



Contre le cyberharcèlement en politique municipale : les bonnes pratiques à adopter

En vue des prochaines élections générales municipales, le gouvernement souhaite multiplier les initiatives visant à encourager les candidatures et à assurer un climat favorable à l'exercice de la démocratie dans les municipalités du Québec. En complément aux actions déjà en cours en ce qui concerne l'éthique et la déontologie dans le milieu municipal, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation met en œuvre une série de mesures pour soutenir les personnes élues et les administrations municipales.

Une meilleure connaissance des bonnes pratiques dans les médias sociaux afin de contrer le cyberharcèlement demeure l'un des éléments clés pour favoriser le respect et la civilité dans l'exercice de la démocratie municipale.

QU'EST-CE QUE LE CYBERHARCÈLEMENT ?

Le cyberharcèlement est une forme de harcèlement psychologique lié à des commentaires haineux ou à des menaces dirigées envers une personne ou un groupe au moyen des réseaux sociaux, de courriels ou d'une messagerie instantanée.

Il peut prendre la forme d'un simple commentaire en apparence anodin et se transformer, dans les cas plus graves, en agressions répétées, constantes, et même quotidiennes. Les insultes et les menaces proférées visent toujours à créer un rapport de pouvoir entre le harceleur et la cible.

Il existe différentes formes de cyberharcèlement :

- **L'intimidation** joue sur la peur de la violence physique et sexuelle. Il peut aussi s'agir de chantage psychologique ou économique touchant les personnes ciblées.
- **L'humiliation** (*shaming* en anglais) : joue sur les insultes et le mépris dans le but d'abaisser ou de vexer. Il peut également s'agir de partager des images humiliantes de la personne ou à connotation sexuelle.
- **Le discrédit ou le dénigrement** attaque la réputation de la personne, sa légitimité, son influence ou ses intentions.
- **La divulgation des informations privées** (aussi appelée *doxxing*) : attaque la personne en mettant sur le web et les médias sociaux ses coordonnées personnelles ou autres informations habituellement privées ou anonymes. Le *doxxing* vise à encourager les autres attaquants à mettre en action les tactiques d'intimidation.

QU'EST-CE QU'UN TROLL ?

Le cyberharcèlement est souvent, mais pas uniquement, réalisé par ce qu'on appelle des trolls. Ce mot est utilisé pour faire référence à une personne qui, volontairement, publie des messages tendancieux sur les médias sociaux ou sur Internet afin d'alimenter des polémiques ou de chercher de l'attention. Certains trolls peuvent être inoffensifs et agaçants, alors que d'autres peuvent aller loin dans leurs propos, et même formuler des menaces sérieuses.



QUELS SONT LES EFFETS DU CYBERHARCÈLEMENT ?

Le cyberharcèlement est une agression qui vise à perturber la personne qui en est l'objet. Un de ses premiers effets est psychologique. Il déstabilise et ébranle les personnes visées et joue sur leur confiance.

Le cyberharcèlement amène un effet de désinhibition en ligne qui rend les gens qui entrent en contact avec cette violence et ce harcèlement plus susceptibles d'y participer. S'ensuit un effet domino qui peut être exponentiel. Cette perte d'empathie avec les personnes visées entraîne une spirale dite de la « toxicité », marquée par les attaques personnelles qui semblent alors normales ou normalisées sur ces plateformes.

Le cyberharcèlement a aussi d'autres effets plus directs sur la vie des personnes visées et de leur famille. Ces dernières peuvent avoir peur que les menaces se transposent dans la vie réelle. Elles peuvent aussi craindre de perdre leur réputation ou leur travail.

PLATEFORMES ET ANONYMAT

Les médias sociaux sont faciles d'accès, peuvent être utilisés sur une variété de supports – cellulaires, tablettes et ordinateurs – et peuvent faciliter le cyberharcèlement. Comme ces plateformes permettent une forme d'anonymat ainsi qu'un certain détachement par rapport aux propos et aux gestes posés, elles constituent un lieu privilégié pour interagir, tant de façon positive que négative, avec d'autres individus et avec les différents acteurs municipaux.



COMMENT RÉPONDRE OU RÉAGIR AU CYBERHARCÈLEMENT ?

Quoi faire lorsque, malgré toute notre bonne volonté, on vit un épisode de cyberharcèlement ? Il existe différentes manières d'affronter ce problème.

- **La connaissance des bonnes pratiques dans les médias sociaux** : s'informer à propos des comportements qui peuvent facilement être adoptés en ligne au quotidien.
- **La réglementation** : indiquer clairement les règles des interactions – code de conduite à suivre (netiquette) – sur la page ou le site. L'établissement d'un ensemble cohérent de règles structure la conduite des internautes et fixe des limites claires au discours, rendant ainsi la modération mentionnée au point suivant plus aisée. À titre d'exemple, on peut interdire les attaques personnelles et les commentaires haineux, diffamatoires, menaçants, racistes, homophobes, sexistes ou à caractère sexuel.
- **La modération** : tempérer les interactions ou éliminer certaines publications des plateformes, voire bloquer certains comptes ou personnes afin d'éviter la spirale de la toxicité et l'effet de désinhibition.
- **L'évitement** : ne pas tenir compte de ce cyberharcèlement. Demander à un membre de l'équipe de gérer les commentaires. Prévoir une alternance entre les membres du personnel afin que la tâche ne devienne pas trop lourde psychologiquement.
- **La négociation** : amener la discussion sur une autre plateforme – par courriel, par exemple – afin de comprendre les visées des attaques et de voir comment il est possible de discuter avec le troll ou le harceleur ou d'écouter ses doléances.
- **La dénonciation** : dénoncer aux autorités de la municipalité et à la police de votre territoire les menaces et les propos considérés comme dangereux ou risqués.
- **La diffusion** : renverser le rapport de pouvoir en partageant avec le grand public le contenu des attaques dont la personne fait l'objet, tout en protégeant l'identité ou l'image du harceleur. Il s'agit donc d'exposer le comportement problématique derrière ces attaques, sans humilier personne.
- **Le débat** : susciter des échanges sur les opinions exprimées, dans les médias sociaux ou en lieu neutre (p. ex. dans une séance du conseil ou aux bureaux municipaux). Cette approche reste délicate puisqu'il est parfois difficile de négocier avec les trolls et les gens dont le but est d'intimider et de faire peur.

SOUTIEN OFFERT AUX ÉLUES ET ÉLUS MUNICIPAUX

Certains outils sont mis à la disposition des personnes élues qui vivent des situations d'intimidation afin de les soutenir dans l'exercice de leurs fonctions. Si la situation le demande, n'hésitez pas à faire usage de ces ressources. Si certains outils visent à répondre rapidement à une situation problématique, d'autres ouvrent la porte à des formations et au partage de connaissances, le tout dans la poursuite d'un mandat politique empreint de respect et de civilité.

- Le PLI-Élus (Plan de lutte contre l'intimidation des élus) : ce programme permet d'ouvrir un dossier opérationnel à la Sûreté du Québec (SQ) et instaure par la suite les moyens nécessaires pour faire cesser les actes visés.
- Pour les municipalités non desservies par la SQ, les personnes candidates et élues de même que les gestionnaires du milieu municipal sont invités à communiquer avec le corps policier couvrant leur territoire.
- Des associations d'élus municipaux, telles que la Fédération québécoise des municipalités et l'Union des municipalités du Québec offrent des services aux municipalités membres. Ces services peuvent comprendre de la formation, des conseils juridiques et du soutien au chapitre de la gestion des ressources humaines. Les membres de ces organisations peuvent les contacter pour s'informer à ce sujet.
- Des cabinets privés peuvent également offrir des services, notamment en ce qui a trait au droit municipal et aux relations de travail.

Consultez le [Muni-Express N° 10 de 2021](#) pour connaître d'autres outils à votre disposition.



POUR PARTIR DU BON PIED

Vous vous promettez d'être exemplaire et vous vous dites que cela devrait vous prémunir d'avoir des commentaires négatifs sur les médias sociaux. Après tout, vous demeurez poli même dans les pires situations. S'il est vrai qu'un bon comportement peut augmenter le nombre d'internautes qui vous défendront en cas d'attaque sur les médias sociaux, ne perdons pas de vue que les personnalités publiques attirent plus de commentaires et que ces derniers sont souvent plus tranchés. Si ne rien prendre personnel peut aider, quelques précautions pourraient quand même vous offrir une meilleure vie publique sur les médias sociaux!

Séparer vos activités personnelles et professionnelles

Cette façon de faire est payante pour les personnes candidates et élues sur les médias sociaux! Cela vous permet de choisir ce que vous montrez à tout le monde ou à vos proches, évitant ainsi de transformer en personnalité publique les membres de votre famille et de votre cercle social. Annoncez vos médias sociaux professionnels sur vos comptes personnels afin que les gens qui vous suivent choisissent le bon canal pour se tenir au courant de vos activités!

Comment le faire ?

Ayez une présence personnelle et une professionnelle sur les médias sociaux avec chacune sa finalité : notamment, n'utilisez pas votre présence personnelle pour vous inscrire à un groupe de citoyennes et de citoyens sur Facebook afin de sonder leur opinion à propos de questions liées à votre travail au conseil municipal. Il faut par contre respecter les conditions d'utilisation des différentes plateformes : Facebook, par exemple, préfère qu'on ait un compte personnel et une page professionnelle plutôt que plusieurs comptes.

Vous avez séparé vos médias sociaux personnels des professionnels et vous vous demandez quoi faire maintenant ?

• Sur vos médias sociaux personnels :

- Vérifiez dans vos paramètres qui peut trouver votre compte, qui peut vous écrire et qui peut voir ce que vous partagez ou publiez. Vérifiez aussi qui peut vous identifier dans des publications ou dans des photos. Vous voudrez possiblement ajuster un ou plusieurs de ces paramètres afin que votre activité sur ce compte demeure personnelle.



• Sur vos médias sociaux professionnels :

- Vérifiez s'il existe un filtre automatique pour masquer, sinon effacer, les messages contenant certains mots. Si vous l'activez, n'oubliez pas de l'alimenter chaque fois que vous verrez un commentaire déplacé pour lequel vous avez pu cibler un mot à bannir. Attention de ne pas tomber dans l'exagération; il faut trouver un équilibre entre le respect absolu et l'écoute ou la consultation.*
- Certains médias sociaux permettent de restreindre le territoire à partir duquel les gens peuvent avoir accès à votre contenu, ce qui réduit par conséquent les commentaires en provenance de gens qui ne sont pas vos commettants et qui ne sont possiblement pas directement concernés par votre publication. Il faut par contre savoir que la localisation des

internauts n'est pas une science exacte : vous pourriez ne pas pouvoir la restreindre autant que vous le voudriez ou encore vous pourriez vous priver de certains membres de votre électorat passant beaucoup de temps à l'extérieur de la municipalité ou n'ayant pas mis à jour leur domicile dans leur profil par exemple.*

- Certaines plateformes permettent carrément de bloquer la capacité de vos abonnés à commenter sous vos publications. Vous pouvez activer ou désactiver cette fonction selon le contexte ou votre disposition à recevoir les propos qui vous sont adressés!
- Si vous faites de la publicité sur les médias sociaux, sachez que certains paramètres génèrent plus de commentaires que d'autres.

Petits conseils

Surveillez souvent les réglages de vos comptes sur les médias sociaux. Il s'agit de plateformes en continuelle évolution. Par conséquent, ce qui existe aujourd'hui n'existera peut-être plus demain, alors que de nouvelles possibilités améliorées pourraient aussi apparaître! De plus, activez les mesures de sécurité les plus sévères pour éviter les tentatives d'hameçonnage.

Ne divulguez pas votre âge, votre date de naissance, votre adresse municipale, votre numéro de téléphone personnel ou votre adresse de courriel sur une plateforme, qu'elle soit personnelle ou professionnelle.

**Que vous utilisiez le filtre ou la restriction en fonction de la localisation, par exemple, il peut être pratique d'être transparent à cet égard dans la description permanente de votre profil afin d'éviter que certains internautes l'apprennent à leurs dépens et se sentent personnellement visés, ce qui pourrait avoir des échos ailleurs que sur les médias sociaux.*

BONNES PRATIQUES POUR DIMINUER LES RISQUES DE CYBERHARCÈLEMENT

- Faire preuve d'empathie.
- Éviter les réactions à chaud. Prendre son temps pour répondre si l'on veut répondre. Se donner de l'espace et du temps pour laisser retomber la poussière.
- Utiliser un langage respectueux et constructif pour favoriser une atmosphère positive afin d'éviter une spirale négative. Éviter les termes agressifs ou l'adoption d'un ton accusateur.
- Utiliser des faits pour appuyer ses réponses.
- Limiter les réponses à un ou deux aller-retour seulement :
 - Retenir qu'il est parfois inutile de s'engager dans des débats en ligne. Lorsque quelqu'un utilise un langage haineux et offensant pour inciter à la colère, il est préférable de ne pas poursuivre cette conversation.
 - Changer sa perception des débats en ligne. Débattre n'implique pas toujours de gagner une discussion. Parfois, il s'agit simplement de partager respectueusement des opinions ou des points de vue différents sur un sujet.
- Ne pas oublier que parfois l'humour est un outil simple pour désamorcer certaines situations.

Au bout du compte, il faut reconnaître que le cyberharcèlement est un problème. Non, ce n'est pas un phénomène normal auquel il faut s'habituer. Il existe des approches pour y remédier. Ce problème est l'affaire de tous – citoyennes et citoyens ainsi que personnes élues.

