

SYNTHÈSE EN BREF

Le Conseil de recherches en sciences humaines en collaboration avec le Centre des Compétences futures

L'initiative *Imaginer l'avenir du Canada* du CRSH mobilise la recherche en sciences humaines pour répondre à des besoins qui se manifestent au Canada en ce qui concerne l'économie, la société et les connaissances. Elle aide ainsi à orienter la prise des décisions dans tous les secteurs en vue d'un avenir meilleur. La présente synthèse en bref a trait au défi de demain : **Compétences et travail à l'ère de l'économie numérique.**

Impacts, leçons apprises et bonnes pratiques pour soutenir les travailleuses et travailleurs du savoir ciblés par la maltraitance en ligne

Le projet

Les outils et plateformes de communication numériques sont désormais essentiels : c'est là que le public a accès à l'information, aux nouvelles et au divertissement et en débat. La pandémie de COVID-19 a accéléré l'intégration des plateformes numériques dans nos vies quotidiennes. Les travailleuses et travailleurs du savoir en particulier sont appelés à exécuter la plus grande partie de leur travail en ligne. Ils font des recherches, mettent leurs travaux en commun, dialoguent avec le public et collaborent les uns avec les autres en ligne. Or la maltraitance en ligne a des conséquences pour ces personnes, pour leurs travaux de recherche ainsi que pour la mobilisation des connaissances et l'innovation. Ce projet visait à faire la synthèse du corpus de travaux existant sur la maltraitance en ligne des travailleuses et travailleurs du savoir œuvrant en recherche et en éducation du public ainsi qu'à présenter des recommandations fondées sur des données probantes pour guider les employeurs qui les embauchent.

L'équipe de recherche a eu recours à quatre grandes questions pour cerner les obstacles et les coûts personnels que la maltraitance en ligne représente pour les travailleuses

et travailleurs du savoir et les pratiques que les employeurs pourraient adopter pour les aider.

1. Que recommandent les écrits spécialisés et la documentation grise pour protéger de la maltraitance en ligne les travailleuses et travailleurs du savoir œuvrant en recherche et en éducation du public?
2. Quelles sont les conséquences de la maltraitance en ligne sur le degré d'engagement des travailleuses et travailleurs? Quel est l'impact de cela sur la société?
3. Quelles conséquences a la maltraitance en ligne sur la diversité et l'inclusion dans l'économie du savoir numérique?
4. Quelles sont les mesures que les travailleuses et travailleurs du savoir, leurs employeurs et les responsables des politiques doivent prendre pour protéger les travailleuses et travailleurs et soutenir l'innovation, la mobilisation des connaissances et la collaboration?

Les principales constatations

- Les personnes qui subissent une forme d'oppression – racisme, sexisme, homophobie ou transphobie par exemple – sont plus à risque de maltraitance en ligne.
- C'est en grande partie de façon individuelle ou encore avec l'aide de leur réseau personnel de proximité que les travailleuses et travailleurs du savoir font face à la maltraitance en ligne. Les stratégies comprennent la riposte, c'est-à-dire répondre directement à la personne responsable de la maltraitance ou s'en prendre à cette dernière publiquement et se préparer à de futures attaques.
- La maltraitance en ligne a des impacts importants sur le plan mental, affectif et financier. Et ces impacts se répercutent sur les collectivités, les employeurs, les institutions et le débat public de façon plus générale.
- L'équipe de recherche propose un éventail de recommandations visant différentes parties prenantes.
 - La principale recommandation destinée aux travailleuses et travailleurs du savoir consiste à limiter leur vulnérabilité afin de réduire au minimum les dommages que pourrait causer une attaque.

- Les amies et amis, la famille et les pairs jouent un rôle de soutien, et on leur conseille d'offrir de l'aide par tous les moyens possibles.
- En ce qui concerne les employeurs, les recommandations soulignent qu'il est important qu'ils soient proactifs et mettent en place des politiques et procédures appropriées et les fassent connaître dans le milieu de travail.
- Les gouvernements peuvent offrir de financer des mesures de soutien, d'accroître la sensibilisation et d'adopter des cadres réglementaires et des mécanismes de reddition de comptes.
- Il est recommandé aux entreprises de plateforme d'améliorer les politiques et procédures de modération et de rehausser la transparence de leur fonctionnement.
- Les responsables de l'application des lois devraient suivre davantage de formations afin de donner suite de façon efficace aux plaintes ayant trait à la maltraitance en ligne.
- Ces recommandations témoignent de la complexité du problème et laissent supposer que toute solution nécessitera une approche à facettes multiples et collaborative.
- La tâche est exigeante, mais les conséquences de ne pas agir sont considérables en ce qui a trait au degré d'engagement des travailleuses et travailleurs, à la productivité et à la capacité d'innover. Pour s'attaquer de façon individuelle à la maltraitance en ligne, les travailleuses et travailleurs doivent investir énormément de temps et d'énergie, ce qui nuit à leur capacité d'accomplir leur travail. Le tribut affectif à payer fait en sorte que les travailleuses et travailleurs quittent les espaces virtuels, s'autocensurent et, en règle générale, participent moins aux échanges au sein de leur industrie.
- La tendance à battre en retraite face à la maltraitance en ligne est encore plus troublante quand on constate que ce sont les groupes dignes d'équité qui sont les plus susceptibles de vivre de la maltraitance et donc les plus susceptibles de se retirer des espaces en ligne à un coût personnel, professionnel et sociétal important. En effet, la maltraitance en ligne a comme conséquence de limiter la pluralité des voix et la diversité des points de vue qui circulent dans la sphère publique.

Ce que cela suppose pour les politiques

Pour faciliter la création d'environnements de soutien plus solides, les gouvernements et les institutions peuvent prendre les mesures suivantes :

- aider à réduire les dommages causés par la maltraitance en ligne en investissant dans des projets et des organismes qui luttent contre ce fléau ou font des recherches à ce sujet;
- sensibiliser et éduquer le public à la maltraitance en ligne et à ses répercussions, car trop souvent les gens croient que le problème n'existe qu'en ligne et n'en comprennent pas toutes les ramifications;
- mettre à jour les cadres réglementaires, dont la politique provinciale en matière de santé et sécurité au travail, afin qu'ils prévoient une protection et un soutien en cas de maltraitance en ligne comme c'est le cas pour tout autre risque professionnel.

COORDONNÉES

Chandell Gosse, Royal Roads University;
chandell.1gosse@royalroads.ca

Victoria O'Meara, Western University; vomeara@uwo.ca

Andrea Galizia, University of Toronto;
andrea.galizia@mail.utoronto.ca

Jaigris Hodson, Royal Roads University;
jaigris.hodson@royalroads.ca

COMPLÉMENT D'INFORMATION

▶ [Rapport intégral \(en anglais\)](#)

Les opinions exprimées dans cette fiche sont celles des auteurs; elles ne sont pas celles du CRSH, du Centre des Compétences futures ni du gouvernement du Canada.

Le CRSH est un organisme de financement du gouvernement du Canada. Par l'attribution de subventions et de bourses, il soutient les travaux de chercheurs qui apportent des éclairages clés sur les défis et les possibilités d'ordre social, culturel, économique et environnemental que présente un monde en constante évolution.

Le Centre des Compétences futures (CCF) est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui se consacre à préparer les Canadiennes et Canadiens à leur réussite professionnelle. À titre de communauté pancanadienne, nous collaborons pour définir, tester, mesurer et partager de façon rigoureuse des approches novatrices pour évaluer et développer les compétences dont les Canadiens ont besoin pour prospérer dans les jours et les années à venir.