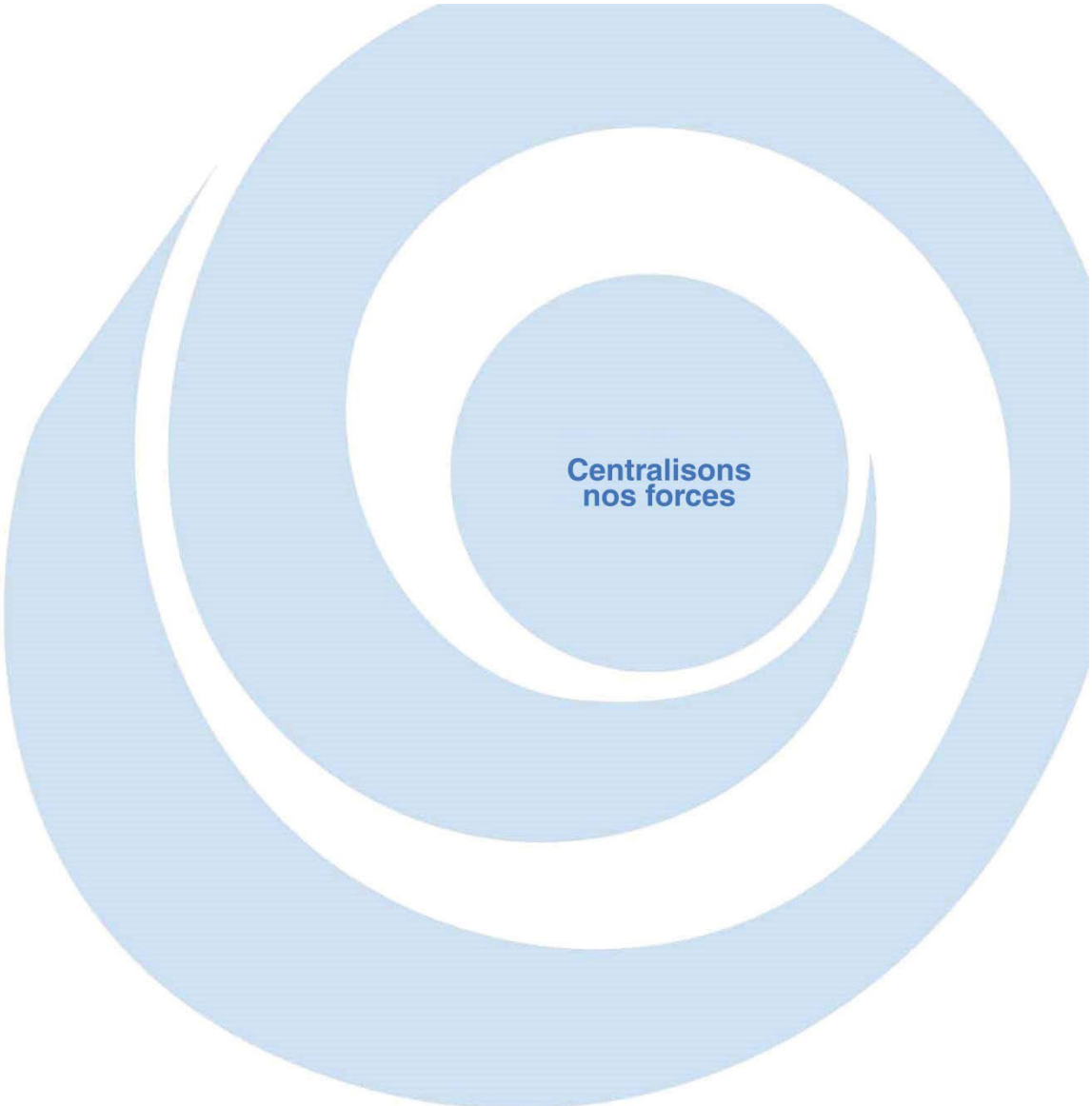




**Centrale des syndicats
du Québec**

A large, light blue spiral graphic that starts from the center and expands outwards, filling the right half of the page. It has a soft, ethereal quality.

**Centralisons
nos forces**

Prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation : vers un plan d'action concerté inclusif

Mémoire présenté au ministère de la Famille

Par la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Novembre 2024

La Centrale des syndicats du Québec (CSQ) représente plus de 225 000 membres, dont environ 125 000 font partie du personnel de l'éducation.

La CSQ compte 11 fédérations qui regroupent quelque 240 syndicats affiliés en fonction des secteurs d'activité de leurs membres; s'ajoute également l'AREQ, le mouvement des personnes retraitées CSQ.

Les membres de la CSQ occupent plus de 350 titres d'emploi. Ils sont présents à tous les ordres d'enseignement (personnel enseignant, professionnel et de soutien), de même que dans les domaines des services éducatifs à la petite enfance, de la santé et des services sociaux (personnel infirmier, professionnel et de soutien, éducatrices et éducateurs), du loisir, de la culture, du communautaire, des communications et du municipal.

De plus, la CSQ compte en ses rangs plus de 80 % de femmes et 30 % de jeunes âgés de moins de 35 ans.

1. Introduction

À la Centrale des syndicats du Québec (CSQ), les enjeux d'intimidation, de cyberintimidation ont toujours été au cœur de nos préoccupations. Nous avons toujours privilégié une approche positive et préventive où l'éducation et la sensibilisation représentent des clés essentielles pour tendre vers des comportements respectueux, pacifiques et prosociaux. La vision du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025 (Québec, ministère de la Famille, 2021), ci-après nommé « plan d'action », rejoint nos valeurs. L'inclusion et la collaboration ainsi que la promotion des comportements positifs attendus doivent demeurer la trame de fond des mesures qui composeront le prochain plan d'action.

Le portrait de l'intimidation et de la cyberintimidation au Québec publié par l'Institut de la statistique du Québec (2024) est très révélateur des caractéristiques des victimes. Les résultats de l'Étude québécoise sur les rapports sociaux dans un contexte scolaire, de travail et dans la communauté 2022 (EQRS) doivent guider nos réflexions collectives afin que soient mises en place des mesures qui permettront non seulement de prévenir les situations d'intimidation et de cyberintimidation, mais également de répondre aux besoins spécifiques des personnes qui en sont victimes.

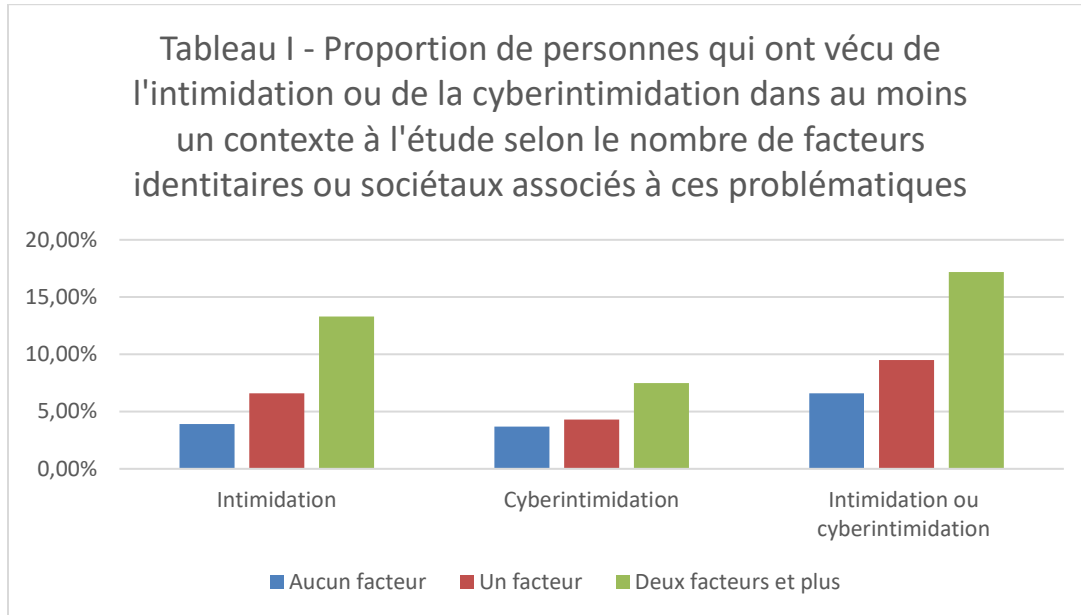
C'est sur cette base que la CSQ souhaite soumettre des recommandations en vue du renouvellement du plan d'action.

2. Portrait de l'intimidation et de la cyberintimidation

Personne n'est à l'abri de vivre, à un moment ou à un autre de sa vie, de l'intimidation ou de la cyberintimidation. Selon les récentes données de l'EQRS, c'est environ 12 % des personnes âgées de 12 ans et plus qui ont vécu de l'intimidation ou de la cyberintimidation (Institut de la statistique du Québec [ISQ], 2024).

Les résultats de l'EQRS permettent également de brosser un portrait plus précis des groupes plus susceptibles d'être la cible de tels comportements. Sans égard au contexte, le groupe d'âge, la diversité sexuelle, la diversité de genre et la présence d'une incapacité limitant les activités quotidiennes ressortent comme des caractéristiques associées au fait d'avoir vécu de l'intimidation ou de la cyberintimidation. En milieu de travail et dans la communauté, trois caractéristiques s'ajoutent à la précédente liste, soit le genre, l'identité ethnoculturelle ou autochtone¹ et le niveau de revenu du ménage. Enfin, comme indiqué dans le tableau I, le cumul de plusieurs de ces caractéristiques rendrait les personnes plus vulnérables à être la cible d'intimidation ou de cyberintimidation.

¹ L'EQRS précise ici qu'il s'agit des personnes issues de minorités visibles et des personnes autochtones vivant hors communauté.



Source : Institut de la statistique du Québec (2024). *L'intimidation et la cyberintimidation au Québec : portrait à partir de l'Étude québécoise sur les rapports sociaux dans un contexte scolaire, de travail et dans la communauté 2022*, L'Institut, 165 p.

L'EQRS présente également des résultats sur l'intimidation à caractère discriminatoire. Encore une fois, les mêmes groupes sont surreprésentés parmi les victimes. En milieu scolaire et en communauté, l'intimidation vécue par les personnes transgenres et non binaires semble liée de façon importante à l'intimidation à caractère discriminatoire. Cette forme d'intimidation a touché 3,9 % des victimes en contexte scolaire, 2 % en contexte de travail et 1,3 % dans les autres contextes (Québec, ministère de la Famille, 2021).

À la lumière de ce portrait, il sera important de poursuivre l'analyse différenciée selon les sexes qui a été utilisée tout au long de l'élaboration du plan d'action. De plus, nous vous invitons également à y ajouter une perspective intersectionnelle afin que les enjeux de tous les groupes vivant à la croisée des oppressions puissent être pris en compte.

Recommandation 1

Privilégier dans l'élaboration du prochain plan d'action l'analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle.

2.1. Vers plus de mesures spécifiques pour les groupes surreprésentés

Le plan d'action actuel contient de nombreuses mentions précisant l'inclusivité de ce dernier. À quelques reprises, on indique également l'ensemble des groupes concernés par le plan d'action.

Il s'adresse à toute personne, sans égard à l'âge, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre, à l'origine ethnoculturelle ou nationale, à l'apparence physique, à la condition économique, à la présence d'un trouble du spectre de l'autisme, d'un trouble mental ou d'une incapacité motrice, intellectuelle, langagière, visuelle, auditive ou autre (Québec, ministère de la Famille, 2021).

Cet objectif d'inclusivité est, selon nous, essentiel à la réussite d'un tel plan d'action. Parmi les mesures existantes, certaines visent des groupes spécifiques, notamment les femmes, les personnes âgées, les jeunes âgés de 11 à 24 ans, les personnes en situation de handicap ainsi que les groupes LGBTQ+. Nous sommes d'avis que, pour atteindre les objectifs généraux du plan qui sont de sensibiliser la population et de promouvoir des comportements positifs, d'intervenir auprès des personnes qui sont victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation et de soutenir l'action et l'innovation dans les différents milieux, il importe que des mesures spécifiques pour l'ensemble des groupes ciblés par l'EQRS soient présentes dans le prochain plan d'action.

Prenons l'exemple de l'intimidation à caractère discriminatoire. L'EQRS identifie certains groupes qui sont surreprésentés parmi les victimes selon le contexte. Afin d'agir en prévention, des mesures doivent être déployées pour déconstruire les préjugés envers ces groupes et tendre vers une société plus inclusive. La mesure 13 du plan d'action prévoit de broser un portrait de la polarisation des discours ainsi que de travailler à la mise en place d'outils de sensibilisation en lien avec les différentes formes de polarisation. Cette mesure ne vise actuellement que le milieu scolaire. Ne serait-il pas judicieux, à la lumière du portrait statistique, d'élargir la portée d'une telle mesure?

Les personnes âgées, bien qu'elles ne fassent pas partie des groupes surreprésentés identifiés dans l'EQRS, vivent également de l'intimidation ou de la cyberintimidation. Cette réalité est reconnue par le plan d'action puisque certaines des mesures qu'il contient visent spécifiquement ce groupe. Par exemple, l'action 21 prévoit des activités de sensibilisation dans les habitations collectives pour personnes âgées. Nous trouvons important de poursuivre ce type de mesures, mais tenons à souligner la pertinence d'agir dans chacun des milieux de vie, même à domicile, afin d'être en mesure de prévenir l'ensemble des situations d'intimidation ou de cyberintimidation possibles. Les prestataires de soins à domicile ont une certaine proximité avec les personnes qu'ils accompagnent qui pourraient les amener à être témoins de situations d'intimidation ou de cyberintimidation. La sensibilisation

ne devrait donc pas se limiter seulement aux habitations collectives, mais viser l'ensemble des personnes qui gravitent autour de ce groupe. De plus, les outils de sensibilisation s'adressant aux personnes âgées doivent tenir compte du niveau de littératie numérique qu'ont certaines personnes de cette génération. Divers formats devraient être offerts afin de s'assurer de joindre le plus grand nombre.

Recommandation 2

Élaborer des mesures spécifiques pour chacun des groupes surreprésentés dans les résultats de l'Étude québécoise sur les rapports sociaux dans un contexte scolaire, de travail et dans la communauté 2022.

Recommandation 3

Élargir les mesures visant les personnes âgées dans le but de couvrir l'ensemble de leur milieu de vie et s'assurer d'offrir divers formats pour les outils de sensibilisation destinés à ce groupe afin de tenir compte de leur niveau différencié de connaissance en termes de littératie numérique.

2.2. Les ressources disponibles

Une des mesures centrales du plan d'action vise la centralisation de l'information sur l'intimidation et la cyberintimidation et, selon le bilan provisoire publié en 2023, cette mesure est en cours de réalisation. Dans le cadre de la rédaction de ce mémoire, nous avons effectué quelques recherches afin de trouver les ressources disponibles et, à la lumière des résultats de ces recherches, nous souhaitons réitérer la nécessité de réaliser cette mesure.

Actuellement, une liste d'aide et une banque d'outils pour prévenir et contrer l'intimidation sont disponibles sur le site du gouvernement du Québec (2024). Cette dernière contient bon nombre d'organismes visant spécifiquement les jeunes et les personnes LGBTQ+. Considérant la surreprésentation de ces groupes parmi les victimes, il s'agit d'une excellente nouvelle. Cependant, pour plusieurs autres groupes surreprésentés, les ressources ne se spécialisent pas dans l'intimidation et la cyberintimidation. Ces ressources, comme les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ou Échec au crime, visent à répondre aux besoins des personnes victimes d'un crime.

Sans remettre en question la capacité de ces organismes de soutenir les victimes d'intimidation ou de cyberintimidation, est-ce qu'une victime fera le lien entre ce qu'elle vit et un acte criminel? Le déploiement de ressources visant à répondre spécifiquement aux enjeux d'intimidation et de cyberintimidation vécus par les groupes surreprésentés est essentiel. Ces organismes devraient avoir une bonne

connaissance des rapports de pouvoir en jeu dans cette problématique ainsi qu'un financement suffisant afin de leur permettre de soutenir adéquatement les personnes qui sont victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation ou de cyberintimidation souhaitant obtenir de l'information ou de l'aide.

Recommandation 4

S'assurer de la disponibilité de ressources d'aide spécialisées pour chacun des groupes surreprésentés ainsi que de l'octroi d'un financement à la mission suffisant afin qu'elles puissent répondre aux demandes d'aide et d'information.

3. Définition de l'intimidation

La définition de l'intimidation prévue dans le plan d'action actuel est celle de la *Loi sur l'instruction publique*.

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 (Québec, 2024c).

À l'aide de quelques exemples, le plan d'action précise ce que l'on entend par l'inégalité des rapports de force. Bien qu'il ne s'agisse pas ici d'une liste exhaustive, on y indique une supériorité en nombre, une supériorité fondée sur l'âge, une plus grande force physique, une situation d'autorité ou une différence sur le plan des aptitudes et des attitudes.

Des chercheuses et chercheurs qui s'intéressent au phénomène de l'intimidation envers les personnes âgées soulèvent une nuance importante à la définition d'intimidation, que nous souhaitons porter à votre attention.

L'intimidation se présente dans un rapport de force inégal entre la personne intimidatrice et la personne intimidée, mais il n'est pas nécessairement inégal. Nous suggérons plutôt d'identifier ce rapport comme un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle, comme un moyen de commettre un geste d'intimidation (Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016 : 44).

Il faut comprendre ici que l'intimidation peut survenir entre deux personnes de force physique et d'âge similaires, même en l'absence de différence tant sur le plan des aptitudes que sur celui des attitudes entre ces deux personnes. Si l'une d'elles est issue d'un groupe minorisé, cela peut être suffisant pour qu'un rapport de pouvoir s'installe, menant à de l'intimidation ou à de la cyberintimidation.

Le caractère répétitif des gestes doit également être présent pour que l'on puisse conclure à de l'intimidation ou à de la cyberintimidation. Encore ici, l'opinion de ces mêmes chercheuses et chercheurs diffère. Ils indiquent que, bien que le caractère répétitif définisse l'intimidation, il est possible que « des gestes graves et singuliers [puissent] être considérés comme de l'intimidation; pensons par exemple à une menace de mort » (Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016 : 42).

En contexte de travail, l'EQRS précise que, plutôt que de parler d'intimidation et de cyberintimidation, il est plus juste de faire référence à du harcèlement ou à du cyberharcèlement. En matière de harcèlement, la *Loi sur les normes du travail* (Québec, 2024d) est claire : une seule conduite grave peut être considérée comme du harcèlement si elle porte atteinte à la personne salariée et produit un effet nocif sur celle-ci.

Nous sommes d'avis que la définition contenue dans la *Loi sur l'instruction publique* (Québec, 2024c) répond bien aux besoins spécifiques du milieu scolaire. Cependant, au regard des résultats de l'EQRS, on peut se demander si cette définition répond à l'intimidation et à la cyberintimidation vécues dans les autres milieux. Sur ces bases, nous proposons de revoir la définition d'intimidation et de cyberintimidation pour les contextes autres que le contexte scolaire.

Recommandation 5

Utiliser la définition suivante de l'intimidation pour tous les contextes, en complément de la définition de la *Loi sur l'instruction publique* :

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

Une seule conduite grave peut aussi constituer de l'intimidation et/ou de la cyberintimidation si elle entraîne des conséquences négatives durables pour la personne. »

4. Cyberintimidation et législation

Depuis quelques années, les médias sociaux prennent une place importante dans le maintien de nos liens sociaux ou encore dans la diffusion ou la recherche de contenu. Au Québec, 79 % des adultes utilisent les réseaux sociaux, dont 82 % sont des femmes, 91 % des personnes âgées de 18 à 44 ans et 85 % des personnes détenant un diplôme universitaire (Gonzalo, 2023).

Malgré cette utilisation importante, les utilisatrices et les utilisateurs en ont souvent une perception négative. C'est 79 % d'entre eux qui considèrent qu'il y a de plus en plus de commentaires négatifs sur les médias sociaux et 74 % qui sont d'avis que les personnes chargées des plateformes ont une responsabilité en matière de modération des contenus publiés (Gonzalo, 2022).

Bien que les femmes et les hommes puissent être la cible de cyberintimidation dans une proportion similaire (35 % pour les femmes et 36 % pour les hommes) (Conseil du statut de la femme, 2022), les statistiques indiquent que les formes de cyberintimidation diffèrent selon le genre. Ainsi, les femmes sont surreprésentées parmi les victimes de harcèlement criminel en ligne et de publications non consenties d'images intimes en ligne. La cyberviolence revêt également un caractère intersectionnel.

Comme le soulignent Tynes, Schuschke et Noble (2016), l'hostilité en ligne constitue donc un phénomène intersectionnel en ce que des caractéristiques de groupes minoritaires se conjuguent au fait d'être une femme, faisant en sorte de cumuler les effets de dominations et de discriminations historiques (Conseil du statut de la femme, 2022 : 27).

Les statistiques de la Fondation canadienne des femmes (2024) illustrent bien le caractère intersectionnel de la cyberviolence. C'est une femme sur cinq qui serait la cible de harcèlement en ligne. Cette proportion s'élèverait à 30 % pour les femmes autochtones et à 44 % pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre âgées de 16 à 30 ans.

Face à cette cyberintimidation, les femmes ont tendance à réduire leurs activités en ligne, à éviter certaines plateformes de médias sociaux ou encore à éviter d'y exprimer leur point de vue, limitant ainsi leur participation à cette sphère publique qu'est devenu le cyberspace (Khoo, 2021).

Récemment, le gouvernement du Québec a déposé un projet de loi visant notamment à lutter contre le partage non consenti d'images intimes en ligne (Québec, 2024e). Le contenu de ce projet de loi sera certainement d'une grande aide pour limiter ce type de partage en ligne et soutenir les victimes. Cependant, l'encadrement légal en lien avec la cyberintimidation ne doit pas s'arrêter là.

Plusieurs groupes proposent des solutions visant un meilleur encadrement des plateformes en ligne afin de limiter la publication de contenu préjudiciable (Conseil du statut de la femme, 2022) (Khoo, 2021). L'étude des modifications législatives possibles suivie de la mise en place de ces dernières en matière de cyberintimidation et de cyberharcèlement devrait, selon nous, faire partie des objectifs du prochain plan d'action concerté.

Recommandation 6

Miser sur l'étude des modifications législatives possibles et la mise en place de ces dernières afin d'encadrer et de limiter la publication, sur les plateformes en ligne, de contenu préjudiciable.

5. L'intimidation et la cyberintimidation en contexte scolaire

Malgré les efforts faits depuis de nombreuses années, l'intimidation et la cyberintimidation entre élèves sont toujours présentes dans les écoles du Québec, comme en témoignent des études récentes (ISQ, 2024) (Laforest, Maurice et Bouchard, 2018).

Les conséquences sur le plan psychologique comme sur le plan social sont importantes pour les élèves qui en sont victimes, pour ceux qui intimident et pour ceux qui en sont témoins. Les effets négatifs sur le climat scolaire et sur les conditions d'apprentissage se font également sentir auprès de l'ensemble des acteurs scolaires (Laforest, Maurice et Bouchard, 2018).

La démarche entreprise pour renouveler le plan d'action est donc une bonne nouvelle, notamment parce qu'elle affirme l'importance d'inscrire ces efforts dans la durée.

Le personnel enseignant, professionnel et de soutien des écoles publiques et privées membres de la CSQ est témoin de situations d'intimidation et de cyberintimidation, et intervient régulièrement dans ces situations. Ses observations et son expérience des défis rencontrés à ce chapitre constituent la trame de fond de nos propositions.

5.1. L'approche préconisée : la préserver et mieux la soutenir

En contexte scolaire, l'éducation doit être au cœur du processus de lutte contre l'intimidation et la cyberintimidation entre élèves. D'emblée, nous privilégions une approche positive et préventive. Miser sur le développement de relations saines et d'un climat d'établissement positif est une clé du succès qui est d'ailleurs reconnue par la recherche (Beaumont, 2014 : 4).

Heureusement, l'approche sur laquelle s'appuie le plan d'action s'inscrit dans cette perspective et non seulement elle doit être préservée dans le prochain plan d'action, mais celui-ci doit renforcer la capacité des milieux scolaires à la concrétiser. En effet, plusieurs embûches perdurent depuis longtemps, fragilisant ainsi la capacité des acteurs scolaires à agir efficacement.

Ces obstacles, la plupart du temps, placent les équipes-écoles dans un contexte d'urgence qui les force à être en réaction lorsque des gestes d'intimidation ou de cyberintimidation sont posés, laissant bien peu de place à la prévention, au suivi et à l'accompagnement. S'installe alors un cycle de réaction-intervention dont il devient difficile de sortir. Le personnel sur le terrain se retrouve à devoir constamment « éteindre des feux ».

5.2. Lever les obstacles pour mieux prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation

De nombreuses initiatives ont été mises en place au cours des dernières années pour favoriser un climat sain, sécuritaire et positif dans les établissements scolaires. On n'a qu'à penser à la Stratégie d'entraide éducative et de bien-être à l'école, à l'approche École en santé, au Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 et, plus récemment, au Plan de prévention de la violence et de l'intimidation dans les écoles 2023-2028. Tout cela s'ajoute aux mesures prévues dans le plan d'action.

Cette panoplie de mesures, proposées ou exigées, engendre une certaine confusion dans les milieux. En clair, on ne sait plus où donner de la tête! À cela s'ajoutent de nombreuses autres injonctions adressées à l'école pour répondre à divers enjeux sociaux. Il devient difficile, pour les équipes-écoles, de connaître ce qui est prescrit en matière d'intimidation et de cyberintimidation et d'identifier ce qui devrait être mis de l'avant en fonction des besoins de leur milieu.

Ces équipes ont donc besoin, dans un premier temps, d'être **informées**, simplement et clairement. Le choix des mesures les plus pertinentes en fonction des besoins du milieu ainsi que la **cohérence** entre elles sont des aspects importants non seulement pour garantir le succès des interventions, mais également pour éviter une superposition sans fin de mesures qui met une pression démesurée sur les épaules du personnel scolaire. Les actions à poser en matière d'intimidation et de cyberintimidation doivent également **avoir du sens** pour les équipes-écoles.

La pièce maîtresse pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation dans les établissements scolaires demeure le **plan de lutte contre la violence et l'intimidation** que le conseil d'établissement des écoles publiques ainsi que les établissements privés doivent adopter (Québec, 2024c, art. 75.1) (Québec, 2024b, art. 63.1). Ce que doit contenir ce plan est bien explicité dans la *Loi sur l'instruction publique* et dans la *Loi sur l'enseignement privé*. On devrait y retrouver tous les éléments nécessaires, dont des mesures de prévention, de soutien, d'encadrement et de suivi, en plus des actions à prendre lorsqu'un geste d'intimidation ou de cyberintimidation est commis. Le ministère de l'Éducation devrait fournir sous peu un canevas de plan de lutte pour aider les milieux à ne rien oublier. Cet outil pourrait être utile, mais il n'est assurément pas suffisant pour rendre le plan de lutte fructueux.

Ces lois prévoient également la participation des membres du personnel lors de l'élaboration du plan de lutte. Enfin, un membre du personnel est désigné par la direction d'établissement pour coordonner les travaux d'une équipe mise en place pour lutter contre l'intimidation et la violence (Québec, 2024a) (Québec, 2024c, art. 96.12) (Québec, 2024b, art. 63.5).

Tous les ingrédients sont prévus afin d'élaborer un plan de lutte complet, de mobiliser les équipes autour de cet enjeu d'importance et, en bout de piste, **de faire de ce plan un outil « vivant »**. Or à bien des endroits, il y a une marge importante entre l'intention et la réalité, car les conditions de réalisation ne sont tout simplement pas au rendez-vous.

L'accompagnement offert aux équipes-écoles est l'une de ces conditions. Le déploiement de ressources professionnelles en soutien au personnel des établissements, en fonction des besoins exprimés, est une voie à privilégier (Québec, Conseil supérieur de l'éducation, 2017, 2020). En ce sens, la présence des **agentes et agents de soutien régionaux climat, violence et intimidation** devrait être pérennisée (mesure 12 du plan d'action). Ces personnes ont justement un mandat d'accompagnement des milieux. Elles informent, assurent la cohérence des actions, accompagnent et soutiennent les milieux, selon leurs besoins, en développant des formations ou des outils.

L'expérience vécue jusqu'à maintenant démontre toutefois que les agentes et agents de soutien régionaux manquent de temps pour déployer les actions et les « faire vivre » dans les milieux, étant donné l'ampleur des besoins des écoles. Rien de surprenant lorsqu'on constate que peu d'entre eux agissent à temps plein.

Le soutien sur le plan régional doit être combiné à des **conditions favorables sur le plan local**. Le succès des actions menées par les agentes et agents de soutien régionaux est tributaire de leur capacité à joindre le personnel enseignant, professionnel et de soutien et à travailler avec lui. Le **manque de temps** est l'un des principaux obstacles au déploiement efficace des actions pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation.

Le **manque de ressources** au sein même des établissements représente aussi un défi de taille. Des personnes, en chair et en os, doivent être présentes pour « faire vivre » le plan de lutte, pour intervenir lorsque des gestes d'intimidation et de cyberintimidation sont posés, pour agir en prévention, pour accompagner les élèves et pour effectuer les suivis nécessaires, sans quoi on ne peut atteindre l'objectif d'un milieu sain, sécuritaire et positif.

Recommandation 7

En contexte scolaire, miser sur :

Une approche éducative qui permet d'agir de manière globale (prévention, intervention, accompagnement, suivi);

L'instauration de mesures de prévention accompagnées des ressources nécessaires pour les réaliser, notamment dans le plan de lutte, afin d'aider les établissements à sortir du cycle réaction-intervention (réponse dans l'urgence);

Des ressources professionnelles et de soutien pour agir en prévention, pour accompagner les élèves et pour effectuer les suivis nécessaires.

Recommandation 8

Produire un portrait des diverses mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation et la cyberintimidation, du matériel développé et des formations rendues disponibles, et le communiquer clairement.

Recommandation 9

Pérenniser la mesure 12 du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025 et offrir des postes à temps plein aux agentes et agents de soutien régionaux pour leur permettre de travailler en collaboration avec les établissements.

Recommandation 10

Financer des libérations pour le personnel enseignant, professionnel et de soutien des établissements scolaires pour lui permettre de s'informer, de se former ainsi que de participer à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

5.3. Le cas particulier de la cyberintimidation

Ce qui se passe en ligne entre les élèves, comme les gestes de cyberintimidation, engendre toutes sortes de conséquences en milieu scolaire. Des élèves intimidés en ligne arrivent à l'école dans un état de fragilité parfois extrême. La charge émotionnelle qu'ils portent peut être grande, leur niveau de stress également. Cela peut se répercuter sur leurs apprentissages. Le climat de l'école s'en trouve aussi affecté.

Le personnel est à même de constater ces effets. Il lui est toutefois difficile de bien comprendre et d'intervenir dans pareils cas, puisque les actes problématiques sont posés en dehors des murs de l'école, dans le cyberspace. Les mesures 7 et 8 du plan d'action² font référence à l'accompagnement et au soutien des établissements scolaires dans l'usage des outils numériques et des médias sociaux par les élèves. Certes, ce soutien doit se poursuivre. Il doit également évoluer au fur et à mesure que les possibilités technologiques se transforment et que les connaissances sur les dynamiques relationnelles en ligne se raffinent (exemple : polarisation des discours). À ce chapitre, la mesure 13 du plan d'action nous semble devoir être reconduite.

Recommandation 11

Poursuivre l'accompagnement et le soutien des établissements scolaires pour les aider à faire face aux conséquences de la cyberintimidation.

Recommandation 12

Reconduire la mesure 13 du plan d'action visant à comprendre et à prévenir la polarisation des discours pouvant mener à des conflits, à des violences, ou à de l'intimidation ou à de la cyberintimidation, et élargir cette mesure à d'autres contextes.

6. À propos des milieux autochtones

Le plan d'action comporte une mesure spécifique pour les milieux autochtones (mesure 26). Elle vise à élaborer et à soutenir des projets et des initiatives visant à prévenir et à contrer l'intimidation auprès des élèves et des étudiantes et étudiants autochtones. Or, cette mesure s'inscrivait dans le Plan d'action gouvernemental pour le développement social et culturel des Premières Nations et des Inuits 2017-2022. Ce plan étant maintenant échu, nous nous questionnons sur le sort réservé à cette mesure.

² Mesure 7 : Accompagner les établissements scolaires dans l'élaboration de lignes directrices pour baliser les interventions et les responsabilités relatives à l'utilisation éthique du numérique. Mesure 8 : Soutenir les apprentissages sur l'utilisation responsable des médias sociaux et des technologies chez les jeunes pour les amener à devenir des citoyens et citoyennes responsables à l'ère du numérique.

Recommandation 13

Assurer la poursuite du soutien pour des projets et des initiatives destinés à prévenir et à contrer l'intimidation auprès des élèves et des étudiantes et étudiants autochtones en insérant cette mesure dans la nouvelle version du plan d'action.

7. Le harcèlement et le cyberharcèlement en contexte de travail

Le plan d'action actuel ne contient aucune mesure ni aucun objectif spécifiques visant les milieux de travail. C'est pourtant 8 % des personnes, soit près de 1 sur 10, qui indiquent avoir vécu du harcèlement ou du cyberharcèlement en contexte de travail. Bien que les lois du travail existent afin de contrer le harcèlement et le cyberharcèlement, nous souhaitons porter à votre attention certaines mesures qui pourraient être utiles en contexte de travail.

Quatre types de personnes qui sont auteures de harcèlement et de cyberharcèlement en milieu de travail sont identifiés dans l'EQRS, soit les utilisatrices et utilisateurs des services, les collègues, les gestionnaires et finalement le personnel qui est sous la responsabilité de la personne harcelée ou cyberharcelée. Bien que les collègues soient nombreux parmi les personnes qui sont auteures de ces situations, les utilisatrices et les utilisateurs le sont plus ou tout autant selon la forme des gestes posés. Elles sont responsables à 58 % des situations de harcèlement et à 50 % lorsqu'il est question de cyberharcèlement (ISQ, 2024). Pour 28 % des personnes ayant vécu du harcèlement en milieu de travail, les personnes utilisatrices des services étaient les seules à avoir commis les gestes de harcèlement. Cette proportion s'élève à 33 % lorsqu'il est question de cyberharcèlement (ISQ, 2024).

Il arrive malheureusement que les personnels que nous représentons à la CSQ soient la cible de harcèlement et de cyberharcèlement. Par exemple, dans les milieux d'éducation, cela peut venir de la part des parents d'enfants ou d'élèves. Les déclarations du personnel indiquent qu'une rupture du lien de confiance entre lui et les parents se fait de plus en plus sentir. Certains parents vont même jusqu'à harceler le personnel par le biais d'insultes, à remettre en question leurs interventions, voire leur jugement. Des courriels peuvent également être teintés d'agressivité, et certains vont jusqu'à déposer des plaintes à la direction. De plus, l'utilisation de diverses plateformes permet aux parents d'avoir accès au matériel pédagogique, ce qui expose les membres du personnel enseignant à la critique des parents. Il n'est pas rare que des commentaires inappropriés sur le contenu pédagogique présenté sur ce type de plateforme soient transmis au personnel. L'exacerbation de ces types de comportement a une incidence réelle sur la motivation des membres du personnel, et bon nombre d'entre eux vivent dans la crainte des représailles.

L'utilisation de plus en plus importante des réseaux sociaux et le contenu qui s'y trouve influencent les comportements des étudiantes et étudiants et des élèves, et

ont une incidence certaine sur les membres du personnel des établissements d'enseignement. C'est souvent dans l'ombre des médias sociaux que se propagent des rumeurs, des caricatures ou des confessions des personnes étudiantes visant certains membres du personnel. Évaluation du personnel, atteinte à sa réputation ou encore cyberharcèlement, ce qui se passe à l'extérieur des murs de l'établissement d'enseignement peut avoir une incidence directe sur ces personnes, et la vitesse à laquelle ces informations souvent mensongères se propagent laisse peu de marge pour intervenir en amont.

7.1. Les démarches dans un contexte de travail

Les données recueillies par l'EQRS nous indiquent que 78 % des personnes ayant vécu du harcèlement ou du cyberharcèlement en milieu de travail en ont parlé. Certaines d'entre elles ont trouvé appui au sein du milieu de travail (89 % collègues ou gestionnaires, 39 % ressources humaines et syndicat) alors que d'autres se sont tournées vers des ressources externes (10 % des avocates ou avocats ou des ressources de la CNESST, 27 % du personnel professionnel de la santé et des services sociaux, 90 % des personnes de l'entourage hors du milieu de travail) (ISQ, 2024).

Parmi les personnes qui entreprennent des démarches, 30 % indiquent que la situation ne s'est pas réglée et, pour 19 % d'entre elles, quitter le milieu de travail de façon permanente a été la démarche qui leur a permis de mettre fin au harcèlement ou au cyberharcèlement. Il faut aussi tenir compte des données fournies concernant les personnes n'ayant entrepris aucune démarche. Ces dernières indiquent dans une proportion de 31 % qu'elles ne savaient pas à qui en parler, alors que 31 % ne l'ont pas fait par crainte d'être jugées ou accusées (ISQ, 2024).

Ces résultats démontrent l'importance de sensibiliser largement les milieux de travail aux problématiques de harcèlement et de cyberharcèlement. Les employeurs doivent comprendre leur responsabilité lorsqu'il est question de harcèlement et de cyberharcèlement de la part tant du personnel sous leur responsabilité que des utilisatrices et utilisateurs des services. Ils doivent également agir en prévention, notamment par la mise en place d'outils à l'intention des utilisatrices et utilisateurs visant à définir les comportements attendus de leur part en milieu de travail.

Recommandation 14

Ajouter au prochain plan d'action des mesures visant les milieux de travail afin de sensibiliser les employeurs au sujet de leur responsabilité en matière de harcèlement et de cyberharcèlement, notamment ceux provenant des utilisatrices et utilisateurs des services.

Recommandation 15

Déployer des outils de sensibilisation à l'intention des utilisatrices et utilisateurs des services et portant sur les comportements respectueux attendus.

8. Conclusion

De nombreux efforts en matière de prévention et de sensibilisation ont été déployés dans les dernières années pour contrer l'intimidation et la cyberintimidation. Malgré tout, cet enjeu demeure préoccupant, et le portrait brossé par l'EQRS démontre l'importance de poursuivre nos efforts en ce sens et d'adapter nos actions afin de bien répondre aux besoins des victimes, tout en poursuivant la sensibilisation de la population à cet enjeu et les interventions auprès des personnes qui sont témoins ou auteurs d'actes d'intimidation.

Liste des recommandations

Recommandation 1

Privilégier dans l'élaboration du prochain plan d'action l'analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle.

Recommandation 2

Élaborer des mesures spécifiques pour chacun des groupes surreprésentés dans les résultats de l'Étude québécoise sur les rapports sociaux dans un contexte scolaire, de travail et dans la communauté 2022.

Recommandation 3

Élargir les mesures visant les personnes âgées dans le but de couvrir l'ensemble de leur milieu de vie et s'assurer d'offrir divers formats pour les outils de sensibilisation destinés à ce groupe afin de tenir compte de leur niveau différencié de connaissance en termes de littératie numérique.

Recommandation 4

S'assurer de la disponibilité de ressources d'aide spécialisées pour chacun des groupes surreprésentés ainsi que de l'octroi d'un financement à la mission suffisant afin qu'elles puissent répondre aux demandes d'aide et d'information.

Recommandation 5

Utiliser la définition suivante de l'intimidation pour tous les contextes, en complément de la définition de la *Loi sur l'instruction publique* :

« 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, de pouvoir et de contrôle entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

Une seule conduite grave peut aussi constituer de l'intimidation et/ou de la cyberintimidation si elle entraîne des conséquences négatives durables pour la personne. »

Recommandation 6

Miser sur l'étude des modifications législatives possibles et la mise en place de ces dernières afin d'encadrer et de limiter la publication, sur les plateformes en ligne, de contenu préjudiciable.

Recommandation 7

En contexte scolaire, miser sur :

- Une approche éducative qui permet d'agir de manière globale (prévention, intervention, accompagnement, suivi);
- L'instauration de mesures de prévention accompagnées des ressources nécessaires pour les réaliser, notamment dans le plan de lutte, afin d'aider les établissements à sortir du cycle réaction-intervention (réponse dans l'urgence);
- Des ressources professionnelles et de soutien pour agir en prévention, pour accompagner les élèves et pour effectuer les suivis nécessaires.

Recommandation 8

Produire un portrait des diverses mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation et la cyberintimidation, du matériel développé et des formations rendues disponibles, et le communiquer clairement.

Recommandation 9

Pérenniser la mesure 12 du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025 et offrir des postes à temps plein aux agentes et agents de soutien régionaux pour leur permettre de travailler en collaboration avec les établissements.

Recommandation 10

Financer des libérations pour le personnel enseignant, professionnel et de soutien des établissements scolaires pour lui permettre de s'informer, de se former ainsi que de participer à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

Recommandation 11

Poursuivre l'accompagnement et le soutien des établissements scolaires pour les aider à faire face aux conséquences de la cyberintimidation.

Recommandation 12

Reconduire la mesure 13 du plan d'action visant à comprendre et à prévenir la polarisation des discours pouvant mener à des conflits, à des violences, ou à de l'intimidation ou à de la cyberintimidation, et élargir cette mesure à d'autres contextes.

Recommandation 13

Assurer la poursuite du soutien pour des projets et des initiatives destinés à prévenir et à contrer l'intimidation auprès des élèves et des étudiantes et étudiants autochtones en insérant cette mesure dans la nouvelle version du plan d'action.

Recommandation 14

Ajouter au prochain plan d'action des mesures visant les milieux de travail afin de sensibiliser les employeurs au sujet de leur responsabilité en matière de harcèlement et de cyberharcèlement, notamment ceux provenant des utilisatrices et utilisateurs des services.

Recommandation 15

Déployer des outils de sensibilisation à l'intention des utilisatrices et utilisateurs des services et portant sur les comportements respectueux attendus.

Synthèse

L'intimidation et la cyberintimidation demeurent un enjeu sur lequel nous devons, comme société, poursuivre les efforts de prévention, de sensibilisation et d'intervention. Afin de s'assurer de ne pas rater la cible, ces efforts doivent tenir compte des groupes surreprésentés parmi les victimes. L'application d'une analyse différenciée dans une perspective intersectionnelle permettra de s'assurer de la mise en place de mesures inclusives qui visent l'ensemble de ces groupes. Elle permettra également de s'assurer de la disponibilité de ressources afin de répondre aux besoins de chacun de ces groupes surreprésentés.

Les personnes âgées sont également la cible d'intimidation et de cyberintimidation. Celles-ci ne se limitent pas aux habitations collectives, mais sont présentes dans l'ensemble des milieux de vie. Des mesures sont nécessaires pour couvrir plus largement les situations d'intimidation et de cyberintimidation dont peuvent être victimes les personnes âgées. Il faut également prévoir une offre variée d'outils de sensibilisation qui tiennent compte des enjeux de littératie numérique que peuvent vivre certaines personnes de cette génération.

La définition actuelle d'intimidation prévue à la *Loi sur l'instruction publique* (Québec, 2024c) répond adéquatement aux besoins des milieux d'enseignement, mais contient certains angles morts lorsque cette situation survient dans les contextes autres que le milieu scolaire. Des rapports de pouvoir et de contrôle, qui ne sont pas inclus dans la définition actuelle, peuvent également être à la base de situations d'intimidation et de cyberintimidation. De plus, les recherches indiquent qu'un seul geste grave, lorsqu'il porte une atteinte sérieuse aux victimes, peut être suffisant pour qu'il y ait intimidation ou cyberintimidation. Ces deux éléments devraient, selon nous, être ajoutés à la définition d'intimidation et de cyberintimidation pour bien couvrir tous les contextes.

En matière de cyberintimidation, le prochain plan d'action devrait prévoir l'étude des modifications législatives possibles ainsi que la mise en place de ces dernières afin d'encadrer et de limiter la publication, sur les plateformes en ligne, de contenu préjudiciable.

En contexte scolaire, l'éducation doit être au cœur du processus de lutte contre l'intimidation et la cyberintimidation entre élèves. L'approche sur laquelle s'appuie le plan d'action doit être préservée, mais celui-ci doit aider davantage les équipes-écoles à agir efficacement. Elles ont besoin d'être informées, simplement et clairement, des mesures les plus pertinentes en fonction des besoins de leur milieu et celles-ci doivent être cohérentes.

Tous les ingrédients sont prévus dans les lois afférentes pour permettre d'élaborer un plan complet de lutte contre l'intimidation et la violence, mobiliser les équipes

autour de cet enjeu d'importance et faire de ce plan un outil « vivant ». Or, les conditions de réalisation ne sont tout simplement pas au rendez-vous.

L'accompagnement offert aux équipes-écoles est l'une de ces conditions. En ce sens, la présence des agentes et agents de soutien régionaux climat, violence et intimidation devrait être pérennisée (mesure 12 du plan d'action). Ce soutien au niveau régional doit être combiné à des conditions favorables sur le plan local. Le manque de temps du personnel est l'un des principaux obstacles, comme le manque de ressources au sein même des établissements. Des personnes doivent être présentes pour « faire vivre » le plan de lutte, pour intervenir lorsque des gestes d'intimidation et de cyberintimidation sont posés, pour agir en prévention, pour accompagner les élèves et pour effectuer les suivis nécessaires.

Une attention particulière doit être portée à la cyberintimidation vu la difficulté de bien la cerner et d'intervenir efficacement, étant donné qu'elle peut être moins visible. Enfin, les projets et les initiatives visant à prévenir et à contrer l'intimidation auprès des élèves et des étudiantes et étudiants autochtones doivent se poursuivre.

En contexte de travail, bien que des lois du travail encadrent la prévention en matière de harcèlement et de cyberharcèlement, il est nécessaire de travailler à la sensibilisation de l'employeur au sujet de ses responsabilités, notamment concernant le harcèlement et le cyberharcèlement provenant des utilisatrices et utilisateurs des services. Enfin, des outils de sensibilisation à l'intention des utilisatrices et utilisateurs des services et portant sur les comportements respectueux attendus seraient à déployer.

Bibliographie

- BEAULIEU, Marie, Marie-Ève BÉDARD et Roxane LEBOEUF (2016). « L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? », *Service social*, [En ligne], vol. 62, n° 1 (6 mai), 44 p. [<https://doi.org/10.7202/1036334ar>].
- BEAUMONT, Claire, dir, et autres (2014). *Revoir notre approche en prévention de la violence et de l'intimidation : des interventions soutenues par la recherche*, Mémoire présenté au secrétariat du forum sur l'intimidation, ministère de la Famille, Faculté des sciences de l'éducation, Université Laval, [En ligne], 44 p. [[17.04.2015 Final Mémoire MFA intimidation.pdf](#)].
- CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME (2022). *L'hostilité en ligne envers les femmes*, [En ligne], Québec (juin), p. 27. [csf.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Etude-hostilite-en-ligne-envers-les-femmes.pdf].
- FONDATION CANADIENNE DES FEMMES (2024). « Les faits sur la haine, le harcèlement et la violence en ligne fondés sur le genre », [En ligne] (4 janvier). [canadianwomen.org/fr/les-faits/la-haine-le-harcelement-et-la-violence-en-ligne-fondes-sur-le-genre/].
- GONZALO, Frédéric (2022). « Qui utilise quel média social et pourquoi? », dans *Blogue de Frederic Gonzalo*, [Blogue], (11 décembre). [fredericgonzalo.com/qui-utilise-quel-media-social-et-pourquoi/] (consulté le 16 novembre 2024).
- GONZALO, Frédéric (2023). « Les médias sociaux au Québec en 2023 », dans *Blogue de Frederic Gonzalo*, [Blogue], (16 juin). [fredericgonzalo.com/les-medias-sociaux-au-quebec-en-2023/] (consulté le 16 novembre 2024).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2024). *Aide et banque d'outils pour prévenir et contrer l'intimidation*, [En ligne]. [quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/intimidation/aide-outils-prevenir-contrer-intimidation].
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2024). *L'intimidation et la cyberintimidation au Québec : portrait à partir de l'Étude québécoise sur les rapports sociaux dans un contexte scolaire, de travail et dans la communauté 2022*, [En ligne], L'Institut, 165 p. [statistique.quebec.ca/fr/fichier/intimidation-quebec-eqrs-2022.pdf].

- KHOO, CYNTHIA (2021). *Deplatforming Misogyny: Report on Platform Liability for Technology-Facilitated Gender-Based Violence*, Women's Legal Education and Action Fund. [En ligne], Toronto, Women's Legal Education and Action Fund, 230 p. [leaf.ca/wp-content/uploads/2021/04/Full-Report-Deplatforming-Misogyny.pdf].
- LAFOREST, Julie, Pierre MAURICE et Louise-Marie BOUCHARD, dir. (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*, [En ligne], Montréal, Institut national de santé publique du Québec, 343 p. [inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebécois_violence_sante.pdf].
- QUÉBEC (2024a). *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, chapitre A-2.1, à jour au 22 septembre 2024*, [En ligne], Québec, Éditeur officiel du Québec. [[A-2.1 - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#)].
- QUÉBEC (2024b). *Loi sur l'enseignement privé, chapitre E-9.1, à jour au 31 août 2024*, [En ligne], Québec, Éditeur officiel du Québec. [legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/e-9.1].
- QUÉBEC (2024c). *Loi sur l'instruction publique, chapitre I-13.3, à jour au 31 août 2024*, [En ligne], Québec, Éditeur officiel du Québec. [legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/i-13.3].
- QUÉBEC (2024d). *Loi sur les normes du travail, chapitre N-1.1, à jour au 31 août 2024*, [En ligne], Québec, Éditeur officiel du Québec. [legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/N-1.1].
- QUÉBEC (2024e). *Projet de loi n° 73, Loi visant à contrer le partage sans consentement d'images intimes et à améliorer la protection et le soutien en matière civile des personnes victimes de violence*, [En ligne], Québec, Éditeur officiel du Québec, 43^e législature, 1^{re} session. [assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.BII.DocumentGenerique_203267&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwq+vlv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz].
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION (2017). *Pour une école riche de tous ses élèves : s'adapter à la diversité des élèves, de la maternelle à la 5^e année du secondaire*, [En ligne], Le Conseil (octobre), 155 p. [cse.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2024/01/50-0500-AV-ecole-riche-eleves.pdf].

QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION (2020). *Le bien-être de l'enfant à l'école : faisons nos devoirs*, [En ligne], Le Conseil (juin), 176 p. [cse.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2020/06/50-0524-AV-bien-etre-enfant-4.pdf].

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE (2021). *S'engager collectivement pour une société sans intimidation : plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025*, [En ligne], le Ministère, 48 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/famille/publications-adm/intimidation/plan-action-intimidation-2020-2025.pdf].

