



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Mémoire présenté dans le cadre du Forum sur la lutte contre
l'intimidation

Table des matières

INTRODUCTION	3
L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	3
L'importance de bien s'entendre sur des définitions communes	4
La violence	4
L'intimidation au sens large	4
Le harcèlement	5
Le « school bullying »	5
L'intimidation entre enfants (ou le harcèlement entre enfants)	5
La cyberintimidation	6
La maltraitance et l'intimidation auprès des personnes âgées	6
L'intimidation selon les clientèles et pistes d'action	7
Petite enfance	7
Milieu scolaire	7
Homophobie	11
Cyberintimidation	11
Milieux de loisirs	12
Vie adulte	12
Personnes âgées	13
Synthèse des recommandations	16
Bibliographie	18

Introduction

L'Ordre des psychoéducateurs et des psychoéducatrices du Québec (OPPQ) partage la préoccupation du gouvernement du Québec quant à la problématique de l'intimidation dans notre société. Cette problématique est bien connue de nos professionnels, souvent appelés à mettre en place et à animer des programmes de prévention ou à intervenir ou coordonner l'intervention auprès des victimes, des agresseurs et des témoins. Ces interventions se font auprès de différentes clientèles, dans des contextes variés.

Parce que l'intimidation a des conséquences importantes sur notre tissu social et plus particulièrement chez les personnes vulnérables, il nous apparaît primordial comme ordre professionnel d'apporter notre contribution à cette réflexion qui se doit d'être porteuse de sens et d'action.

L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OPPQ) a été créé en 2010. Toutefois, les psychoéducateurs font partie du système professionnel depuis 2000. Ils étaient alors associés aux conseillers d'orientation dans l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Le principal mandat de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices, conféré par le Code des professions du Québec, est la protection du public. L'Ordre remplit son mandat en s'assurant du haut niveau de qualité des services offerts par ses membres.

L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec compte maintenant 4100 membres. Les psychoéducateurs exercent leur profession dans différents secteurs. On retrouve 53% d'entre eux dans le réseau de la santé et des services sociaux et 34% en éducation. Les autres se répartissent dans des emplois diversifiés. Cette profession existait bien avant sa reconnaissance au sein du système professionnel en 2000.

Le psychoéducateur œuvre auprès des personnes vivant des difficultés d'adaptation à leur environnement. Bien qu'il travaille avec des clientèles variées, enfants, adolescents, adultes et personnes âgées, le psychoéducateur se distingue dans sa pratique par l'approche qu'il préconise pour répondre aux besoins des personnes en difficulté. Pour le psychoéducateur, les difficultés résident dans l'interaction entre l'individu et son milieu de vie. Il en résulte que son intervention est dirigée non seulement vers la personne, mais aussi vers l'environnement avec lequel celle-ci est en interaction.

Pour des milieux confrontés à des problématiques complexes telles que l'intimidation, il est de plus en plus reconnu que l'intervention du psychoéducateur, par son caractère multidimensionnel, peut faire une différence. Il peut assurer un rôle d'intervenant auprès

des personnes en difficulté, mais également un rôle-conseil auprès des autres intervenants ou des organisations de services.

L'importance de bien s'entendre sur des définitions communes

Toute démarche visant à prévenir efficacement le problème de l'intimidation devrait d'abord s'appuyer sur une définition claire du phénomène. Dans les faits, on constate que le terme intimidation est utilisé abondamment pour désigner des problématiques qui, bien que comportant certaines particularités communes, se réfèrent à des réalités souvent bien différentes. Parle-t-on ici d'intimidation dans la cour d'école, d'intimidation au hockey, d'intimidation de la part d'un gang de rue dans un quartier, d'intimidation sur les chantiers de construction ou de l'intimidation prise au sens large qui engloberait toutes ces réponses et davantage encore. De plus, en étant attentifs au phénomène, notamment à sa médiatisation, nous constatons que l'intimidation est fréquemment en lien, et parfois confondue, avec plusieurs autres problématiques connexes : violence, conflits, abus de pouvoir, harcèlement, sexisme, racisme, homophobie, âgisme, maltraitance, etc.

Pour nous, il est important de bien s'entendre sur des définitions claires pour éviter que les efforts visant à prévenir et combattre le phénomène de l'intimidation ne s'enlisent dans des directions tellement multiples que les résultats risquent de ne pas être au rendez-vous. Voici donc des définitions proposées par des auteurs reconnus qui, selon nous, devraient servir de base lors de l'élaboration d'un éventuel plan d'action gouvernemental.

La violence :

*Toute manifestation de **force**, de forme verbale, écrite, physique, psychologique, sociale ou sexuelle, exercée **intentionnellement** contre une personne, ayant pour effet **d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer** en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens (LIP, 2012).*

Cette définition est très générale et peut englober plusieurs phénomènes, dont l'intimidation. Le choix de cette définition tient au fait qu'elle intègre les éléments de rapports de force et d'intentionnalité qui renvoient à la définition retenue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) de 2002 et qui décrit la violence comme l'usage délibéré de la force ou de la menace.

L'intimidation au sens large :

*Tout comportement, parole, acte ou geste qui induit un **rapport de force** afin d'exercer une domination sur l'autre. L'intimidation consiste en un comportement qui vise à **faire peur à la victime**, à la menacer pour la **forcer à agir contre son gré** (Leclerc, Beaumont, Massé, Dumont, Allaire et Lefebvre, 2012).*

Comme nous le soulignons précédemment, le terme « intimidation », à partir du moment où il se réfère à un abus de pouvoir dans un contexte de déséquilibre du rapport de force, peut correspondre à tellement de situations diverses qu'il devient difficile par la suite de bien circonscrire le phénomène. Il est donc nécessaire de mieux préciser la portée du phénomène et pour certains auteurs et intervenants, la notion de comportement répétitif devrait également être considérée.

Le harcèlement :

*Le harcèlement fait référence au fait qu'un individu est exposé à **répétition** à des actes d'agression (Beaumont, Leclerc et Frenette, 2014).*

L'élément de répétition est nécessairement associé au concept de harcèlement. À ce titre, cette définition nous semble davantage se rapprocher du concept de « bullying » utilisé un peu partout dans le monde pour décrire principalement le problème entre jeunes et défini notamment par Olweus.

Le « school bullying » :

*Un élève est victime de violences ou de victimisation lorsqu'il est exposé de manière **répétée et à long terme**, à des actions négatives de la part de **l'un ou plusieurs autres élèves**. Ces actions négatives peuvent être décrites comme des préjudices infligés à autrui, de façon **intentionnelle** [...] (Olweus, 1993).*

Cette définition d'Olweus a beaucoup influencé les actions visant à contrer le phénomène de l'intimidation en milieu scolaire dans plusieurs pays, et notamment au Québec. C'est à partir des travaux de cet auteur que la notion de « victime à répétition » est devenue au centre des préoccupations des intervenants. On ne parle plus ici de « gros bras » qui terrorisent la cour d'école, mais plutôt de certains élèves qui sont agressés de manière répétée, souvent par plus d'un agresseur. Olweus a également fait ressortir que ce n'est pas tant la violence de l'agression, qui parfois est relativement mineure prise isolément, que la répétition qui cause les plus grandes souffrances chez la victime.

L'intimidation entre enfants (ou le harcèlement entre enfants) :

*Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à **caractère répétitif**, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'**inégalité des rapports de force** entre les personnes concernées, ayant pour effet d'**engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser** (LIP, 2012).*

*[...]Un comportement qui a pour but d'exercer une pression sur une personne, de lui faire peur ou de la menacer. Il s'agit de **comportements abusifs** qui se manifestent par des actions, des paroles, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux, commis par **une ou plusieurs personnes** et dirigés contre un individu. Ces gestes ont pour conséquences l'atteinte à l'intégrité psychique ou physique de la personne [...] (Beaumont, 2010).*

L'utilisation du terme « intimidation », sans être totalement inappropriée, peut laisser place à beaucoup de confusion et d'interprétations diverses. Nous sommes tout de même conscients qu'il ne serait pas approprié de tenter de changer de terme pour décrire le phénomène puisque celui-ci est maintenant trop implanté dans l'usage courant. Toutefois, pour nous, comme le souligne Beaumont (2010), l'expression de « harcèlement entre enfants » traduirait mieux la réalité à laquelle il est important de s'attaquer, notamment en milieu scolaire, en faisant ressortir le caractère répétitif, généralement autour d'une même victime. C'est donc à ce concept que nous ferons principalement référence à l'intérieur de ce mémoire, tout en continuant à utiliser le terme « intimidation » puisque c'est celui qui est au cœur de la démarche gouvernementale.

La cyberintimidation :

Réfère à « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphones cellulaires, messages textes, messagerie instantanée) pour menacer physiquement, harceler verbalement ou exclure socialement une personne ou un groupe » (Sécurité publique Canada)

On pourrait à certains égards considérer que la cyberintimidation n'est qu'un moyen parmi d'autres de faire de l'intimidation. Cependant, plusieurs caractéristiques propres au phénomène, dont les conséquences négatives souvent multipliées pour les victimes et le fait que l'utilisation des médias électroniques amène fréquemment des acteurs non concernés par l'intimidation à se retrouver au cœur de situations de cyberintimidation, oblige à considérer ce problème de manière distincte.

La maltraitance et l'intimidation auprès des personnes âgées :

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée ». (MFA, 2010)

Le terme de maltraitance est celui habituellement utilisé lorsqu'il est question d'abus chez les personnes âgées. Ce concept est très large et inclut celui de l'intimidation dont la définition en contexte d'intervention auprès des personnes âgées nous semble davantage correspondre à l'énoncé suivant :

« Porter atteinte à l'identité d'une personne, à sa dignité ou à son estime de soi, l'humilier, la menacer, l'agresser verbalement, l'infantiliser, l'ignorer, l'isoler, lui tenir des propos dégradants, porter atteinte à ses valeurs, croyances ou pratiques religieuses ». (MFA, 2010)

D'autres phénomènes, tels que l'homophobie et l'âgisme, peuvent également être en lien avec l'intimidation. Bien que nous ne les ayons pas définis, nous tiendrons compte de certains d'entre eux dans nos recommandations.

Recommandation

Faire en sorte que, dans le plan d'action gouvernemental, le terme « intimidation » ainsi que les autres termes associés soient clairement définis pour s'assurer que tous s'entendent sur les bonnes cibles à poursuivre.

L'intimidation selon les clientèles et pistes d'action

Petite enfance

De façon générale, les enfants vont manifester des signes d'agressivité très tôt dans leur développement. On observe une hausse des comportements d'agression jusque vers l'âge de deux ans pour ensuite se résorber progressivement. Les jeunes enfants vont adopter ces comportements, de façon transitoire et ponctuelle, pour se faire une place au sein du groupe ou se procurer un objet. On parle donc d'épisodes isolés et non de situations où l'on observe un rapport de force et une répétition d'actes agressifs, humiliants ou dénigrants.

Les enjeux développementaux pour cette période de vie ont tout de même une incidence majeure sur l'avenir de ces citoyens en devenir. Il est donc important de leur offrir des environnements stimulants où les adultes en présence vont adopter des pratiques éducatives favorisant le développement des habiletés sociales. Cela vaut d'abord pour les parents, mais également pour les éducatrices œuvrant dans les CPE ou dans d'autres ressources de garde.

Recommandations

Sensibiliser le personnel des CPE et autres ressources de garde au phénomène de l'intimidation et aux meilleures pratiques et stratégies pour prévenir l'intimidation.

Favoriser chez les éducatrices en milieu de garde l'accès à de la formation continue sur le développement des comportements prosociaux.

Milieu scolaire

C'est certainement en milieu scolaire que le phénomène de l'intimidation est le plus fréquent et qu'il a été le plus médiatisé. Les différents auteurs et intervenants s'entendent pour dire que les situations d'intimidation touchent davantage les élèves de la fin du primaire et du début du secondaire. En fait, l'âge auquel un jeune est le plus susceptible de vivre des situations d'intimidation est entre 10 et 14 ans (Beaumont, Leclerc et Frenette, 2014). C'est d'ailleurs l'un des éléments qui nous permet d'affirmer que le problème de l'intimidation est un phénomène social, qui se situe tout particulièrement à une certaine

période du développement des jeunes et qui, par le fait même, est beaucoup plus complexe que de simples chicanes entre élèves.

L'une des caractéristiques de l'intimidation est l'importance du rôle des différents acteurs impliqués. Il y a bien sûr, comme pour toute situation de violence, les victimes et les agresseurs. Cependant, dans ce cas-ci, s'ajoutent à la complexité du phénomène, le rôle central des témoins ainsi que celui des adultes et intervenants.

Les victimes :

Comme nous l'avons souligné précédemment, le phénomène de l'intimidation devient d'autant plus préoccupant lorsque l'on réalise que certains élèves subissent, jour après jour, des agressions multiples. Ces jeunes ressentent alors de grandes souffrances accentuées par la dimension répétitive des agressions subies et le sentiment qu'il n'y a pas de solution possible. Les conséquences peuvent être dramatiques, allant jusqu'au suicide dans certains cas.

Il est donc indéniable que le préjudice pour les victimes puisse être très important, ce qui exige que l'on aborde les situations d'intimidation avec le plus grand sérieux. En outre, il est pertinent de faire ressortir que les victimes ont des profils souvent très différents et les interventions les plus appropriées ne peuvent être les mêmes d'une situation à l'autre. Même si tout comportement d'agression est en soi inacceptable, on n'interviendra pas de la même manière avec un élève victime qui est plutôt renfermé et passif comparativement à un autre plus extraverti et provocateur. En effet, une intervention inappropriée risquerait d'être totalement inefficace ou même, d'empirer la situation, causant ainsi encore plus de torts à la victime. Ces éléments plaident en faveur d'une évaluation rigoureuse des situations d'intimidation, effectuée par un professionnel compétent.

Les agresseurs :

L'agresseur est habituellement perçu comme étant un élève agressif, au profil délinquant, habituellement un garçon et qui sème la terreur dans la cour d'école. Bien que cette perception puisse parfois être conforme à la situation, la réalité est généralement bien plus complexe. D'abord, il y a probablement autant de filles que de garçons qui sont impliqués dans des comportements d'intimidation. De plus, les faits démontrent que les agressions sont davantage de l'ordre de la violence verbale et psychologique que physique. On remarque également qu'il est assez rare que l'intimidateur agisse seul. Plus souvent qu'autrement, les situations d'agression sont l'œuvre de plusieurs personnes.

Ces agresseurs multiples peuvent parfois agir de manière concertée. Dans ce cas, il est important de constater que différents rôles existent dans le groupe. On y retrouve des meneurs, qui peuvent parfois initier l'agression sans même y prendre part directement, des complices, qui appuient directement les meneurs, des imitateurs, qui souhaitent se faire accepter des meneurs, ou encore des jeunes qui suivent le groupe par crainte ou par

attirance. Les agresseurs multiples peuvent également agir sans aucune concertation, comme dans les situations où un élève est le bouc émissaire de la majorité des autres élèves de la classe. Évidemment, les actions d'agression ne peuvent être tolérées, mais une intervention uniforme pour tous, sans analyse rigoureuse de la situation, risque de ne pas apporter les résultats souhaités.

L'important à retenir ici est que tout comme dans le cas des victimes, les élèves qui intimident n'ont pas un profil unique et leurs motivations sont très diverses. Les interventions se doivent donc d'être différenciées pour être efficaces.

Les témoins :

Plusieurs auteurs soulignent que 85% des situations d'intimidation se produisent devant témoins (Hawkins et Pepler, 2001). Nous pourrions aller plus loin et dire que les situations d'intimidation se produisent « parce qu'il y a des témoins ». En effet, on réalise d'abord que plusieurs jeunes adoptent des comportements d'intimidation dans le but de se donner un statut auprès des pairs. Ils peuvent vouloir refléter une image de durs, impressionner un meneur pour se faire une place dans un groupe ou simplement faire rire l'assistance. Ainsi, la réaction de ces pairs dictera souvent la suite des choses. Une attitude d'encouragement, ou même simplement d'indifférence, risque de favoriser la poursuite des comportements d'agression. En contrepartie, un rejet de ces comportements par les pairs est reconnu comme étant l'action la plus susceptible de faire cesser les agressions. Malheureusement, les élèves hésitent beaucoup à intervenir lorsqu'ils assistent à des situations d'intimidation. Ils peuvent parfois avoir peur d'être à leur tour victimes ou simplement considérer que cela ne les regarde pas. Pourtant, les milieux qui ont réussi à sensibiliser suffisamment l'ensemble des élèves au rôle qu'ils jouent dans le phénomène, ainsi qu'à leur pouvoir pour le faire cesser, sont généralement ceux qui ont le plus de succès pour prévenir et contrer l'intimidation.

Il est donc important que les différents intervenants comprennent bien le rôle des témoins dans le phénomène de l'intimidation. Toutes les stratégies mises en place pour contrer ce problème auront toujours une portée limitée si elles n'incluent pas, tant dans l'analyse de la situation que dans les actions qui seront mises en place, des volets ciblant directement les autres élèves, donc les éventuels témoins des comportements d'intimidation.

La description que nous venons de faire des victimes, agresseurs et témoins, ainsi que de leurs rôles respectifs, illustre bien la complexité du phénomène et l'importance d'une analyse professionnelle des situations d'intimidation. Il est également essentiel que les actions qui seront mises en place pour combattre l'intimidation soient multimodales. En effet, il est impossible qu'une stratégie basée sur une modalité d'intervention unique, aussi pertinente soit-elle, puisse donner des résultats satisfaisants. Pour être efficace, un plan de lutte à l'intimidation doit être construit autour d'actions diversifiées et complémentaires.

Les adultes et intervenants :

Si les situations d'intimidation se produisent en grande majorité devant témoins, il est bien évident que ceux-ci ne sont généralement pas les adultes qui, eux, sont habituellement tenus dans l'ignorance. Il est donc important de sensibiliser les différents intervenants ainsi que les parents au phénomène. Cela pour qu'ils soient davantage attentifs aux indices permettant de détecter notamment les élèves victimes d'intimidation, sachant que ceux-ci sont généralement très réticents à dénoncer la situation qu'ils vivent. De plus, il sera essentiel que ces adultes, qu'ils soient parents, intervenants de l'école ou encore partenaires, travaillent de manière concertée pour que les efforts de tous convergent vers un but commun, celui de prévenir et contrer l'intimidation à l'école.

Le rôle des parents et des intervenants est également très important étant donné qu'ils représentent des modèles pour les jeunes. En effet, l'intimidation est fréquemment alimentée par les préjugés à l'endroit des élèves différents. Dans leurs enseignements ou simplement par leurs attitudes, les adultes transmettent aux jeunes qui les entourent des valeurs reliées au respect des différences, à l'usage ou non de la violence, à l'aide à apporter aux personnes dans le besoin, etc. Ces adultes doivent donc être conscients qu'ils ont eux aussi un rôle important à jouer à l'intérieur de toute stratégie globale visant à prévenir et contrer l'intimidation.

Reconnaître la complexité du phénomène et l'importance que l'évaluation des situations d'intimidation soit réalisée par un professionnel habilité.

Adopter une approche différenciée, qui tient compte des profils souvent fort différents, tant chez les victimes et les agresseurs, que chez les témoins.

Privilégier une approche multimodale qui propose une combinaison d'interventions mises en place dans le milieu et appliquées par les principaux agents de socialisation du jeune, soit les parents, les professeurs et autres intervenants et partenaires.

Mettre en œuvre des stratégies ou des mesures qui reconnaissent l'importance de la complémentarité d'action entre les intervenants scolaires, les parents et les différents partenaires sociaux, tels que les policiers, les intervenants d'organismes communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux.

Homophobie

Bien que l'homophobie représente un problème de société plus large, elle est fréquemment à la source de situations d'intimidation. Heureusement, l'acceptation de l'homosexualité évolue positivement dans notre société. Toutefois, les agressions homophobes sont encore trop fréquentes, notamment dans les écoles. Les victimes d'homophobie se distinguent principalement des victimes d'intimidation par leur plus grand isolement. Tout particulièrement chez les jeunes adolescents, il est difficile de solliciter de l'aide de l'entourage puisque le fait de dénoncer peut souvent signifier du même coup devoir révéler son orientation sexuelle, ce qu'ils ne sont souvent pas prêts à faire, surtout auprès de leurs parents. De plus, ces jeunes ont fréquemment le sentiment qu'ils seront jugés par les adultes s'ils dénoncent le fait d'être victime d'agressions homophobes. Nous soutenons qu'il y a encore beaucoup de chemin à parcourir pour que les différents milieux de vie des jeunes, et les intervenants qui s'y trouvent, soient en mesure de bien prévenir et contrer l'homophobie.

Sensibiliser les différents intervenants au problème de l'homophobie, sachant que les jeunes homosexuels sont plus à risque d'être victimes de gestes d'intimidation.

Cyberintimidation

Même si la cyberintimidation peut être considérée comme une autre manière de faire de l'intimidation, elle a ses caractéristiques propres qui la rendent également distincte. Ainsi, les cyberintimidateurs peuvent agir plus facilement dans l'anonymat, ce qui leur donne un plus grand sentiment d'impunité. L'absence de frontière physique et temporelle rend très difficile toute action des différents intervenants, en plus de faire en sorte que, pour les victimes, même la maison n'est plus un refuge. On comprend également que le rôle des témoins est beaucoup plus imprécis dans les situations de cyberintimidation. Finalement, on pourrait ajouter que, dans ce cas, le profil des agresseurs et des victimes est parfois différent de celui que l'on retrouve pour l'intimidation, pouvant entre autres viser des adultes intervenants.

Plusieurs caractéristiques de la cyberintimidation font en sorte que les différents intervenants se sentent souvent démunis pour agir efficacement. Par exemple, l'anonymat, la difficulté de recueillir des preuves ou même le questionnement sur la légitimité d'intervenir en dehors du cadre scolaire en amène plus d'un à abandonner, laissant la victime encore plus isolée. Il est certain que lorsque cela est possible, les interventions coercitives, qui peuvent impliquer notamment les policiers, seront de mise. Toutefois, dans la majorité des situations, ces interventions ne seront pas appropriées à la situation ou difficiles à appliquer. C'est pourquoi un grand nombre d'intervenants et d'auteurs préconisent, plutôt que d'opter pour des actions répressives, de miser sur une approche éducative faisant la promotion d'une utilisation éthique des diverses technologies.

Favoriser la sensibilisation des intervenants et des parents aux risques de l'utilisation des différents médias sociaux.

Faire la promotion d'approches éducatives visant une utilisation éthique des technologies de l'information et des communications.

Milieus de loisirs

Les milieux de loisirs sont fréquentés par les mêmes jeunes que l'on retrouve à l'école. Ces lieux ne sont donc pas à l'abri des situations d'intimidation. Ils peuvent même parfois représenter une opportunité pour les agresseurs de continuer à agir à l'abri des regards des intervenants de l'école. Ces jeunes profitent alors du fait que les adultes qu'ils côtoient dans le contexte des milieux de loisirs sont généralement moins informés et sensibles aux conséquences des comportements d'intimidation et aux meilleures manières d'intervenir dans ces situations. Il est également pertinent de souligner que plusieurs jeunes victimes d'intimidation choisissent d'abandonner une activité de loisir, non par choix, mais pour fuir les agressions qu'ils vivent. Ils subissent donc un préjudice supplémentaire dont nous sommes généralement peu conscients puisque la participation à ces activités demeure volontaire.

Soutenir la formation des différents intervenants œuvrant dans les milieux de loisirs.

Vie adulte

De la manière dont nous définissons l'intimidation et le harcèlement, nous avons le sentiment que l'apport de notre organisation au débat sur l'intimidation chez les adultes est plutôt limité. Le seul élément sur lequel nous aimerions nous attarder concerne le lien entre l'intimidation (harcèlement) et la violence conjugale.

On retrouve dans la violence conjugale le même rapport de force ainsi que la répétition des actes d'agression. Dans ce cas-ci, la problématique se situe dans un contexte de dyade, soit celle du couple. Le psychoéducateur en situation d'intervention face à une telle problématique porte un regard clinique sur les dimensions suivantes : le gain recherché par l'agresseur, la nature des gestes de violence posés, le discours de justification tenu par l'agresseur et les impacts physiques et psychologiques sur la victime.

Comme pour le harcèlement en contexte scolaire, l'intervention doit tenir compte non seulement de l'agresseur et de la victime, mais également des personnes témoins des actes d'agression. Souvent, ces témoins sont des enfants qui se retrouvent eux-mêmes victimes de la situation de crise. Les victimes doivent évidemment être soutenues et protégées des

situations d'agression qu'elles subissent. Avec les adultes qui adoptent la position d'agresseur, il est primordial de dévoiler leur jeu, de nommer leurs comportements, de mettre en lumière les gains obtenus, de les responsabiliser, de les arrêter d'agir et de les amener à poser des gestes de réparation.

Recommandations

Favoriser l'offre de mesures d'aide et de soutien aux enfants et adolescents témoins de violence conjugale.

Soutenir la mise en œuvre de programmes qui aident les victimes à reprendre du pouvoir sur la situation vécue et à apprendre à dire non à la violence.

Soutenir les actions qui offrent non seulement un encadrement, mais également un soutien aux agresseurs.

Dans le but de prévenir ce type de violence, il est impérieux de soutenir l'implantation en milieu scolaire de programmes de prévention de la violence dans les relations amoureuses chez les adolescents.

Personnes âgées

Pour le groupe des personnes âgées, on parle davantage de la problématique de maltraitance que de celle de l'intimidation. En fait, le concept de maltraitance englobe différents types de violence, dont l'intimidation. Les comportements associés à la maltraitance et à l'intimidation proviennent des membres de la famille, connaissances, voisins, étrangers, gestionnaires de résidence et personnels de soin. Dans le cadre du présent mémoire, nous allons nous attarder plus particulièrement à la réalité de l'intimidation en contexte de résidence pour personnes âgées.

Malgré des différences évidentes, il est possible d'établir certains rapprochements entre ce milieu de vie et le contexte scolaire. On observe en effet certaines similitudes entre les situations de conflits et d'agression vécues entre résidents dans les centres pour personnes âgées et le phénomène de l'intimidation dans les écoles. La problématique est d'ailleurs tout aussi complexe chez les personnes âgées que chez les jeunes. Nous retrouvons sensiblement les mêmes acteurs, soit le ou les agresseurs, la victime et les autres résidents, témoins de l'agression.

Tout comme pour l'intervention en milieu scolaire, il est important d'adopter une approche différenciée, basée sur une analyse professionnelle de la situation. Il est nécessaire de se doter d'une grille de lecture de la problématique considérant les caractéristiques des résidents (degrés d'autonomie, limitations liées à des handicaps ou des maladies dégénératives, profil des agresseurs et des témoins), des familles et du milieu de vie

(formation des intervenants, qualité des relations entre le personnel et les résidents, nature des services, etc.).

Que l'on parle de prévention, d'intervention ou de soutien des acteurs, nous favorisons une approche multimodale qui reconnaît la complémentarité des actions des volets médical et psychosocial. Ce que l'on remarque dans plus d'un milieu, c'est que les situations d'agression sont vues à travers la lunette du volet médical et que l'intervention sera généralement planifiée autour d'un plan de soins. Nous pensons qu'il serait profitable pour les personnes en cause de prévoir une collaboration avec le secteur psychosocial. L'apport d'intervenants du domaine psychosocial permettra de porter un regard sur les difficultés d'adaptation et les capacités adaptatives des résidents impliqués, de donner un sens aux comportements observés et d'identifier les besoins des personnes concernées.

Nous trouvons également important de rappeler certaines attitudes que tout intervenant devrait adopter lorsqu'il intervient auprès de personnes âgées. Tout d'abord, on se doit de respecter leurs choix, leur rythme, leurs valeurs et leur culture. Il est tout aussi important de croire en leur potentiel de changement, de promouvoir leur autodétermination, de favoriser l'intervention la moins intrusive possible et la graduer au besoin, d'offrir des outils pour qu'elles prennent des décisions libres et éclairées et de s'assurer d'obtenir leur consentement avant d'intervenir.

La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, c'est l'affaire de tous. En tant qu'intervenant et citoyen, nous devons prendre position contre la maltraitance. Cela exige également que chaque organisation se préoccupe de la qualité et de la continuité des services qu'elle offre. Les actions soutenant la cohésion à l'interne des organisations permettent d'optimiser le fonctionnement du continuum de services pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées qui s'articule en fonction de la prévention, du repérage, de l'intervention et de la coordination. Des professionnels tels que les psychoéducateurs ont leur place à l'intérieur des équipes pour favoriser l'éducation des habiletés sociales au sein d'un groupe, pour soutenir le personnel et la famille, mais surtout, pour soutenir et accompagner la personne âgée qui est victime de maltraitance et d'intimidation.

Recommandations

Offrir de la formation aux membres du personnel de soin dans les résidences et centres d'hébergement pour personnes âgées concernant la problématique de l'intimidation entre résidents.

Soutenir le transfert des connaissances développées dans le milieu scolaire en matière de prévention de l'intimidation et les adapter à la spécificité des résidences et centres d'hébergement pour personnes âgées.

Reconnaître la complémentarité des actions du secteur médical et du secteur psychosocial et favoriser le travail en interdisciplinarité.

Mettre en place une procédure formelle concernant le cheminement des situations de maltraitance au sein des organisations.

Synthèse des recommandations

- Faire en sorte que, dans le plan d'action gouvernemental, le terme « intimidation » ainsi que les autres termes associés soient clairement définis pour s'assurer que tous s'entendent sur les bonnes cibles à poursuivre.
- Sensibiliser le personnel des CPE et autres ressources de garde au phénomène de l'intimidation et aux meilleures pratiques et stratégies pour prévenir l'intimidation.
- Favoriser chez les éducatrices en milieu de garde l'accès à de la formation continue sur le développement des comportements prosociaux.
- Reconnaître la complexité du phénomène et l'importance que l'évaluation des situations d'intimidation soit réalisée par un professionnel habilité.
- Adopter une approche différenciée, qui tient compte des profils souvent fort différents, tant chez les victimes et les agresseurs, que chez les témoins.
- Privilégier une approche multimodale qui propose une combinaison d'interventions mises en place dans le milieu et appliquées par les principaux agents de socialisation du jeune, soit les parents, les professeurs et autres intervenants et partenaires.
- Mettre en œuvre des stratégies ou des mesures qui reconnaissent l'importance de la complémentarité d'action entre les intervenants scolaires, les parents et les différents partenaires sociaux, tels que les policiers, les intervenants d'organismes communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux.
- Sensibiliser les différents intervenants au problème de l'homophobie, sachant que les jeunes homosexuels sont plus à risque d'être victimes de gestes d'intimidation.
- Favoriser l'offre de mesures d'aide et de soutien aux enfants et adolescents témoins de violence conjugale.
- Soutenir la mise en œuvre de programmes qui aident les victimes à reprendre du pouvoir sur la situation vécue et à apprendre à dire non à la violence.
- Soutenir les actions qui offrent non seulement un encadrement, mais également un soutien aux agresseurs.
- Dans le but de prévenir ce type de violence, il est impérieux de soutenir l'implantation en milieu scolaire de programmes de prévention de la violence dans les relations amoureuses chez les adolescents.

Mémoire présenté dans le cadre du Forum sur la lutte contre l'intimidation

- Offrir de la formation aux membres du personnel de soin dans les résidences et centres d'hébergement pour personnes âgées concernant la problématique de l'intimidation entre résidents.
- Soutenir le transfert des connaissances développées dans le milieu scolaire en matière de prévention de l'intimidation et les adapter à la spécificité des résidences et centres d'hébergement pour personnes âgées.
- Reconnaître la complémentarité des actions du secteur médical et du secteur psychosocial et favoriser le travail en interdisciplinarité.
- Mettre en place une procédure formelle concernant le cheminement des situations de maltraitance au sein des organisations.

Bibliographie

- Beaumont, C., Leclerc, D. et É. Frenette (2014). *Portrait de la violence dans les écoles du Québec. Retombées sur la pratique et l'opinion publique*. Conférence présentée dans le cadre du 5^e Congrès biennal du CQJDC, Québec, avril 2014.
- Beaumont, C. (2010). La violence en milieu scolaire : s'entendre sur une définition opérationnelle du phénomène. Dans Massé, L., Desbiens, N. et C. Lanaris (Dir.), *Les troubles du comportement à l'école : Prévention, évaluation et intervention*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur, 2014, p. 314.
- Beaumont, C. (2010). La violence en milieu scolaire : s'entendre sur une définition opérationnelle du phénomène. *Vie pédagogique*, numéro 156, 2010. Consulté le 20 novembre 2014, [HTTP://COLLECTIONS.BANQ.QC.CA/ARK:/52327/BS2018122](http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2018122)
- Chamberland, L. et C. Lebreton (2011). *La lutte contre l'homophobie. Rapport descriptif des guides d'intervention disponibles au Québec*, Rapport de recherche, Montréal, Université du Québec à Montréal.
- Gaudet, J. et Breton, A. (2009). *Recension des programmes d'intervention visant le mieux-être ensemble : Qu'est-ce qui favorise leur efficacité et leur implantation?* Institut Pacifique, mai 2009.
- Hawkins, D. Lynn et D. J. Pepler (2001). Naturalistic observations of peer interventions in bullying. *Social Development*, 10, 4, 2001, 512-527.
- Leclerc, D., Beaumont, C., Massé, L., Dumont, M., Allaire, L. et P. Lefebvre (2012). *Guide de prévention et d'intervention contre la violence envers le personnel scolaire. La violence laisse des traces, il faut s'en occuper*. Centrale des syndicats du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (2008). *La violence dans l'espace virtuel; ça vaut le coup d'agir ensemble*. Outil de référence, Gouvernement du Québec.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school. What we know and what we can do*. Cambridge, Blackwell, Publishers.
- Sécurité publique Canada (page consultée le 20 décembre 2014). Site de Sécurité publique Canada, [en ligne, www.securepublique.gc.ca]
- Shariff, S. et L. Johnny. Cyber-libel and cyber-bullying : can school protect student reputations and free-expression in virtual environments? *Education and Law Journal*, 16 (2007), 307-342.

Shariff, S. et R. Gouin (2005). *Cyberdilemmas : gendered hierarchies, free expression and cyber-safety in schools*. Oxford Internet Institute Conference, Oxford, U.K.

St-Pierre, F. (2013). *Intimidation, harcèlement. Ce qu'il faut savoir pour agir*, Montréal : éditions CHU Ste-Justine, 22-28.