

*Au cœur du quotidien,  
la contribution de l'action communautaire en travail de rue  
dans la lutte contre l'intimidation*

**Mémoire déposé dans le cadre de la consultation publique  
sur la lutte contre l'intimidation**

**par**

**Annie Fontaine**  
professeure adjointe à l'École de service social de l'Université Laval  
membre de l'Observatoire Jeunes et Société

**Steve Richard**  
coordonnateur de RAP Jeunesse des Laurentides  
membre du Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue  
(ROCQTR)

**30 novembre 2014**

## Les auteurs du mémoire

Annie Fontaine est professeure adjointe à l'École de service social de l'Université Laval où ses recherches et enseignements concernent autant les enjeux sociopolitiques de l'organisation des services que les dimensions méthodologiques de l'intervention, qu'elle soit individuelle, familiale, de groupe ou collective. Ses travaux portent principalement sur l'action communautaire autonome ainsi que sur le travail de rue comme stratégie privilégiée d'intervention de proximité auprès des personnes et groupes sociaux en rupture sociale. Lors du Forum de lutte contre l'intimidation, elle représentait l'Observatoire Jeunes et Société (OJS) qui rassemble des chercheurs préoccupés par divers aspects de la vie des jeunes (jeunes en difficulté et action sociale, éducation et socialisation, travail et insertion professionnelle, pratiques sociales et culturelles). Co-responsable de l'axe Jeunes en difficulté et action sociale, Annie Fontaine est impliquée dans le développement et la diffusion de connaissances sur les problèmes sociaux auxquels sont confrontés les jeunes et sur les moyens d'action mis en œuvre face à ces réalités.

Steve Richard est coordonnateur de R.A.P. Jeunesse des Laurentides, un organisme communautaire qui intervient par le biais du travail de rue dans le secteur nord de la Ville de Québec. Steve Richard a agi comme représentant du Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) à la table des délibérations tenue lors du Forum de lutte contre l'intimidation. Le Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) réunit des organismes communautaires qui oeuvrent au déploiement du travail de rue au sein des communautés locales partout au Québec, en particulier auprès des jeunes et adultes en difficultés. En collaboration avec l'Association des travailleuses et travailleurs de rue du Québec (ATTRueQ), le ROCQTR tâche de favoriser la reconnaissance du travail de rue et d'assurer des conditions de mise en œuvre favorables à une intervention de qualité auprès des jeunes et des adultes aux prises avec des difficultés.

Les deux auteurs collaborent depuis de nombreuses années à l'interface entre les milieux communautaire et académique dans le cadre de la vie associative en travail de rue ainsi que dans divers projets de formation, de recherche, de diffusion de connaissances et d'échange de pratiques. Ils ont entre autres contribué tous deux à l'organisation d'un colloque international tenu à Québec en 2009 où plus de 300 acteurs en travail de rue issus d'une vingtaine de pays sont venus échanger autour de leurs pratiques et des enjeux liés à la formation (Fontaine (dir.), 2010). Ce mémoire s'appuie sur la complémentarité de leur expertise en coordination et en recherche dans le domaine de l'action communautaire, plus particulièrement en travail de rue. Bien que les propos ici énoncés soient le fruit de réflexions partagées au sein des organisations auxquelles ils appartiennent, le texte qui suit n'engage que ses auteurs.

## *Coordonnées*

<b>Annie Fontaine, professeure adjointe à l'École de service social de l'Université Laval, membre de l'Observatoire Jeunes et Société</b> Courriel : <a href="mailto:annie.fontaine@svs.ulaval.ca">annie.fontaine@svs.ulaval.ca</a> Sites internet : <a href="http://www.svs.ulaval.ca">http://www.svs.ulaval.ca</a> <a href="http://www.obsjeunes.qc.ca">http://www.obsjeunes.qc.ca</a> Adresse : École de service social Faculté des sciences sociales Université Laval 1030, avenue des Sciences-Humaines Pavillon Charles-de-Koninck Québec (Québec) G1V 0A6 Téléphone: 418-656-2131 poste 4712 Télécopieur : 418-656-3567	<b>Steve Richard, coordonnateur de R.A.P. Jeunesse des Laurentides, membre du Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR)</b> Courriel : <a href="mailto:rapj@rapjeunesse.com">rapj@rapjeunesse.com</a> Sites internet : <a href="http://www.rapjeunesse.com">http://www.rapjeunesse.com</a> <a href="http://attrueq.org/">http://attrueq.org/</a> Adresse : RAP Jeunesse des Laurentides 7260, boul. Cloutier Québec (Québec) G1H 3E8 Téléphone : 418-621-5279 Télécopieur : 418-621-0085
--	--

## **Regards et propositions d'action à l'égard de l'intimidation**

Quoique spécifique parmi diverses autres préoccupations qui retiennent l'attention des acteurs en travail de rue, la problématique de l'intimidation pose de manière transversale les enjeux des rapports de pouvoir qui souvent traversent les difficultés vécues par les personnes confrontées à diverses formes de rupture sociale. En ce sens, même si le présent mémoire traite de la problématique de l'intimidation et des moyens de la contrer, les auteurs estiment que ce problème social ne peut s'extraire des autres enjeux vécus par les personnes et populations qui s'y heurtent et que les solutions à envisager ne peuvent avoir d'efficacité que si elles s'intègrent dans une stratégie plus large d'amélioration du bien-être social.

L'intimidation concerne diverses populations, jeunes, adultes et âgées. Dans le cadre du présent mémoire, la réalité des jeunes sera particulièrement mise en lumière, considérant l'expertise des auteurs surtout engagés auprès de cette population, que ce soit à travers l'action directe, la formation ou la recherche visant à améliorer la réponse à leurs besoins.

Tel qu'explicité dans les paragraphes qui suivent, la position de proximité qu'occupent les acteurs en travail de rue dans la vie quotidienne des populations directement dans leurs milieux de vie les amène à adopter une lecture globale et à considérer les différentes facettes des réalités dont ils sont témoins (Clément et al (dir.), 2009). La partie qui suit témoigne de ce regard sur les dimensions parfois occultées de l'intimidation ainsi que de la propension des travailleurs de rue à prendre en compte la complexité des situations tout en valorisant le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités.

Dans ce mémoire, les trois thèmes proposés par le Forum de lutte contre l'intimidation, soit la prévention, l'intervention et le soutien aux acteurs, seront abordés à la lumière du point de vue des acteurs communautaires en travail de rue et sous l'angle de la contribution que cette pratique peut apporter à une stratégie d'action contre l'intimidation.

### **Thème 1 : Prévenir l'intimidation**

Du point de vue du travail de rue, et plus largement de l'action communautaire, la prévention de l'intimidation implique d'abord d'élargir le regard porté sur ce phénomène de manière à avoir un impact réel et durable dans la vie des personnes et de la communauté. C'est en prenant appui sur une telle lecture qu'il devient possible de mettre à profit divers acteurs et d'ensemble déployer des stratégies préventives porteuses de réelles alternatives.

#### ***Considérer l'intimidation dans un contexte de société traversé de divers facteurs d'oppression***

Bien que l'intimidation constitue un problème dont on peut cerner les caractéristiques et les impacts spécifiques, cibler cette problématique de manière isolée, sans tenir compte des autres problématiques qui y sont interreliées, comporte le risque de n'avoir qu'une portée préventive limitée. En effet, pour que la prévention de l'intimidation s'avère efficace à long terme, il importe de tenir compte des facteurs complexes qui sous-tendent ce phénomène (exclusion, solitude, pauvreté, stigmatisation) et d'éviter de se limiter à une explication individualisante des comportements qui y sont reliés. En conséquence, une telle conception de la prévention encourage à adopter des attitudes qui dissuadent de cette dynamique et qui font la promotion de comportements prosociaux, mais elle se préoccupe aussi de mettre en œuvre des pratiques qui permettent de contrer l'engrenage de l'exclusion ou qui à tout le moins ne l'accroissent pas.

D'abord, la prise en compte des racines sociales, et non seulement individuelles, de l'intimidation engage une remise en question des systèmes d'oppression auxquels s'abreuvent de telles relations d'abus de pouvoir au sein même de la culture dans laquelle nous baignons. En effet, comme les dynamiques d'intimidation mettent souvent en scène, de manière concentrée, des rapports de domination inscrits dans la culture ambiante, prévenir ce phénomène signifie de contribuer à la conscientisation des personnes à l'égard des rapports d'oppression qui entretiennent l'édifice social au sein duquel chacun essaie de gagner ou de maintenir sa place. Comme le suggère Paolo Freire (2006), contribuer à l'émancipation des personnes et des collectivités passe par leur prise de conscience des postures d'opprimé et d'opresseur auxquelles nous astreignent certaines interactions, de manière directe ou indirecte (hétérosexisme, colonialisme, néolibéralisme, etc.). Un tel processus de conscientisation peut se déployer à travers diverses pratiques d'éducation populaire et d'action communautaire mais peut aussi inspirer les modes de prévention mis en œuvre au sein des institutions.

Partant d'une telle analyse structurelle des causes sociales du problème (Mulally, 2006), exercer notre responsabilité dans la prévention durable de l'intimidation exige de dépasser le recours à des messages préventifs pour aussi investir des ressources en amont de ce symptôme à travers l'adoption de stratégies d'action en mesure d'exercer une influence sur les déterminants sociaux qui favorisent ou défavorisent la santé de la population (Gouvernement du Québec, 2012). Par exemple, œuvrer à réduire les inégalités sociales et la pauvreté, offrir plus d'accès à l'éducation, ouvrir des opportunités d'insertion socioprofessionnelle, améliorer les conditions résidentielles, augmenter l'accès à des activités de loisirs sont autant de moyens qui, améliorant la santé de la population, contribuent à y réduire les problèmes sociaux, dont l'intimidation. Dans le même sens, mettre en place des conditions qui favorisent le développement de réseaux sociaux, qui donnent des occasions de recevoir de la reconnaissance de ses pairs et plus largement de la société ainsi que d'être valorisé pour sa participation citoyenne, sont également des stratégies qui peuvent contribuer à une meilleure santé et au bien-être des personnes et des collectivités.

A la lumière de la définition de la santé proposée dans l'article 1 de la Loi sur la santé et les services sociaux comme étant « la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (Gouvernement du Québec), on peut penser que l'action sur les déterminants sociaux de la santé de la population constitue en soi une stratégie de prévention de l'intimidation.

Parmi les facteurs sociaux qui influencent la santé et le bien-être des personnes, le sentiment d'avoir une place en société et de donner du sens à sa vie n'est pas à négliger (Châtel et Roy (dir.), 2010, Paugam (dir.), 2014). A cet égard, plusieurs passages au fil de l'existence mettent les individus au défi de se repositionner. En particulier, lors des phases qui mènent de l'enfance à l'adolescence et de l'adolescence à l'adultéité, les jeunes ont de nombreuses étapes à franchir, émotions à apprivoiser, sensations à expérimenter et limites à explorer en vue d'éprouver et de prouver leur valeur (Goyette et al, 2011). Or, comme la vie d'aujourd'hui offre de moins en moins d'occasion de ritualisation des passages de l'existence, chacun est appelé à se donner ses propres repères pour marquer ses gains en autonomie, autrement dit pour gagner ou préserver du pouvoir sur sa vie (Jeffrey et al, 2006). Certes, cet appel à prendre en charge leur destinée donne une chance à ceux qui disposent de maintes ressources socialement légitimes pour s'identifier à la société et y établir leur place. Néanmoins, pour beaucoup d'autres dont les ressources manquent ou ne sont pas socialement valorisées, gagner leur place et faire valoir leur existence peut impliquer d'avoir à prendre des risques. Plusieurs auteurs, dont Parazelli (2002) et Le Breton (2002), ont largement documenté comment les pratiques à risques

adoptées par les jeunes, dont l'intimidation, font écho au brouillage normatif ambiant et aux difficultés d'intégration sociale auxquelles ils sont confrontés.

A regarder de plus près le problème social que constitue l'intimidation, on s'aperçoit que ce phénomène s'avère souvent l'expression d'une rupture sociale, qu'elle prenne racine dans une souffrance familiale, identitaire, relationnelle, économique ou sociale. En fait, bien que les tensions engendrées par une forme ou une autre de rupture sociale peuvent mener vers une violence envers soi-même, il arrive qu'elles poussent une personne à recourir à une forme ou une autre d'intimidation, dans l'espoir de gagner du pouvoir dans ses rapports avec autrui, que ce soit dans la même ou dans une autre sphère de vie que celle d'où provient la souffrance ressentie.

Considérant que les dynamiques de l'intimidation sont profondément ancrées dans les processus de socialisation, celles-ci doivent être examinées sous l'angle des ruptures sociales dont elles originent et qu'elles alimentent au fil des formes de déni de reconnaissance et de déficit de protection que vivent les différents acteurs impliqués (Paugam (dir.), 2014). Ainsi, pour agir dans une perspective préventive, il faut reconnaître qu'à la source du geste de l'agresseur, dans les conséquences sur l'intimidé et dans la retenue des témoins, c'est souvent un déni de reconnaissance (rejet, étiquette, exclusion, relégation, discrimination, désaffiliation, pression, etc.) qui est projeté, subi ou anticipé; il importe aussi de prendre en compte qu'un déficit de protection (pouvoir, ressources, statut, etc.) est non seulement perceptible dans le drame vécu par la victime, de plus en plus isolée dans une position fragilisée, mais aussi dans la stratégie défensive de celui qui agresse pour détourner l'offensive ou dans l'accord tacite des témoins qui laissent aller cet engrenage de violence, de peur d'eux-mêmes précariser leur statut parmi les autres.

En somme, pour prévenir l'intimidation, il faut porter attention aux conditions objectives et subjectives d'existence des personnes et des collectivités qui sont à risques d'être confrontées à une forme ou une autre de rupture sociale. En effet, puisque diverses ruptures sociales (relationnelles, économiques, institutionnelles, culturelles, symboliques) peuvent pousser à recourir à des stratégies d'intimidation pour défendre un statut ou, inversement, à abdiquer son pouvoir sous la menace d'autrui, il faut entrevoir ce phénomène dans ses diverses dimensions. En conséquence d'une telle compréhension de l'impact des ruptures sociales sur les relations des individus, on peut supposer en contrepartie que plus les personnes ont le sentiment d'avoir une place légitime au sein de leur entourage et plus largement dans la société, moins elles ont besoin de recourir à la domination sur autrui ou d'accepter la soumission à autrui pour assurer leur existence sociale. Prévenir l'intimidation implique donc d'offrir des opportunités aux personnes de se sentir partie prenante des groupes auxquels elles sont liées (groupe de pairs, quartier, école, établissement, société) ainsi que des occasions d'acquérir du pouvoir sur leur vie et d'obtenir de la reconnaissance d'autrui sans nécessité d'en gagner sur les autres.

### ***Prévenir l'intimidation par la présence d'adultes significatifs dans les milieux de vie des jeunes***

La position des travailleurs de rue auprès de personnes dont les liens sociaux sont parfois rompus avec diverses institutions (la famille, l'école, le travail, la loi, etc.) amène, comme nous venons de le voir, à porter un regard sur la complexité des trajectoires et des dynamiques qui alimentent le phénomène d'intimidation, particulièrement chez les adolescents et jeunes adultes (Cheval, 2001, Fontaine, 2003).

Complémentaire aux messages préventifs explicites qui ont lieu d'être diffusés par les institutions sociales sur différentes formes d'oppression (l'homophobie, le racisme, le sexisme, etc.), la présence d'adultes significatifs dans des espaces partagés avec les jeunes, et leur accompagnement au fil des aléas du quotidien, donnent à ces derniers l'occasion de s'approprier un questionnement plus

personnalisé au sujet des enjeux identitaires qui sont souvent prétexte à l'intimidation (Fontaine, 2013b). Ainsi, dialoguer, par exemple au sujet de l'orientation sexuelle, des rapports hommes-femmes, des relations interculturelles, permet d'aborder en amont des enjeux de relations humaines, parfois même de désamorcer dans l'œuf des tensions qui autrement pourraient dégénérer en situations d'intimidation.

Aussi, le fait d'être immergés dans leurs milieux de vie permet de voir comment les situations d'intimidation s'inscrivent souvent au travers de processus de socialisation ambivalents, voire chaotiques. Certes, l'intimidation ne se joue pas que dans une relation de personne à personne; elle s'installe au travers de dynamiques, de rapports et de milieux propices à l'escalade de l'intimidation. Le manque d'opportunités dans un milieu, la rareté de ressources, les valeurs ambiantes, les préjugés, les inégalités peuvent paver la voie à diverses tensions et jeux de pouvoir entre groupes et individus, puis susciter le recours à l'intimidation comme moyen de prendre le dessus sur une situation, comme moyen pour ne pas perdre ou pour gagner du pouvoir.

Offrir des espaces de dialogue dans les espaces de vie des jeunes permet d'agir sur ces conditions et de réduire les frustrations qui autrement parfois dégèrent de diverses manières. La présence d'adultes accueillants et vigilants dans ces milieux de socialisation peut ouvrir diverses opportunités de dialogue et d'interactions favorables au dénouement des tensions et au développement de relations constructives entre les jeunes (Fontaine, 2011, Martel, 2008).

Au-delà de représenter un modèle aux yeux des jeunes, il faut aussi rendre accessibles des adultes qui agissent comme catalyseur parmi eux, des adultes qui prennent au vol leurs préoccupations, leurs situations, qui font écho à leurs attitudes, interrogent leurs gestes et leurs paroles, qui agissent comme miroir et leur permettent de réfléchir, in vivo, à leurs expériences et relations. Les travailleurs de rue essaient de jouer un tel rôle dans la vie des jeunes. Or, être accepté dans leurs milieux de vie, y gagner un statut et s'y faire une place significative implique pour ces intervenants hors-murs d'adopter une attitude d'ouverture, de souplesse et de non-jugement (Fontaine, 2010, Tétréault et Girard, 2007). En effet, si on veut permettre aux jeunes d'exprimer leurs questionnements et leurs frustrations, il faut que des adultes soient disposés à accueillir, à entendre et interroger. Pour ce faire, il faut accepter que certains acteurs, par exemple les travailleurs de rue, adoptent une attitude non-moralisatrice qui leur permette d'aller au plus près des personnes à risques de se retrouver dans des dynamiques d'intimidation. En ce sens, les peurs des adultes ne doivent pas être leur seul guide pour baliser les interventions et des intervenants, par exemple des travailleurs de rue, doivent disposer d'une marge de manœuvre pour entrer en dialogue avec les jeunes et pour saisir leur expérience et leurs enjeux, même dans les dimensions qu'il nous convient moins d'entendre (Fontaine et Duval, 2000).

### ***La présence d'adultes bienveillants non seulement dans les espaces réels mais aussi virtuels***

Dans un tout autre registre, les travailleurs de rue et autres intervenants de proximité qui agissent dans les milieux de vie des personnes ont aussi un important rôle d'accompagnateur dans la compréhension des transformations qu'amènent les technologies numériques dans les relations entre les individus, les groupes et la société. Servant souvent encore là de pont entre les espaces réels et virtuels qui s'entremêlent et amplifient les impacts de l'intimidation sur le mieux-être des personnes, ces acteurs de terrain doivent relever un immense défi pour adapter leurs pratiques à ces nouvelles réalités. À cet égard, un projet de recherche-action en cours actuellement (mené par le Projet Intervention Prostitution Québec, en collaboration avec l'ATTRueQ et R.A.P. Jeunesse) vise à animer une réflexion parmi les praticiens pour développer de nouvelles connaissances permettant de mieux composer avec cette nouvelle réalité.

## **Thème 2 : Intervenir efficacement**

Si la position du travail de rue dans la vie quotidienne des personnes amène ses protagonistes à adopter une lecture singulière du phénomène de l'intimidation et à opter pour une vision ouverte de la prévention de ce problème social, cette posture de proximité conditionne aussi l'approche d'intervention que privilégient ces intervenants auprès des personnes impliquées dans des dynamiques d'intimidation.

### ***Une présence influente et rassurante dans le quotidien des personnes***

Pour que les citoyens et la communauté se sentent davantage concernés et agissent face à l'intimidation, il est important que chacun puisse envisager faire une différence dans la vie des personnes concernées, non seulement en lien avec les gestes commis, mais plus largement dans divers aspects de la vie des intimidés, des intimidateurs et des témoins. Dans cette perspective, encourager la sociabilité au cœur de la communauté, de l'entourage et du voisinage, avec les commerçants et les intervenants des différentes ressources, représente une stratégie incontournable pour favoriser le mieux-être dans la communauté et ainsi y faciliter l'aide mutuelle et la solidarité entre les personnes. En somme, le maillage du tissu social au sein de la communauté, tant au plan des liens informels que formels, doit constituer une priorité au sein d'un plan d'action visant à lutter contre l'intimidation.

Par leur approche d'action communautaire et d'intervention de proximité, les travailleurs de rue sont des acteurs proactifs dans cet exercice de tissage de liens sociaux dans la communauté (Cheval, 2001, de Boévé et Giraldi, 2010, Fontaine, 2013b). La diversité des liens qu'ils entretiennent avec des individus de divers groupes sociaux, autant avec les acteurs institutionnels qu'avec les personnes marginalisées, place les travailleurs de rue dans une position d'interface propice à intervenir de diverses manières sur les dynamiques reliées à l'intimidation, tant au niveau de l'intervention dans les processus de socialisation au sein desquels prennent forme les dynamiques d'intimidation, qu'à travers l'accompagnement des individus et des groupes dans leur expérience de cette réalité, ou encore par le biais de la médiation entre les acteurs concernés.

Par leur présence dans les espaces de vie des jeunes, l'action des travailleurs de rue implique simultanément des stratégies de prévention et d'intervention auprès des personnes concernées par l'intimidation. Ainsi, leur proximité quotidienne leur permet de décoder et de voir évoluer certaines tensions, de parfois contribuer à les dénouer et à en prévenir les dommages, mais d'autres fois aussi d'être témoins de relations qui dérivent à petit feu ou qui éclatent en situations de crise. Dans ces circonstances, l'engagement des travailleurs de rue dans une relation de confiance, volontaire et confidentielle avec les jeunes donne souvent accès à une présence soutenue au fil et dans la suite des événements, auprès d'un ou de plusieurs acteurs impliqués dans la situation (victime-s, intimidateur-s, témoin-s).

Bien que dans la plupart des situations, les rôles semblent tranchés entre intimidateur-s, intimidé-s et témoins, force est d'admettre qu'à y regarder de plus près, on constate souvent que les uns et les autres partagent des souffrances communes. Il arrive aussi qu'aux yeux des personnes qui intimident, la seule façon d'éviter de subir l'intimidation est de la faire subir à d'autres, ce qui explique que des personnes puissent passer de victimes à commettants. Quoique cela ne dilue en rien la responsabilité de l'offense de l'un envers un autre, un tel regard compréhensif, plutôt que seulement répressif, permet de mieux repérer les aspects sur lesquels on peut intervenir pour modifier la dynamique dans laquelle est entretenu l'engrenage de violence.

La présence des travailleurs de rue dans la quotidienneté des personnes amène ces intervenants à opter pour un tel regard de manière à entretenir leur capacité d'intervenir auprès de tous les acteurs concernés par ces situations, y compris auprès des intimidateurs, dont ils connaissent parfois les souffrances qui les poussent à recourir à ce mode de relation d'abus de pouvoir (Fontaine, 2011, Tétrault et Girard, 2007).

### ***Un accompagnement personnalisé et non-jugeant à travers les épreuves et leurs dénouements***

Pour ce qui concerne la personne ou le groupe qui est intimidé, il importe d'ouvrir l'éventail de moyens possibles à activer pour agir sur sa situation et regagner du pouvoir sur sa vie. En effet, tout en considérant chaque fois l'urgence de la situation, la sécurité des personnes et l'accessibilité des ressources d'accompagnement, il est souhaitable de permettre aux personnes qui vivent une situation d'intimidation de bien comprendre ce qui leur arrive et de faire des choix éclairés qui peuvent aller de la demande d'un accompagnement personnalisé pour aider à dénouer la situation, à la référence vers une ressource plus spécialisée de support psychosocial, à la dénonciation avec une demande d'intervention directe de la part d'acteurs en position d'autorité, voire à la mobilisation collective dans une action de défense de droits. Face aux obstacles et aux issues possibles, en plus d'être des oreilles qui entendent la parole des jeunes et une voix qui y fait écho, les travailleurs de rue servent souvent de pont entre les personnes et les ressources qui peuvent répondre à leurs besoins (Cheval, 2001, de Boëvé et Giraldi, 2010, Fontaine, 2013b, Parazelli, 2002).

Aussi, tout en maintenant la déclaration, voire la dénonciation, comme une option légitime et nécessaire pour mettre fin à certaines situations d'intimidation, il importe que les intimidés et les témoins entrevoient d'autres possibilités d'action pour envisager se mettre en mouvement face au problème puisque cette voie, seule, comporte son lot de risques et d'effets non-souhaités dont l'anticipation freine trop souvent la recherche de solutions et maintient le statu quo.

Dans le même sens, afin d'éviter les effets pervers de la victimisation, il importe de ne pas réduire la personne qui subit l'intimidation à son statut de victime. En effet, bien que la priorité soit de protéger la personne contre les menaces immédiates à son intégrité physique et psychologique, il faut aussi l'outiller pour faire face aux défis auxquels elle risque encore d'être confrontée. Autrement dit, bien qu'on souhaite que la situation en cours s'arrête, on veut aussi que ce ne soit pas seulement jusqu'à la prochaine fois, dans un autre milieu, avec d'autres commettants...

En ce sens, plutôt que de renforcer chez la personne le sentiment de dépossesion de soi en la cloisonnant dans une position de victime, il faut aussi valoriser les apprentissages qu'une telle situation peut faire réaliser (conscience de soi et des autres, empathie, quête de justice sociale, affirmation, négociation, etc.) et ainsi permettre un processus d'appropriation de pouvoir sur sa vie. Puisque les risques de perte, entre autres sur le plan identitaire (peur d'être perçu comme un faible, un « stool », etc.), font parfois reculer certaines personnes devant la déclaration des situations d'intimidation qu'elles subissent ou dont elles sont témoins, il importe de prendre garde aux effets iatrogènes d'une intervention qui renforcerait au lieu d'atténuer le sentiment de déni de reconnaissance et de déficit de protection ressenti par ceux qui sont confrontés aux situations d'intimidation.

En outre, bien que certaines interventions correctives, voire répressives, s'avèrent parfois nécessaires auprès de ceux qui commettent des actes d'intimidation, la fonction des travailleurs de rue à cet égard se situe dans un autre registre. En effet, grâce à leur attitude de non-jugement et au caractère volontaire des relations qu'ils établissent, ces intervenants de proximité peuvent donner l'occasion aux intimidateurs de poser un regard réfléchi sur leur situation et aussi de partager leurs propres



préoccupations. Aussi, comme avec les victimes ou les témoins des situations d'intimidation, les travailleurs de rue peuvent accompagner ceux qui agissent comme intimidateurs en vue de diversifier la gamme d'alternatives dont ils disposent pour répondre à leurs besoins et poursuivre leurs aspirations.

Enfin, lorsque les conditions favorables sont réunies, l'accompagnement individuel et collectif des personnes qui subissent, qui commettent ou qui sont témoins des gestes d'intimidation peut mener à un dénouement permettant de recréer des liens sociaux constructifs entre eux et avec d'autres. À cet égard, la possibilité d'offrir des lieux de socialisation entre les jeunes et des opportunités de projets qui les impliquent au sein de la communauté constitue un levier important pour favoriser une telle médiation des rapports sociaux (de Boevé et Giraldi, 2010, Fontaine, 2011, Tétréault et Girard, 2007).

### ***Une action décloisonnée et complémentaire à celle des autres acteurs concernés***

Favoriser l'arrimage entre les différents acteurs impliqués dans l'intervention ne consiste pas seulement à structurer les instances et les mécanismes selon les fonctions respectives des acteurs dans les continuums de services adressés aux personnes et aux groupes ciblés. En effet, favoriser un tel arrimage exige de commencer par sortir d'une lecture fragmentée de la réalité et d'une logique linéaire d'intervention en cherchant à prendre en compte les différents déterminants sociaux qui interfèrent dans la vie des acteurs concernés dans les dynamiques d'intimidation. En ce sens, il importe de considérer comment l'intervention sur divers aspects des réalités des personnes peut être nécessaire pour réduire les facteurs de tension qui poussent vers l'intimidation ou qui en découlent : accès au logement, au marché de l'emploi, à l'éducation, aux loisirs, à la vie publique, à des lieux de socialisation, à de la reconnaissance, etc.

Développer une stratégie efficace et bien arrimée, c'est en ce sens reconnaître la diversité des actions pertinentes en lien avec le phénomène, dont en particulier la pertinence de l'approche globale communautaire (Fontaine, 2012). En effet, comme l'ont relevé plusieurs interlocuteurs lors du forum, l'action communautaire permet de décloisonner la prévention et l'intervention en agissant sur divers déterminants sociaux de la santé, ce qui, à terme, peut avoir un impact beaucoup plus significatif sur le phénomène que si le plan d'action se limite à cibler des mesures étroites mises en œuvre en silo (Gouvernement du Québec, 2012).

En outre, mettre à profit le travailleur de rue dans une stratégie concertée d'action contre l'intimidation signifie qu'il faut accorder à cet intervenant toute la marge de manœuvre dont il a besoin pour préserver les conditions de sa proximité avec les personnes en rupture sociale ainsi que pour assurer la portée de son influence dans les situations rencontrées. Plus précisément, reconnaître la contribution spécifique du travailleur de rue dans cette intervention implique d'assumer que celui-ci ne se fasse pas le porte-voix des messages normatifs plus ou moins moralisateurs qui sont diffusés en regard de ce phénomène et aussi qu'il ne peut être engagé dans les stratégies répressives parfois nécessaires à mettre en œuvre. Par exemple, si on veut qu'il soit un intervenant accessible aux personnes qui recourent à l'intimidation pour une raison ou une autre ou qui la subissent en secret, il importe qu'il dégage une attitude de non-jugement et de disposition à entendre ce que d'autres pourraient ne pas vouloir entendre (Duval et Fontaine, 2000, Fontaine, 2010, Tétréault et Girard, 2007).

En somme, reconnaître la contribution singulière du travail de rue, c'est reconnaître que ces intervenants ne peuvent s'inscrire dans une stratégie rigide de prévention et d'intervention et, au contraire, qu'ils doivent disposer d'un élastique souple pour aller rejoindre les personnes jusque dans les marges où elles se réfugient, parfois en dehors des normes admises socialement.

### **Thème 3 : Soutenir les acteurs**

Un réel plan d'action, à la hauteur des ambitions partagées par les acteurs réunis à l'occasion du Forum contre l'intimidation, implique l'investissement de ressources significatives et diverses institutions et acteurs méritent le soutien de l'État pour assumer pleinement leur fonction et jouer un rôle significatif dans cette stratégie concertée, dans le respect de leur mission et à l'abri des risques d'instrumentalisation limitant grandement la portée de leurs actions. Or, dans le contexte actuel de compression budgétaire, il va sans dire que les priorités se concurrencent. D'ailleurs, nous partageons avec d'autres la préoccupation que les compressions actuelles, en particulier dans les services sociaux, affectent directement la santé de la population québécoise.

En conséquence, bien que cette dernière partie mette en valeur l'importance de soutenir les acteurs communautaires, en particulier en travail de rue, il importe de souligner que cet éclairage ne diminue en rien l'importance que nous accordons au rôle joué par divers acteurs par la lutte contre l'intimidation. Cela dit, après avoir démontré la contribution potentielle de l'action communautaire en travail de rue au fil de ce texte, il nous semble nécessaire d'insister sur l'importance de soutenir ce secteur d'intervention en vue de faire profiter son plein potentiel.

Tel que nous l'avons vu dans ce mémoire, les organismes communautaires jeunesse et en travail de rue déploient beaucoup d'efforts afin d'améliorer la santé et le bien-être de la population, entre autres pour réduire l'ampleur et les impacts de l'intimidation. Afin que ces acteurs apportent leur contribution singulière dans la panoplie d'interventions mobilisées pour agir sur le phénomène de l'intimidation, il importe de maintenir l'autonomie permettant à ces organisations d'intervenir à partir de la connaissance qu'elles ont des communautés qu'elles investissent (Fontaine, 2013). En effet, il est reconnu par plusieurs experts (références) que l'efficacité des pratiques d'action communautaire et de travail de rue repose d'abord sur l'adéquation de leur approche avec les besoins des personnes rejointes ainsi que sur l'ancrage de leurs initiatives dans les préoccupations et les aspirations des citoyens des communautés locales où elles se déploient (Bourque, 2003, Caillouette, 2001, Duval et al, 2004, Gouvernement du Québec, 2001, Jetté, 2007).

En conséquence, confiner ces acteurs à jouer un rôle pointu et programmé en fonction de priorités hétéro-déterminées pourrait compromettre directement le potentiel et la portée de leurs actions; inversement, soutenir les organismes d'action communautaire autonome et mettre à profit leur approche globale représente une stratégie dont les bénéfices sur le bien-être de la communauté sont bien plus grands que les coûts engendrés.

En plus d'intervenir directement sur les problèmes sociaux, l'action communautaire constitue un espace d'éducation populaire et de formation où de nombreux citoyens, étudiants et professionnels mettent à l'épreuve les savoirs acquis en contexte académique ou à travers divers espaces et expériences de vie. Le soutien à l'action communautaire représente ainsi un moyen de consolider cet espace de mise en commun des connaissances et des initiatives en plus de favoriser l'appropriation de compétences et la cohésion des stratégies et des actions sur le terrain (Fontaine (dir.), 2010, Poliquin, 2007). Le soutien à l'action communautaire constitue aussi un levier pour favoriser le tissage de liens entre les acteurs de terrain et le milieu de la recherche, au profit d'un approfondissement continu des connaissances reliées aux problèmes sociaux et à l'intervention sociale, par exemple autour des réalités reliées à l'intimidation.

A cet égard, considérant les efforts magistraux que déploient les acteurs en action communautaire et en travail de rue pour continuellement améliorer leurs pratiques, entre autres par la formation continue,

l'action-recherche et le ressourcement mutuel, un soutien à la vie associative de leurs regroupements s'avère nécessaire. A titre d'exemples, l'ATTRueQ depuis 1993 et le ROCQTR depuis 2007 sont des espaces associatifs qui mobilisent respectivement plus de 200 membres individuels et une quarantaine d'organismes dans diverses activités de développement professionnel et organisationnel. Or, malgré l'ampleur de la tâche qu'ils accomplissent et l'importance que revêtent ces milieux associatifs pour briser l'isolement des acteurs en travail de rue et pour les soutenir dans l'appropriation et le déploiement des stratégies associées à cette pratique, ces deux milieux associatifs n'ont aucun soutien financier pour leurs infrastructures qui sont tenues à bouts de bras par leurs membres, soit sur une base bénévole ou sur le temps libéré par les organismes de base qui les embauchent. Aussi, il faut souligner combien les défis pour répondre aux besoins des acteurs en travail de rue sont particulièrement complexes lorsqu'il s'agit de rejoindre les praticiens éloignés des grands centres urbains, ce qui constitue une préoccupation importante autant de l'association que du regroupement en travail de rue.

Comme les milieux associatifs en travail de rue jouent un rôle central dans la vitalité et le dynamisme de cette communauté de pratique, rôle d'ailleurs reconnu à l'échelle internationale, il devient essentiel que ces organisations soient soutenues concrètement (Fontaine (dir.), 2010). Certes, la reconnaissance de ce champ de pratique commence à porter fruit et certaines ouvertures sont démontrées par quelques ministères, dont le ministère de la Sécurité publique qui soutient actuellement une tournée de formation dans les régions du Québec animée par l'ATTRueQ ou encore le ministère de la Santé et des Services sociaux qui a entamé récemment un dialogue avec le ROCQTR. Espérons que ces initiatives permettront de déboucher sur une reconnaissance formelle et un soutien financier à l'égard des organismes communautaires en travail de rue ainsi que de l'association et du regroupement qui animent cette communauté de pratique.

Enfin, dans la mesure où la stratégie de lutte contre l'intimidation valorise l'implication des citoyens dans la prévention et l'intervention autour de ce phénomène, il apparaît important que l'État reconnaisse combien le soutien à l'action communautaire autonome constitue une stratégie pertinente pour favoriser la prise en charge collective de la réponse aux enjeux et aux besoins soulevés par cette problématique sociale.

### **Conclusion**

Le mémoire qui précède visait à partager l'éclairage que portent les acteurs communautaires en travail de rue sur le phénomène de l'intimidation à travers la lunette de l'approche globale dans laquelle s'enracinent leur lecture des réalités sociales et l'efficacité de leur intervention. Ayant fait ressortir comment la posture de proximité des travailleurs de rue, présents au cœur de la vie quotidienne des personnes et des communautés, donne accès à une position privilégiée pour jouer divers rôles dans la prévention et l'intervention face à l'itinérance, mais aussi dans la concertation entre les acteurs pour mettre en œuvre une stratégie cohérente d'action à l'égard de cette problématique.

En conclusion, les auteurs souhaitent réitérer leur conviction que le soutien à l'action communautaire autonome, entre autres en travail de rue, représente une voie prometteuse pour améliorer le bien-être dans la communauté et ainsi réduire la prévalence et l'incidence de l'intimidation, perçue comme le symptôme d'un malaise social sur lequel il faut agir de manière collective.

## Références bibliographiques

- Bourque, D., 2003. *Essai de typologie du partenariat dans le secteur de la santé et des services sociaux au Québec*, Cahier du CÉRIS, Gatineau : Université du Québec en Outaouais
- Caillouette, J. 2001. « Politiques de partenariat, pratique d'articulation identitaire et mouvement communautaire », in *Revue Nouvelles pratiques sociales*, vol 14, no 1, p.81-96.
- Châtel, V. et S. Roy (dir.). 2010. *Penser la vulnérabilité, visages de la fragilisation du social*, Québec: PUQ
- Cheval, C. 2001. « Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux » In *Problèmes sociaux – tome II – Études de cas et interventions sociales*, Dir. H. Dorvil et R. Mayer, Presse de l'université du Québec, p. 362-385
- Clément, M., L. Géliveau et A-M McKay (dir.). 2009. *Proximités: lien, accompagnement et soin*, Québec: PUQ
- de Boevé, E. et M. Giraldi (dir.). 2010. *Guide international sur la méthodologie du travail de rue*. Paris : L'Harmattan, 165 p.
- Duval, M., A. Fontaine, D. Fournier, S. Garon, J.F. René, 2004. *Les organismes communautaires au Québec: pratiques et enjeux*, Montréal : Gaëtan Morin Éditeur, 2004.
- Duval, M. et A. Fontaine. 2000. « Lorsque des pratiques différentes se heurtent: les relations des travailleurs de rue avec les autres intervenants », *Revue Nouvelles Pratiques sociales*, Vol. 13 no 1, p. 49-67
- Fontaine, A., 2013. « La quête d'autonomie de l'action communautaire au Québec : mission ou illusion collective? », *Revue Le Sociographe*, Numéro hors-série « Les paradoxes de l'autonomie » sous la direction de G. Nemer. p. 205-219
- Fontaine A., 2013b. « Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leurs aléas existentiels et quotidiens », *Revue Lien social et politiques*, Numéro thématique sur l'accompagnement des jeunes en difficulté, sous la direction de C. Bellot et P. Loncle. p.189-203
- Fontaine, A. 2012. « Réflexions théoriques sur l'approche globale » dans *L'approche globale, contexte et enjeux. Réflexions d'un collectif d'auteurs*, ROC03
- Fontaine, A., 2011. « Le travailleur de rue, passeur et médiateur dans la vie des jeunes » in Goyette, M., C. Bellot et A. Pontbriand (dir.). *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques*. Collection Pratiques sociales et interventions sociales. PUQ, p. 187-200
- Fontaine, A. (dir.). 2010. *Les actes de la Rencontre internationale des professionnels en travail de rue : tout un monde de liens et de savoirs*. Québec : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), 68 p.

- Fontaine, A., 2010. « Le travail de rue dans l'univers de la rue », Revue *Criminologie*, dossier « Les jeunes et la rue » sous la direction de Céline Bellot, Vol. 43, no 1, p. 137-153
- Fontaine, A. 2003. « Aux marges du social, le travail de rue » In *Revue Intervention*. Montréal : Office professionnel des travailleurs sociaux du Québec, no. 119. p. 15-23
- Freire, P. 2006. *Pédagogie de l'autonomie*, Paris : Éres
- Gouvernement du Québec, 2012. *La santé et ses déterminants, mieux comprendre pour mieux agir*, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Gouvernement du Québec, à jour au 1<sup>er</sup> novembre 2014. *Loi sur la santé et les services sociaux*, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Gouvernement du Québec. 2001. *Politique gouvernementale : l'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Goyette, M., C. Bellot et A. Pontbriand (dir.). 2011. *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques*. Collection Pratiques sociales et interventions sociales. PUQ
- Jetté, C. 2007. *Les organismes communautaires et la transformation de l'État-providence. Trois décennies de coconstruction des politiques publiques dans le domaine de la santé et des services sociaux*. Québec : Presses de l'Université du Québec
- Le Breton, D. 2002. *Conduites à risque*, paris : PUF
- Martel, G. 2008. *Le travail de rue : une pratique préventive auprès des jeunes à risque d'adhérer à un gang?* Montréal : Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la sécurité publique, 184 p.
- Mulally, B. 2006. *The New Structural Social Work : Ideology, Theorie, Practice*, Oxford, Oxford University Press; 3 edition
- Parazelli, M. 2002. *La rue attractive : parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*. Montréal : Presses de l'Université du Québec, 358 p.