

**Manuel
d'autodéfense
contre
le harcèlement
en ligne**

Manuel d'autodéfense contre le harcèlement en ligne

#dompterlestrolls

STÉPHANIE DE VANSAY

DUNOD

Couverture et maquette intérieure: Hokus Pokus

Illustrations: Rachid Marai

Crédits illustrations de couverture:

Troll ©Mikesilent/Fotolia.com – Piano: ©Guler/Fotolia.com

Mise en page : Soft Office

© Dunod, 2019

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-078794-4

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

« Celui qui lutte contre les monstres, doit veiller à ne pas le devenir lui-même. Et quand ton regard pénètre longtemps au fond d'un abîme, l'abîme, lui aussi, pénètre en toi. »

Nietzsche, Par-delà le bien et le mal, 1886.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	11
INTRODUCTION	17
Origines du nom troll	18
Tentative de définition.....	19
Références triviales.....	19
Le point de vue du sociologue.....	21
Le point de vue du psychologue.....	22
La définition que nous allons retenir pour cet ouvrage.....	25
Ne pas confondre les trolls avec les autres créatures du net	27
1. QUI SONT LES TROLLS?.....	31
La question de l’anonymat.....	33
Les armes du troll et ses fragilités.....	35
Pourquoi les trolls se permettent-ils sur le net ce qu’ils ne feraient pas ailleurs?.....	37
Témoignage « Sur le troll » – Thomas C. Durand	41
Rencontre avec un ou plusieurs trolls.....	44
Observons-le	44
Se définir une ligne de conduite	46
Témoignage de Pierre	51
2. COMMENT MIEUX SE CONNAÎTRE GRÂCE AUX TROLLS?	55
Ce que le troll provoque en nous	56
Une mauvaise image de soi.....	56
De la colère	57
De la peur.....	57
De l’obsession	58
Déterminer ce pour quoi on est en ligne	60

3. COMMENT SE PROTÉGER DES TROLLS?	63
Lire ou ne pas lire ses trolls, telle est la question	64
Cinq bonnes raisons de lire ses trolls	64
Cinq bonnes raisons de ne pas lire ses trolls.....	66
Laisser tomber.....	67
Ignorer les trolls.....	68
Don't feed the trolls.....	68
Ne pas hésiter à les bloquer.....	69
Comment résister à la tentation de répondre?	70
Témoignage de Florence Porcel.....	75
4. COMMENT RÉPONDRE AUX TROLLS?	77
Pourquoi leur répondre?.....	78
Concrètement on procède comment?.....	80
Rester sur ce qu'il dit.....	81
Imposer notre tempo	81
Faire des pauses.....	82
Se fixer des limites.....	83
Garder en tête notre objectif	83
Que dit-on au troll?.....	85
Politesse et respect	85
Des phrases courtes et des formules toutes faites	86
L'interrogation calme.....	88
En miroir	89
Le désamorçage.....	90
La furie.....	91
Repérer les biais et les arguments fallacieux.....	91
Avec humour	95
En faisant mine de ne pas comprendre.....	95
En montrant qu'on n'a pas peur de lui	96
Rappeler le troll à l'ordre.....	96
Comment conclure?.....	97
À nous de jouer!	98
Témoignage de Mathias - Mon expérience sur Twitter ...	100
5. CINQ CONSEILS À GARDER EN TÊTE	103
Ne jamais se justifier	104
Attention à l'effet Streisand!	105

Ne pas rester seul.....	106
Répondre aux messages des trolls sans leur répondre à eux.....	106
Ne pas perdre de vue la stratégie de non-réponse	108
Témoignage de Luc Cédelle - Mes fidèles compagnons les trolls.....	110
6. COMMENT GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE ?	113
La « shitstorm ».....	114
Que faire en cas de <i>shitstorm</i> ?.....	115
Que penser d'une <i>shitstorm</i> ?.....	121
Comment soutenir une victime de trolls?	122
Ce qu'il ne faut surtout pas faire	123
Toujours consulter la victime	124
Les choses à faire	125
Témoignage de Sophie Gourion - Blogueuse féministe.....	128
7. COMMENT VIVRE MIEUX AVEC SES TROLLS?	131
Le modèle de Brooke.....	132
Le podcast de Clotilde Dusoulier	132
Les cinq étapes à suivre.....	134
Les circonstances.....	134
La pensée.....	135
L'émotion.....	135
L'action	135
Le résultat.....	135
Appliquer la méthode	136
Vie en ligne et développement personnel	139
Se mettre à la place de ses trolls.....	142
Témoignage de Diane.....	144
8. VOUS ÊTES PARENT, COMMENT AIDER VOTRE ENFANT FACE AUX TROLLS?	147
Enfants et adolescents sont peu concernés par les trolls	148
Accompagnement et prévention	148
Témoignage de Stéphanie Tamburini.....	152

9. COMMENT COMBATTRE LES DISCOURS DE HAINE ?.....	155
De quoi parle-t-on?.....	156
D'où viennent les discours de haine ?	158
Les trolls ne sont pas l'essentiel du problème	159
Que peut-on faire?.....	160
Les réponses juridiques et les signalements	160
Ne pas contribuer à répandre le discours de haine... ..	162
Se taire c'est laisser faire	162
Contribuer à changer la norme en ligne	164
Ne pas laisser dire sans réagir	166
Se mobiliser.....	166
Témoignage de Philippe et sa #ligue_des_optimistes ...	170
 CONCLUSION	 173
REPÈRES JURIDIQUES.....	175
Plainte ou main courante?	175
Quelles informations faut-il apporter?.....	176
Faut-il prendre un avocat?	177
Soyez vous-mêmes prudents	178
 LEXIQUE	 179
 BIBLIOGRAPHIE	 183

AVANT-PROPOS

L'idée de cet ouvrage a mûri au fil des derniers mois pour plusieurs raisons...

Je suis professeure des écoles, détachée depuis quelques années dans un syndicat d'enseignants et hyperactive sur Twitter depuis 2010. Timide et réservée dans la « vraie vie » je suis beaucoup plus à l'aise à l'écrit. Twitter est donc pour moi un formidable outil de socialisation et de prise de confiance en moi. Sans avoir de plan préétabli, à force de partager et d'échanger sur cette plateforme, je me suis constitué un important réseau et ai rencontré « pour de vrai » de très nombreux contacts. Twitter est un facilitateur d'expression, de rencontres personnelles et professionnelles, un vecteur d'apprentissages et de découvertes, et un outil pour apprendre à mieux se connaître puisqu'on peut se relire et s'observer.

Passionnée par la pédagogie et préoccupée par les élèves en situation de handicap ou en difficulté scolaire, j'ai spontanément utilisé cet espace pour partager des astuces pour faire classe, mais aussi et surtout des réflexions de fond et mes valeurs en faveur de l'intégration et de l'émancipation de tous les élèves. Mon engagement syndical à partir de 2011 s'est donc inscrit dans ce que je tweete ; il n'en a pas changé le fond mais cela a coloré autrement mes propos pour certains lecteurs... Les trolls ont commencé à débarquer au moment de la réforme des rythmes scolaires en 2013, puis ils sont devenus nombreux et très agressifs avec la réforme du collège en 2016, avant de s'assagir quelque peu aujourd'hui. J'ai néanmoins encore une bonne tripotée de trolls récurrents collés à mes basques. Leurs motivations semblent être syndicales pour certains, mais pour beaucoup j'incarne surtout le « pédagogisme » ; vous savez le gros laisser-aller qu'on observerait à l'école depuis Mai 68, le

niveau qui baisse, le laxisme... Profs pour la plupart, ils ne sont pas d'accord avec ma vision de l'École – ce qui est leur droit – mais ils ont décidé que moi, je n'avais pas droit à la parole sur Twitter. Je suis donc régulièrement dénigrée personnellement et professionnellement, insultée, moquée, parodiée et parfois menacée. Je ne rentrerai pas davantage dans les détails, mes trolls ne sont pas spécialement intéressants et mon cas personnel non plus, mais je donne ces précisions pour montrer quelle est mon expérience.

Quand les trolls « anti-pédago » sont arrivés sur Twitter, ils ne s'en sont pas seulement pris à moi mais aussi à de nombreux autres enseignants attachés aux pédagogies actives, intéressés par ce que le numérique change pour l'École, s'interrogeant sur le sens de la notation chiffrée ou attiré par des pratiques émergentes comme la « classe inversée » par exemple. J'ai alors vu des contacts devenir très agressifs, plus tranchés, entrer en guerre contre les trolls et ne plus partager autre chose ; d'autres ont fui Twitter ou ont cessé d'intervenir et de parler de ce qu'ils faisaient avec leurs élèves ; d'autres encore sont devenus prudents et consensuels, évitant soigneusement tout sujet qui pourrait faire réagir les trolls. Moi-même j'ai été, à un moment ou à un autre, tentée, aspirée, par ces changements de comportement mais je ne voulais pas renoncer à tout ce que Twitter m'apportait de positif. J'ai donc essayé au fil des mois de trouver comment gérer au mieux les trolls sans leur laisser le champ libre, tout en restant moi-même. Je me suis documentée sur les trolls, j'ai observé comment se débrouillent les autres – ceux qui arrivent à garder leur personnalité sans se laisser bouffer – et surtout, j'ai testé avec mes trolls les différentes attitudes qui me semblaient possibles. Étant parvenue à un certain équilibre dans ma gestion des trolls, j'ai eu envie

de partager cette démarche tout en me lançant le défi d'écrire par la même occasion mon premier livre.

Cet ouvrage n'est pas un livre de règlement de comptes avec mes trolls, vous n'y trouverez pas raconté par le menu ce qu'ils m'ont dit, ni ce que j'ai répondu... ni aucune histoire « croustillante ». Par contre, il est parsemé de témoignages illustrant les nombreuses facettes des problèmes que posent les trolls et différentes façons d'y faire face.

Ce livre s'adresse à l'internaute « militant lambda » qui se retrouve confronté à des trolls « pénibles mais pas extrêmes » quand il s'exprime en ligne à titre personnel. Par « militant lambda », j'entends quelqu'un qui profite de sa présence en ligne pour partager des valeurs et/ou un combat sociétal, politique ou autre mais qui n'est pas une figure de premier plan d'une organisation. Si vous êtes une personnalité ou un community manager, le contenu de ce livre pourra vous être utile, vous donner des pistes mais il ne correspond pas exactement à votre situation. En effet gérer des trolls avec le compte officiel d'une entreprise ou en représentant une organisation politique demande la prise en compte d'autres facteurs qui ne seront pas abordés ici.

Si vous êtes confronté à un ou plusieurs trolls très virulents, si vous êtes victime d'un harcèlement massif et très douloureux pour vous, ce livre risque de ne pas pouvoir vous aider. N'hésitez pas à consulter un avocat et/ou un psychologue pour être efficacement accompagné et soutenu.

Si vous êtes agacé par le « trolling ordinaire » dans vos échanges numériques, que cela vous fatigue, vous déprime, vous pousse à moins vous exprimer ou vous met hors de vous et

que vous vous demandez comment contrer les discours haineux en ligne ; alors ce livre devrait vous apporter des pistes pour vivre cela plus sereinement et même en tirer avantage.

Si les trolls vous impressionnent, que vous n'avez pas encore été confronté directement à eux mais que cela vous inquiète, alors vous devriez trouver ici de quoi être rassuré sur votre capacité à faire face avec quelques clés de compréhension et des outils faciles à mettre en œuvre.

Cet ouvrage ne contient pas de recettes toutes faites mais compile des informations, des tentatives d'explications et des exemples d'actions possibles pour « dompter les trolls », ou plutôt pour savoir vous gérer vous-mêmes face à eux. En effet, ce livre ne vous aidera pas à faire changer les trolls – ne pas pouvoir évoluer fait partie de leurs caractéristiques – mais fera changer votre regard sur eux et vous montrera comment utiliser leur présence en ligne à votre avantage au lieu de la subir.

J'ai choisi d'employer le « nous » pour marquer le fait que « nous », les internautes imparfaits et parfois maladroits mais plutôt respectueux et bienveillants, sommes une immense majorité et que nous pouvons donc ensemble nous épauler et contribuer à faire des espaces numériques des lieux plus agréables à fréquenter.

Les éléments que vous trouverez dans ce livre sont valables pour tous les échanges en ligne sur les différents réseaux sociaux mais aussi dans les forums ou les commentaires d'articles. Les termes spécifiques sont explicités dans le texte lors de leur première utilisation, vous trouverez également un lexique à la fin de l'ouvrage avec des définitions précises.