

- MÉMOIRE -

# CONTRER L'INTIMIDATION ET LA CYBERINTIMIDATION

Déposé au ministère de la Famille du Québec



Le Regroupement  
des Auberges du cœur du Québec  
novembre 2024



LES JEUNES  
QUI ENTRENT  
S'EN SORTENT



Les Auberges  
du cœur

Les Auberges du cœur sont des maisons d'hébergement jeunesse communautaires qui accueillent et soutiennent des jeunes de 12 à 35 ans vivant des difficultés ou en situation d'itinérance. Elles sont des lieux d'affiliation, d'exercice de la citoyenneté et d'éducation populaire. Ouvertes 24 heures par jour, 7 jours par semaine, les Auberges du cœur offrent le gîte et le couvert, un milieu stable et une écoute active, un soutien et un accompagnement.

Chaque année, ce sont plus de 4 500 jeunes qui sont hébergé-e-s et accompagné-e-s en post-hébergement. Cela représente près de 780 places - 416 en hébergement et 364 en appartements supervisés ou logements sociaux. C'est donc plus de 100 000 nuitées annuellement.

C'est aussi près de 500 travailleuses et travailleurs qui gravitent autour de ces jeunes. La première maison d'hébergement jeunesse a été fondée dans les années 1970 afin de répondre à la réalité de l'itinérance des jeunes.



Le Regroupement  
des Auberges du cœur du Québec

Le Regroupement des Auberges du cœur du Québec (RACQ), une organisation créée en 1987, joue un rôle crucial en tant que trait d'union entre les 32 Auberges du cœur membres, qui opèrent 34 maisons à travers 10 régions administratives de la province.

Ses objectifs sont de :

- Rassembler en travail collaboratif les maisons d'hébergement jeunesse communautaires du Québec;
- Servir de carrefour ambulatoire dans la transmission d'expériences;
- Être une source de références pour les différents services à privilégier ou possibles de mettre en place pour les Auberges du cœur du Québec;
- Défendre et promouvoir les intérêts de ses membres et les représenter, au besoin, auprès d'associations similaires, d'organismes gouvernementaux et de la population;
- Participer à la promotion et à la défense des intérêts des jeunes en difficulté;
- Promouvoir la reconnaissance des maisons d'hébergement jeunesse communautaires;
- Défendre leur autonomie et leurs actions;
- Favoriser leur implantation.



## **SOMMAIRE**

|                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Introduction</b>                                                | <b>p. 1</b> |
| <b>Recommandations</b>                                             | <b>p. 2</b> |
| <b>Diffusion et accessibilité des ressources</b>                   | <b>p. 3</b> |
| <b>Formation et sensibilisation des adultes en milieu éducatif</b> | <b>p. 3</b> |
| <b>Impliquer les jeunes dans la solution</b>                       | <b>p. 4</b> |
| <b>Focus sur les groupes vulnérables</b>                           | <b>p. 4</b> |
| <b>Sanction et suivi</b>                                           | <b>p. 5</b> |
| <b>Accent sur la cyberintimidation</b>                             | <b>p. 5</b> |
| <b>Conclusion</b>                                                  | <b>p. 6</b> |



## INTRODUCTION

Depuis plus de cinquante ans maintenant, les Auberges du Cœur sont devenues bien plus que des lieux d'hébergement : elles offrent aux jeunes un espace d'affiliation, d'exercice de la citoyenneté et d'éducation populaire. En travaillant quotidiennement avec ces jeunes, elles constatent les défis auxquels ils et elles font face dans la quête de leur épanouissement et de leur autonomie.

L'intimidation et, depuis l'arrivée des technologies de communications numériques (TCN), la cyberintimidation demeurent des enjeux sociaux majeurs pour eux et elles. Ces phénomènes, caractérisés par des comportements agressifs et répétitifs exercés dans un contexte d'inégalité de pouvoir, impactent essentiellement la santé mentale, l'estime de soi et la qualité de vie des victimes. La cyberintimidation, amplifiée par l'usage croissant des TCN et des réseaux sociaux, ajoute une dimension d'omniprésence et d'anonymat qui la rend particulièrement insidieuse.

Face à cette réalité, le **Plan d'action concerté 2020-2025 pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation**, lancé en 2021, a marqué une étape importante dans la lutte contre ces problématiques. Ce plan a introduit des notions et mesures intéressantes telles que la diffusion de l'**Étude québécoise sur les rapports sociaux (EQRS)**, la méthode **SEXTO** et des campagnes de sensibilisation comme « **La cyberintimidation, ça passe pas** ». Cependant, malgré ces progrès, la consultation menée auprès de nos jeunes et les données recueillies révèlent des besoins d'amélioration dans la mise en œuvre et l'efficacité de ces initiatives.

Les jeunes soulèvent des insuffisances en matière de soutien, de formation des intervenant-e-s, et de sensibilisation aux enjeux liés à l'intimidation. Beaucoup rapportent une méconnaissance des ressources disponibles ou une insatisfaction face aux actions entreprises. De plus, les groupes vulnérables, tels que les jeunes issu-e-s de minorités ethniques, les personnes LGBTQ+, ou encore celles en situation de handicap, continuent de subir des impacts disproportionnés.

Ce mémoire s'inscrit dans la poursuite des efforts entrepris, tout en identifiant des angles morts et en proposant des recommandations pour le prochain plan d'action.



## RECOMMANDATIONS

- Développer des campagnes vidéo basées sur des témoignages de victimes et des exemples positifs de résolution.
- Intégrer des modules éducatifs obligatoires sur les comportements en ligne et hors ligne dans les écoles et les milieux de travail.
- Offrir des ateliers sur la socialisation, la gestion des émotions et la confiance en soi.
- Former les enseignant-e-s et le personnel scolaire à identifier et intervenir efficacement dans les situations d'intimidation.
- Créer des postes de sentinelles étudiant-e-s pour sensibiliser et veiller sur leurs pairs.
- Encourager les enseignant.e.s à dénoncer ouvertement les comportements d'intimidation qu'ils et elles remarquent, plutôt que de les ignorer.
- Mettre en place des espaces sécurisés où les jeunes peuvent s'exprimer librement.
- Renforcer l'accès à des ressources psychologiques et à des groupes de soutien entre pairs.
- Assurer une meilleure coordination entre les ressources scolaires et les intervenant-e-s pour éviter les dynamiques d'intimidation persistantes.
- Appliquer des sanctions claires et transparentes pour les comportements d'intimidation répétés, en ligne ou en personne.
- Travailler sur des normes de responsabilité partagée entre écoles, familles et communautés, et ne pas simplement conseiller aux jeunes victimes d'ignorer les actes d'intimidation.



## **DIFFUSION ET ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES**

L'une des principales lacunes identifiées dans la lutte contre l'intimidation et la cyberintimidation réside dans la faible diffusion et le manque d'accessibilité des ressources existantes. Bien que des outils comme le répertoire [cyberintimidation.info](http://cyberintimidation.info), les campagnes de sensibilisation et les lignes d'écoute soient en place, leurs impacts sont limités par leur manque de visibilité et une méconnaissance parmi les jeunes. Plusieurs ignorent l'existence de ces ressources ou ne savent pas comment les utiliser. Certain·e·s ont exprimé des doutes sur leur utilité ou ont signalé un manque de suivi après avoir sollicité de l'aide.

Les psychologues en milieu scolaire, souvent mentionné·e·s comme une ressource clé, sont insuffisant·e·s. Les jeunes rencontrent des difficultés d'accès à des rendez-vous en raison de la surcharge de travail de ces professionnel·le·s et des délais importants, ce qui est décourageant pour demander de l'aide.

Ces insuffisances sont intensifiées par l'écart entre les canaux de communication des ressources actuelles et les habitudes numériques des jeunes. Les plateformes utilisées pour promouvoir ces ressources, comme les sites Web du gouvernement ou des affiches dans les écoles, ne suffisent pas à capter leur attention. Par conséquent, une grande partie des initiatives de sensibilisation reste inefficace.

## **FORMATION ET SENSIBILISATION DES ADULTES EN MILIEU ÉDUCATIF**

Les adultes en milieu éducatif, en particulier les enseignant·e·s et le personnel scolaire, jouent un rôle important dans la prévention et la gestion des situations d'intimidation. Cependant, les jeunes dénoncent des manquements dans leur capacité à intervenir efficacement. Ils et elles constatent que les enseignant·e·s, malgré leur proximité avec les élèves, réagissent souvent avec passivité ou indifférence face à des situations d'intimidation. Certains ont même perçu une forme de banalisation des actes intimidants.

Bien que le projet SEXTO constitue une bonne initiative, il se concentre principalement sur des problématiques graves, comme le partage non consenti d'images intimes, sans aborder pleinement les autres formes courantes d'intimidation et de cyberintimidation. Les jeunes signalent que ces dernières nécessitent également une attention soutenue et des réponses adaptées.



## IMPLIQUER LES JEUNES DANS LA SOLUTION

L'intimidation et la cyberintimidation touchent principalement les jeunes, mais les solutions proposées par les campagnes gouvernementales et les politiques scolaires sont souvent conçues sans leur participation active. Les consultations montrent que ces initiatives, bien qu'efficaces dans certains cas, peuvent paraître éloignées des réalités des jeunes. Ces derniers et dernières estiment devoir jouer un rôle central dans la conception et la mise en œuvre des solutions pour qu'elles soient plus pertinentes, adaptées et efficaces.

Les jeunes consulté·e·s ont recommandé des approches centrées sur la collaboration entre pairs, incluant des initiatives menées par d'autres jeunes, qu'ils et elles jugent plus engageantes et impactantes. Parmi les suggestions principales figurent la création de sentinelles étudiant·e·s, des ateliers pratiques de socialisation et des cours de gestion des émotions.



## FOCUS SUR LES GROUPES VULNÉRABLES

Certaines populations vulnérables, comme les jeunes LGBTQ+, les personnes en situation de handicap, les minorités ethniques et les communautés autochtones sont particulièrement touchées par l'intimidation et la cyberintimidation. Les données de l'EQRS démontrent que ces groupes subissent des formes d'intimidation souvent plus violentes, ciblées et répétitives, en raison de leur identité, de leur orientation sexuelle ou de leur condition physique et sociale. Ces situations augmentent les inégalités déjà existantes, affectant la santé mentale, l'inclusion sociale et les perspectives des personnes concernées.

Bien que certaines mesures aient été introduites, comme des initiatives spécifiques pour les communautés autochtones non conventionnées, leur impact réel reste difficile à évaluer. Ces groupes continuent à faire face à des défis uniques, notamment un accès limité aux ressources et un manque de représentativité dans les solutions proposées. Les jeunes des Auberges du cœur ont également souligné le besoin d'initiatives davantage adaptées aux particularités culturelles et sociales des groupes concernés.





## SANCTION ET SUIVI

Les jeunes ont souligné que les sanctions actuelles contre l'intimidation sont souvent perçues comme inadéquates ou inefficaces. Des mesures telles que les lettres d'excuse ou des avertissements verbaux sont jugées symboliques et ne dissuadent pas les intimidateur·trice·s à poursuivre leurs comportements. Pire encore, ces mesures peuvent parfois exacerber la situation en renforçant le sentiment d'impunité chez les auteur·trice·s d'intimidation et en marginalisant davantage les victimes. De plus, il existe un manque flagrant de suivi systématique après l'application des sanctions, ce qui limite leur impact sur le comportement des intimidateur·trice·s et le soutien apporté aux victimes.

Le manque de conséquences claires et progressives nuit non seulement à la prévention de l'intimidation, mais envoie également un message aux élèves et aux jeunes que ces comportements peuvent être tolérés ou minimisés. Les victimes, quant à elles, ressentent une frustration croissante face à l'absence de justice ou de résolution durable.

## ACCENT SUR LA CYBERINTIMIDATION

La cyberintimidation représente un défi croissant, notamment avec l'utilisation massive des réseaux sociaux par les jeunes. L'anonymat en ligne permet aux intimidateur·trice·s d'agir sans crainte immédiate de représailles, rendant ces actes plus fréquents et parfois plus violents que ceux commis en personne. Les jeunes consulté·e·s ont partagé des témoignages de cyberintimidation sur des plateformes comme Tik Tok, Instagram et dans des espaces collaboratifs (par exemple, Google Forms détourné pour harceler des élèves). Ces situations entraînent des conséquences importantes sur la santé mentale, l'estime de soi et le bien-être des victimes.

Bien que le répertoire [cyberintimidation.info](https://cyberintimidation.info) soit un outil utile pour fournir des informations et des conseils, son impact est limité par une faible visibilité et une adoption insuffisante parmi les jeunes. De nombreux jeunes ont rapporté ne pas connaître l'existence de ce type de ressource ou ne pas savoir comment y accéder. Par ailleurs, les mécanismes actuels de prévention et d'intervention en ligne peinent à suivre l'évolution rapide des comportements numériques.

## CONCLUSION

L'intimidation et la cyberintimidation demeurent d'importants enjeux, affectant particulièrement les jeunes et les groupes vulnérables. Ce mémoire, construit à partir de la parole des jeunes et des données de l'ÉQRS, révèle des failles dans la prévention, l'intervention et le soutien offert aux personnes concernées. Il souligne également l'urgence de mieux former les adultes, d'impliquer activement les jeunes et de renforcer les ressources pour répondre efficacement à ces problématiques.

Les témoignages que nous avons obtenus des jeunes ont démontré un besoin pressant d'actions concrètes et adaptées. Ils appellent à des sanctions justes et dissuasives, à un meilleur accès aux ressources et à une éducation renforcée sur la citoyenneté et les compétences sociales. Les approches actuelles, bien qu'intéressantes, manquent parfois d'impact, car elles ne tiennent pas toujours compte des réalités vécues par les jeunes. En leur donnant un rôle central dans la conception des solutions, nous prévoyons créer des initiatives mieux alignées sur leurs besoins et attentes.

Nous avons donc proposé des recommandations claires : adapter les ressources aux réalités numériques, renforcer les capacités d'intervention des adultes en milieu éducatif et mettre un accent particulier sur les groupes les plus vulnérables.

Il est important de rappeler que l'intimidation et la cyberintimidation ne sont pas des fatalités. Avec une approche collaborative et proactive, impliquant tou·te·s les acteur·trice·s – jeunes, adultes, institutions et gouvernement – nous pourrions progresser vers un environnement inclusif, sécuritaire et respectueux pour tou·te·s. À travers ce mémoire, les Auberges du cœur s'inscrivent dans cet effort collectif pour une meilleure prévention, des interventions renforcées et une prise en charge durable afin de garantir qu'aucun·e jeune ne soit laissé·e pour compte.



5125, rue du Trianon | 514 523-8559  
bureau 318 | [info@aubergesducoeur.org](mailto:info@aubergesducoeur.org)  
Montréal (Qc) H1M 2S5 | [aubergesducoeur.org](http://aubergesducoeur.org)