fncc
Fédération nationale des communications et de la culture
CSN

UQÀM | Faculté des sciences de l'éducation
Université du Québec à Montréal

UQÀM | Service aux collectivités
Université du Québec à Montréal

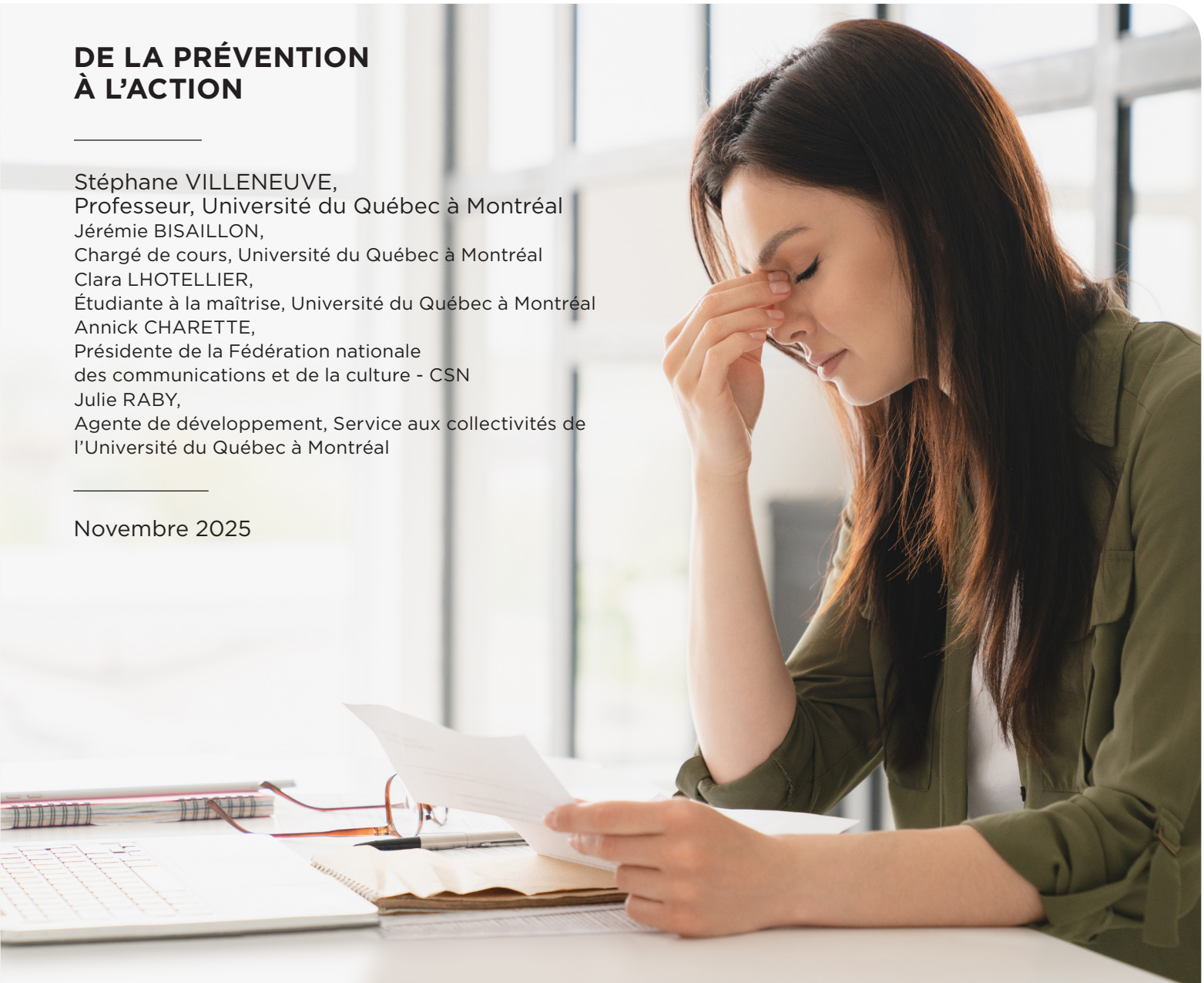
RAPPORT DE RECHERCHE

cyberharcèlement dans le milieu de l'information

DE LA PRÉVENTION À L'ACTION

Stéphane VILLENEUVE,
Professeur, Université du Québec à Montréal
Jérémie BISAILLON,
Chargé de cours, Université du Québec à Montréal
Clara LHOTELLIER,
Étudiante à la maîtrise, Université du Québec à Montréal
Annick CHARETTE,
Présidente de la Fédération nationale des communications et de la culture - CSN
Julie RABY,
Agente de développement, Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal

Novembre 2025



Chercheur principal

Stéphane Villeneuve, professeur, Université du Québec à Montréal (UQAM)

Comité d'encadrement

Annick Charette, présidente, Fédération nationale des communications et de la culture de la Confédération des syndicats nationaux (FNCC-CSN)

Stéphane-Billy Gousse, secrétaire général et trésorier, FNCC-CSN

Julie Lampron-Lemire, conseillère aux communications, FNCC-CSN

Julie Raby, agente de développement, Service aux collectivités, UQAM

Marie Eve Rioux-Pelletier, agente de développement, Service aux collectivités, UQAM

Marianne Théberge-Guyon, agente de développement, Service aux collectivités, UQAM

Équipe de recherche

Jérémie Bisaillon, coordonnateur de la recherche, UQAM

Clara Lhotellier, assistante de recherche, UQAM

Remerciements

Un grand merci aux personnes participantes à la recherche qui ont pris de leur temps pour témoigner de la situation dans leur organisation.

Financement

Ce projet a été réalisé dans le cadre du Protocole UQAM/CSN/CSQ/FTQ avec le soutien du Service aux collectivités de l'UQAM. Ce projet a bénéficié de l'appui financier du Programme d'aide financière à la recherche et à la création de l'UQAM et d'une subvention CRSH Développement partenarial (892-2023-3103).

Approbation éthique

Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a approuvé ce projet et en assure le suivi (10 octobre 2023 - # certificat : 2024-63380).

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, [2025].

ISBN version électronique : 978-2-925169-23-9

Référence suggérée : Villeneuve, S., Bisaillon, J., Lhotellier, C., Charette, A. et Raby, J. (2025) *Cyberharcèlement dans le milieu de l'information : de la prévention à l'action.* Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal et Fédération nationale des communications et de la culture de la Confédération des syndicats nationaux.

Le document peut également être consulté aux adresses suivantes :
- Site Internet de la FNCC–CSN : https://fncc.csn.qc.ca/
- Site Internet du Service aux collectivités de l'UQAM : https://sac.uqam.ca/liste-de-publications.html

©UQAM, FNCC–CSN, 2025. Reproduction permise en mentionnant la source

Table des matières

Résumé 5

1. Contexte et objectif de la recherche 7

2. Problématique de la recherche 9

3. Définition et types de cyberharcèlement 14

4. Méthodologie de la recherche 16

5. Résultats 18

5.1. Définition du cyberharcèlement 18

5.2. Prévalence du phénomène dans l'organisation 19

5.3. Description des épisodes de cyberharcèlement vécus 22

5.4. Conséquences évoquées 24

5.5. Présence d'une politique pour faire face au cyberharcèlement 25

5.6. Stratégies mises en place 27

5.6.1. Stratégies en prévention 28

5.6.2. Stratégies en gestion 31

6. Discussion 35

6.1 Cyberharcèlement chez les tdi : un phénomène en diminution ? 35

6.2 Des mesures pour favoriser l'*empowerment* des tdi 39

7. Recommandations 45

Ressources 48

Références 50

Annexe I - Gabarit d'entretien 54

Annexe II - Approbation éthique 55

Annexe III - Formulaire d'informations et de consentement 56

Résumé

Contexte et objectif

Un premier partenariat entre la FNCC-CSN, le Service aux collectivités de l'UQAM et Stéphane Villeneuve, professeur spécialiste du cyberharcèlement à l'UQAM, avait permis d'évaluer l'ampleur du cyberharcèlement dans le milieu de l'information. Un rapport publié en 2022 avait notamment montré que plus de la moitié des travailleuses et travailleurs de l'information (ci-après identifié comme TDI) était harcelée en ligne et que les mesures en place étaient peu connues. Devant cette situation et l'augmentation de la méfiance envers les médias dans les dernières années, il est apparu nécessaire de *documenter les stratégies des organisations médiatiques pour prévenir et gérer les situations de cyberharcèlement.*

Méthodologie

Des entretiens ont été effectués avec douze gestionnaires évoluant dans huit médias de différentes tailles afin de les interroger sur la prévalence du cyberharcèlement dans leur organisation et les mesures en place pour prévenir et gérer le phénomène.

Principaux résultats

Selon la majorité des personnes interrogées, le cyberharcèlement, qui avait atteint un sommet durant la pandémie, a diminué surtout depuis le blocage des médias par Meta. Le son de cloche est toutefois différent dans les deux organisations de grande taille (plus de 2000 employés à travers le Canada) où le phénomène est considéré comme omniprésent.

Il y a des politiques entourant le harcèlement dans les organisations interrogées, mais le cyberharcèlement n'y est pas toujours mentionné explicitement. Les mesures en gestion sont plus nombreuses que les mesures en prévention, surtout dans les plus petites organisations.

Les mesures en prévention sont : la formation, l'adoption de pratiques en ligne, la diffusion d'une nétiquette sur les médias sociaux et la mise en place d'une boite courriel centralisée.

En gestion, les organisations suivent généralement un protocole :
1) signalement du cyberharcèlement ;
2) prise en charge par l'employeur et soutien psychologique au besoin ;
3) élaboration et mise en place d'une stratégie selon le cas (intervention sur les médias sociaux, intervention des services juridiques, accompagnement pour faire une plainte à la police).

Principales recommandations

À la lumière des résultats obtenus, il est recommandé :
1) d'intégrer explicitement le cyberharcèlement aux politiques sur le harcèlement en milieu de travail (définition et protocole à suivre) ;
2) de proposer des mesures en prévention du phénomène (évaluation des risques et formations) qui pourraient être éclairées par la mise en place d'un registre compilant et documentant les cas ;
3) de poursuivre les efforts pour offrir un soutien individualisé et rapide aux victimes, incluant un suivi ;
4) de légiférer pour offrir davantage de moyens (législatifs et financiers) aux organisations afin de prévenir et gérer le cyberharcèlement.

1. Contexte et objectif de la recherche

Ce rapport de recherche découle d'un premier partenariat entre la Fédération des communications et de la culture (FNCC), le Service aux collectivités de l'UQAM et le professeur Stéphane Villeneuve de l'UQAM qui a mené à la publication d'un rapport en 2022 intitulé « Évaluation de l'ampleur du phénomène du cyberharcèlement dans le milieu de l'information : types, conséquences et actions entreprises ». Cette première étude partenariale a notamment permis de constater que plus de la moitié des travailleuses et travailleurs du milieu de l'information (TDI) vivent du cyberharcèlement. Ces personnes reçoivent fréquemment des attaques en ligne de différentes natures (messages insistants, invitation déplacée, photos inappropriées, menaces de viol, etc.). Quelques années plus tard, la situation ne semble pas s'être améliorée et elle s'ajoute à un contexte socioéconomique difficile dans le milieu journalistique selon les membres de la FNCC : fragilisation des revenus publicitaires de leur média, suppressions de postes, précarisation, manque de ressources pour fouiller leurs dossiers, méfiance grandissante envers les médias, etc.

La FNCC soutient et a toujours soutenu la liberté de presse et considère que le journalisme constitue une composante importante d'une société éduquée et démocratique. Or, en lien avec les propos dégradants, agressifs et haineux que reçoivent les TDI, la FNCC évalue que le cyberharcèlement constitue une attaque et une entrave importante au travail journalistique, à la capacité de ces travailleuses et travailleurs de rapporter les faits dans une presse qui est de moins en moins libre. Devant un tel phénomène, il était nécessaire de poursuivre les efforts pour mieux comprendre les actions de prévention et de

soutien des victimes mises en place par organisations médiatiques pour prévenir le cyberharcèlement et soutenir les TDI qui en sont victimes. Le présent rapport expose ainsi les résultats d'une deuxième étude partenariale qui a permis de *documenter les stratégies émergentes des organisations médiatiques en termes de prévention et de traitement des plaintes en cas de cyberharcèlement.*

2. Problématique de la recherche

Le cyberharcèlement se caractérise par des dommages volontaires et répétés infligés par l'entremise d'ordinateurs, de téléphones cellulaires ou d'autres appareils électroniques (Hinduja, 2012). Il s'exerce entre autres, en diffusant des images dégradantes, en proférant des menaces, en envoyant des messages insultants ou sexuellement explicites par courriel ou par l'entremise des réseaux sociaux (Gumbus et Meglich, 2013). Les études sur le harcèlement en ligne entre adultes se font un peu plus présentes au Québec. Les recherches qui se sont intéressées au cyberharcèlement chez les adultes le sont entre autres, envers le personnel enseignant au Québec (Villeneuve et Bisaillon, 2021 ; Villeneuve et al., 2023) et les TDI (Villeneuve et al., 2022). Ces dernières montrent que le phénomène du cyberharcèlement prend de l'ampleur. L'augmentation des cas de cyberharcèlement en milieu de travail ou à l'extérieur du travail peut s'expliquer, en grande partie, par l'utilisation croissante des réseaux sociaux. En effet, selon un rapport NETendances de l'Académie de la transformation numérique (ATN) réalisé en 2022, plus des trois quarts des Québécois (78 %) utilisent ces plateformes. Fait d'autant plus intéressant, toujours selon l'ATN en 2022, le tiers des Québécois utilisent prioritairement les réseaux sociaux pour s'informer. Chez les 18-24 ans, ce sont 67 % d'entre eux qui s'informent par les réseaux sociaux alors que chez les 25-34 ans, on observe que 50 % de cette tranche de population le font.

Les réseaux sociaux offrent donc des moyens de communiquer facilement, de façon anonyme ou non, avec ceux qui y publient de l'information. Par conséquent, le harcèlement par Internet est devenu une préoccupation quotidienne pour toutes les personnes qui utilisent les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, TikTok, etc.) dont les TDI et leur auditoire. Étant exposés à un large public, les TDI vivraient d'ailleurs davantage de

cyberharcèlement que d'autres travailleuses et travailleurs. En effet, à titre de comparaison, les résultats obtenus dans deux études menées par Stéphane Villeneuve dans le monde de l'enseignement montrent que le phénomène touche 12,67 % du personnel enseignant au primaire et au secondaire (Villeneuve et Bisaillon, 2021) et 39,1 % du corps professoral à l'université (Villeneuve et al., 2023), tandis qu'il affecte 50,8 % des TDI (Villeneuve et al., 2022). Cette proportion pourrait même être plus grande selon une enquête d'IPSOS (2021) réalisée auprès de 1093 TDI au Canada qui chiffre à 65 % la prévalence du phénomène. Si les études ne s'entendent pas toujours sur l'influence du genre des victimes sur la prévalence du cyberharcèlement, Reporters sans frontière (RSF, 2018) relève que les femmes demeurent davantage à risque de subir du cyberharcèlement que les hommes, ce que rapporte aussi l'enquête d'IPSOS (2021). En effet, les inégalités et préjugés de la société se reproduisent en ligne. Par exemple, Everbach (2018) montre que les femmes journalistes spécifiquement attitrées aux sports font face à de la discrimination même au sein de leur propre entreprise. Les recherches s'entendent également sur le fait que les actes de cyberharcèlement de nature sexuelle touchent davantage les femmes (Burke Winkelman et al., 2015 ; IPSOS, 2021 ; Sampaio-Dias et al., 2023 ; Villeneuve et al., 2022). En somme, le cyberharcèlement des femmes est un phénomène mondial et persistant comme le montrent des recherches plutôt récentes en Afrique du Sud (Daniels, 2021), en Corée du Sud (Lee et Kim, 2022) ou au Portugal (Sampaio-Dias et al., 2023).

Qu'ils soient dirigés envers les femmes ou les hommes, les actes de harcèlement en ligne ont de graves conséquences sur la santé psychologique des TDI. Une recherche sur le sujet constate que les préjudices psychologiques envers les

journalistes sont négligés, sous-estimés et urgents à étudier (Singh et Drugunalevu, 2016). Cet aspect a également émergé dans la première phase du projet où plusieurs TDI mentionnaient la nécessité de développer une « carapace » face aux critiques en ligne considérées comme inhérentes à leur métier, tout en soulevant les conséquences négatives d'attaques de plus en plus virulentes et répétées. Cette ambivalence quant à la perception des attaques subies en ligne peut être illustrée par ce témoignage d'une femme journaliste récoltée dans le cadre de la recherche : « je minimise tout ce qui me semble de moins grande importance [...], mais une chose est claire pour moi : ÇA NOUS MARQUE POUR LA VIE ! » (Villeneuve et al., 2022, p.48). D'ailleurs, dans l'étude de Burke Winkelman et al. (2015), un tiers des femmes interrogées ont vécu de l'anxiété et un cinquième, des problèmes de sommeil et de modification de leur alimentation. D'autres chercheurs suggèrent que le stress engendré a des effets similaires au choc posttraumatique (Short et al., 2015). D'ailleurs, selon l'enquête d'IPSOS les jeunes TDI, les femmes et les membres de la communauté LGBTQ2+ sont plus nombreux à ressentir ce genre de conséquences négatives du cyberharcèlement. Notre première recherche a également pu montrer que la cyberintimidation avait des effets négatifs sur le travail : manque de concentration, baisse de productivité ou changement des pratiques journalistiques (Villeneuve et al., 2022). Selon certains écrits, le cyberharcèlement pourrait ainsi mener des TDI à éviter d'aborder certains sujets (Ferrier et Garud-Patkar, 2018) ou à quitter le métier (Holton et al., 2021). Ainsi, au-delà des conséquences psychologiques et professionnelles, le harcèlement en ligne pourrait avoir des conséquences sociétales affectant la liberté de presse nécessaire à la vie démocratique (Miller, 2021 ; Posetti et al., 2021).

Devant ces conséquences négatives, les réponses des entreprises de médias sociaux exacerbent davantage la problématique qu'elles ne visent à l'endiguer. Par exemple, si Twitter (devenu X) était déjà pointé du doigt à l'époque pour son incapacité à implanter des outils permettant de prévenir le harcèlement en ligne (Antunovic, 2018), son rachat par Elon Musk et le rétablissement de plusieurs comptes bannis n'a fait qu'exacerber la haine en ligne (Agence France-Presse, 2024). De façon générale, la tendance actuelle chez les entreprises de médias sociaux semble davantage être à l'assouplissement des mesures visant à contrer la haine en ligne, concernant la modération notamment (Leloup, 2025). Le phénomène ne serait pas toujours pris au sérieux dans les organisations médiatiques comme en témoigne le peu de mesures concrètes mises en place (Everbach, 2018). Pourtant, la violence en ligne ne cesse de s'accroitre dans le monde. De faux comptes sont créés par des individus, des communautés d'individus ou des armées de mercenaires en ligne s'organisent afin de harceler les TDI pour diminuer leur liberté de parole (IPSOS, 2021 ; RSF, 2018 ; Villeneuve et al., 2022). En l'absence de mesures concrètes sur les plateformes en ligne, les organisations se doivent d'agir. Selon les résultats de la précédente étude effectuée en partenariat avec la FNCC (Villeneuve et al., 2022), la vaste majorité des TDI considère qu'il est du devoir de l'employeur de prévenir le cyberharcèlement et de gérer les cas qui surviennent (plus de 90 % des personnes répondantes).

Ces attentes sont tout à fait raisonnables, étant enchâssées dans la Loi sur les normes du travail au Québec (RLRQ, N-1.1). En effet, l'article 81.19 de cette loi impose aux employeurs de prévenir le harcèlement psychologique. De plus, comme il est souligné par l'INSPQ (2024) :

> tout employeur est dans l'obligation légale de prévenir le harcèlement psychologique au travail et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, de la faire cesser. Il est également tenu de protéger la santé (physique et psychologique) des personnes employées.

Pour plusieurs médias (radio, télévision, médias numériques), c'est le Code canadien du travail qui s'applique (L.R.C., 1985, ch. L-2). Selon ce dernier, l'employeur doit comprendre la définition du harcèlement et de la violence en milieu de travail qui inclut le fait d'envoyer des communications électroniques inappropriées. Il est également tenu d'élaborer une politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail et d'évaluer les risques associés au phénomène dans son organisation.

Ceci étant dit, les résultats issus de notre premier partenariat avec la FNCC (Villeneuve et al, 2022) montrent que les mesures en place ne sont parfois pas connues (dans plus du tiers des cas) et souvent inexistantes (pour près des deux tiers des personnes répondantes). Dans le même ordre d'idées, dans l'enquête d'IPSOS (2021, p.30), les TDI expriment une « inquiétude face au manque de mesures prises pour répondre au harcèlement une fois signalé ». Cette situation risque d'exacerber une tendance chez les TDI à ne pas rapporter les évènements de cyberharcèlement (IPSOS, 2021 ; Villeneuve et al., 2022) et ainsi exacerber les conséquences négatives du phénomène pour la personne, mais également pour la société. Par conséquent, il convient de s'interroger sur les actions concrètes et efficientes de certaines entreprises médiatiques afin qu'elles puissent être diffusées (et éventuellement mises en place) à plus large échelle.

3. Définition et types de cyberharcèlement

Selon l'Institut national de santé publique de Québec (INSPQ, 2024), dans le contexte du travail, le terme harcèlement est préféré au terme intimidation puisqu'il est défini légalement. Selon la Loi sur les normes du travail (article 81.18), il constitue :

> une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraine, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (Loi sur les normes du travail, article 81.18).

Le harcèlement détient certaines caractéristiques qui lui sont propres, permettant de le distinguer d'autres types agressions (INSPQ, 2025). Il représente un comportement répétitif et implique un rapport de force inégalitaire entre la personne agresseuse et la personne victime (p. ex., inégalité en termes de force physique, d'habiletés, de statut social). Le harcèlement est généralement intentionnel, mais un geste considéré inoffensif par la personne qui le pose (p. ex, un commentaire jugé comme une blague) peut être considéré comme du harcèlement s'il provoque des conséquences négatives chez la personne qui le subit.

Le cyberharcèlement, tout en étant une forme de harcèlement, détient certaines caractéristiques particulières qui méritent d'être prises en compte. Tout d'abord, il est commis par l'entremise d'une technologie numérique (téléphone intelligent, tablette, ordinateur, consoles de jeux vidéos, etc.). Ensuite, il est souvent plus facile de commettre un geste de manière répétitive en ligne par la possibilité d'aimer, de commenter ou de partager. Finalement, en ce qui concerne l'inégalité des rapports de force, la possibilité d'agir de façon

anonyme, la permanence des traces et la diffusion de l'information à grande échelle qui sont inhérentes au cyberespace risquent d'exacerber le sentiment d'impunité et de puissance des personnes agresseuses et, à l'inverse, le sentiment d'impuissance des personnes victimes. Le cyberharcèlement peut prendre différentes formes telles que le partage d'informations personnelles en ligne (appelé *doxxing*), l'envoi de photo de nature sexuelle, la cyberexclusion (p. ex., exclure un collègue d'un groupe sur les médias sociaux) ainsi que la diffusion en ligne de menaces, d'insultes, de rumeurs ou de propos remettant en question la qualité du travail.

4. Méthodologie de la recherche

Après l'obtention de la certification éthique de l'UQAM, 22 organisations médiatiques ont été contactées par courriel afin de réaliser des entretiens avec une personne gestionnaire. Les personnes contactées détenaient divers statuts dans leur organisation (elles pouvaient être présidentes, directrices générales, directrices de l'information, directrices des ressources humaines, etc.). Un retour a été obtenu de la part de 12 organisations, puis ce sont finalement des personnes issues de huit organisations différentes qui ont accepté de participer à la recherche.

Neuf entretiens ont été effectués entre le 28 février et le 8 décembre 2024. Des entretiens semi-dirigés ont été effectués à partir d'un gabarit composé de quatre questions principales et de plusieurs questions de relance (Annexe I). Les questions portaient sur la perception du cyberharcèlement (prévalence, caractéristiques des personnes victimes ou agresseuses), les épisodes étant survenus (cause, personnes victimes et agresseuses, réactions) et les mesures mises en place pour prévenir et gérer le phénomène. La durée moyenne de ces entretiens était de 30 minutes. Pour une organisation, deux entretiens ont été effectués. Dans trois cas, l'entretien a été effectué avec deux personnes. À l'exception d'une journaliste déléguée par son employeur, les personnes interrogées étaient des gestionnaires et des personnes conseillères en matière de ressources humaines ou de sécurité. Afin d'obtenir une certaine représentativité, des personnes issues d'organisations de différentes tailles ont été recrutées.

Dans le cadre de cette recherche, une organisation de petite taille regroupe moins de 25 personnes employées ; une organisation de moyenne taille

avoisine les 250 personnes employées ; et une grande organisation réunit plus de 2 000 personnes employées. Le tableau 1 synthétise les informations entourant les entretiens qui ont été effectués.

Tableau 1 Informations sur les entretiens effectués

Nom de l'organisation	Taille	Nombre de personnes interrogées	Statut des personnes interrogées	Durée de l'entretien (minutes)	Date de l'entretien
Média1	Moyenne	1	Consultante externe en relation de travail	15	28 février 2024
Média1	Moyenne	2	Directrice et conseillère en ressources humaines	34	18 décembre 2024
Média2	Petite	1	Directrice générale	26	13 mars 2024
Média3	Petite	1	Journaliste	24	22 mars 2024
Média4	Petite	1	Directrice de l'information	35	3 avril 2024
Média5	Grande	1	Directrice de l'information	24	3 mai 2024
Média6	Moyenne	1	Gestionnaire	32	6 juin 2024
Média7	Grande	2	Gestionnaire en relation de travail et gestionnaire en sécurité	35	22 novembre 2024
Média8	Grande	2	Directrice de l'information et conseillère en sécurité	57	18 décembre 2024

5. Résultats

5.1. Définition du cyberharcèlement

Une définition de la cyberintimidation n'a pas été systématiquement demandée aux personnes interrogées. Toutefois, dans cinq cas, le cyberharcèlement a été caractérisé comme un acte répétitif. Dans trois cas, la nature des propos semblait également entrer en ligne de compte, les personnes interrogées parlant de commentaires désobligeants, dénigrants ou qui portent atteinte à la dignité. La possibilité d'agir de façon anonyme est une particularité du cyberharcèlement qui a été mentionné dans trois cas, notamment par une personne interrogée pour le Média1 :

> Ce que j'ajouterai également, c'est que du côté du cyberharcèlement, c'est que ça peut être insidieux également parce que la personne peut ne pas s'identifier, ce qui crée un stress additionnel parce que t'as aucune idée de qui est cet interlocuteur-là qui est menaçant.

De façon générale, le cyberharcèlement n'a pas semblé être formellement défini, soit parce qu'il était amalgamé avec la notion de harcèlement au sens large, soit parce qu'il dépendait de la réaction de la personne victime. En effet, selon la personne interrogée pour le Média6, « le cyberharcèlement, c'est assez flou un peu comme concept. [...] À quel moment ça devient du harcèlement ? Et il y a aussi la tolérance d'un journaliste par rapport à un autre. » De la même manière, dans le cas de l'entretien pour le Média8, il a été souligné qu'« il n'y a[vait] pas vraiment de définition », puisque le « mot d'ordre » était le suivant : « À partir du moment où il y a quelque chose qui ne va pas et qu'on se sent mal, il faut le notifier. » Toutefois, comme il a été mentionné, les actes de cyberharcèlement sont vécus différemment selon les personnes : « il y a

quelqu'un qui va envoyer des messages avec des photos à connotation sexuelle, une personne va ressentir ça comme un peu comme une certaine agression et il y a d'autres personnes qui ne vont pas être dérangées ». Ces deux passages laissent croire que le cyberharcèlement dépend des conséquences négatives engendrées chez la victime.

5.2. Prévalence du phénomène dans l'organisation

Dans quatre des cas, le cyberharcèlement était très peu présent dans l'organisation, selon les dires des personnes interrogées. Dans deux cas, les actes de cyberharcèlement survenaient sur une base mensuelle. Pour deux des organisations de grande taille, le phénomène apparaissait davantage présent. Chez le Média7, des cas étaient rapportés sur une base hebdomadaire, selon les personnes interrogées. Pour le Média8, les personnes interrogées ont précisé que la problématique était présente au point d'en faire une priorité. Toutefois, elles n'ont pas voulu s'avancer sur un chiffre, soulignant que la proportion de personnes victimes était grandement influencée par le contexte.

L'influence du contexte a également été relevée dans plusieurs entretiens. Le Printemps érable de 2012 (dans un cas), la deuxième élection de Donald Trump (dans un cas) et, surtout, la pandémie de COVID-19 (dans cinq cas) sont trois moments qui auraient contribué à l'augmentation des cas de cyberharcèlement. Même chez les organisations où le phénomène semblait peu présent, des mesures ont dû être mises en place pour faire face à des contextes lors desquels les commentaires remettant en question le travail des journalistes se sont accumulés :

> il y a des mesures générales qui ont été mises de l'avant avec toute la frénésie à l'époque de la pandémie, la contestation assez

> importante, l'opinion négative sur les médias qui s'est mis à grandir rapidement (Média2)

Quelques années après la pandémie et avec le blocage des médias par Meta (souligné dans 3 cas), **la prévalence du phénomène aurait considé-rablement diminué**, comme le souligne une personne interrogée pour le Média4 : « Pendant la pandémie, [c'était] plusieurs fois par semaine. Là, maintenant, je dirais, en termes de prévalence, je fais une moyenne, ça peut être une fois par mois ». Ces propos concordent avec ceux d'une autre personne interrogée : « Je dirais d'abord que ça a baissé dernièrement. Je pense qu'il y a eu un pic pendant la pandémie. » (Média6)

Si le contexte peut influencer la prévalence du phénomène, d'autres explications ont été données pour justifier le faible nombre de cas rapportés. Dans un cas, le fait d'être une radio avec une programmation surtout musicale qui se contente de faire des bulletins de nouvelles « d'une façon factuelle » (Média2), justifierait la faible prévalence. Cette hypothèse résonnait avec les propos d'une autre personne interrogée qui a souligné que leurs journalistes étaient moins à risque que des personnes faisant de l'opinion. Elle a ajouté que le fait d'être à la radio rendait les personnes journalistes moins visibles qu'à la télévision, et ainsi, moins susceptibles de vivre du cyberharcèlement. Pour la personne interrogée pour le Média4, l'accent mis sur les « bonnes nouvelles contrairement aux grands médias » pouvait influencer le nombre de cas de cyberharcèlement. Finalement, la personne interrogée pour le Média3 a précisé qu'il n'était pas possible de laisser des commentaires sur le site Web de l'organisation, ce qui limitait les possibilités d'entrer en contact avec les journalistes.

Dans plusieurs cas, les types d'évènement considérés comme du cyberharcèlement ont pu influencer la prévalence estimée par les personnes interrogées. Bien que les vagues d'insultes ou de commentaires provenant du public remettant en question le travail des journalistes ont été prises en compte par le passé, ce sont surtout des actes plus graves qui ont semblé être comptabilisés. Par exemple, une des personnes interrogées pour le Média1 affirme la chose suivante :

> on avait eu un cas, il y a deux ans, [...] qui avait été grave. [...] Mais à ma connaissance, il n'y [en a] pas eu d'autres. Ça ne veut pas dire qu'il n'y en a pas eu, mais moi personnellement, je n'ai pas eu connaissance d'autres cas que celui-là.

De la même façon, ce sont surtout des menaces qui étaient prises en compte selon la personne interrogée pour le Média3 :

> Lorsqu'on parle de cyberharcèlement, on parle vraiment de menaces, de choses comme ça. Des gens qui ne sont pas d'accord avec nous, on est dans le milieu des médias donc ça arrive constamment.

Finalement, dans le cas du Média7, la personne interrogée a précisé que le harcèlement en personne restait plus à risque que le harcèlement en ligne, compte tenu des potentielles conséquences physiques :

> On a des cas aussi physiques dehors, qui reçoivent quelque chose par la tête quand ils sont en train de faire un reportage. [...] Le face-à-face a beaucoup plus de risques de provoquer des conséquences au niveau de la violence en milieu de travail, de nature physique.

Des propos qui font écho à ce qui est soulevé dans le cas du Média1 où les cas de cyberharcèlement sont généralement gérés en amont et ne sont pas nécessairement rapportés comme des incidents en milieu de travail, sauf lorsque la situation pose un risque sur le plan physique pour la personne

employée. Les incidents sont pris en compte « au niveau de la santé/sécurité au travail » lorsque « le cyberharcèlement a été peut-être la porte d'entrée à un incident, puis après cela par exemple, la personne s'est pointée sur les lieux du travail. »

5.3. Description des épisodes de cyberharcèlement vécus

Il a été possible d'identifier différents types de cyberharcèlement vécus par les TDI à travers les propos des personnes interrogées. La divulgation d'informations personnelles et l'envoi de photos à connotation sexuelle ont été évoqués à une reprise. Dans trois cas, des menaces auraient été proférées. Sinon, dans la plupart des cas vécus, ce sont des insultes et des commentaires remettant en question la qualité du travail ou l'impartialité du média de façon générale. Plus particulièrement, la notion de « trolls » ou de « trolling » a été soulevée à quatre prises parlant d'attaques souvent effectuées de manière anonyme :

> Moi, de ce que je me souviens de ce que j'avais remarqué sur Facebook à l'époque, j'avais l'impression que c'était beaucoup des trolls. [...] Le profil ne sert pas à grand-chose d'autre [...] que de déranger. Pas dans 100 % des cas, mais je pense qu'il y en avait beaucoup qui se cachaient et je pense qu'ils sont là juste pour foutre le trouble, pour s'amuser puis qu'ils n'ont même pas de raison autre que ça. Mais je voyais beaucoup des profils qui étaient anonymes avec des images qui veulent rien dire. (Personne interrogée pour le Média1)

Outre les sujets liés à la pandémie de COVID-19 (la vaccination surtout) qui ont suscité de vives réactions il y a quelques années, les articles liés à la justice et aux faits divers ont été identifiés comme des sujets sensibles dans trois cas, puisque des personnes criminalisées étaient généralement nommées. Dans deux cas, les nouvelles sportives ont été évoquées.

Au-delà des sujets traités, les TDI qui font de l'opinion ou qui donnent leur opinion sur les médias sociaux ont été identifiés comme plus risqué de subir du cyberharcèlement lors de six des huit entretiens effectués :

> Nos journalistes ne donneront pas une opinion de nature personnelle, tandis qu[e d'autres employés chez nous], il y en a là-dedans qui provoquent, qui donnent leur opinion sur certaines affaires, que ça soit le hockey, que ça soit n'importe quoi. Eux sont beaucoup plus sujets à la cyberintimidation (Personne interrogée pour le Média7).

Quant au profil des personnes victimes et agresseuses, les personnes interrogées n'étaient pas catégoriques. Pour les personnes interrogées chez le Média2 et le Média5, si les femmes étaient plus susceptibles de subir du cyberharcèlement, dans les faits, cela ne semblait pas être le cas selon les informations disponibles. Dans le cas du Média4, la personne interrogée a souligné que les hommes étaient davantage les agresseurs. La personne interrogée pour le Média5 était, quant à elle, moins catégorique sur le profil de la personne cyberharceleuse : « Alors non, il n'y a pas vraiment de portrait type, mais mon impression, c'est qu'il y a plus d'hommes que de femmes. Mais, je n'ai pas de données pour ça. » Dans le cas du Média7, les personnes agresseuses pouvaient autant être des hommes que des femmes, en fonction de la catégorie d'emploi qui était visée. Quant au Média8, il était difficile pour les personnes interrogées de s'avancer sur le profil des personnes agresseuses. En effet, elles ont souligné que beaucoup d'attaques étaient effectuées de manière anonyme par l'entremise de Proton Mail, qui permet de créer des courriels cryptés ou de faux profils Facebook. Si le courriel, Instagram et X ont quelquefois été mentionnés comme des outils utilisés pour harceler les TDI, c'est Facebook

qui a été relevé le plus souvent. Cette situation tend toutefois à changer, selon les personnes interrogées, dû au blocage des médias par Meta.

5.4. Conséquences évoquées

Dans le cadre de l'entretien pour le Média4, le cyberharcèlement a été identifié comme un frein à une carrière dans le milieu de l'information, complexifiant ainsi le recrutement d'une relève journalistique. Généralement, les personnes interrogées n'ont pas constaté que le cyberharcèlement amenait les TDI à moins aborder certains sujets ou à s'imposer un « filtre » (personne interrogée pour le Média1). Toutefois, le phénomène pourrait modifier la relation avec le public et les médias sociaux selon la personne interrogée pour le Média1 :

> [J]e ne pense pas que ça atteigne tant le travail de la personne que par contre ça va peut-être changer ses comportements en ligne et la personne va moins aller sur Facebook, va moins consulter ses courriels. [...] [I]ls vont peut-être être moins essayer de se mettre moins en contact avec la rétroaction de la population.

De plus, le cyberharcèlement amènerait à prendre des précautions supplémentaires avant de publier des articles : « ça amène la journaliste à être encore plus rigoureuse et à vraiment être certaine de ce qu'elle avance » (personne interrogée pour le Média2). Par exemple, lors de l'entretien avec une personne interrogée pour le Média3, il a été mentionné que les critiques en ligne avaient beaucoup augmenté durant la pandémie et qu'il n'était pas rare que des personnes mécontentes se présentent au bureau du média. Après un évènement en particulier, des précautions ont été prises pour contrevérifier les informations par la direction et des avocats avant de les publier, surtout dans le cas d'affaires judiciaires. Il reste que l'évènement ayant mené à cette contrevérification des articles n'avait pas été sans conséquence pour la

journaliste, dont l'attention a été accaparée au point d'envisager de quitter le journalisme, ce qui a été envisagé dans un autre cas :

> Quand ce genre de choses arrive, ça nous affecte énormément. Honnêtement, c'est dur de penser à autre chose. [...] C'est surtout que j'ai vécu ça en début de carrière, je dirais, honnêtement, j'aurais probablement changé de métier [...] si je n'avais pas été supportée (personne interrogée pour le Média3).

La possibilité de quitter le métier a été évoquée dans un autre cas, tandis que le fait que l'attention soit accaparée a été soulevé dans deux autres cas. Le stress et la colère ont également été nommés dans un entretien chacun. Chez le Média2, il a été mentionné que les commentaires répétitifs remettant en question le travail des journalistes, même s'ils étaient sans fondement, amenaient les TDI à s'interroger sur la qualité de leur travail et sur leurs compétences, se sentant dévalorisés.

5.5. Présence d'une politique pour faire face au cyberharcèlement

Dans les petites et moyennes organisations, il n'y avait générale-ment pas de politique formelle pour faire face au cyberhar-cèlement. C'est-à-dire qu'il n'y avait pas nécessairement de « processus vraiment établi » (personne interrogée pour le Média1) ou de « mesures pour cibler ce qu'est le cyberharcèlement » (personne interrogée pour le Média1). Toutefois, un « mot d'ordre » (personne interrogée pour le Média6) était propagé de rapporter les incidents. Les situations étaient alors « géré[es] au cas par cas » (personne interrogée pour le Média2). De la même façon, la personne interrogée pour le Média4 a indiqué que la marche à suivre dépendait du signalement qui survenait : « si nous avons un cas de cyberharcèlement, on en discute, puis on établit une stratégie pour s'y attaquer. » Pour la personne interrogée chez le Média3, sans être mise par écrit, une marche à suivre en cas de cyberharcèlement était présentée,

« beaucoup plus de façon verbale », aux nouvelles personnes employées. Dans deux organisations, la volonté d'établir un politique a été évoquée, ce qui semble rester complexe dans les organisations de petite taille :

> Malheureusement, c'est toujours ce genre de dossier là qu'on met de côté dans une petite entreprise comme la nôtre. C'est quelque chose sur lequel il va falloir retravailler [...]. Ça, c'est sûr.

Pour le Média1, il y avait également une volonté d'établir une politique sur l'usage des médias sociaux par les journalistes afin de tracer la ligne entre les interventions à titre personnel et à titre professionnel :

> [D]ans le cadre de la politique, on veut amener les gens à être conscients qu'ils ont un statut de journaliste qui fait en sorte que, même s'ils interviennent à titre personnel sur les réseaux sociaux, si c'est des interventions personnelles, qui pourrait peut-être interférer avec leur statut de journaliste, il faudrait qu'ils prennent la peine de le dire. Spécifiez-le. Et de surcroit, soyez en conscient. Donc il peut peut-être y avoir des circonstances, où il ne serait peut-être pas mauvais de vous garder une petite gêne. [...] [C]'est sûr que si moi je suis soudeur dans une manufacture, ça ne cause aucun problème, que ce n'est pas l'opinion de l'organisation. Mais si je suis journaliste, dans un média, la ligne n'est pas évidente à tracer. Est-ce que c'est la ligne éditoriale du média ou c'est ma pensée personnelle ? Là, ça devient délicat.

Pour le Média6, une politique semblait avoir été « mise à jour au moment où on voyait de plus en plus de cas pendant la pandémie », mais elle n'était pas nécessairement connue : « Je vais être bien honnête, si j'allais fouiller dans les dossiers des ressources humaines, il y a une politique avec des critères établis, ça c'est évident. »

Chez les organisations de grande taille, des politiques plus formelles ont été mises par écrit et diffusées aux personnes employées. Chez le Média5, « des

pratiques » avaient été mises en place et des « directives écrites » avaient été envoyées pour « dire aux gens : voici ce qu'on fait si vous êtes harcelés ». La personne interrogée pour le Média7 était encore plus claire à ce sujet, parlant d'une « politique en place » et d'un processus « systématique » et « structuré ». Chez le Média8, un plan a été établi concernant le cyberharcèlement tout particulièrement. Il a été diffusé aux gestionnaires, employées et employés à travers une plateforme en ligne qui propose un « mode d'emploi » et qui permet d'accéder aux différentes ressources disponibles pour faire face au cyberharcèlement (p. ex., formations offertes).

5.6. Stratégies mises en place

Le Tableau 2 montre que 96 passages des entretiens ont été identifiés comme des stratégies permettant de faire face au cyberharcèlement. Il permet de constater que **la majorité de ces passages concernent la gestion des situations qui surviennent** (62,5 %) plutôt qu'à les prévenir (37,5 %).

Tableau 2 Types de stratégies selon la taille de l'organisation

Types de stratégies	Taille de l'organisation			Total
	Petite (moins de 25 employé·e·s)	**Moyenne** (autour de 250 employé·e·s)	**Grande** (plus de 5 000 employé·e·s)	
En prévention	5	7	24	**36**
En gestion	11	18	31	**60**
Total	**16**	**25**	**55**	**96**

Selon l'analyse des données qui a été effectuée, **le nombre de passages associés aux différents types de stratégies varie selon la taille de l'organisation. Plus elle est grande, plus le nombre de passages associés à des stratégies pour faire face au cyberharcèlement est grand.** L'écart entre les grandes organisations et celles de tailles moyenne ou petite est d'autant plus grand en ce qui a trait aux stratégies pour prévenir le phénomène. En effet, les deux tiers des passages concernant les stratégies pour prévenir le cyberharcèlement ont été relevés lors des entretiens avec des personnes issues d'organisations de grande taille.

5.6.1. Stratégies en prévention

Dans les organisations de petite et de moyenne tailles, quelques stratégies ont été soulevées pour prévenir le cyberharcèlement. Chez le Média2, des **mesures de sécurité ont été mises en place pour éviter que les attaques en ligne se transposent sur les lieux de travail**. Par conséquent, l'entrée principale a été verrouillée pour contrôler l'accès du grand public. Dans cette organisation, le courriel des journalistes n'est pas diffusé au public, « alors si l'internaute voit une nouvelle sur le site web de la station, c'est compliqué pour lui de trouver l'adresse de la journaliste qui a signé le texte ». De la même façon, chez le

Média1, **une boite de commentaire centralisée a été mise en place pour permettre au public de réagir aux articles publiés** « dans un contexte qui est sécurisé ». Sinon, comme mentionné précédemment, la personne interrogée pour le Média4 a précisé que les nouvelles personnes employées étaient rencontrées pour leur expliquer la marche à suivre en cas de cyberharcèlement. Finalement, une **nétiquette** a été diffusée sur la page Facebook du Média5 afin de prévenir les insultes proférées par le public.

Dans plusieurs cas, **une sensibilisation a été effectuée quant à l'adoption de certaines pratiques en ligne**. D'abord, les personnes employées du Média6 étaient encouragées à utiliser le matériel de l'organisation (téléphone, courriel) pour prévenir que le cyberharcèlement se transpose dans la vie privée. Ensuite, elles étaient appelées à « s'en tenir aux faits » dans leurs articles pour ne pas « antagoniser les situations ». Cette vigilance était également promulguée chez le Média3, selon la personne interrogée, les textes sensibles étant révisés par la direction et les avocats. Sans pouvoir empêcher les réactions des personnes lectrices, ces précautions semblaient permettre de mieux les tolérer :

> Lorsque ça a été vérifié, les réactions, on essaie vraiment le moins possible de se laisser affecter par ça, puis que ça affecte notre travail. On essaie vraiment de faire ce qu'on considère comme étant du bon journalisme, peu importe les réactions.

Finalement, une des personnes interrogées pour le Média1 a également affirmé qu'il fallait rappeler aux journalistes d'être vigilants quant aux publications effectuées à titre personnel. Cet aspect a également été relevé chez le Média5, une organisation de grande taille :

> C'est leur personne, puis ils sont associés aux médias, donc ils nous impliquent indirectement, même s'ils sont dans leur compte Facebook personnel. Fait que ce qu'on leur demande, c'est de

> respecter les mêmes normes de publication qu'on leur demande de respecter quand ils font de la radio ou quand ils publient sur notre site web ou ailleurs.

Il en est de même pour le Média8 où des directives quant à l'usage des médias sociaux par les journalistes sont régulièrement mises à jour afin de s'assurer de la confidentialité et de la sécurité de leurs données sur les plateformes numériques.

Toujours dans les organisations de grande taille, des formations ou des cours sont proposés dans le cas du Média7 et du Média8. Le Média7 propose plusieurs formations et cours obligatoires. Certaines formations sont dédiées au gestionnaire. Elles proposent « énormément de simulations avec des exemples concrets ». Elle se conclut par une évaluation qui doit être réussie, sinon la formation doit être recommencée. L'objectif est de sensibiliser les gestionnaires au fait que la problématique ne repose pas que sur les épaules de la personne employée, qu'elle est « une responsabilité collective ». De plus, certains cours sont obligatoires pour l'ensemble des personnes employées. Des rappels sont envoyés par courriel et la supérieure ou le supérieur est avisé lorsque les cours ne sont pas effectués. Ces cours portent sur divers sujets liés au harcèlement et à la violence en milieu de travail, comme le précise une des personnes interrogées : « harcèlement », « intimidation », « agressions », « menaces » et « stalking ». Des vidéos sont notamment proposées, permettant de comprendre ce qui constitue un acte de cyberharcèlement :

> Il y a [...] des vidéos qui peuvent être également des cas vécus qui peuvent être vraiment des situations qui sensibilisent les gens à comprendre. [...] Donc, montrer des exemples concrets pour éduquer, autant la collectivité que l'employé lui-même à reconnaitre ce type d'incident et de le dénoncer.

Des formations sont également proposées dans le cas du Média8. Ces formations sont obligatoires et généralement données en présentiel sur plusieurs jours. Elles touchent davantage les menaces vécues en personne, mais certains aspects liés à la cybersécurité sont abordés. La sensibilisation quant au harcèlement en ligne se fait surtout par l'entremise d'une plateforme en ligne qui propose un guide pour faire face au phénomène. Ce guide énumère les formes que peuvent prendre la haine en ligne (p. ex., divulgation des renseignements personnels, harcèlement groupé), les mesures à prendre pour prévenir le phénomène et la marche à suivre lorsque des situations problématiques surviennent.

5.6.2. Stratégies en gestion

Au sein des organisations, diverses stratégies en gestion sont mises en place afin de répondre aux situations de cyberharcèlement visant les TDI. Ces stratégies s'articulent autour de plusieurs niveaux d'intervention établis selon la gravité du cyberharcèlement subit par l'employé. Ces différentes stratégies de gestion incluent les mesures internes, le recours aux instances judiciaires, ainsi que des actions ciblées sur les réseaux sociaux, généralement prises en charge directement par l'organisation.

Le soutien apporté aux TDI confrontées à des situations de cyberharcèlement s'inscrit dans une **approche en gradation et individualisée**, comme l'explique la personne interrogée pour le Média7. L'intervention peut survenir immédiatement après l'incident : « il y a un soutien immédiat à la base, que ça soit par les RH, la direction locale et notre programme d'aide aux employés ». Elle peut aussi survenir à plus long terme à travers un suivi ou de manière ponctuelle selon l'évolution des besoins des employé.e.s, selon le Média7 :

> [...] D'un point de vue de soutien, comme je disais, on a un programme d'aide aux employés, donc on va vraiment s'assurer que : l'employé et son environnement, que ce soit à la maison ou autre, est-ce qu'il est en sécurité ? Donc sinon on va prendre des mesures pour pouvoir le supporter à travers ça, on n'enverra pas l'employé chercher sa voiture dans le stationnement, on va s'assurer que l'employé, justement, est en sécurité. [...] Puis naturellement, l'employé va être soutenu dans les prochaines heures, les prochains jours, avec un soutien psychologique adéquat.

Cela permet d'adapter les mesures de soutien à la gravité de la situation ainsi qu'au besoin de la personne concernée comme c'est le cas pour le Média6 :

> Moi, ce que je fais, j'adapte mon intervention et mon offre de soutien à la personne, à comment elle se sent, si elle manifeste de l'anxiété ou je la sens dérangée, je vais la prendre en charge immédiatement.

Par ailleurs, les organisations peuvent **recommander ou offrir un accompagnement spécialisé avec des personnes professionnelles de la santé**, comme avec le Média7 :

> On va aussi assurer tout l'aspect psychologique. Donc on peut même demander que l'employé soit contacté immédiatement en l'espace d'une demi-heure, par un soutien psychologique, un psychologue, un travailleur social. Donc, on a vraiment tout ce réseau qu'on peut faire une demande de soutien immédiate.

Dans certains cas, des **structures internes ont été mise en place pour répondre aux incidents de cyberharcèlement**, comme pour le Média3 et le Média7 qui possèdent leur ligne d'appel, qui est un centre accessible aux TDI pour signaler toute forme de menace ou agression dont ils ou elles peuvent être victimes.

Lorsque les mesures internes de soutien ne suffisent pas à répondre à la gravité d'une situation de cyberharcèlement, le **recours aux instances judiciaires** devient nécessaire. Bien que les organisations ne puissent pas déposer des

plaintes elles-mêmes au nom de la victime, elles s'engagent à offrir un accompagnement afin de soutenir la démarche et d'atténuer la charge émotionnelle, comme en fait mention le Média3 :

> On accompagne les gens, on va porter plainte à la police, etc. Nous, on ne peut pas porter plainte à la police à la place des gens parce que la police reçoit juste la plainte du plaignant ou de la victime potentielle. Mais on accepte de les accompagner, de les conseiller, s'il y a lieu.

Cet accompagnement est important pour la victime, car il crée un sentiment de sécurité, lui permet de reprendre le contrôle sur la situation et de décider elle-même si elle souhaite engager des démarches judiciaires.

> Moi, je leur offre toujours dans ce temps-là de les accompagner, s'ils ne sont pas à l'aise d'aller faire la plainte eux-mêmes. C'est arrivé une fois que j'y suis allé. Mais, j'ai remarqué que quand les journalistes se sentent appuyés, sans qu'on leur dise « veux-tu aller faire une plainte à la police ? » ou « je t'invite à faire une plainte à la police ? Je vais y aller avec toi si tu en sens le besoin ». J'ai remarqué que dès qu'ils se sentent encadrés, supportés, appuyés, déjà la menace leur semble moins inquiétante peut-être, et souvent, ils vont se dire « non je vais attendre de voir si ça passe et je vais voir si je vais déposer une plainte à la police ou non ».

Certaines actions ciblées peuvent avoir lieu sur les médias sociaux en réponse à des formes de cyberharcèlement dirigées envers les TDI. Souvent, ces stratégies de gestion se traduisent par de la modération ciblée, au cas par cas, sur les réseaux sociaux. Le blocage d'utilisateur constitue la plupart du temps une réponse efficace en plus d'être une mesure de protection pour les travailleurs et travailleuses, évènement que l'on observe notamment chez le Média4 :

> Puis on établit une stratégie. Disons que c'est répétitif, que ce sont des insultes envers nos abonnés ou envers nous, et que cela

> continue, nous on a une politique des médias sociaux et après deux ou trois occasions, la personne est retirée et est bannie de notre page Facebook. [...] Mais sinon on bloquerait si ça se poursuivait. [...] s'il y a aussi des insultes envers des personnes dans les commentaires, entre abonnés de notre page Facebook notamment, la personne on lui laissera peut-être une chance, mais si ça se poursuit et que c'est répétitif et ça devient du harcèlement, la personne est bannie également de notre page Facebook.

Avec ces différentes stratégies en gestion, les organisations mettent en place un ensemble de dispositifs complémentaires pour aider les TDI victimes de cyberharcèlement. Ces dispositifs témoignent d'une volonté de se « responsabiliser en tant qu'employeur » (Média3) dans l'objectif d'offrir un cadre de travail sécuritaire et rassurant.

6. Discussion

6.1 Cyberharcèlement chez les TDI : un phénomène en diminution ?

Dans deux organisations de plus grande taille, le cyberharcèlement était considéré comme un phénomène récurrent, ce qui expliquait l'implantation et la bonification d'une diversité de mesures depuis plusieurs années. Dans les autres organisations (n = 6), sans nier la gravité ou l'existence du cyberharcèlement dans le milieu de l'information, le phénomène était considéré comme plutôt rare ayant surtout eu lieu durant la pandémie de COVID-19. Pour plusieurs, c'est le contexte pandémique qui a mené à la mise en place de mesures pour endiguer la multiplication des situations de harcèlement de la part du public qui se multipliaient et qui s'aggravaient (de critiques en ligne qui menaient parfois à des menaces en personne). Ces résultats peuvent paraitre surprenants considérant le fait que des études réalisées au Québec suggèrent que le cyberharcèlement dans le milieu de l'information est bien présent, touchant plus de la moitié des TDI (IPSOS, 2021 ; Villeneuve et al., 2022). Ailleurs dans le monde, la situation est comparable, des études montrant que le cyberharcèlement fait partie du quotidien des TDI (Conseil de l'Europe, 2023 ; Lee et Park, 2023 ; Posetti et al., 2021 ; Willnat et al., 2025), laissant même croire que le phénomène ne cesserait de s'accroitre (Samut et al., 2025).

Plusieurs éléments peuvent expliquer les perceptions des personnes interrogées quant à la présence du cyberharcèlement dans leur milieu. Dans certaines organisations de moyenne et de grande tailles regroupant plusieurs médias, des instances à des niveaux inférieurs gèrent parfois les actes de cyberharcèlement, ce qui fait en sorte que les cas ne se rendent pas toujours aux personnes qui ont

été interrogées. Selon les résultats obtenus, il a été possible de constater que ce sont souvent les types de harcèlement plus graves (les menaces surtout) qui sont consignés dans les organisations, alors que les cas gérés par les victimes elles-mêmes ne sont généralement pas rapportés à l'employeur (Villeneuve et al., 2021). À cet égard, Lewis et al. (2020) suggèrent qu'une diminution de la prévalence du phénomène s'expliquerait davantage par une désensibilisation qui s'accentue chez les TDI devant certains types de harcèlement en ligne considérés moins graves (p. ex., les remises en question ou les insultes). L'inefficacité ou la méconnaissance des mesures en place souvent rapportées dans les écrits pourraient également expliquer le fait que certains cas de cyberharcèlement ne remontent pas jusqu'aux employeurs et sont gérés par les TDI (Holton et al., 2021 ; Sampaio-Dias et al., 2023).

Certaines caractéristiques des organisations peuvent aussi expliquer la prévalence du phénomène. Quelques personnes interrogées ont associé, par exemple, la taille des organisations à la fréquence de cyberintimidation. En effet, il est possible de croire qu'un média qui couvre une ville en région sera moins touché par le cyberharcèlement qu'une grande organisation déployée dans l'ensemble de la province du Québec. Toutefois, les résultats obtenus montrent que les évènements peuvent escalader rapidement dans les communautés plus petites puisque les journalistes sont parfois connus et reconnus par le public dans leur quotidien (p. ex., au supermarché), ce qui n'est pas nécessairement le cas dans les grandes entreprises. Des personnes interrogées dans des organisations de taille plus modeste ont rapporté des cas d'intimidation en ligne qui se sont transposés en personne, demandant de mettre en place des mesures pour sécuriser le lieu de travail. D'ailleurs, Lewis et al. (2020) ne constatent pas de lien entre la taille de l'organisation médiatique

et la prévalence du cyberharcèlement, ce qui amène à nuancer l'hypothèse selon laquelle un média de petite taille est nécessairement moins confronté au cyberharcèlement ou à des cas graves que des organisations de plus grande ampleur. Au-delà de la taille de l'organisation, d'autres caractéristiques des TDI ont une influence sur la prévalence du phénomène aux dires des personnes interrogées. Dans certains cas, il a été soulevé que les TDI ne faisaient que de l'information « factuelle », en présentant de courts bulletins de nouvelles, par exemple. Ce type d'intervention dans les médias serait moins propice au cyberharcèlement par rapport aux gens qui sont plus visibles et ceux qui font de l'opinion comme les personnes animatrices ou chroniqueuses. D'un côté, la visibilité est effectivement considérée comme un facteur influençant la prévalence du cyberharcèlement, comme le suggère la recherche de Lewis et al. (2020) effectué auprès de 544 journalistes aux États-Unis. De l'autre côté, il est possible de se demander si le fait de faire de l'information factuelle est nécessairement moins à risque que de faire de l'opinion, considérant le fait que la frontière entre les deux n'est pas toujours claire pour le grand public.

Le contexte médiatique au Canada peut également expliquer la diminution apparente des cas de cyberharcèlement chez les employeurs. Le blocage des principaux médias par Meta aurait influencé la fréquence du cyberharcèlement dans les organisations, ce qui a été rapporté par plusieurs personnes interrogées. Comme la majorité des attaques proviennent des médias sociaux (IPSOS, 2021 ; Posetti et al., 2021 ; Villeneuve et al., 2021), il n'est pas étonnant que les attaques directes aux TDI aient pu diminuer, surtout lorsque comparées à la période de la pandémie de COVID-19 où le cyberharcèlement a atteint des niveaux inégalés aux dires des personnes interrogées. En effet, pour plusieurs d'entre elles, le contexte pandémique était propice aux attaques dirigées envers

les TDI (le public étant confiné et les sujets portant à controverse comme le couvre-feu et la vaccination étant nombreux). Ce contexte apparait toutefois comme l'arbre cachant la forêt. En effet, s'il est possible de croire que le cyberharcèlement dirigé envers les TDI est exacerbé par des évènements particuliers portant à controverse, le phénomène tend à se cristalliser.

La pandémie de COVID-19 ne semble qu'avoir confirmé une méfiance envers les médias (où les personnes considérées des intellectuelles ou privilégiées de façon générale) qui s'était déjà accrue sous le premier mandat de Donald Trump. Réciproquement, de plus en plus de TDI tendent à modifier leurs interactions avec le public. Lewis et al. (2020) avancent que le harcèlement en ligne peut amener des TDI à percevoir que le public est irrationnel et diminuer l'intérêt d'interagir avec lui, ce qui peut aussi nuire à la relation entre les médias et la communauté. La réélection de Donald Trump et le laxisme des entreprises de médias sociaux laissent présager une recrudescence du cyberharcèlement dirigé envers les TDI, qui sont souvent associés à une certaine élite intellectuelle, comme le suggère d'ailleurs cette personne interrogée pour le Média2 :

> Ce qui m'inquiète cependant [...], c'est cette opinion négative grandissante dans la population en général sur les médias. Il y a un manque de respect du travail de fond des artisans qui font un super bon job, qui font un job dans les règles de l'art du journalisme [...]. Quel rôle pourrons-nous continuer à avoir comme média d'informations ou de divertissement au sein de la population si cette espèce de *bashing* se poursuit et prend encore de l'ampleur ? [Avec le] changement de président du côté américain, là-bas aussi c'est un phénomène important, puis ce qui se passe là-bas finit toujours par nous toucher. Alors, comme gestionnaire en média, je trouve ça inquiétant pour la suite des choses.

En somme, malgré le nombre de cas étant rapporté aux employeurs ou la taille des organisations médiatiques, la situation actuelle dans le monde des médias amène à penser que des mesures, surtout les mesures de prévention, sont nécessaires pour endiguer un phénomène ancré dans le travail des TDI, de plus en plus insidieux et appelé à s'accroitre.

6.2 Des mesures pour favoriser l'*empowerment* des TDI

Selon la théorie du contrat psychologique (Rousseau, 1995), la qualité de la relation de travail s'appuie sur une perception de la personne employée qu'en échange de sa contribution, un bénéfice lui est promis de la part de l'employeur. La perception que certaines de ces promesses ne sont pas tenues, c'est-à-dire que certaines obligations de l'employeur ne sont pas respectées aux yeux de la personne employée (en termes de santé et sécurité par exemple), peut mener à une rupture dans la relation de travail. Selon Mullenbach-Servayre (2009), les écrits scientifiques sur les situations de rupture sont nombreux et montrent que cette dernière génère des émotions négatives chez les personnes employées, engendrant une diminution de la loyauté, une perte de confiance envers l'entreprise, et même, une intention de départ. Cette théorie peut expliquer le fait que devant une méconnaissance ou une absence de mesures en place, plusieurs TDI décident de gérer la situation par eux-mêmes plutôt que de rapporter la situation à leur employeur (IPSOS, 2021 ; Villeneuve et al., 2022). Afin de rétablir cette relation de confiance et de favoriser l'*empowerment* des TDI, il convient que les employeurs proposent des mesures pour prévenir le cyberharcèlement et gérer les situations qui surviennent.

Dans l'ensemble des organisations, les résultats obtenus ont montré que les employeurs souhaitent être mis au courant des cas de cyberharcèlement qui surviennent. Un « mot d'ordre » est répété aux TDI, celui de rapporter les cas qui surviennent surtout lorsqu'il y a des craintes pour leur sécurité. De plus, lors des entretiens, il a été possible de constater que les employeurs encouragent les personnes employées à dénoncer les situations problématiques dès qu'elles génèrent des émotions négatives. Si ces mesures sont davantage orientées vers la gestion des cas, elles permettent tout de même de prévenir ou d'amenuiser les émotions négatives qui peuvent survenir dans des cas de cyberharcèlement. En effet, le fait de savoir que l'employeur sera présent si une situation problématique survient peut contribuer à diminuer l'appréhension des personnes employées entourant le cyberharcèlement et contribuer au sentiment de sécurité et de confiance dans l'entreprise (Holton et al., 2021).

Dans l'ensemble des organisations, des mesures étaient généralement mises en place pour gérer les cas de cyberharcèlement dont la première étape est de rapporter l'incident, parfois directement à l'employeur, parfois à une instance dédiée aux plaintes dans les organisations de plus grande ampleur. Dans deux cas, des lignes d'appel permettent de dénoncer directement les incidents qui surviennent. Une fois la situation rapportée, les personnes peuvent être prises en charge rapidement, parfois très rapidement, selon la gravité de la situation. Un soutien psychologique peut être offert par l'entremise du programme d'aide aux employés et une démarche à suivre est généralement proposé par l'employeur, selon la gravité de la situation : contacter directement la personne agresseuse, contacter les services juridiques de l'entreprise ou accompagner la victime dans un processus de plainte à la police. Comme le soulignent Holton et al. (2021), les TDI souhaitent avoir accès à des ressources pour les aider dans

des situations de cyberharcèlement, et pas seulement dans les cas les plus graves.

De façon générale, les mesures en gestion étaient plus nombreuses et mieux implantées dans les organisations que les mesures visant à prévenir le cyberharcèlement. Dans certains cas, les mesures en prévention visaient surtout à sensibiliser les TDI à leurs usages des médias sociaux pour ne pas causer ou envenimer des situations. S'il est vrai qu'un mésusage des technologies numériques peut représenter un facteur de risque au cyberharcèlement (Villeneuve et Bisaillon, 2021), ces mesures peuvent laisser croire aux TDI que la prévention du phénomène relève de leurs responsabilités plutôt que d'être une responsabilité partagée ou collective. De plus, comme le relèvent Posetti et al. (2021), les mesures de nature individuelle sont généralement moins efficaces et pérennes que les mesures organisationnelles qui tiennent compte de la nature systémique du cyberharcèlement. Cela implique notamment que les employeurs reconnaissent leur responsabilité par rapport aux interactions qui se produisent en ligne, ce qui a été soulevé par certaines personnes interrogées.

Plusieurs mesures ont été décrites comme permettant d'outiller les TDI à prévenir et faire face au cyberharcèlement. Dans deux organisations de grande taille, une variété de formations obligatoires sont offertes en présentiel et à distance, se déroulant parfois sur plusieurs jours et devant être refaites après un certain nombre d'années. Elles portent sur les définitions de certains concepts (harcèlement, stalking, agressions, etc.), s'appuient sur des études de cas et proposent des actions à poser pour prévenir et rapporter les cas de harcèlement et de violence liés au travail. La formation entourant le harcèlement au travail est une obligation de tout employeur selon les lois en vigueur au Québec et au

Canada. Sachant que les TDI ne savent pas toujours ce qu'est le cyberharcèlement (Holton et al., 2021) et comment y faire face (Sampaio Dias et al., 2023), la prise en compte du phénomène dans des formations obligatoires, récurrentes et de plus longue durée apparait nécessaire, comme le suggère notamment Posetti et al. (2021) ou l'Organisation internationale du Travail (2022). Le fait de développer des connaissances et des compétences entourant le cyberharcèlement en plus de détenir et de diffuser des moyens permettant de rapporter, de gérer et de faire le suivi des cas qui surviennent peut contribuer à l'*empowerment* des TDI.

L'*empowerment* est défini comme la perception de détenir les ressources internes et externes nécessaires à l'amélioration de sa condition ou à sa capacité de résoudre une situation (Gutiérrez, 1994 ; Zimmerman, 2000. L'*empowerment* est particulièrement important dans un contexte où le cyberharcèlement instaure un rapport de force inégalitaire entre la victime et les agresseurs (Favaro et al., 2021). Ces derniers peuvent être nombreux, agir de façon anonyme ou détenir des informations personnelles sur leurs victimes, ce qui exacerbe le sentiment de perte de contrôle et de vulnérabilité de la victime. Il apparait donc nécessaire de réunir les conditions dans les entreprises en favorisant une perception chez les TDI qu'ils détiennent les compétences et connaissances pour faire face au cyberharcèlement et qu'ils ont accès à des moyens pour les soutenir lorsque la situation le commande. La mise en place de conditions favorisant l'*empowerment* est particulièrement importante pour les femmes qui se sentent souvent plus vulnérables au harcèlement en ligne (notamment le harcèlement de nature sexuelle) et moins comprises ou entendues par leurs collègues (Lewis et al., 2020 ; Sampaio et Dias et al., 2023).

Plus largement, la reconnaissance du cyberharcèlement comme un phénomène à la fois organisationnel et systémique demande aux employeurs de prendre en compte la responsabilité du public et du gouvernement. Dans certains cas, une nétiquette était présente sur les sites Web des médias ou sur les médias sociaux, et certains membres du public peuvent être bannis si les règles ne sont pas respectées. Dans un cas, devant le blocage des médias sur Meta, une boite de courriel centralisée a été mise en place sur le site Web du média permettant au public d'interagir avec les journalistes sans leur écrire directement, ce qui permet également une modération de la part de l'organisation. Ce genre de boite courriel peut faciliter le monitorage et la documentation des cas de cyberharcèlement tout en restreignant les possibilités que les situations s'enveniment en limitant les interactions directes avec les TDI ou avec d'autres membres du public. Selon Jones (2021), le monitorage et la documentation des personnes et groupes susceptibles de générer de la haine en ligne est la meilleure solution pour combattre les attaques concertées visant à faire taire des journalistes (souvent des femmes).

Finalement, une organisation a mentionné l'importance de faire pression auprès du gouvernement pour qu'il légifère quant à la haine en ligne et aux mesures à mettre en place pour favoriser l'assainissement des interactions sur les médias sociaux. Comme le projet de loi sur les préjudices en ligne (C-63) est mort au feuilleton en janvier 2025 (Gouvernement du Canada, 2025), du travail reste à faire pour donner les outils législatifs aux employeurs et aux TDI pour faire face au cyberharcèlement. En outre, certains outils de prévention du cyberharcèlement dans le milieu de l'information comme des lignes directrices pour concevoir une politique, des formations ou des outils pour recenser les cas et en faire le suivi devraient être développés et offerts par des

gouvernements. Dans un contexte où les médias ont de moins en moins de revenus, il peut être complexe pour des organisations de petite ou de moyenne tailles de mettre en place des mesures efficaces pour prévenir et gérer le cyberharcèlement. D'ailleurs, les résultats de la recherche montrent que les mesures en prévention sont particulièrement peu présentes dans les organisations de petite et de moyenne tailles comparativement aux organisations de plus grande ampleur. Cette situation peut amener les TDI des plus petits médias à se sentir moins soutenus par leur employeur, influençant négativement leur satisfaction au travail comme le constatent Lewis et al. (2020).

7. Recommandations

À la lumière des résultats de notre étude, plusieurs recommandations peuvent être formulées afin d'orienter les actions futures des organisations médiatiques en matière de prévention et de gestion du cyberharcèlement. Ces recommandations tiennent compte de la diversité des réalités organisationnelles, selon la taille des organisations, de l'évolution du phénomène à travers les contextes sociopolitiques récents, ainsi que des besoins exprimés par les personnes interrogées.

Recommandation #1 : Mettre à jour les politiques et les conventions collectives entourant le harcèlement et la violence en milieu de travail y intégrant explicitement le cyberharcèlement

Comme les lois québécoises et canadiennes l'imposent, les organisations ont développé des politiques entourant le harcèlement et la violence en milieu de travail. Toutefois, les résultats de la recherche montrent que le cyberharcèlement ne semble pas toujours y être mentionné explicitement. L'intégration du cyberharcèlement permettrait aux TDI de mieux comprendre ce qu'est le cyberharcèlement, le reconnaitre, le prévenir et mieux savoir comment réagir lorsque des cas surviennent. Il apparait aussi pertinent d'ajouter le cyberharcèlement aux conventions collectives syndicales. ***Il est donc recommandé que chaque organisation médiatique adopte une politique écrite, explicite et accessible à l'ensemble du personnel.*** **Il est également recommandé que les syndicats intègrent le cyberharcèlement aux conventions collectives.** Les politiques et conventions collectives pourraient inclure une définition partagée du phénomène, les procédures de signalement, les mécanismes de soutien prévus, ainsi que des balises concernant l'usage des médias sociaux dans un contexte professionnel.

Recommandation #2 : Renforcer les mesures de prévention, même en l'absence de crise apparente, et détenir un registre qui compile les cas de cyberharcèlement Bien que certaines organisations aient mis en place des mécanismes de gestion réactifs, les résultats montrent une prédominance de ces mesures au détriment de stratégies préventives. Or, la prévention constitue un levier fondamental pour renforcer les capacités d'agir des TDI avant que les situations problématiques ne surviennent. ***Ainsi, il est recommandé de développer davantage d'initiatives préventives***, telles que l'évaluation des risques de cyberharcèlement dans l'entreprise, des formations obligatoires et de longue durée visant le développement de compétences et de connaissances entourant le cyberharcèlement et la mise en place de mesures pour encadrer les interactions en ligne (p. ex., nétiquette, définir les obligations des personnes employées à cet égard, définir les bonnes pratiques, modération). Afin de prendre des décisions éclairées en matière de prévention du cyberharcèlement, **il est également recommandé de mettre en place un registre documentant les évènements** qui surviennent accessibles à tous les paliers de gestion. Ces mesures peuvent contribuer à mieux outiller les TDI et à instaurer une culture organisationnelle de vigilance et de soutien en rendant le phénomène visible.

Recommandation #3. Offrir un soutien individualisé, rapide et coordonné aux personnes victimes

Les témoignages recueillis mettent en lumière l'importance d'un soutien immédiat, adapté à la gravité de la situation et sensible aux besoins individuels. Lorsque ce soutien est disponible, les personnes concernées semblent mieux en mesure de faire face aux effets du cyberharcèlement, voire d'éviter l'abandon de leur profession. ***Il est recommandé que les organisations médiatiques mettent en place des mécanismes de soutien clairs et coordonnés***, incluant

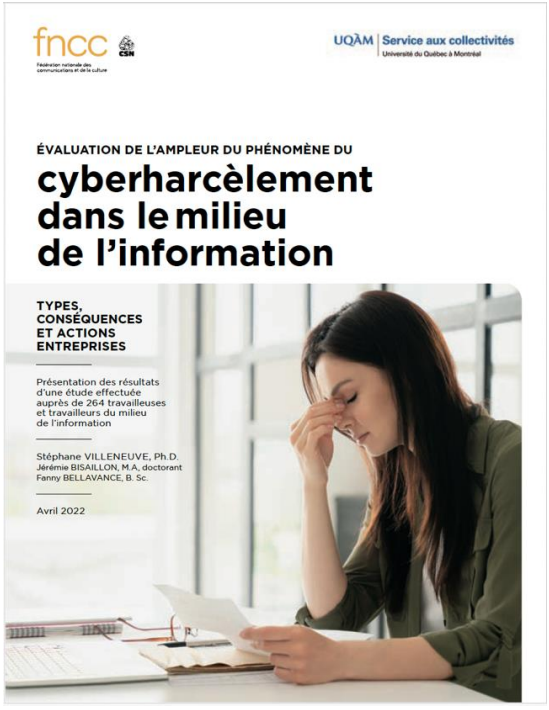
l'accès à un programme d'aide aux employé·e·s, un accompagnement psychosocial, des mesures de sécurité spécifiques, et un encadrement lors de démarches judiciaires si nécessaire. L'adaptabilité et la disponibilité rapide de ces services en renforcent l'efficacité. Il est également nécessaire de faire un suivi avec l'employé·e afin d'évaluer l'efficacité des stratégies qui ont été mises en place.

Recommandation #4 : Légiférer sur la haine en ligne et sur le cyberharcèlement dans le milieu de l'information

Le cyberharcèlement est un phénomène systémique qui relève d'une responsabilité collective. Dans le monde de l'information, la réduction du phénomène ne dépend donc pas de moyens individuels mis en place par les TDI, il nécessite des mesures encadrant les discours haineux en ligne provenant du public et une prise de responsabilité plus grande de la part des employeurs. **Il est recommandé que les gouvernements canadiens et provinciaux légifèrent de manière à mieux encadrer les discours haineux en ligne et à intégrer plus explicitement le cyberharcèlement aux obligations des employeurs pour prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail.** De cette façon, les employeurs auront l'obligation de mettre à jour leurs politiques, l'évaluation des risques, leur offre de formations et leurs mécanismes de gestion des plaintes en tenant compte des particularités du cyberharcèlement qui est omniprésent dans le monde de l'information.

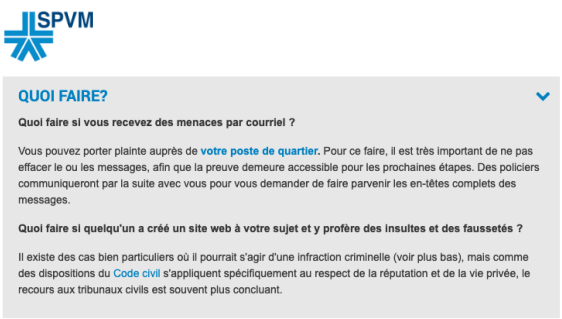
Ressources

Ce guide pratique a été conçu par l'**Organisation internationale du Travail**. Il aiguille avant tout les employeurs entourant les mesures à mettre en place pour prévenir et gérer le cyberharcèlement.



Ce rapport a été réalisé dans le cadre d'une précédente recherche partenariale entre le **professeur Stéphane Villeneuve, le Service aux collectivités de l'UQAM et la FNCC**. Il fait état de la situation du cyberharcèlement dans le milieu de l'information (prévalence, causes, conséquences, mesures et solutions).

Créée par et pour les organisations médiatiques, l'initiative **#C'estAssez** propose un guide d'intervention contre la haine en ligne et une fiche de conseils pour les journalistes.



Le **Service de police de la ville de Montréal** propose une marche à suivre et des conseils pour prévenir et gérer le cyberharcèlement.

Le **Conseil de l'Europe** propose une plateforme qui recense les menaces graves à la sécurité des journalistes. L'organisation **Reporters sans frontières**, quant à elle, propose un baromètre qui recense les journalistes tué·e·s, détenu·e·s, pris·e·s en otage et disparu·e·s dans le monde.

ISPOS a effectué une enquête statistique en 2021 qui portait sur la haine en ligne envers les journalistes. Elle affirme notamment que 65 % des journalistes ont vécu du cyberharcèlement en un an.

Références

Agence France-Presse. (2024, 11 janvier). X a licencié plus de 1200 employés chargés de modérer les contenus. *Radio-Canada*. https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2040797/x-licenciement-employes-musk-moderateurs

Antunovic, D. (2018). “We wouldn’t say it to their faces” : online harassment, women sports journalists, and feminism. *Feminist Media Studies, 19*(3), 428-442. https://doi.org/10.1080/14680777.2018.1446454

ATN. (2022). *Portrait numérique des foyers québécois.* NETendances. https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/portrait-numerique-des-foyers-quebecois-2022/

Burke Winkelman, S., Oomen-Early, J., Walker, A. D., Chu, L. et Yick-Flanagan, A. (2015). Exploring cyber harassment among women who use social media. *Universal Journal of Public Health, 3*(5), 194-201. https://doi.org/10.13189/ ujph.2015.030504

Conseil de l’Europe. (2023). *La guerre en Europe et le combat pour le droit d’informer. Rapport annuel des organisations partenaires de la Plateforme du Conseil de l’Europe pour renforcer la protection du journalisme et la sécurité des journalistes.* Conseil de l’Europe. https://edoc.coe.int/fr/medias/11580-la-guerre-en-europe-et-le-combat-pour-le-droit-dinformer.html

Daniels, G. (2021). A decolonial analysis of the cyberbullying of South African women journalists. Dans J. Chokwe (dir.), *Decolonising journalism education in South Africa : Critical perspectives* (135-148). Unissa Press.

Everbach, T. (2018). “I Realized It Was About Them… Not Me”: Women Sports Journalists and Harassment. Dans J. R. Vickery et T. Everbach (dir.), *Mediating Misogyny : Gender, Technology, and Harassment* (p. 131-149). Springer International Publishing.

Favaro, A., Wong, C. et Oudshoorn, A. (2021). Relationships among sex, Empowerment, Workplace Bullying and Job Turnover Intention of New Graduate Nurses*. Journal Clinical Nursing, 30*, 1273–84. https://doi.org/10.1111/jocn.15671.

Ferrier, M.et Garud-Patkar, N. (2018). Trollbusters : Fighting Online Harassment of Women Journalists. Dans J. R. Vickery et T. Everbach (dir.), *Mediating Misogyny* (p. 311-332). Palgrave Macmillan.

Gouvernement du Canada. (2025). *Projet de loi sur les préjudices en ligne*. Gouvernement du Canada. https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/prejudices-en-ligne.html

Gumbus, A. et Meglich, P. (2013). Abusive Online Conduct : Discrimination and Harassment in Cyberspace. *Journal of Management Policy and Practice, 14*(5), 47-56. https://digitalcommons.sacredheart.edu/wcob_fac/252/

Gutiérrez, L. M. (1994). Beyond Coping: An Empowerment Perspective of Stressful Life Events. *Journal of Sociology & Social Welfare, 21*(3), 201–19. https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article = 2157&context = jssw#page = 204

Hinduja, S. (2012). *School climate 2.0: Preventing cyberbullying and sexting one classroom at a time*. Corwin Press.

Holton, A. E., Bélair-Gagnon, V., Bossio, D. et Molyneux, L. (2021). "Not their fault, but their problem" : Organizational responses to the online harassment of journalists. *Journalism and Safety*, 205-220. https://doi.org/10.1080/17512786.2021.1946417

INSPQ. (2024). *Harcèlement psychologique au travail*. https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleursl/harcelement-psychologique-au-travail

INSPQ. (2025). *L'intimidation : de quoi parle-t-on ?* https://www.inspq.qc.ca/intimidation/de-quoi-parle-t-on

IPSOS. (2021). *Le journalisme face à la haine en ligne.* https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021- 11/Ipsos%20-%20Le%20journalisme%20face%20à%20la%20haine%20en%20ligne_Presentat ion%20-%20FR%20FINAL.pdf

Jones, M. O. (2021). State-aligned misogynistic disinformation on Arabic Twitter: The attempted silencing of an Al Jazeera journalist. *Open Information Science, 5*(1). https://doi.org/10.1515/opis-2020-0126

Lee, N.Y. et Kim, C. (2022). Why Are Women Journalists Leaving the Newsroom in South Korea? Gendered and Emerging Factors that Influence the Intention to Leave. *Journalism Practice*, 1-21. https://doi.org/10.1080/17512786.2022.2130815

Lee, N. Y. et Park, A. (2023). How Online Harassment Affects Korean Journalists? The Effects of Online Harassment on the Journalists' Psychological Problems and Their Intention to Leave the Profession. *Journalism, 25*(4), 900-920. https://doi.org/10.1177/146488492311665

Leloup, D. (2025, 8 janvier). Meta assouplit fortement sa modération des contenus haineux sur Facebook ou Instagram. *Le Monde.* https://www.lemonde.fr/pixels/article/2025/01/08/meta-assouplit-fortement-sa-moderation-des-contenus-haineux-sur-facebook-ou-instagram_6488001_4408996.html

Lewis, S. C., Zamith, R. et Coddington, M. (2020). Online Harassment and Its Implications for the Journalist–Audience Relationship. *Digital Journalism, 8*(8), 1047-1067. https://doi.org/10.1080/21670811.2020.1811743

Loi sur les normes du travail. RLRQ. c. N-1.1. https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/N-1.1

Miller, K. C. (2021). Hostility Toward the Press: A Synthesis of Terms, Research, and Future Directions in Examining Harassment of Journalists. *Digital Journalism, 11*(7), 1230–1249. https://doi.org/10.1080/21670811.2021.1991824

Mullenbach-Servayre, A. (2009). Le contrat psychologique : un levier du comportement au travail ? *Revue de gestion des ressources humaines, 2*(72), 2-12. https://m2.teluq.ca/theme/adm1015/inclusions/TN/ADM1015_ArticleMullenbachTN2F_2014.pdf

Organisation internationale du Travail. (2022). *Violence et harcèlement au travail : Un guide pratique pour les employeurs*. Organisation internationale du Travail. https://www.ilo.org/fr/publications/violence-et-harc%C3%A8lement-au-travail-un-guide-pratique-pour-les-employeurs

Posetti, J., Shabbir, N., Maynard, D., Bontcheva, K. et Aboulez, N. (2021). *The Chilling : Global trends in online violence against women journalist*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377223

Reporters sans frontières. (2018). *Harcèlement en ligne des journalistes : Quand les trolls lancent l'assaut*. https://rsf.org/sites/default/files/rsf_rapport_cyberharcelement_fr_0.pdf

Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understandings written and unwritten agreements*. Sage.

Sammut, F., Bezzina, M. et Scerri, J. (2025). Under Attack in the Cyber Battlefield: A Scoping Review of Journalists' Experiences of Cyberharassment. *Journalism Practice, 19*(8), 1839-1867. https://doi.org/10.1080/17512786.2023.2294290

Sampaio-Dias, S., Silveirinha, M. J., Garcez, B., Subtil, F., Miranda, J. et Cerqueira, C. (2023). "Journalists are Prepared for Critical Situations … but We are Not Prepared for This" : Empirical and Structural Dimensions of Gendered Online Harassment. *Journalism Practice, 18*(2), 301–318. https://doi.org/10.1080/17512786.2023.2250755

Short, E., Guppy, A., Hart, J. A. et Barnes, J. (2015). The impact of cyberstalking. *Studies in Media and Communication, 3*(2), 23-37. https://doi.org/10.11114/smc.v3i2.970

Singh, S. et Drugunalevu, E. (2016). Social stigmatisation, cultural coercion, and peerpressure faced by Pacific student reporters: A Wansolwara student press case study in problem-based learning. *Pacific Journalism Review, 22*(2), 49-63. https://doi.org/10.24135/pjr.v22i2.75

Villeneuve, S. et Bisaillon. J. (2021). Cyberharcèlement envers le personnel enseignant du primaire et du secondaire : prévalence, et effets du genre des victimes et de leurs habiletés sur les réseaux sociaux. *Éducation et francophonie, 49*(2), 1-16. https://doi.org/10.7202/1085305ar

Villeneuve, S., Bisaillon, J. et Bellavance, F. (2022). *Évaluation de l'ampleur du phénomène du cyberharcèlement dans le milieu de l'information : types, conséquences et actions entreprises.* Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal et Fédération nationale des communications et de la culture de la Confédération des syndicats nationaux (FNCC–CSN). https://fncc.csn.qc.ca/wp-content/uploads/2022/04/FNCC_RapportCyberharcelementV3.pdf

Villeneuve, S., Bisaillon, J. et Stockless, A. (2023, 8 juin). *La cyberintimidation dans tous ses états. Bilan de recherches réalisées du primaire à l'université* [communication orale]. Colloque Questions de Pédagogies dans l'Enseignement Supérieur. Lausanne, Suisse.

Willnat, L., Weaver, D. H. et Wilhoit, C. (2025). The American Journalist Under Attack: An Institution at Risk. *Journalism & Mass Communication Quarterly, 102*(1), 37-61. https://doi.org/10.1177/10776990241292080

Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment Theory: Psychological, organizational, and Community Levels of Analysis. Dans J. Rappaport et E. Seidman (dir.), *Handbook of Community Psychology* (p. 43-63). Springer.

Annexe I
Gabarit d'entretien

1. **Présentations et consentement**

   - Présentation des intervieweurs (titre, etc.)
   - Présentation de l'interviewé.e (titre, rôle, tâches)
   - Avez-vous des questions sur le formulaire de consentement ?
   - Nous tenons à vous rappeler que l'ensemble des données seront anonymisées.

2. **Comment percevez-vous le phénomène du cyberharcèlement dans le milieu de l'information ?**

   Pistes de relance :
   - Quelle est sa prévalence dans le milieu de l'information, par mois ou par année ?
   - Quelles sont les principales personnes agresseuses (genre, statut) ?
   - Qui est responsable de prévenir le phénomène dans votre entreprise ?
   - Qui est responsable des cas qui surviennent (signalements) ?
   - Si vous aviez un message pour le gouvernement ou le grand public quant au cyberharcèlement dans le milieu de l'information, quel serait-il ?
   - Comment le phénomène influence-t-il les actions ou façons de faire des entreprises médiatiques ? Des exemples ?
   - Selon vous, comment les TDI sont affectés par le phénomène ? Des exemples ?
   - Est-ce que des emplois sont plus touchés (journaliste, chroniqueur·euse, caméraman, photographe, etc.) ? Pourquoi selon vous ?
   - Pouvez-vous décrire des épisodes de cyberharcèlement qui sont survenus dans votre entreprise entre employés.es, entre vos employés et le public ?

3. **Quelles sont les mesures en place dans votre entreprise pour prévenir le phénomène ou pour gérer les cas qui surviennent ?**

   Pistes de relance :
   - Qu'est-ce qui est considéré du cyberharcèlement ?
   - Prévention : sensibilisation, formation…
   - Gestion : procédures de signalement, soutien (juridique, psychologique, etc.), suivi…
   - Comment les mesures ont-elles été mises à profit dans le passé ?
   - Depuis quand ces mesures sont-elles en place ?
   - Si les mesures se sont montrées inefficaces dans certains cas, pourquoi ? Envisagez-vous des améliorations ? Si oui, lesquelles ?

8. **Existe-t-il des documents qui expliquent les procédures de signalement ? Si oui, pouvons-nous y accéder ?**

Annexe II
Approbation éthique

UQÀM | CIEREH
Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE
RENOUVELLEMENT

No. de certificat : 2024-6338
Date : 10 novembre 2025

Le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains (CIEREH) a examiné le rapport annuel pour le projet mentionné ci-dessous et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (janvier 2020) de l'UQAM.

Protocole de recherche

Chercheur principal : Stéphane Villeneuve
Unité de rattachement : Didactique
Titre du protocole de recherche : Cyberharcèlement dans le milieu de l'information : de la prévention à l'action
Source de financement (le cas échéant) : Service aux collectivités
Date d'approbation itiniale du projet : 29 avril 2024

Équipe de recherche
Cochercheurs et partenaires : s.o.
Étudiants et auxiliaires de recherche: Jérémie Bisaillon

Modalités d'application

Le présent certificat est valide pour le projet tel qu'approuvé par le CIEREH. Les modifications importantes pouvant être apportées au protocole de recherche en cours de réalisation doivent être communiqués rapidement au comité.

Tout évènement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité ou l'éthicité de la recherche doit être communiquée au comité. Toute suspension ou cessation du protocole (temporaire ou définitive) doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide jusqu'au **29 avril 2026**. Selon les normes de l'Université en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique. Le rapport d'avancement de projet (renouvellement annuel ou fin de projet) est requis dans les trois mois qui précèdent la date d'échéance du certificat.

Éric Dion, Ph.D.
Professeur, Département d'éducation et formation spécialisées
Président du CIEREH

Annexe III
Formulaire d'informations et de consentement

UQÀM | Département de didactique

Consentement pour une personne majeure

Cyberharcèlement dans le milieu de l'information : de la prévention à l'action

Participants.es : patrons.nes de presse

Personne responsable du projet

Stéphane Villeneuve, Ph.D.
Professeur au Département de didactique
Adresse courriel : villeneuve.stephane.2@uqam.ca
Téléphone : (514) 987-3000 poste 5503

But général du projet

Nous menons actuellement une recherche portant sur les stratégies émergentes mises en place par les patrons de presse pour prévenir et traiter les plaintes de cyberharcèlement. Ce projet permettra d'aider les TDI afin d'avoir des conditions de travail saines et agréables permettant une rétention des TDI et au niveau sociétal, d'avoir des échanges plus civilisés entre lecteurs et TDI.

Tâches qui seront demandées

La tâche consiste à participer à un entretien en ligne. Ce dernier sera enregistré. Il comportera 9 questions permettant de brosser un portrait du cyberharcèlement dans votre entreprise médiatique ainsi que de décrire les mesures en place pour prévenir et gérer le phénomène. L'entretien devrait durer de 30 à 45 minutes.

Moyens de diffusion

Les sites Web de la FNCC et du chercheur principal permettront de diffuser le contexte, les objectifs et les résultats de la recherche. Les résultats de la recherche seront aussi diffusés sur le site du chercheur principal et serviront également à l'écriture d'un texte scientifique qui pourrait ensuite être diffusé dans une revue ou lors d'une conférence.

Avantages et inconvénients

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances concernant le harcèlement auprès de travailleuses et travailleurs de l'information au Québec. Elle permettra également de réfléchir à des modifications, si nécessaires, pour les entreprises médiatiques afin de diminuer les cas de harcèlement en ligne auprès des travailleuses et travailleurs de l'information. Il n'y a pas de risque d'inconfort associé à la participation à cette collecte de données.

Anonymat et confidentialité

Les renseignements recueillis permettront de vous identifier, mais seront entièrement anonymisés pour qu'aucune identification ne soit possible. Dans le cas où des détails très précis seraient divulgués, toutes informations permettant une quelconque identification seront supprimées lors de la préparation des données. Les enregistrements vidéo seront détruits après la retranscription des verbatims.

Participation volontaire

La participation à ce projet est volontaire, sans aucune contrainte ou pression extérieure. Il est possible de mettre fin à la participation en tout temps au cours de cette recherche en demandant à la personne qui procédera à l'entretien d'arrêter. Il est aussi possible de se retirer en tout temps après l'entretien.

Recherches ultérieures

Les données de recherche associées à la participation seront rendues anonymes et conservées pendant cinq ans au terme du projet. Aucune utilisation secondaire ne sera faite avec ces données.

Compensation financière

Aucune compensation financière n'est accordée pour la participation au projet.

Questions sur le projet et sur les droits des participants

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions sur le projet, par exemple les conditions dans lesquelles se déroule la participation et les droits de la personne participant à la recherche. Le projet a été approuvé par le professeur responsable. Pour toute question, ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter : villeneuve.stephane.2@uqam.ca (514) 987-3000 poste 5503

Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains (CIEREH) a approuvé ce projet et en assure le suivi (10 octobre 2023 - # certificat : 2024-63380). Pour toute information vous pouvez communiquer avec le coordonnateur du Comité au numéro (514) 987-3000 poste 7753 ou par courriel à l'adresse : ciereh@uqam.ca.

Toute plainte relative à la participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université du Québec à Montréal au numéro (514) 987-3151 ou par courriel à l'adresse : ombudsman@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Par la présente :

- Je reconnais avoir lu le présent formulaire d'informations et de consentement ;

- Je comprends les objectifs du projet et ce que ma participation implique ;

- Je confirme avoir disposé de suffisamment temps pour réfléchir à ma décision de participer ;

- Je reconnais avoir obtenu des réponses satisfaisantes à toutes mes questions ;

- Je comprends que ma participation à ce projet est totalement volontaire et que je peux y mettre fin sans pénalité d'aucune forme ni justification à donner, et ce en tout temps durant ma participation ;

- Je comprends que l'entretien sera enregistré ;

- Je consens volontairement à participer à ce projet de recherche.

Je consens à participer à la recherche : OUI ☐ NON ☐

Nom et Prénom : _____

Signature : _____

Date : _____