



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

**L'HUMAIN. AVANT TOUT.**

Le 30 novembre 2014

Secrétariat du Forum sur la lutte contre l'intimidation  
Ministère de la Famille

### **La lutte contre l'intimidation**

Dans le prolongement de la notion de protection du public, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec s'est donné pour mission de promouvoir et de défendre les principes de justice et d'équité sociales. Il est donc évident que le phénomène de l'intimidation nous interpelle au plus haut point.

Cet automne, l'OTSTCFQ a exposé ses principales préoccupations quant à l'intimidation dans le cadre du Forum national sur la lutte contre l'intimidation et à l'activité de la Table de concertation concernant l'abus auprès des aînés de la Mauricie. En lien avec ces présentations, deux documents ont été produits. Nous vous proposons une synthèse des points de vue exprimés lors de ces événements.

Les travailleurs sociaux interviennent de plusieurs façons pour contribuer à prévenir et enrayer l'intimidation. Ils œuvrent dans divers milieux, soit dans les organismes jeunesse, en milieu scolaire et auprès des familles, auprès des personnes âgées à domicile ou en milieux d'hébergements ainsi que dans différents organismes de la communauté.

Le phénomène de l'intimidation déborde largement la seule relation entre une personne ayant des comportements intimidants et celle qui subit ces comportements. Dans leur approche systémique, les travailleurs sociaux prennent en compte les facteurs environnementaux – les déterminants sociaux – pour mieux comprendre le phénomène d'intimidation et ainsi intervenir auprès des personnes impliquées, qu'elles soient instigatrices ou victimes. Ces différents facteurs peuvent tirer leur origine de valeurs culturelles, du niveau d'éducation, de problématiques relationnelles, etc.

Nous avons regroupé nos commentaires sous trois thèmes principaux : la prévention, l'intervention et le soutien. Une dernière section porte plus spécifiquement sur le phénomène de l'intimidation auprès des personnes âgées.

## **La prévention**

L'éducation et la sensibilisation sont nécessaires. L'État doit mener des campagnes populationnelles pour promouvoir un message social de non-acceptabilité de l'intimidation. Ces campagnes doivent viser non seulement la population, mais également les institutions, les organisations et les milieux de vie (jeunesse, travail, personnes âgées). Non seulement faut-il faire la promotion de comportements adéquats, encore faut-il sensibiliser la population aux valeurs sous-jacentes à ces comportements comme les relations sociales égalitaires, l'ouverture et le respect à la différence, la dignité de la personne, le respect des personnes vulnérables, etc. La lutte à l'intimidation doit faire partie des préoccupations du réseau de la santé et des services sociaux dont la mission doit englober l'élaboration et la mise en œuvre d'actions préventives. Les organismes communautaires, bien implantés dans leur milieu, représentent des partenaires de choix à ce niveau. Leur implication au niveau de la circulation de l'information en ce qui a trait aux ressources locales disponibles, selon les catégories de personnes et leur milieu de vie, est précieuse. La sensibilisation quant au phénomène doit se faire également dans les milieux institutionnels (municipalités, fonction publique, etc.) et privés (entreprises et autres) en s'inspirant de mesures déjà en place et efficaces, par exemple la Loi sur le harcèlement psychologique.

## **L'intervention**

Nous croyons qu'il serait utile de mener une recherche évaluative sur les résultats produits par l'obligation récente faite aux milieux scolaires de se doter d'une politique de prévention et d'intervention en matière d'intimidation. En fonction des résultats de cette étude, la portée de cette obligation pourrait être élargie à d'autres milieux fréquentés par les jeunes. Cette même approche, développée en milieu scolaire pourrait servir de base à l'élaboration de politiques similaires dans les différents milieux de vie des personnes âgées, qu'ils soient publics ou privés. Il faut se pencher sur la pertinence d'implanter une politique de dénonciation obligatoire, ou à tout le moins d'un protocole d'intervention clair, dans les cas d'intimidation en milieux d'hébergement, en portant cependant une attention particulière à l'inclusion de la personne victime dans la démarche. Il faut cependant faire preuve de prudence. Dans certaines situations, la dénonciation risque de faire plus de tort que de bien, surtout lorsque la personne intimidante est un proche (conjoint, enfant). Ainsi, il est important de tenir compte de la volonté de la personne intimidée – lorsque celle-ci est en mesure de l'exprimer clairement – avant d'entamer une démarche de dénonciation.

Les personnes qui manifestent des comportements intimidants doivent aussi pouvoir bénéficier de services de soutien appropriés. Il ne suffit pas de sanctionner les comportements intimidants. Pour lutter efficacement contre l'intimidation, il est essentiel de responsabiliser les personnes qui posent de tels gestes afin qu'ils en comprennent toute la portée et en viennent à changer leurs comportements. Les pratiques développées en matière de violence conjugale (qui allient le judiciaire et le psychosocial) sont des modèles qui devraient être reproduits dans la lutte contre l'intimidation.

En milieu scolaire, afin d'éviter la stigmatisation et ses effets pervers, il y a lieu d'éviter, surtout pour les jeunes, l'utilisation des termes d'intimidateur et de victime. En ce sens, les politiques de tolérance zéro qui ne prévoient que des sanctions de type expulsion de l'école ne font que renforcer la désaffiliation sociale et encourager les comportements antisociaux chez les jeunes ayant de tels comportements. De plus, les stratégies d'intervention individuelles, élaborées en fonction de la réalité de chaque jeune ayant des comportements intimidants et de ceux qui les subissent sont plus prometteuses.

Le personnel scolaire (enseignants et autres) doit être formé à détecter les signes avant-coureurs et les indicateurs de l'intimidation afin d'agir promptement et d'aller à l'encontre de la croyance voulant que de tels comportements soient normaux chez les jeunes. Une stratégie qui intègre l'engagement des jeunes eux-mêmes dans l'élaboration d'une culture organisationnelle sensibilisée aux impacts de l'intimidation serait gagnante.

Enfin, malgré les limites du droit, des mesures législatives doivent être envisagées afin de renforcer le message dissuasif face à l'intimidation à l'endroit des personnes âgées.

### **Le soutien**

Le phénomène de l'intimidation gagne à être davantage documenté. L'État doit encourager et soutenir la réalisation d'études pour mieux le circonscrire, le définir, documenter ses impacts et mettre en lumière les pratiques prometteuses. Le personnel du réseau de la santé et des services sociaux doit être mieux formé au phénomène de l'intimidation et à ses conséquences. Une formation à cet effet doit être intégrée aux formations nationales existantes sur des phénomènes connexes (ex. : maltraitance). Ce matériel gagnerait à être accessible en ligne.

Nous proposons la mise œuvre d'un plan-cadre intégrant le cadre conceptuel des déterminants sociaux de la santé en contexte d'intimidation. Cette approche pourrait prendre la forme d'un plan interministériel qui déterminerait des mesures pour assurer le bien-être socio-économique des jeunes, des familles et des âgées. D'autres mesures nous paraissent nécessaires afin de prendre en compte les particularités des personnes (intimidantes et intimidées) et pour soutenir les proches, tant au niveau financier qu'organisationnel.

### **L'intimidation et les personnes âgées**

Puisqu'un grand nombre de travailleurs sociaux sont impliqués au niveau de la prévention et de l'intervention en lien avec la maltraitance des personnes âgées, l'OTSTCFQ s'est particulièrement penché sur cette clientèle.

### Domicile et hébergement

Pour les travailleurs sociaux, les déterminants sociaux, ou conditions de vie (les conditions dans lesquelles les personnes naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent), constituent un facteur fondamental en lien avec le phénomène de l'intimidation. Or, ces conditions de vie dépendent largement des politiques sociales et économiques qui prévalent. Pour les travailleurs sociaux, le fait de considérer les déterminants sociaux dans le dossier de l'intimidation ouvre les

horizons afin de considérer la mise en place de mesures diversifiées pour contrer le phénomène, en tenant compte de vecteurs déterminants comme l'isolement, la faiblesse du réseau social, etc.

#### L'accès aux différentes ressources (référence, accompagnement, aide, etc.)

Plutôt que de créer de nouvelles ressources, comme porte d'entrée pour recevoir de l'aide, il serait préférable de soutenir celles qui sont déjà bien implantées dans les communautés. À titre d'exemple, plusieurs organismes peuvent jouer (et jouent déjà) un rôle important, surtout pour les aînés qui sont en mesure de se déplacer pour recevoir des services (centres d'action bénévole (CAB), AQDR, popote roulante, etc.).

Pour les aînés en milieu d'hébergement, il est essentiel de pouvoir compter sur la collaboration du personnel, tout en prévoyant des mécanismes d'intervention à utiliser lorsqu'un membre du personnel est en cause. Le représentant légal d'une personne inapte doit également être sensibilisé au phénomène.

#### Les soins à domicile

Le Québec occupe le dernier rang, au Canada, quant au financement des services de soins et de services de maintien à domicile. Ce sous-financement chronique doit être corrigé. Des services de soutien à domicile répondant mieux aux besoins des personnes aînées en général et à celles les plus vulnérables, en particulier, doivent être mis en place afin de les protéger le mieux possible de l'intimidation et de la maltraitance.

#### Les travailleurs âgés et le milieu du travail

Certaines personnes ayant atteint l'âge de la retraite choisissent de leur plein gré de rester actives plus longtemps sur le marché du travail. Par contre, d'autres y sont contraintes ou doivent même revenir sur le marché du travail – souvent au détriment de leur santé – pour des raisons hors de leur contrôle : fonds de pension déficient, mauvais placements, fraude, etc. L'État doit faire en sorte que les programmes publics de rente de retraite contribuent dans une plus large mesure au revenu total de retraite des personnes pour leur assurer une sécurité financière adéquate et leur éviter de sombrer en situation de pauvreté.

#### **En conclusion**

L'intimidation est bien plus qu'un rapport de force entre deux individus ou groupe d'individus. C'est un phénomène de société pour lequel l'État a le devoir d'agir en rendant disponibles les ressources pour l'information, la formation, la sensibilisation, la prévention et l'intervention. L'État doit se mobiliser autour de cet objectif, tout en invitant toutes les forces vives de la société à y participer. Parmi ces mesures, des politiques sociales et économiques sont essentielles. Ces politiques doivent favoriser de meilleures conditions de vie à tous les niveaux : logement décent, alimentation saine, accès à l'éducation, aux soins de santé et de services sociaux, au transport, aux loisirs, etc. il s'agit donc, et nous y revenons volontairement, d'intervenir au niveau des déterminants sociaux.