



HAL
open science

Cyberharcèlement et communautés en ligne : les résiliences organisationnelles en jeu !

Marlène Dulaurans, Jean Christophe Fedherbe

► To cite this version:

Marlène Dulaurans, Jean Christophe Fedherbe. Cyberharcèlement et communautés en ligne : les résiliences organisationnelles en jeu!. Un monde de crises au prisme des communications organisationnelles, Université Catholique de Louvain = Catholic University of Louvain [UCL], May 2022, Mons, Belgique. hal-03655311

HAL Id: hal-03655311

<https://hal.science/hal-03655311>

Submitted on 29 Apr 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Cyberharcèlement et communautés en ligne : les résiliences organisationnelles en jeu !

Marlène Dulaurans
MICA, EA 4426
Université Bordeaux Montaigne
marlenedulaurans@hotmail.com

Jean Christophe Fedherbe
NTech
Gendarmerie Nationale
jean-christophe.fedherbe@gendarmerie.interieur.gouv.fr

Mots-clés

Cyberharcèlement, recherche action, *flaming*, communauté

1. INTRODUCTION

Le déploiement des nouvelles technologies a profondément bouleversé la nature de nos relations et a fait émerger de nouveaux espaces de socialisation sur Internet. YouTube, Twitch, etc., sont quelques-uns de ces services en ligne d'hébergement et de diffusion de vidéos en streaming qui encouragent notamment une culture constante de la visibilité et de la représentation qui se construit dans le regard de l'autre, ce que Joël Birman défend comme le nouveau cogito : « je pense, je suis vu, donc je suis » (2011).

Plusieurs auteurs se sont attachés à démontrer que cette injonction de visibilité soumise à la participation de la communauté réduit les individus à leurs seules apparences. Elle « met le monde sur écrans, prend l'écran pour le monde et se prend elle-même pour ce qu'elle a mis à l'écran » (Barus-Michel, 2011). La participation de la communauté (Galibert, Cordelier, 2017) sur ces plateformes se matérialise notamment par une dynamique conversationnelle qui s'engage entre la communauté et le streamer. Les commentaires publics laissés s'imposent à tous, relèvent d'une symbolique forte et attestent d'une valeur sociale élevée (Bouilloud, 2011).

Mais parfois les propos dévient et se transforment alors en une « cohorte de la haine » en ligne. Ils exercent un véritable harcèlement en meute et sont vécus par les victimes comme de véritables crises traumatiques. Ces pratiques sont d'autant plus marquées depuis la période de pandémie où l'augmentation du temps passé par les adolescents et jeunes adultes sur les réseaux sociaux, l'ennui et l'oisiveté directement liés aux restrictions de déplacement et couvre-feu, l'audience plus élargie, les sentiments d'impunité et d'intouchabilité en ligne, etc., ont contribué à accentuer ces violences de manière significative.

2. CADRE THEORIQUE ET MÉTHODE

Cette communication propose donc par une approche compréhensive d'interroger scientifiquement les pratiques de *flaming*, ces messages hostiles et insultants en ligne qui touchent à l'intégrité physique des victimes et la manière dont ces violences symboliques sont pleinement banalisées voire communément acceptées.

Pour mener notre analyse, nous nous sommes appuyés sur le projet de recherche CyberNeTic, mené conjointement entre l'université Bordeaux Montaigne et la Gendarmerie nationale depuis 2018. Il s'agit d'une recherche-action au cœur de la communication des organisations et de la criminologie, qui étudie comment la prégnance de l'utilisation des nouvelles technologies dans le quotidien a généré de nouveaux comportements de violence en ligne et quelles sont plus précisément les stratégies d'influence et de manipulation qui sont empruntées dans les discours des cyberharceleurs.

Dans ce cadre, nous avons menés une revue de la littérature conséquente, des études par questionnaires, complétées par des entretiens semi-directifs (streamers et youtubers victimes de cyberharcèlement, grands témoins -directeur e-sportif, directeur de web TV, etc.- et enquêteurs) puis nous avons croisés ces verbatims à des observations ethnographiques (Rogers, 2013) en ligne nous permettant de collecter des centaines de messages émis (Cooren, Taylor, 2006) caractéristiques de pratiques de *flaming*.

L'approche que nous préconisons dans cette communication trouve son ancrage au cœur d'un cadrage théorique mobilisé autour du constructionnisme social et de la manière dont le discours fonctionne dans les relations sociales violentes, interrogeant par là-même dans ces échanges de conversation les représentations, les imaginaires, les valeurs, les pratiques etc. que sous-tendent les conduites de *flaming*.

3. RÉSULTATS ET ANALYSE

Les résultats de notre travail s'attachent tout d'abord à mettre en exergue les représentations collectives au travers desquelles streamers et youtubers appréhendent aujourd'hui les violences dont ils sont victimes en ligne (mise en scène du désaccord, rhétorique de l'excès, banalisation des agressions, etc.). Dans un deuxième temps, ils nous permettent d'identifier les processus info-communicationnels qu'ils mettent en œuvre pour pallier ces cohortes de haine (processus de partage, de filtrage, de marchandisation, etc.) . Enfin, ils montrent comment leurs communautés en ligne font organisation et implémentent à leur tour des stratégies de résilience collective (les dynamiques autour des groupes circonstanciels, des tuteurs de résilience, etc.).

4. CONCLUSION

Cette communication nous permet de comprendre que la dynamique conversationnelle qui s'engage entre la communauté et le streamer ou youtuber construit des affinités relationnelles sources de liens privilégiés, tout autant qu'elle fait place à des proximités produisant inévitablement de nombreuses déviances. Dans les pratiques de *flaming*, ces violences hautement symboliques sont pleinement banalisées voire communément acceptées. Si des stratégies individuelles sont mises en place pour minimiser l'impact des commentaires haineux, les approches organisationnelles de résilience portées par le groupe s'imposent comme une véritable puissance soutenance efficace qui aide à surmonter de nombreux impacts nuisibles de ce cyberharcèlement.

5. RÉFÉRENCES

Barus-Michel, J. (2011). Une société sur écrans. Dans Aubert N. et al. *Les tyrannies de la visibilité : Être visible pour exister ?*. ERES. URL : <https://www.cairn.info/les-tyrannies-de-la-visibilite--9782749213507.htm>.

Bouilloud, JP. (2011). *Du monde de la parole au règne du visible. La revanche de Saint Thomas*. ERES. URL : <https://www.cairn.info/les-tyrannies-de-la-visibilite--9782749213507.htm>.

Chanlat, JF. Babeau, O. (2008). La transgression, une dimension oubliée de l'organisation. *Revue française de gestion* (numéro 183). DOI : 10.3166/rfg.183.201-219.

Cooren, F. Taylor J.R. Van Every E.J. (2006). *Communication as organizing: Empirical explorations into*

the dynamic of text and conversation. Lawrence Erlbaum. DOI: 10.22230/cjc.2007v32n2a1847.

Galibert, O. Cordelier, B. (2017). Animation et gestion des communautés en ligne : quelles rationalisations du social ? Une introduction. *Communiquer Revue de communication sociale et publique* (numéro 19). URL : <http://communiquer.revues.org/2133>

Le Bart, C. (2004). Stratégies identitaires de fans. L'optimum de différenciation. *Revue française de sociologie* (volume 45, numéro 2). DOI: 10.3917/rfs.452.0283.

Nachez, M. Schmoll, P. (2002). Les Player-Killers : Formes et significations de l'incivilité dans les jeux vidéo en ligne. *Revue des Sciences sociales* (numéro 29). pp.84-91.

Rogers, R. (2013). *Digital Methods*. MIT Press. DOI: 10.7551/mitpress/8718.001.0001

Wojcik, S. (2007). Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques ?. *Questions de communication* (volume 12, numéro 2). pp. 335-354.