l'éthique de la science et de la technologie](#) définit le flingue en ces termes : pratique consistant à envoyer un message incendiaire à un autre internaute participant à un forum ou à une liste de diffusion, pour lui exprimer sa désapprobation.

⁷ Laurent Bègue définit le vidéolynchage (*happy slapping*) en ces termes : pratique consistant à agresser collectivement une victime en la filmant par téléphone cellulaire puis en diffusant le film humiliant de cette agression. « Dans l'enfer du cyberharcèlement », *Cerveau et psycho*, n° 33, mai-juin 2009.

- se produire n'importe où et n'importe quand : l'espace virtuel est accessible en tout temps et presque en tout lieu. Il est donc difficile, voire impossible, d'être à l'abri de la violence ;
- rejoindre plusieurs témoins, ce qui permet la propagation des mots et des images instantanément, de façon illimitée et irréversible ;
- avoir un effet de déresponsabilisation : l'auteur de l'agression peut nier les faits et ne pas reconnaître ses actes. Sans possibilité de prouver le geste, la crainte des représailles diminue ;
- favorise la dépersonnalisation et le manque d'empathie : étant face à un écran, l'auteur de l'agression a moins de retenue dans ses propos que s'il était face à sa victime et il ne peut voir les effets de ses gestes sur l'autre ;
- se produire en catimini et échapper à la supervision des parents, du personnel enseignant et d'autres adultes responsables.

Les études menées à ce jour ont généralement porté sur la cyberintimidation et les manifestations nommées précédemment sans distinction entre les diverses formes de violence. Une enquête sur la cyberintimidation⁸ par l'organisme Jeunesse, J'écoute révèle que, de façon générale, les jeunes :

- ne semblent pas avoir conscience que l'espace virtuel est public et non privé et qu'il peut être difficile d'y contrôler les informations ;
- ne comprennent pas que le fait d'être « en ligne » signifie que c'est public ;
- ne saisissent pas les implications de la circulation d'informations sur un forum accessible à tous, informations qu'on peut difficilement contrôler ;
- ne prennent pas au sérieux la cyberintimidation. Ils s'appliquent à réagir aux actes, mais ils ne s'arrêtent pas aux conséquences émotives que ces comportements peuvent entraîner ;
- s'interrogent sur la pertinence de rapporter un cas de cyberintimidation et sur l'utilité d'un tel geste. Une victime a déclaré : « La plupart des jeunes n'en parlent pas parce qu'ils ont peur que ça empire la situation et, la plupart du temps, c'est ce qui arrive ! ».

Au sens de la loi canadienne, « il est criminel de communiquer de façon répétée avec une personne si cette communication lui fait craindre pour sa sécurité ou celle d'autres personnes. [...] La législation existante punit actuellement la propagande haineuse, les obscénités, le harcèlement criminel, le libelle diffamatoire et la communication de menaces⁹. » Le Code criminel canadien punit également les faux messages, les propos indécents au téléphone ainsi que les appels téléphoniques harassants. « La cyberintimidation peut aussi violer la Loi canadienne sur les droits de la personne si elle répand haine et discrimination basées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, le statut marital ou familial et les handicaps physiques ou mentaux¹⁰. »

⁸ Jeunesse, J'écoute, La cyberintimidation : Une nouvelle réalité pour les jeunes, étude sur les comportements des jeunes dans l'univers virtuel, 2007.

⁹ Fédération canadienne des enseignantes et enseignants, [Aborder la cyberconduite](#), mémoire présenté au ministère de la Justice du Canada, 2008, p. 2.

¹⁰ La cyberintimidation : Une introduction destinée aux enseignants, Réseau Éducation-Médias.

Les auteurs d'actes de violence dans l'espace virtuel

Alors que les garçons sont plus souvent ceux qui commettent des agressions physiques, les filles seraient plus portées à agir dans l'espace virtuel. Par ailleurs, certains jeunes qui n'intimident pas dans le monde réel profiteraient de l'anonymat du virtuel pour le faire. Les recherches sur le sujet révèlent que la plupart des auteurs d'agressions en ligne connaissent leurs cibles¹¹ et que la cyberintimidation se fait souvent entre amis¹². L'enquête de Jeunesse, J'écoute¹³ révèle que 35% des élèves canadiens ont été victimes d'intimidation, dont 27% sur Internet. Ce même sondage révèle que 44% des jeunes interrogés disent avoir intimidé quelqu'un en ligne au moins une fois¹⁴.

De façon générale, les jeunes qui posent des gestes de violence dans l'espace virtuel peuvent :

- manquer d'empathie ;
- ressentir un besoin d'affirmation, de supériorité et de puissance ;
- bénéficier de l'augmentation de leur statut à celui de leader « négatif » ;
- croire qu'il est valorisant d'avoir de tels comportements et qu'ils sont tolérés ;
- croire que leur cible est isolée, qu'elle a peu de soutien de la part de ses pairs ;
- devenir à leur tour la cible d'agressions ;
- développer des problèmes émotionnels, sociaux et psychiatriques pouvant persister à l'âge adulte ;
- avoir besoin d'aide pour gérer des conflits interpersonnels, s'exprimer et communiquer ;
- développer de meilleures stratégies et apprendre des comportements plus adaptés si la situation de violence se règle rapidement.

Plusieurs auteurs d'agressions en ligne disent avoir eux-mêmes été victimes d'intimidation ou de rejet de la part de leurs pairs ou s'être sentis harcelés, persécutés ou blessés. Leurs comportements sont de l'ordre, notamment, de la vengeance, de la quête de plaisir ou du défoulement. Selon l'enquête de Jeunesse, J'écoute, les jeunes qui ont fait de la cyberintimidation évoquent les raisons suivantes pour expliquer leurs actes¹⁵ :

- parce qu'il n'y a pas de supervision ;
- parce que c'est anonyme ;
- parce que c'est un moyen facile de se venger ;
- pour augmenter ou maintenir leur popularité.

¹¹ *Ibid.*

¹² Faye MISHNA, Judith WIENER et Debra PEPLER, *Some of my best friends – Experiences of Bullying within Friendships*, School Psychology International, n° 28, 2008, p. 549.

¹³ Jeunesse, J'écoute, La cyberintimidation : Une nouvelle réalité pour les jeunes, étude sur les comportements des jeunes dans l'univers virtuel, 2007.

¹⁴ Jeunesse, J'écoute, La cyberintimidation : Une nouvelle réalité pour les jeunes, étude sur les comportements des jeunes dans l'univers virtuel, 2007, p. 5.

¹⁵ Jeunesse, J'écoute, La cyberintimidation : Une nouvelle réalité pour les jeunes, étude sur les comportements des jeunes dans l'univers virtuel, 2007.

Par ailleurs, contrairement à la croyance générale, la violence dans l'espace virtuel n'est pas propre aux élèves qui ont un trouble du comportement. Un très grand nombre d'élèves peuvent poser des gestes d'agression, particulièrement en situation de groupe. En effet, comme l'intimidation, cette problématique comprend une composante sociale importante. Elle peut être alimentée par les interactions au sein d'un groupe et les gestes posés ont un impact sur les relations sociales de la victime.

Au même titre que pour l'intimidation¹⁶, d'autres aspects, comme l'âge de l'enfant, son niveau de développement cognitif et social, son aptitude à comprendre la situation et les enjeux ainsi que sa capacité d'empathie, sont à considérer pour déterminer s'il s'agit ou non d'une situation de violence et pour assurer une intervention adéquate.

Les victimes d'actes de violence dans l'espace virtuel

Personne n'est à l'abri de la violence dans l'espace virtuel. Même les élèves les plus populaires et les adultes peuvent être visés. Bien que la plupart des actes de violence en ligne se produisent entre pairs, on a récemment assisté à l'émergence de la cyberintimidation contre le personnel enseignant et autres éducateurs.

Un sondage mené auprès d'élèves canadiens de 11 à 14 ans révèle que 20 % des élèves interrogés ont indiqué avoir été victimes de cyberintimidation. De ce groupe, 68 % affirment avoir été intimidés par un ami ou un élève de l'école ou d'une autre école. Pour leur part, 20 % du personnel enseignant interrogé dans cette même étude a déclaré avoir été menacé ou harcelé en ligne¹⁷. Selon Shaheen Shariff, entre 35 et 50 % des jeunes disent avoir été la cible de cyberintimidation ou connaissent quelqu'un qui en a été la cible¹⁸. Les travaux de cette auteure révèlent, par ailleurs, une confusion chez les cibles de cyberintimidation. Il semble que de nombreuses personnes interrogées ont de la difficulté à déterminer si elles ont été ou non la cible de cyberintimidation et s'il s'agit d'une blague ou d'un abus¹⁹. En outre, les filles seraient plus sujettes que les garçons à être affectées par les actes de violence en ligne²⁰.

Les effets de la violence en ligne sont semblables à ceux des autres types de violence dont l'intimidation. Toutefois, l'anonymat, ou le fait de ne pas connaître l'identité de l'agresseur, peut engendrer une angoisse supplémentaire chez les victimes. Les victimes de gestes de violence dans le cyberspace sont souvent seules devant l'ordinateur lorsque cela se produit, ce qui peut avoir pour effet de renforcer leur sentiment d'isolement et de modifier la compréhension de la situation ou leur réaction face à l'événement. Les victimes de violence dans l'espace virtuel peuvent développer des problèmes émotionnels, sociaux et de santé mentale pouvant persister. Les victimes peuvent :

- se sentir vulnérables, coupables, exclues, impuissantes, trahies ou isolées ;
- ressentir de la colère, de la trahison, de la peur et de la frustration, du doute ou une soif de vengeance ;
- ressentir une perte d'intimité, une atteinte à la vie privée ou à la réputation ;
- perdre confiance en elles et se sentir moins en sécurité ;

¹⁶ Voir le [feuilleton de l'outil de référence sur l'intimidation](#).

¹⁷ Fédération canadienne des enseignantes et enseignants, [Aborder la cyberconduite](#), mémoire présenté au ministère de la Justice du Canada, 2008.

¹⁸ Donna NEBENZAHL, [Ruining reputations with a click of a mouse](#), *McGill News, alumni magazine*, octobre 2008.

¹⁹ Bernie FROESE-GERMAIN, [Bullying Gets Digital Shot-in-the-Arm](#), Fédération Canadienne des enseignantes et enseignants, vol. 8, 2009.

²⁰ Amanda LENHART, [Cyberbullying and Online Teens](#), Pew/Internet & American life project, juin 2007.

- avoir des difficultés sociales et relationnelles ;
- avoir de la difficulté à reconnaître leur agresseur et à se défendre ;
- avoir une humeur variable, afficher un air triste, déprimé, malheureux ou fermé ;
- présenter des indices d'anxiété, de solitude, d'isolement, de repli sur soi ou encore une perte de confiance en soi, une perte d'appétit ou des perturbations du sommeil ;
- être démotivés à l'égard des travaux scolaires, ce qui entraîne une baisse des résultats ;
- arriver en retard à l'école, s'absenter ou abandonner l'école ;
- avoir des idées suicidaires ou présenter des comportements violents ;
- perdre des amis ;
- être plus enclines à porter une arme à l'école.

Les témoins d'actes de violence dans l'espace virtuel

Les témoins occupent une place significative dans le phénomène de la violence dans l'espace virtuel. De façon générale, les résultats révèlent qu'environ le tiers des élèves interrogés dans les différentes études auraient été témoins d'actes de violence en ligne. Les réactions de ces témoins ont été diverses²¹ :

- 9% se sont associés à l'intimidation ;
- 32% ont observé passivement ;
- 14% se sont insurgés contre l'intimidateur ;
- 21% ont tenté de stopper l'intimidateur ;
- 11% ont quitté l'environnement ;
- 7% ont essayé de s'attirer l'amitié de l'intimidateur ;
- 7% ont rapporté l'incident à une personne ayant autorité.

Les témoins d'actes de violence dans l'espace virtuel peuvent :

- se poser de nombreuses questions ;
- ressentir de la colère ou un sentiment de honte, de culpabilité ou d'impuissance ;
- craindre de devenir la cible ou d'être associés à la victime, à l'auteur ou au geste d'intimidation ;
- ressentir une perte de solidarité et de confiance ;
- développer une crainte des technologies.

²¹ La cyberintimidation : Une introduction destinée aux enseignants, Réseau Éducation-Médias.

On observe chez les témoins une banalisation de la violence ainsi qu'une baisse de qualité du rapport à l'autre²². Par ailleurs, certains témoins aimeraient aider, mais ils n'interviennent pas car ils ont souvent peur de se mettre en danger ou ont peur des représailles de la part du groupe de pairs ou d'étrangers en ligne.

Notons les propos rapportés par l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec²³ : « Malgré la fréquence et la gravité de l'intimidation, bon nombre d'élèves réfutent les affirmations voulant que leurs univers branchés soient dangereux. En effet, ils insistent pour convaincre les adultes que le réseautage social en ligne a un impact positif dans leur vie. Selon les ados, le réseautage facilite et active leurs interactions sociales. L'organisation d'événements, la communication avec d'autres jeunes aux vues similaires, et faire connaissance avec des personnes qu'ils n'auraient pas autrement eu l'occasion de rencontrer sont parmi les exemples cités. »

PRÉVENTION ET TRAITEMENT DE LA VIOLENCE DANS L'ESPACE VIRTUEL

Pour prévenir et traiter la violence, il n'existe pas de solution facile, unique, immédiate qui puisse à la fois être efficace et perdurer. Dans le cas de la violence dans l'espace virtuel, comme c'est le cas pour l'intimidation²⁴, puisque la « loi du silence » est souvent de mise, l'intervention n'est pas l'affaire de quelques individus, mais celle de toute l'équipe-école. Il importe que l'école prenne une position claire, dans une politique d'établissement ou autrement, qui saura rassurer autant les victimes, les témoins, leur entourage que, parfois, les personnes qui agressent. Élèves comme adultes sauront que l'école agira si des événements se produisent. Une intervention bien préparée sera aussi plus rapide et plus efficace, car on sait que plus une agression dure, plus le nombre de témoins susceptibles de se joindre aux auteurs de l'agression augmente²⁵.

Pour une intervention efficace en réponse à la violence dans l'espace virtuel, la stratégie de l'école doit présenter certaines caractéristiques :

- **Correspondre à la réalité de l'école**
 - S'assurer qu'il s'agit bel et bien de violence dans l'espace virtuel en dressant le portrait des manifestations de la violence ;
 - Appuyer la démarche sur des données recueillies démocratiquement, en donnant la parole à la fois aux élèves et à l'ensemble du personnel de l'école ;
 - Mettre à jour périodiquement le portrait de la situation ;
 - Comprendre des lignes directrices et des actions qui s'adressent à tous les élèves et adultes de l'école, autant aux victimes qu'aux témoins et aux auteurs.

²² Selon la [Commission de l'éthique de la science et de la technologie](#).

²³ Groupe de travail de l'ACSAQ, Épanouissement, respect, responsabilités, Rapport et recommandations sur l'impact d'Internet et des autres technologies de l'information sur les écoles publiques anglophones du Québec, 2008, p. 5.

²⁴ Voir le [feuillet de l'outil de référence sur l'intimidation](#).

²⁵ La cyberintimidation : Une introduction destinée aux enseignants, Réseau Éducation-Médias.

- Compter sur l'engagement de tous

- S'assurer de l'engagement de tous, autant dans le choix des orientations que dans la planification et la mise en œuvre des actions choisies, notamment en se donnant des conditions favorables au travail d'équipe;
- Impliquer les élèves et les parents dans la recherche de solutions;
- Sous la responsabilité du directeur ou de la directrice de l'école, impliquer tous les membres du personnel à chacune des étapes de la démarche.

- Viser une compréhension commune et partagée

- Fournir une définition claire et concise de la violence dans l'espace virtuel;
- S'assurer que tous connaissent et savent reconnaître cette forme de violence et ses effets sur les personnes et sur le milieu de vie.

- Proposer des actions proactives, à la fois éducatives et coercitives, adaptées au niveau de développement de chacun

- Offrir des sessions de formation au personnel sur les technologies de l'information et de la communication;
- Offrir du soutien au personnel pour qu'il intègre les nouvelles technologies de façon efficace dans son enseignement;
- Mettre en place des activités ou programmes qui visent le développement de compétences sociales liées directement à la prévention de la violence, telles que l'empathie, la gestion des émotions et la gestion des conflits;
- Sensibiliser à une culture de responsabilité autant dans l'espace virtuel que dans le monde réel;
- Enseigner des valeurs collectives;
- Enseigner des notions d'éthique sur la question et encourager des interactions positives en ligne^{26,27}, comme:
 - savoir que l'espace virtuel est un espace public;
 - connaître qui sont ses amis: refuser toute demande ou invitation provenant d'une adresse inconnue;
 - protéger sa vie privée et respecter celle des autres: protéger ses données et renseignements personnels, ne pas colporter de rumeurs, ne pas divulguer des informations ou des photos de quelqu'un sans avoir obtenu son autorisation, ne pas donner accès à son baladeur numérique (*Ipod*), téléphone cellulaire, etc.;

²⁶ La cyberintimidation: Une introduction destinée aux enseignants, Réseau Éducation-Médias.

²⁷ Jeunesse, J'écoute, La cyberintimidation: Une nouvelle réalité pour les jeunes, étude sur les comportements des jeunes dans l'univers virtuel, 2007.

- respecter l'espace virtuel des autres : ne pas accéder à leurs fichiers informatiques ou à leur ordinateur, baladeur numérique, téléphone cellulaire, etc.
 - rester soi-même : ne pas envoyer de messages anonymes personnels ;
 - garder ses valeurs même dans le monde virtuel : réfléchir avant d'agir, écrire seulement des choses qui pourraient être dites face à la personne, ne pas chercher à monter les personnes les unes contre les autres.
- Enseigner aux élèves qui sont des cibles ou des victimes les gestes à poser pour se protéger ou réagir en cas d'agression dans l'espace virtuel :
- garder un réseau social en dehors de l'espace virtuel ;
 - refuser toute demande ou invitation provenant d'une adresse inconnue ;
 - sauvegarder les messages ou les imprimer ;
 - ne pas répondre à un message provoquant ou insultant ;
 - quitter immédiatement l'espace ou l'activité en ligne où a lieu l'agression ;
 - bloquer l'adresse ou la messagerie instantanée de la personne qui agresse ;
 - retracer la provenance des messages avec l'aide du fournisseur de services Internet ;
 - dénoncer l'agression en en parlant à un adulte de confiance et aux policiers s'il est question de menaces physiques.
- Enseigner aux témoins les gestes à poser pour réagir à une agression dans l'espace virtuel :
- éviter les endroits qui risquent d'être problématiques (clavardoir, jeux en ligne, etc.) ;
 - ignorer l'auteur de l'agression et éviter les contacts ;
 - réagir et protester face aux situations d'agression en ligne ;
 - refuser de transférer ou d'envoyer une image, une vidéo ou un message insultant pour quelqu'un ;
 - sauvegarder les messages ou les imprimer ;
 - rapporter les incidents et dénoncer l'agression en en parlant à un adulte de confiance et aux policiers s'il est question de menaces physiques.
- Mettre à la disposition des élèves des moyens confidentiels et anonymes pour leur permettre de révéler les situations de violence qu'ils subissent dans l'espace virtuel ou dont ils ont été témoins et qui ont des répercussions dans le milieu scolaire. Par exemple :
- une boîte aux lettres ;
 - une adresse Internet ;
 - le nom et les coordonnées d'un adulte de l'école à qui s'adresser ;
 - l'accès à un site Web qui peut aider à trouver des solutions dans des situations d'agression en ligne, par exemple le récit de ce que d'autres ont fait dans pareille situation.
- Mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes ;
- Mettre en place des mécanismes de communication efficaces :
- entre les intervenants ;
 - entre l'école et la famille de la victime et celle de l'auteur de l'agression ;
 - entre l'école et la famille du ou des témoins, selon le cas.

- Offrir des services d'accompagnement et de soutien :
 - aux élèves qui sont des cibles ou des victimes d'actes de violence en ligne ;
 - aux élèves qui sont témoins d'actes de violence en ligne ;
 - aux élèves qui commettent des agressions dans l'espace virtuel ;
 - aux parents qui croient que leur enfant est impliqué dans une situation de violence dans l'espace virtuel.
- Diffuser des ressources et des services d'aide en ligne dans la communauté et dans l'école ;
- Établir des moyens de consigner tous les événements concernant une conduite violente (sur le plan physique, verbal, psychologique, sexuel, etc.) et les inscrire au dossier d'aide particulière des élèves touchés ou impliqués ;
- Établir des règles claires quant à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication sur le territoire de l'école en précisant tous les types d'appareils (ordinateurs, téléphones cellulaires, baladeurs numériques et autres) ;
- Inclure des moyens de considérer les victimes, les témoins et les auteurs d'agression dans les règles de conduite et les mesures de sécurité et, notamment, dans le service d'accompagnement des élèves suspendus ou expulsés ;
- Préciser les modalités de gestion des manquements dans les règles de conduite et les mesures de sécurité :
 - application des conséquences et gestes de réparation ;
 - conditions de retour à l'école, si la victime s'est absentée et si l'auteur des agressions a été suspendu.
- Soutenir les parents dans leur rôle :
 - ateliers sur les pratiques parentales liées à la supervision, à l'encadrement et à la discipline ;
 - ateliers sur les connaissances de base des technologies de l'information et de la communication en lien avec la violence dans l'espace virtuel ;
 - information permettant de superviser les activités en ligne de leur enfant ;
 - information sur les services d'aide disponibles ;
 - information sur le suivi du développement de leur enfant.
- Diffuser les modalités de recours aux ressources professionnelles appropriées ;
- Offrir des séances de formation au personnel sur les connaissances et les compétences nécessaires pour bien réagir lorsqu'un événement est signalé ou qu'une plainte est déposée.

La mise sur pied d'une telle stratégie nécessite du temps et un effort soutenu. Un obstacle majeur à l'implantation d'une stratégie d'intervention à l'égard de la violence est souvent le sentiment d'urgence ressenti dans les écoles qui les amène à intervenir de façon réactive et ponctuelle plutôt que d'une façon proactive et planifiée. Mentionnons qu'un système d'intervention uniquement répressif et une attitude blâmante ou hostile de la part des autorités peuvent susciter du ressentiment, renforcer la solidarité du groupe, augmenter le désir de continuer à agir, étiqueter la victime et pousser l'auteur d'agressions à développer des stratégies subtiles qui deviennent encore plus difficiles à détecter, ce qui complexifie davantage l'intervention.

Finalement, on ne peut lutter contre la croissance des technologies de l'information et de la communication. Ni les jeunes, ni les fondements de l'adolescence n'ont changé ; il ne faut pas supposer d'emblée que ce que les jeunes font sur Internet est malsain et dangereux : « Considérons plutôt que ce qu'ils font sur Internet vaut la peine d'être connu parce que c'est intéressant et que nous gagnerons à nous en approcher²⁸ ».

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LA VIOLENCE DANS L'ESPACE VIRTUEL

- Vers un agir éthique pour contrer la cyberintimidation, Commission de l'éthique de la science et de la technologie, gouvernement du Québec, 2008
http://www.ethique.gouv.qc.ca/index.php?option=com_docman&Itemid=80
- HabiloMédias
<http://habilomedias.ca/litteratie-numerique-et-education-aux-medias/enjeux-numeriques/cyberintimidation>

RESSOURCES

- Jeunesse, J'écoute
<http://www.jeunessejecoute.ca/teens/home/splash.aspx>
- Tel-jeunes
<http://teljeunes.com/accueil>
- Service pancanadien de signalement d'enfants exploités sexuellement sur Internet
<http://www.cyberaide.ca/app/fr/>

²⁸ Serge TISSERON, « Chatroom, une nouvelle culture adolescente », *Cerveau et psycho*, n° 40, juillet-août 2010.