

Lutter contre l'intimidation



Mémoire présenté à la ministre de la Famille, ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation et ministre responsable des Aînés

28 novembre 2014

Table des matières

Le RPCU.....	5
1. Le rôle des comités des usagers et de résidents dans la lutte contre l'intimidation	7
2. Le rôle du RPCU.....	8
3. Définir les concepts : maltraitance/intimidation.....	9
4. L'intimidation.....	11
5. La nécessité d'agir.....	13
6. Le RPCU un acteur actif.....	14
a) Visitons nos aînés	14
b) Écoutons nos jeunes	15
7. Conclusion	19
Annexes.....	21

Le RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux représente les 8 000 000 usagers du réseau. Il est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont présents dans tous les établissements du réseau de santé et de services sociaux en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers de leur établissement. Les valeurs du RPCU, qui guident ses prises de position, incluent l'engagement, le respect et la solidarité.

86 % des comités des usagers et de résidents du Québec sont membres du RPCU.

Le RPCU défend également les droits des personnes âgées. Il est fermement engagé dans la lutte contre la maltraitance et l'intimidation.

1. Le rôle des comités des usagers et de résidents dans la lutte contre l'intimidation

Le mandat conféré par la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* aux comités des usagers et de résidents les qualifie comme acteurs dans la lutte contre l'intimidation et dans la lutte contre la maltraitance. C'est pourquoi le Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux s'allie aux comités pour lutter fermement contre l'intimidation, tout comme il l'a fait dans la lutte contre la maltraitance.

Le mandat des comités des usagers et de résidents est de renseigner les usagers sur leurs droits et de leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus, de défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, et finalement, d'accompagner et d'assister un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il porte plainte.

Les comités ont la responsabilité d'être de véritables partenaires dans la lutte contre l'intimidation. Pour pouvoir accomplir leur travail, les comités devront se doter de certains outils et remplir certaines conditions. Ainsi, les comités devront :

- être sensibilisé au problème de l'intimidation;
- se renseigner sur l'intimidation;
- se doter d'instruments d'information;
- se donner des outils de surveillance;
- connaître les recours nécessaires auprès des autorités compétentes.

.Par la suite, le rôle des comités sur le terrain sera de :

- renseigner les usagers sur l'intimidation;
- surveiller si des situations problématiques se présentent;
- défendre les droits des usagers;
- accompagner les usagers dans une démarche de plainte;
- savoir rediriger les usagers vers les bonnes ressources.

2. Le rôle du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers a un rôle crucial dans la lutte contre l'intimidation puisqu'il renseigne les comités sur l'intimidation et sur les moyens qu'ils devront mettre en place pour la combattre en plus de coordonner leur travail.

Le RPCU a développé une expertise appréciable en formation. En effet, en plus d'une formation de base offerte aux comités pour bien connaître leurs fonctions, le RPCU a développé des formations spécialisées dans plusieurs domaines essentiels au travail des comités.

Les formations du RPCU sont accréditées auprès de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC) et répondent à ses dix normes de qualité. Les formations comportent des compétences à atteindre, une démarche pédagogique proposant des activités diversifiées qui tiennent compte des principes andragogiques, une évaluation des participants comprenant des activités formatives et sommatives, une évaluation des formations et des formateurs. Mais le plus important, les formations sont adaptées selon le profil des membres.

3. Définir les concepts : maltraitance/intimidation

Avant toute chose, le RPCU croit important de faire une distinction entre intimidation et maltraitance.

Les points communs

Plusieurs points communs se retrouvent entre l'intimidation et la maltraitance :

- l'intimidation et la maltraitance peuvent tout autant survenir à tout âge, dans toute situation familiale ou sociale, partout, tant dans l'espace privé que social;
- elles ont plusieurs manifestations communes comme les insultes, les menaces, les moqueries, l'humiliation, l'isolement, la contrainte, l'appropriation du bien d'autrui, etc.;
- on constate une inégalité des rapports (rapport de force ou de confiance);
- les deux ont des indices communs comme la perte d'appétit, des troubles digestifs, de la dépression etc.;
- elles sont des résultats communs, c'est-à-dire elles causent de la détresse;
- toutes les deux sont encadrées légalement par la *Charte des droits et des libertés de la personne*, la *Charte canadienne des droits*, la *Loi sur l'instruction publique*, le *Code criminel*;
- les victimes ont besoin de soutien;
- il y a une importance de signaler car c'est une responsabilité sociale.

Intimidation et maltraitance sont très liées car les victimes d'intimidation et de maltraitance sont des personnes vulnérables qui ont des difficultés. Elles ne peuvent pas ou deviennent incapables de se protéger elles-mêmes physiquement, mentalement ou économiquement.

L'intimidation et la maltraitance s'expliquent en partie par une marginalisation fondée sur des préjugés, des stéréotypes ou des idéologies comme le racisme, l'âgisme, le sexisme, l'individualisme, l'homophobie. Les modifications des structures familiales et sociales, les variations démographiques, l'épuisement des ressources et l'ignorance en sont souvent la source.

Plus souvent qu'autrement, l'isolement est la prémisse de la fragilisation des personnes, particulièrement pour les personnes âgées. À titre d'exemple, sur l'île de Montréal, il y a 45 % des personnes âgées qui vivent seules, dont 60 % de celles-ci ont plus de 75 ans. Le risque d'intimidation qu'elles encourent est donc d'autant plus élevé. Le simple fait d'avoir un réseau social peu développé constitue un facteur de risque de vivre de l'intimidation ou de la maltraitance.

L'intimidation se distingue principalement par l'intention de nuire de la personne qui intimide. Quant à la maltraitance, elle est plus souvent la résultante de facteurs externes pour son auteur tel que le paternalisme, le stress, l'ignorance, etc.

En ce qui a trait au phénomène de la maltraitance, cohabiter avec un ou plusieurs de ses proches et partager son domicile avec la personne qui maltraite font partie des facteurs de risque les plus fréquemment mentionnés dans la littérature. Par ailleurs, la plupart des études révèlent que les situations les plus usuelles de maltraitance à domicile sont celles qui impliquent un enfant adulte ou un conjoint. Il est envisageable que ces réalités puissent également s'appliquer à l'intimidation envers les aînés.

4. L'intimidation

Le RPCU retient cette définition de l'intimidation : l'intimidation, c'est 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 entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

Certains signes existent qui pourraient mettre la puce à l'oreille aux parents ou aux éducateurs dans le cas des jeunes qui vivent une situation d'intimidation. Depuis un certain temps, l'enfant est triste, anxieux, colérique. Il se referme sur lui-même, cherche à s'absenter de l'école en se trouvant des maladies, perd l'appétit ou le sommeil. Il ne se confie plus ou son argent de poche disparaît comme par enchantement.

L'intimidation peut

- prendre différentes formes et se manifeste dans différents contextes auprès de personnes de tous âges;
- se situer dans des problématiques plus larges et englobantes comme la violence, la maltraitance ou la négligence.

L'intimidation peut se manifester sous diverses formes en fonction des types de victimes mais aussi en fonction des types variés d'individus susceptibles de devenir des intimidateurs (ex. : co-étudiants, professeurs, membres de la famille et proches, proches aidants, collègue de travail, supérieurs, membres du personnel des milieux d'hébergement, aînés vivant dans le même milieu d'hébergement, soignants ou aides à domicile, voisins ou résidents du quartier, dispensateurs de service de soutien à domicile, représentants du milieu financier ou du milieu de la consommation, propriétaires de logements, etc.). Peu importe son âge, on peut être la cible d'intimidation en raison de son appartenance à un groupe culturel (communauté ethnoculturelle, communauté autochtone), de son orientation sexuelle, de sa religion, de la couleur de sa peau, de son obésité, de son état de santé, de sa condition économique ou sociale, de son appartenance à des groupes eux-mêmes minoritaires donc aisément marginaux parmi la grande normalité. Enfin, indépendamment de leur milieu de vie, les personnes âgées peuvent vivre des situations particulières du fait qu'elles présentent des incapacités significatives et persistantes.

L'intimidation peut être vécue en différents endroits, notamment à domicile, à l'école, au travail, en milieu d'hébergement. Elle est très souvent ignorée ou même niée par le milieu dans lequel elle se produit, ce qui peut amener un rejet encore plus grand de la victime qui aura tendance à s'isoler encore plus.

L'intimidation en milieu de travail se traduit souvent par des messages implicites ou sournois, mais l'objectif est clairement de faire comprendre au travailleur que son rôle et sa place au sein de l'organisation sont sérieusement questionnés et qu'il est perçu comme incompetent, ou menaçant, précisément en raison de sa différence.

Même si les jeunes peuvent en être aussi la cible, les aînés en font souvent les frais. En outre, quoique l'âgisme partage avec le racisme et le sexisme d'étroites ressemblances car il s'articule sur une même logique d'exclusion d'un individu ou d'un groupe sur la base d'un critère, il s'en distingue cependant en ce qu'il est nié, toléré ou peu dénoncé.

Les allégations envers les travailleurs seniors sont qu'ils seraient moins motivés, plus susceptibles d'être malades ou accidentés, dépassés par les nouvelles technologies, plus lents et moins capables de respecter les échéances, moins performants, plus craintifs face au risque, moins créatifs et davantage résistants aux changements.

L'intimidation en milieu de travail peut s'exprimer par de pratiques d'exclusion discrètes telles que l'absence de possibilités de formation et de développement, l'accès limité à des promotions, l'assignation à des tâches et des projets de moindre importance, etc.

Il est également important de souligner que certains aînés vivants en résidences privées pour aînés (RPA), en ressources intermédiaires (RI), en ressources de type familial (RTF), ou en milieu d'hébergement peuvent présenter un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité risquant de les exposer davantage à de l'intimidation ou à de la maltraitance tels que les problèmes de santé physique et mentale, les pertes cognitives et la démence, la consommation de psychotropes, le manque de contacts sociaux, les difficultés comportementales ou émotives, la dépression, delirium et résistance aux soins, l'inaptitude juridique, l'incapacités significatives et persistantes.

5. La nécessité d'agir

Il est possible de prévenir l'intimidation au moyen de certaines actions et à différents niveaux.

Pour lutter contre l'intimidation qui vise les jeunes, le Législateur québécois a apporté, en 2012, des modifications à la *Loi sur l'instruction publique* pour préciser sa volonté de voir ses institutions scolaires combattre l'intimidation. Le gouvernement du Québec a aussi adopté des plans d'actions, notamment *Le plan d'action pour lutter contre l'homophobie* (2011).

Pour lutter contre l'intimidation et la maltraitance envers les aînés, le gouvernement du Québec s'est doté d'un *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés* (2010) et a publié un *Guide de référence* (2013).

En ce qui a trait aux travailleurs, la *Loi sur les normes du travail* comporte des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail qui protègent la majorité des salariés québécois. À l'échelle canadienne, une loi semblable existe également.

La société en général est de plus en plus sensibilisée à la cyberintimidation. Cependant, légiférer est difficile car cela implique plusieurs paliers de gouvernements, et même plusieurs pays. La meilleure solution dans la lutte contre la cyberintimidation consiste en des campagnes de prévention auprès des publics principalement jeunes. Un code d'utilisation des médias sociaux devraient être mis en place par les différents fournisseurs.

6. Le RPCU un acteur actif

Le RPCU est actif dans son milieu et il a mis en place plusieurs projets. Il est déjà présent dans la lutte contre la maltraitance en collaboration avec le Secrétariat des aînés. De plus, et dans la mesure de ses modestes moyens, le RPCU a initié à la fin de l'année 2012 une campagne médiatique intitulée *Visitons nos aînés*.

a) Visitons nos aînés

Cette campagne visait à sensibiliser la population à l'importance d'entretenir des liens avec leurs aînés pendant la période des Fêtes, cette période de l'année qui n'en est pas une de réjouissance pour tous. Un des objectifs de la campagne était de lutter contre l'intimidation et la maltraitance.

Le message du RPCU a plu et a suscité la collaboration d'instances comme la Ville de Montréal qui a déployé des oriflammes à l'effigie de la campagne dans les rues. Une page Facebook *Visitons nos aînés* a été créée. Le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque, D^r Réjean Hébert, a été le premier à l'utiliser. La réponse a été suffisamment intéressante pour qu'un autre organisme, l'Association des établissements privés conventionnés, soutenu par le RPCU, décide de rediffuser le message à l'occasion des vacances d'été 2014.

Dans le but d'accélérer la lutte contre l'intimidation, le RPCU projette de faire de *Visitons nos aînés* un véritable programme avec un projet pilote qui serait mis en branle dès l'an prochain sur l'île de Montréal pour être étendu graduellement à l'ensemble du Québec. Nous comptons sur la collaboration et la participation financière de la Conférence des élus de Montréal pour soutenir ce projet original et innovant. Il s'agirait, selon nous, de sensibiliser les citoyens en intervenants auprès des groupes organisés au niveau local pour qu'ils développent des activités pour et avec des aînés.

Visitons nos aînés mise sur le développement de nouvelles attitudes et aptitudes sociales pour établir des réseaux plus larges et briser l'isolement, ce qui contribue à l'acquisition d'une image positive des personnes.

Inspiré par la démarche *Municipalité amie des aînés* (MADA) qui veut maintenir la participation des aînés dans leur communauté, *Visitons nos aînés* concerne un plus large éventail participatif que les seuls aînés actifs. Être accueilli dans sa communauté c'est être parmi les autres, c'est créer les conditions gagnantes pour un environnement sain et sécuritaire.

Cette opération de sensibilisation, de concertation et de réseautage vise à briser les cercles générationnels et culturels pour établir des ponts au moyen d'activités pour mettre les personnes en relations les unes avec les autres et ainsi contrer l'isolement qui s'installe trop souvent sournoisement avec la perte d'autonomie, précurseur au processus d'intimidation et de maltraitance.

En intervenant d'abord auprès des villes et des municipalités (16) et des arrondissements (19), et ensuite des groupes organisés sur leur territoire respectifs, le projet respecte les diversités des populations aînées de l'agglomération de Montréal et la pluralité des vieillissements liés aux conditions socioéconomiques. Il tient compte de leurs besoins et de leurs réalités tout en assurant la cohérence et la complémentarité des groupes et des individus qui deviennent alors des partenaires.

L'intimidation est un phénomène connu et hélas trop répandu. Au Québec, nous devons en être conscients pour être en mesure de le contrer. Nous encourageons les intervenants à agir rapidement pour protéger nos concitoyens les plus vulnérables.

b) Écoutons nos jeunes

Dans la même optique que *Visitons nos aînés*, le RPCU vient de lancer un autre programme intitulé *Écoutons nos jeunes*.

Afin d'établir un dialogue intergénérationnel, le RPCU préconise un programme particulier pour les jeunes. La véritable écoute est fondée sur l'accueil, le respect, et non sur une litanie de conseils de toutes sortes. Une écoute attentive est celle d'une personne qui ne dit pas « À ta place, je ferais... », mais plutôt celle d'une personne qui offre un silence accueillant et un sourire réconfortant.

Le RPCU proposera aussi des conseils aux parents dont les enfants seront victimes d'intimidation. Ces conseils pourraient prendre la forme d'un petit guide simple

1. L'intimidation c'est...

L'intimidation, c'est une agression verbale, physique ou psychologique qui se reproduit sur plusieurs semaines. « Un garçon ou une fille de ta classe te répète des méchancetés, potine à ton sujet ou t'écrit des mots durs, c'est une agression verbale. Elle ou il te diminue, t'isole ou fait comme si tu n'existes pas, c'est une agression psychologique. Il ou elle te fait mal, c'est une agression physique. » Donc : attaque + répétition = Attention, l'intimidation est proche!

2. Des signes pour déceler l'intimidation

Ceux qui intimident utilisent parfois les blagues. Pourtant, ces blagues, plutôt que de faire rire de bon cœur, font rire jaune. « Eh la grosse » « Eh le fif » n'est pas une farce, il faut que votre enfant le sache. Il doit comprendre que s'il se sent mal à l'aise à cause de moqueries à son sujet, il n'a pas à se raisonner ou à croire qu'il manque d'humour. En apprenant à recevoir ce qu'il ressent, il fera un pas dans la bonne direction.

3. Des outils à son enfant tout en développant ses forces

Intimider quelqu'un, c'est lui faire perdre son assurance. Les enfants d'un naturel gentil, doux, réservé, craintif ou timide sont des cibles idéales pour ceux qui ont le goût d'attaquer. Sans tenter de faire de votre enfant un être absolument frondeur, il y a moyen de l'aider à se renforcer par la pratique d'un sport, d'un art martial ou d'une discipline artistique. L'acquisition d'aptitudes donne confiance en soi et assure l'estime de soi; cela ne préserve pas à coup sûr contre l'intimidation qui est complexe, mais cela ne nuira pas.

4. Il faut distinguer conflit et intimidation

Les disputes font partie de la vie. Elles servent à ce que chacun puisse exprimer ce qu'il est, pense et veut. Une chicane normale devrait impliquer deux personnes de force à peu près égale ou deux groupes de force à peu près égale. Si huit élèves s'attaquent à un seul et si, en plus, ils font en sorte d'isoler ce dernier, ce n'est pas un conflit, une chicane, ni une

dispute, c'est de l'intimidation. Votre enfant doit le savoir. L'intimidation peut aussi se jouer d'un à un et dans ce cas, il y a présence de la domination : un plus grand, plus fort, plus âgé, plus habile contrôle ou blesse un plus jeune, moins fort, plus petit, moins habile.

5. En parler

La peur, la colère ou des sentiments de honte, de culpabilité peuvent faire en sorte que votre enfant taise ses problèmes si des élèves le font souffrir. Vous pouvez lui expliquer la différence entre un bon secret et un mauvais secret : « Un bon secret qui t'appartient ou qu'on te confie n'est pas lourd à porter, il fait du bien à ton cœur, il est doux pour toi. Un mauvais secret est lourd, il prend ton énergie, il te vide. Tu n'oses pas le divulguer, mais c'est justement ce qui t'aiderait. » Évidemment, plus vous réussissez à garder la communication ouverte entre vous, moins difficile ce sera

Des ressources sont disponibles et les comités des usagers pourront les faire connaître.

- Pour l'**enfant** : www.teljeunes.com ou 1 800 263-2266
- Pour les **LGBT** : www.gaiecoutte.org 1 888 505-1010
- Pour les **parents** : www.ligneparents.com ou 1 800 361-5085.
- Pour les **aînés** : www.aideabusaines.ca ou 1-888-489-2287

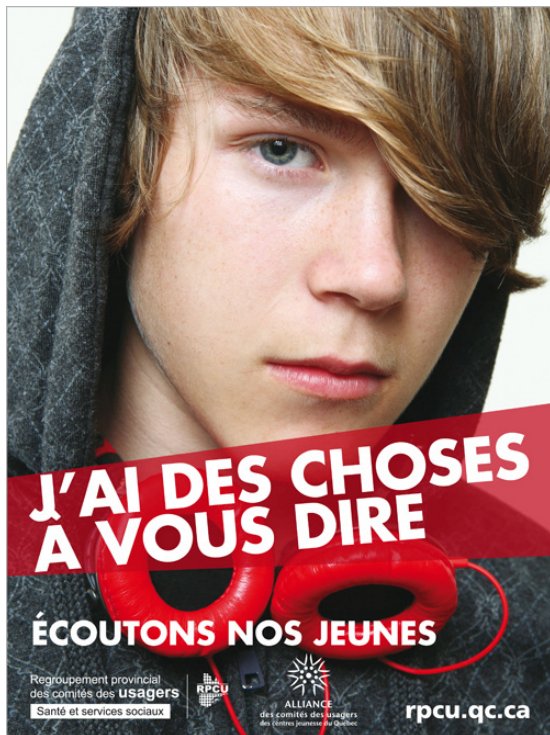
7. Conclusion

Le Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en collaboration avec les comités des usagers et de résidents sera un acteur dans la lutte contre l'intimidation tout comme il l'est dans la lutte contre la maltraitance.

Le RPCU développera différents projets pour lutter contre l'intimidation. Il travaillera de concert avec les différents acteurs du milieu car la lutte contre l'intimidation ne peut se faire par un seul organisme. C'est la responsabilité de toute la société.

Annexe 1

Campagne Écoutons nos jeunes



Annexe 2

Campagne Visitons nos aînés



Regroupement provincial
des comités des **usagers** | 10
ans

Santé et services sociaux

Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
info@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca