



Capsule 4 - Intervenir ensemble



Durée : 22 à 25 minutes

Comment l'ensemble des acteurs d'un milieu peuvent-ils intervenir pour créer un climat positif et contrer les gestes d'intimidation?

C'est le sujet abordé par la journaliste dans cette capsule.



Avertissement

Les exemples donnés dans cette capsule sont purement fictifs. Ils ont été créés pour illustrer et appuyer les explications théoriques et les propos des personnes expertes que nous avons consultées.

Toute ressemblance avec des personnes ou des situations réelles n'est que pure coïncidence.

Table des matières

Avertissement	1
Point de départ.....	4
Activité – Intervention efficace ou non?	4
Carnet de route	5
Ce qu’il faut éviter	5
Approches centrées sur la tolérance zéro.....	5
Ce qu’il faut favoriser	5
Approches punitives	5
Ce qu’il faut favoriser	6
Les approches efficaces	6
Encourager et soutenir la déclaration	6
Analyser la situation dans son ensemble.....	7
Adopter une approche positive et éducative	7
Redonner du pouvoir à la personne victime.....	8
Mettre en place des mesures de prévention	9
Une responsabilité partagée	9
Activité – Associez le rôle à l’action 1.....	10
Activité – Associez le rôle à l’action 2.....	10
Activité – Associez le rôle à l’action 3.....	11
Activité – Associez le rôle à l’action 4.....	11
Activité – Associez le rôle à l’action 5.....	12
Une responsabilité partagée	12
Le témoin	12
L’auteur	13
La personne victime	13
La personne responsable du volet « Intimidation » dans le milieu	14
La personne gestionnaire ou en position d’autorité.....	14
Vous êtes gestionnaire ou en position d’autorité?	14
Lignes directrices et outils pour gestionnaire.....	15

Évaluer les besoins des personnes de votre milieu	15
Planifier la mise en place de mesures préventives	16
Mettre en place une procédure pour recevoir et traiter une déclaration	16
Accompagner les personnes victimes et les témoins	18
Activité – Conflit ou intimidation?.....	18
Comment intervenir dans une situation de conflit.....	20
Comment intervenir dans une situation d’intimidation	20
À vous d’agir! Mise en situation 1	21
À vous d’agir! Mise en situation 2.....	22
À vous d’agir! Mise en situation 3.....	23
À vous d’agir! Mise en situation 4.....	24
Des ressources pour vous aider.....	25
Fin – Le cadre légal de l’intimidation	26
Réponses aux questions	27

Point de départ



Dans la dernière capsule, nous en avons appris plus sur le rôle crucial des témoins.

Mais il ne faut pas oublier que nous avons toutes et tous un rôle potentiel à jouer dans notre milieu... C'est pourquoi j'aimerais mieux comprendre comment l'ensemble des personnes concernées peuvent se mobiliser pour faire cesser l'intimidation. Autrement dit, comment peut-on intervenir de façon efficace?

Ce n'est pas toujours évident de savoir quoi faire ni vers qui se tourner... Avec les informations que nous avons obtenues jusqu'à maintenant, vous sentez-vous plus à l'aise d'intervenir face à des gestes d'intimidation? Dans tous les cas, à la fin de cette capsule, vous devriez sentir que vous avez plus d'outils entre vos mains!



Activité – Intervention efficace ou non?



Sautons tout de suite dans le vif du sujet... Voici quelques exemples d'interventions possibles. D'après vous, s'agit-il d'interventions efficaces pour contrer l'intimidation?

Est-ce qu'il s'agit d'interventions efficaces pour contrer l'intimidation?

Cochez la ou les réponses de votre choix.

- Encourager l'auteur à réparer son geste auprès de la personne victime.
- Appliquer une politique de tolérance zéro face à l'intimidation.
- Durcir les sanctions envers les auteurs.



Note

Les réponses se trouvent à la fin du document.

Carnet de route



Voici les deux questions auxquelles nous répondrons :

- Quelles sont les approches efficaces et inefficaces pour contrer l'intimidation?
- Quelles sont les interventions recommandées selon notre rôle et notre situation?

Ce qu'il faut éviter

Certaines interventions doivent être évitées, puisqu'elles sont jugées inefficaces en situation d'intimidation. Il s'agit notamment des approches centrées sur la tolérance zéro et des approches punitives.

Approches centrées sur la tolérance zéro

Dans les approches centrées sur la tolérance zéro, on considère l'auteur des gestes d'intimidation comme un délinquant ou un persécuteur. Il ne s'agit pas d'approches efficaces, car elles nuisent au cheminement de l'auteur vers un agir différent.

Ce qu'il faut favoriser

Pour intervenir efficacement, il est plutôt préférable de distinguer la personne de ses comportements, et de se concentrer sur les gestes d'intimidation. Ainsi, au lieu de traiter l'auteur d'« agresseur », il faut plutôt lui expliquer que son comportement est inacceptable et que ses gestes constituent de l'intimidation.

Approches punitives

Il faut également éviter les approches punitives. Si on se concentre uniquement sur le fait de punir l'auteur, on risque de perdre de vue les besoins de la personne victime et les mesures de prévention de l'intimidation.



Ce qu'il faut favoriser

En effet, il est important de miser sur des pratiques préventives positives, qui mettent l'accent sur la mise en action de tous les acteurs pour agir contre l'intimidation.

Les approches efficaces



Nous avons vu quelles approches sont inefficaces. Voyons maintenant plus en détail cinq approches qu'il est recommandé d'adopter.



Encourager et soutenir la déclaration

Plusieurs personnes hésitent à dénoncer un geste d'intimidation. C'est pourquoi il faut soutenir et encourager la déclaration des actes inappropriés, pour que cela devienne un réflexe pour chaque personne.

Il est donc important de mettre en place des moyens simples et accessibles pour faire une déclaration.

Voici des exemples de moyens permettant de faire une déclaration :



Le dépôt d'une plainte écrite ou d'un signalement dans un lieu prédéterminé où se trouve une boîte identifiée et scellée.



Le contact direct avec une personne responsable du volet « Intimidation » ou avec un intervenant désigné.



L'utilisation d'une ligne téléphonique à cet effet.



L'utilisation d'une adresse de courriel créée à cette fin.

Analyser la situation dans son ensemble

L'intimidation est un phénomène complexe qui peut impliquer plusieurs personnes. **De plus, le contexte et le milieu dans lesquels ces personnes évoluent peuvent aussi influencer leurs comportements.**

La culture d'un milieu ou l'absence de règles peuvent favoriser la manifestation de gestes d'intimidation. Ainsi, dans un milieu donné, les propos à caractère raciste peuvent être tolérés parce qu'ils sont considérés comme des blagues.

C'est pourquoi il faut éviter les jugements hâtifs et prendre le temps d'analyser la situation dans sa globalité et sous tous ses angles. Ainsi, on peut en arriver à une solution plus efficace et durable.

Adopter une approche positive et éducative

Comme vous l'avez vu, les approches punitives et centrées sur la tolérance zéro sont peu efficaces en situation d'intimidation.

C'est pourquoi il faut plutôt favoriser :

- **Une approche éducative**, par exemple :
 - Montrer le comportement approprié;
 - Expliquer comment gérer un conflit;
 - Donner des stratégies pour s'affirmer correctement lorsqu'on est contrarié.

- **Le changement comportemental**, par exemple :
 - Être accueilli dans un groupe d'amis sans poser des gestes répréhensibles pour se faire valoir.
- **La justice réparatrice**, par exemple :
 - Inviter la personne qu'on a volontairement exclue à se joindre à notre équipe pour un jeu ou un travail commun.

Évidemment, il faut s'assurer d'adapter les interventions à l'âge et au niveau de maturité des personnes concernées.

Redonner du pouvoir à la personne victime

La personne victime de gestes d'intimidation peut parfois se sentir impuissante. Pour lui redonner du pouvoir d'agir, il faut lui faire **prendre conscience de ses forces et de ses habiletés, en l'incitant à passer à l'action.**

La mise en action n'a pas besoin d'être directement liée à la situation d'intimidation vécue. Le fait de participer à des activités valorisantes, dans lesquelles la personne victime vit des relations sociales positives et se sent compétente, lui permettra graduellement de reprendre confiance en elle et d'apprendre à s'affirmer.

Par exemple :

- Participer à une pièce de théâtre;
- S'inscrire à un club de marche;
- Faire du bénévolat dans un refuge pour les animaux;
- S'impliquer dans un comité.

Il faut toutefois noter que si la situation dure depuis un certain temps, il est normal que la personne victime tarde à agir pour améliorer sa situation. **Plus une personne a été affectée, plus elle a besoin de temps pour se rétablir.**

Mettre en place des mesures de prévention

La prévention permet de créer un climat positif, bienveillant et sécuritaire, et de réduire le nombre de gestes d'intimidation. La promotion de comportements et d'attitudes axés sur le bien-être des personnes doit toujours demeurer une priorité.

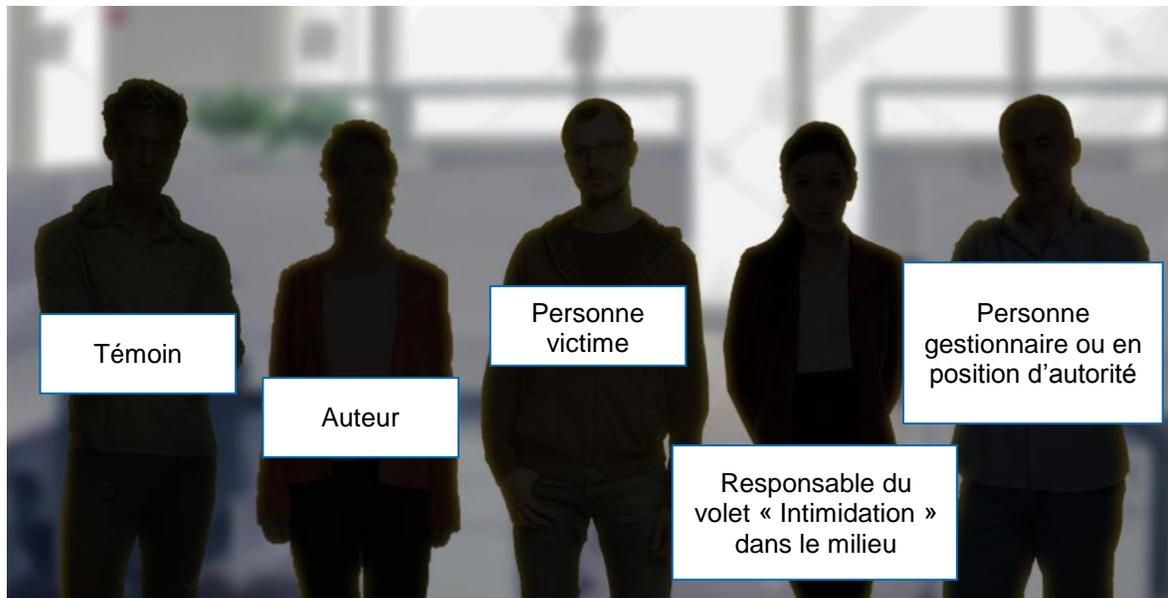
Consultez la capsule 2 pour revoir les mesures efficaces pour prévenir l'intimidation.

Une responsabilité partagée



Si l'on veut que l'intimidation cesse, tout le monde doit s'impliquer. C'est une responsabilité partagée!

Chaque personne a un rôle à jouer, qu'il s'agisse du témoin, de l'auteur, de la personne victime, de la personne responsable du volet « Intimidation » dans le milieu ou de la personne gestionnaire ou en position d'autorité.





Différentes actions sont possibles selon le rôle de la personne dans l'organisation. Dans les pages qui suivent, vous verrez plusieurs exemples d'actions à poser pour intervenir face à des gestes d'intimidation.

Saurez-vous les associer au bon acteur?



Activité – Associez le rôle à l'action 1

Qui devrait accomplir cette action? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.

Parler directement, d'une façon ferme et non agressive, avec la personne auteure des gestes inappropriés pour faire cesser son comportement.

- Témoin
- Personne victime
- Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu
- Personne gestionnaire ou en position d'autorité



Activité – Associez le rôle à l'action 2

Qui devrait accomplir cette action? Cochez la réponse de votre choix.

Animer des activités visant l'inclusion et la promotion des différences.

- Témoin
- Auteur
- Personne victime
- Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu
- Personne gestionnaire ou en position d'autorité



Activité – Associez le rôle à l'action 3

Qui devrait accomplir cette action? Cochez la réponse de votre choix.

Mettre en place un moyen simple pour faire une déclaration confidentielle.

- Témoin
- Auteur
- Personne victime
- Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu
- Personne gestionnaire ou en position d'autorité



Activité – Associez le rôle à l'action 4

Qui devrait accomplir cette action? Cochez la réponse de votre choix.

Améliorer ses compétences relationnelles, telles que l'empathie, l'entrée en contact avec les autres, l'égalité des rapports entre les personnes, la capacité à influencer positivement les autres, etc.

- Témoin
- Auteur
- Personne victime
- Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu
- Personne gestionnaire ou en position d'autorité



Activité – Associez le rôle à l'action 5

Qui devrait accomplir cette action? Cochez la réponse de votre choix.

Parler de la situation à une personne de confiance.

- Témoin
- Auteur
- Personne victime
- Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu
- Personne gestionnaire ou en position d'autorité

Une responsabilité partagée



Voyons maintenant plus en détail comment chacune des personnes peut intervenir pour contrer et prévenir l'intimidation.



Le témoin

Les gestes d'intimidation surviennent en présence de témoins dans la majorité des cas.

Les témoins peuvent donc influencer positivement la situation d'intimidation en la dénonçant ou en réagissant aux comportements répréhensibles.

Rappelez-vous que la capsule 3 porte sur le rôle des témoins et aborde en détail les actions à poser.

L'auteur

Dans de nombreux cas, la personne qui pose les gestes d'intimidation **a elle-même besoin d'un soutien particulier.**

En effet, ses comportements d'intimidation peuvent souvent s'expliquer par des expériences difficiles vécues dans son milieu familial ou par un contexte social particulier.

Discuter de son vécu avec une personne de confiance peut lui permettre de **comprendre les conséquences de ses gestes et susciter un désir de changement**, par exemple en améliorant ses compétences relationnelles ou en apprenant à mieux gérer ses émotions.

Ensuite, si la situation le permet et que les conditions y sont favorables, la personne qui a posé les gestes d'intimidation pourra **réparer ses gestes auprès de la personne victime**, par exemple en lui écrivant une lettre d'excuses.

La personne victime

La personne qui est la cible de gestes d'intimidation doit **réaliser qu'elle a du pouvoir sur la situation et qu'elle peut agir pour la faire cesser**, soit en s'affirmant directement auprès de l'auteur ou en demandant l'aide d'une personne-ressource. Dans tous les cas, elle peut **déclarer les gestes d'intimidation** en utilisant un moyen mis en place dans son milieu.

La personne victime peut parfois avoir peur de dénoncer la situation, par exemple par crainte des représailles de l'auteur, mais il faut savoir que les situations d'intimidation cessent rarement d'elles-mêmes. La mise en action est donc au centre de la solution pour mettre fin à l'intimidation.

La personne responsable du volet « Intimidation » dans le milieu

La personne responsable du volet « Intimidation » a deux rôles principaux :

1. **Être disponible en tout temps pour recevoir et traiter les déclarations reçues**, et ce, dans le respect de la confidentialité et en étant à l'écoute des personnes.
2. **Mettre en place des mesures de prévention**, par exemple en organisant des séances d'information et en animant des activités.

Selon le milieu ou l'organisation, une ou plusieurs personnes peuvent être désignées pour remplir ce rôle.

La personne gestionnaire ou en position d'autorité

Dans une organisation, la personne gestionnaire ou en position d'autorité joue un rôle de leader. C'est elle qui mobilise l'ensemble du personnel, des usagers ou des clients pour créer un milieu sain.

Elle doit évaluer son milieu afin de planifier la mise en place de mesures préventives et d'une procédure pour recevoir et traiter une déclaration qui permettent de répondre efficacement aux besoins de la clientèle. Dans certains cas, elle peut aussi être amenée à régler plus directement certaines situations et à appliquer, le cas échéant, des sanctions prévues au code de vie.



Dans la bibliothèque, vous trouverez le guide « Un climat positif et bienveillant dans chaque milieu », qui comprend des tableaux détaillés des actions de prévention et d'intervention pour chacune des personnes.

Vous êtes gestionnaire ou en position d'autorité?



J'ai des informations et des outils complémentaires pour vous! Sinon, rendez-vous à la page 19 pour continuer.

Lignes directrices et outils pour gestionnaire



Connaissez-vous bien l'étendue de vos responsabilités en tant que gestionnaire ou personne en autorité?

Voici un schéma qui présente les actions de prévention et d'intervention que vous devriez accomplir dans votre organisation.



Évaluer les besoins des personnes de votre milieu

La première étape est d'évaluer les besoins des personnes de votre milieu afin de choisir et de prioriser les stratégies de prévention et d'intervention appropriées.

N'hésitez pas à sonder votre personnel et votre clientèle pour connaître leurs impressions par rapport au climat de votre milieu.



Faites un autodiagnostic en remplissant le questionnaire « Portrait de la situation dans mon organisation ou mon milieu », disponible dans la bibliothèque.



Planifier la mise en place de mesures préventives

La prévention de l'intimidation dans votre milieu passe par un ensemble d'actions, notamment par :

- l'élaboration et l'application d'un code de vie;
- la promotion du civisme, du respect, de l'empathie et des rapports égalitaires;
- la sensibilisation et l'information du personnel et de la clientèle;
- la diffusion des moyens de faire une déclaration et l'accès à des ressources de soutien;
- la mise en place d'un environnement sécuritaire.



Consultez de nouveau la capsule 2, « La prévention, clé du succès », pour vous guider dans la mise en place des mesures préventives.



Mettre en place une procédure pour recevoir et traiter une déclaration



La façon de faire une déclaration doit être simple et accessible.

Voici quelques lignes directrices :

- **Toutes les personnes doivent être au courant** de la façon de faire une déclaration.
- Il peut être nécessaire de **prévoir différentes manières de procéder à une déclaration** afin que chaque individu se sente à l'aise de le faire (par exemple, permettre à la fois de faire une plainte écrite et de parler directement à une personne).
- **Pour les clientèles ayant des besoins particuliers** (par exemple, une personne ayant une incapacité intellectuelle, parlant une autre langue, ayant une déficience sensorielle, etc.), prévoir les adaptations nécessaires pour faciliter la déclaration (par exemple, un formulaire simplifié ou traduit).



Dans la bibliothèque, téléchargez les « Exemples de formulaires pour la déclaration d'une situation d'intimidation ».



La réception d'une déclaration doit demeurer confidentielle.

Le respect de la confidentialité doit être au centre de vos préoccupations dans la mise en place d'une procédure de traitement d'une déclaration.

Voici quelques règles de base concernant la confidentialité :

- **Donner accès aux renseignements uniquement aux personnes autorisées** dans l'exercice de leurs fonctions (par exemple, les personnes responsables du volet « Intimidation »).
- **Ne pas inclure le dossier de dénonciation au dossier de l'usager, du client ou de l'employé.**
- **Ne pas transmettre de copie de la dénonciation** à un collègue ou à toute autre personne, même à l'extérieur de votre milieu, sans l'autorisation des personnes concernées.
- **Éviter les conversations indiscrètes** au sujet des personnes concernées.
- Toutefois, **si la sécurité d'une personne est menacée ou qu'elle est victime d'un acte criminel**, vous devez contacter la police, puis en informer cette personne et la personne en autorité de votre organisation. Pour en savoir plus, consultez la capsule 5 sur les conséquences légales de l'intimidation.

De plus, n'oubliez pas que les **personnes qui sont membres d'un ordre professionnel** sont tenues de respecter le secret professionnel en vertu de leur code de déontologie, mais que cette obligation peut être levée dans certaines situations.



Pour une liste de ces situations, vous pouvez consulter la section « Levée du secret professionnel » dans le document intitulé « Précisions concernant la confidentialité ».



Vous devez nommer une ou des personnes responsables de recevoir et de traiter les déclarations.

La procédure de traitement des plaintes doit **garantir un jugement impartial et une intervention juste et confidentielle.**

La personne qui reçoit et traite les déclarations doit aussi **diriger les personnes victimes vers les ressources d'aide appropriées.**

De plus, n'oubliez pas que, **si vous êtes en milieu scolaire, dans le réseau de la santé et des services sociaux ou bien en milieu sportif**, il existe des procédures déjà établies que vous devez suivre.



Prenez connaissance des actions de base à effectuer à la suite d'une plainte ou d'un signalement dans l'aide-mémoire « Procédure de traitement des plaintes et des signalements », disponible dans la bibliothèque.



Accompagner les personnes victimes et les témoins

En tant que gestionnaire, vous devez impliquer tous les acteurs de votre milieu afin que les personnes touchées par des gestes d'intimidation reçoivent un accompagnement approprié.

Voici quelques lignes directrices :

- Il faut **agir dès que des actes répréhensibles sont observés** afin de minimiser les conséquences possibles.
- Il faut s'assurer d'**agir dans le respect de ses compétences** et ne pas hésiter à demander de l'aide ou à transmettre la situation à une personne habilitée à intervenir. N'oubliez pas d'assurer un suivi par la suite.
- **Si la sécurité d'une personne est menacée ou si une personne est victime d'un acte criminel (harcèlement, agression sexuelle, menaces, extorsion, etc.)**, il faut contacter la police, puis en informer la personne concernée et la personne en autorité de l'organisation.



Consultez de nouveau la capsule 3, « Le rôle crucial des témoins », pour revoir comment réagir efficacement aux gestes d'intimidation.



Activité – Conflit ou intimidation?



Maintenant que vous avez vu comment chaque personne concernée peut agir pour faire cesser l'intimidation, j'ai un défi à vous proposer.

Mais avant, voyons si vous savez faire la différence entre une situation de conflit et une situation d'intimidation. En effet, il est important de ne pas confondre les deux situations, car on n'intervient pas de la même façon dans les deux cas.

Pour chacun des énoncés suivants, dites s'il s'applique à une situation de conflit ou d'intimidation. Cochez les réponses de votre choix.

	Conflit	Intimidation
Des gestes généralement intentionnels et parfois planifiés ayant pour effet de nuire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un désaccord, une différence d'opinion ou d'intérêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une situation courante de nos vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un rapport de force inégal entre deux personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Comment intervenir dans une situation de conflit

Lors d'un conflit, il est souvent efficace d'organiser une rencontre où les personnes concernées se font des excuses mutuelles et cherchent ensemble des solutions possibles.



Comment intervenir dans une situation d'intimidation

Dans une situation d'intimidation, le déséquilibre des pouvoirs empêche qu'une discussion constructive et égalitaire puisse avoir lieu.

Il faut donc plutôt faire des rencontres individuelles et confidentielles avec chacune des personnes concernées.



Maintenant que la différence entre un conflit et une situation d'intimidation est claire, passons au défi.

Saurez-vous déterminer les bonnes actions à poser dans les quatre mises en situation que j'ai à vous proposer? Attention! Vous pouvez sélectionner plus d'un choix.

À vous d'agir! Mise en situation 1



Dans cette situation, quelles sont les interventions appropriées? Cochez les réponses de votre choix.

Deux proches collègues d'une travailleuse âgée font régulièrement allusion au fait qu'il est temps qu'elle prenne sa retraite, ce qui lui laisse croire que ses compétences sont remises en question. Elle évite donc le travail d'équipe et ne prend plus d'initiatives.

- La travailleuse devrait rencontrer la personne gestionnaire ou responsable du volet « Intimidation » pour l'informer de la situation.
- La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait sanctionner les collègues de la travailleuse dès qu'elle est mise au courant de la situation.
- La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait rencontrer individuellement les collègues de la travailleuse pour leur exposer les conséquences de leurs actes et leur indiquer que cela va à l'encontre de l'éthique de travail et des valeurs de l'organisation qui les emploie.
- La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait organiser une rencontre entre la travailleuse et ses deux collègues.
- La personne gestionnaire ou en position d'autorité (ou une autre personne habilitée) devrait rencontrer la travailleuse pour lui permettre de s'exprimer et pour souligner qu'elle apprécie ses compétences et sa contribution positive à l'équipe.

À vous d'agir! Mise en situation 2



Dans cette situation, quelles sont les interventions appropriées? Cochez les réponses de votre choix.

Laurie et Johanna participent à un cours de photographie dont Mathieu est le responsable. Ces dernières se moquent du travail d'Aisha, qui a une incapacité intellectuelle. Un témoin dénonce la situation au responsable.

- Mathieu devrait rencontrer Laurie et Johanna ensemble pour leur faire part des conséquences de leurs commentaires dénigrants répétés à l'endroit d'Aisha.
- Mathieu devrait changer Laurie et Johanna de groupe.
- Le témoin devrait agir dès qu'il entend Laurie ou Johanna exprimer un commentaire négatif sur le travail d'Aisha, en précisant que de telles remarques ne sont pas acceptables et en leur demandant poliment de cesser.
- Mathieu devrait parler de la situation avec son employeur pour trouver une manière d'agir adéquate et une solution pour protéger la personne victime.
- Le témoin pourrait s'asseoir près d'Aisha pendant le cours et lui parler pour lui montrer son appui et sa considération.

 À vous d'agir! Mise en situation 3



Dans cette situation, quelles sont les interventions appropriées? Cochez les réponses de votre choix.

Dans les vestiaires de la piscine publique, des adolescentes se moquent chaque semaine du poids d'une baigneuse. Celle-ci devient complexée et décide de ne plus revenir au bain libre. Victoria est témoin de la situation et elle compte agir.

- Victoria devrait aborder la baigneuse et lui dire qu'elle n'est pas d'accord avec les agissements des adolescentes.
- Victoria devrait dénoncer la situation auprès d'un adulte responsable.
- La personne responsable qui reçoit la dénonciation devrait appeler les parents des adolescentes afin qu'ils interviennent auprès de leurs filles.
- La baigneuse pourrait demander à une de ses amies de l'accompagner au prochain bain libre.
- Victoria devrait dire à la baigneuse ciblée qu'elle ne doit pas se laisser faire et lui proposer des manières de répondre aux adolescentes.

À vous d'agir! Mise en situation 4



Dans cette situation, quelles sont les interventions appropriées? Cochez les réponses de votre choix.

Antoine et Kamila ont rompu il y a deux mois. Kamila est maintenant en couple avec Kevin, qui était un ami d'Antoine. Ce dernier est très fâché de la situation, et il n'hésite pas à insulter Kamila dès qu'il la voit. Pour se venger, Antoine décide aussi de publier des photos osées de Kamila, prises lors de leur relation, sur les réseaux sociaux. Kamila se sent gênée et honteuse; elle ne veut plus sortir de chez elle.

- Kamila devrait dénoncer la situation à la police, car il s'agit d'un crime de distribuer des images intimes d'elle sans son accord.
- Kevin devrait défendre sa copine et donner rendez-vous à Antoine pour lui dire ce qu'il pense de la situation.
- Antoine devrait se rendre compte de la sévérité de ses actes et supprimer les photos de Kamila qu'il a publiées sur les réseaux sociaux.
- Kamila pourrait demander de l'aide auprès d'un organisme pour avoir un lieu où s'exprimer sur son vécu et être accompagnée si elle souhaite porter plainte.
- Kamila pourrait trouver où les photos ont été publiées et demander aux réseaux sociaux de les supprimer.



Des ressources pour vous aider

Ressources générales

- Section Intimidation du site Web du ministère de la Famille
- *Un climat positif et bienveillant dans chaque milieu* – Guide pour accompagner les organisations dans leurs actions visant à prévenir et à contrer l'intimidation (ministère de la Famille)

Guides spécialisés selon les milieux

- Contrer et prévenir l'intimidation dans la relation avec un proche ayant une problématique de santé mentale : Guide d'aide et de ressources *Ensemble vers le respect* (Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale, 2018)
- Guide pour les personnes autistes, leurs parents et les professionnels qui les entourent (Fédération québécoise de l'autisme, 2017)
- La plateforme Web SportBienetre.ca, lieu unique de référence et de renseignements sur l'abus, le harcèlement et la violence sous toutes ses formes en contexte sportif

Outils pour les gestionnaires (extraits du guide *Un climat positif et bienveillant dans chaque milieu*)

- Questionnaire – Portrait de la situation dans mon organisation ou mon milieu
- Formulaires pour la déclaration d'une situation d'intimidation – Exemples
- Précisions concernant la confidentialité
- Procédure de traitement des plaintes et des signalements
- Pistes pour agir adéquatement auprès d'une personne victime d'intimidation



Note

Vous pouvez télécharger ces documents ou accéder aux liens sur le site de la formation.

Fin – Le cadre légal de l'intimidation



Comme vous l'avez vu dans l'exemple d'Antoine et de Kamila, l'intimidation peut parfois être considérée comme un crime. Dans cet exemple, Antoine a distribué des images intimes de Kamila sans son accord, ce qui constitue une infraction criminelle.

Je pense que peu de personnes sont au courant de toutes les conséquences juridiques de l'intimidation. J'en fais mon prochain sujet d'investigation... Vous me suivez?



Réponses aux questions

Activité – Intervention efficace ou non? (page 4)

La bonne réponse est : **Encourager l’auteur à réparer son geste auprès de la personne victime.**

Trouvez-vous surprenant d’apprendre que les politiques de tolérance zéro et le durcissement des sanctions ne sont pas des interventions préconisées?

Activité – Associez le rôle à l’action 1 (page 10)

Toutes les personnes du milieu (témoin, personne victime, responsable du volet « Intimidation » et gestionnaire) doivent intervenir face aux gestes inappropriés.

Vous auriez donc pu cocher tous les choix de réponses.

Activité – Associez le rôle à l’action 2 (page 10)

La bonne réponse est : **Responsable du volet « Intimidation » dans le milieu**

Activité – Associez le rôle à l’action 3 (page 11)

La bonne réponse est : **Personne gestionnaire ou en position d’autorité**

Activité – Associez le rôle à l’action 4 (page 11)

La bonne réponse est : **Auteur**

Activité – Associez le rôle à l'action 5 (page 12)

La bonne réponse est : **Personne victime**

Activité – Conflit ou intimidation? (page 19)

- A) La bonne réponse est : **Intimidation**
- B) La bonne réponse est : **Conflit**
- C) La bonne réponse est : **Conflit**
- D) La bonne réponse est : **Intimidation**

Activité – À vous d'agir! Mise en situation 1 (page 21)



Voici les bonnes réponses :

- **La travailleuse devrait rencontrer la personne gestionnaire ou responsable du volet « Intimidation » pour l'informer de la situation.**
- **La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait rencontrer individuellement les collègues de la travailleuse pour leur exposer les conséquences de leurs actes et leur indiquer que cela va à l'encontre de l'éthique de travail et des valeurs de l'organisation qui les emploie.**
- **La personne gestionnaire ou en position d'autorité (ou une autre personne habilitée) devrait rencontrer la travailleuse pour lui permettre de s'exprimer et pour souligner qu'elle apprécie ses compétences et sa contribution positive à l'équipe.**



Voici les mauvaises réponses :

- **La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait sanctionner les collègues de la travailleuse dès qu'elle est mise au courant de la situation.**

L'auteur d'une situation d'intimidation a besoin d'aide et de soutien pour corriger son comportement. Le fait de sanctionner ses gestes ne lui permettra pas de mieux comprendre les conséquences de son comportement et surtout ne suscitera pas de désir de changement en lui.

Il faut donner l'occasion à l'auteur de s'exprimer sur son vécu pour l'amener à comprendre son comportement et les conséquences qui en découlent. Il doit pouvoir en parler sans jugement auprès d'une personne-ressource de confiance.

Ainsi, la réflexion de l'auteur sera davantage axée sur l'empathie et non sur le ressentiment d'avoir été sanctionné. Cela favorisera un changement de comportement durable.

- **La personne gestionnaire ou en position d'autorité devrait organiser une rencontre entre la travailleuse et ses deux collègues.**

Pour intervenir efficacement, il est important de ne pas confondre un conflit avec de l'intimidation.

Lors d'un conflit, il est souvent efficace d'organiser une rencontre entre les deux personnes concernées. C'est l'occasion pour elles de s'excuser et de faire ensemble l'inventaire des solutions pour obtenir un consensus.

Cette pratique est à proscrire dans une situation d'intimidation, notamment à cause de la présence d'un rapport de force inégal. Le déséquilibre des pouvoirs empêche qu'une discussion constructive et égalitaire puisse avoir lieu.

Lors d'une situation d'intimidation, il faut donc rencontrer individuellement et confidentiellement les divers acteurs (personne victime, témoin et auteur, adulte significatif et intervenant au besoin).

Activité – À vous d’agir! Mise en situation 2 (page 22)



Voici les bonnes réponses :

- **Le témoin devrait agir dès qu’il entend Laurie ou Johanna exprimer un commentaire négatif sur le travail d’Aisha, en précisant que de telles remarques ne sont pas acceptables et en leur demandant poliment de cesser.**
- **Mathieu devrait parler de la situation avec son employeur pour trouver une manière d’agir adéquate et une solution pour protéger la personne victime.**
- **Le témoin pourrait s’asseoir près d’Aisha pendant le cours et lui parler pour lui montrer son appui et sa considération.**



Voici les mauvaises réponses :

- **Mathieu devrait rencontrer Laurie et Johanna ensemble pour leur faire part des conséquences de leurs commentaires dénigrants répétés à l’endroit d’Aisha.**

Il serait plus approprié que Mathieu rencontre Laurie et Johanna séparément. Leur réflexion doit être individuelle, puisque personne n’agit d’après les mêmes motivations. Il est probable que l’une des deux auteures agisse sous la pression du groupe; dans ce cas-ci, sous la pression de l’autre auteure.

De plus, lors d’une rencontre individuelle, il est plus facile de conscientiser l’auteur aux conséquences de ses gestes et de favoriser l’empathie envers la personne victime.

- **Mathieu devrait changer Laurie et Johanna de groupe.**

Le fait de se retrouver dans un nouveau groupe ne fera pas nécessairement cesser les comportements de Laurie et de Johanna. Cela pourrait même aggraver la situation.

Qu’elles soient dans le même groupe que leur victime ou pas, les auteures trouveront le moyen d’atteindre leur cible. De plus, le fait de sanctionner les

auteurs pourrait provoquer chez elles du ressentiment et les mener à intensifier leurs gestes d'intimidation envers la personne victime. Elles pourraient aussi choisir de s'en prendre à une autre personne dans leur nouveau groupe.

Activité – À vous d'agir! Mise en situation 3 (page 23)



Voici les bonnes réponses :

- **Victoria devrait aborder la baigneuse et lui dire qu'elle n'est pas d'accord avec les agissements des adolescentes.**
- **Victoria devrait dénoncer la situation auprès d'un adulte responsable.**
- **La baigneuse pourrait demander à une de ses amies de l'accompagner au prochain bain libre.**



Voici les mauvaises réponses :

- **La personne responsable qui reçoit la dénonciation devrait appeler les parents des adolescentes afin qu'ils interviennent auprès de leurs filles.**

La personne responsable doit d'abord rencontrer les adolescentes individuellement afin de recueillir leur version des faits. Ensuite, elle pourra informer les adolescentes qu'elle compte joindre leurs parents si elle le juge approprié.

Par exemple, il pourrait être approprié de joindre les parents pour assurer le mieux-être et la sécurité des auteurs et de la personne victime ou encore pour favoriser la responsabilisation.

- **Victoria devrait dire à la baigneuse ciblée qu'elle ne doit pas se laisser faire et lui proposer des manières de répondre aux adolescentes.**

Premièrement, dire à la personne victime qu'elle ne devrait pas se laisser faire peut être perçu comme un jugement, ce qui contribuera à augmenter le sentiment de honte qu'elle ressent.

Deuxièmement, une intervention axée sur le « quoi faire » ne permettra pas à la personne victime de se sentir compétente pour agir. Il faut plutôt centrer son action sur l'écoute et le respect de la personne. De cette façon, on valorise la personne victime et on lui montre qu'elle a le pouvoir d'agir pour améliorer sa situation.

Activité – À vous d'agir! Mise en situation 4 (page 24)



Voici les bonnes réponses :

- **Kamila devrait dénoncer la situation à la police, car il s'agit d'un crime de distribuer des images intimes d'elle sans son accord.**
- **Antoine devrait se rendre compte de la sévérité de ses actes et supprimer les photos de Kamila qu'il a publiées sur les réseaux sociaux.**
- **Kamila pourrait demander de l'aide auprès d'un organisme pour avoir un lieu où s'exprimer sur son vécu et être accompagnée si elle souhaite porter plainte.**
- **Kamila pourrait trouver où les photos ont été publiées et demander aux réseaux sociaux de les supprimer.**



Voici les mauvaises réponses :

- **Kevin devrait défendre sa copine et donner rendez-vous à Antoine pour lui dire ce qu'il pense de la situation.**

Agir sous l'effet de la colère n'est jamais recommandé. Dans cette situation, Kevin risque d'avoir du mal à rester calme, et l'échange avec Antoine ne donnera pas l'effet recherché. Il est même possible que cela augmente le désir d'Antoine de briser la réputation de Kamila.

Kevin devrait axer ses actions sur le soutien et l'accompagnement de Kamila.