

CONTRE L'INTIMIDATION, AGISSONS!

UN CLIMAT POSITIF ET BIENVEILLANT DANS CHAQUE MILIEU

Guide pour accompagner
les organisations dans leurs actions
visant à prévenir et à contrer l'intimidation



RÉDACTION

Direction générale des politiques, ministère de la Famille, en collaboration avec les organismes INTERaXions et Éducaloi

CONCEPTION ET RÉALISATION INFOGRAPHIQUE

Direction des communications, ministère de la Famille

Ce document est disponible dans le site du ministère de la Famille
à l'adresse suivante : www.intimidation.gouv.qc.ca

Dans cette publication, la forme masculine désigne, lorsque le contexte
s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN : 978-2-550-80684-4 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-80685-1 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	4
· Pourquoi?	4
· Pour qui?	4
QU'EST-CE QUE L'INTIMIDATION?	5
PRÉVENIR... EN INSTAURANT UN CLIMAT POSITIF, BIENVEILLANT ET SÉCURITAIRE	6
· Promouvoir le respect et les relations égalitaires.....	6
· Convenir collectivement des règles de vie	6
· Informer et sensibiliser	7
· Sécuriser les espaces communs	7
SOUTENIR LA DÉCLARATION DE SITUATIONS D'INTIMIDATION... À L'AIDE D'UNE PROCÉDURE SIMPLE, SÉCURITAIRE ET CONFIDENTIELLE.....	8
· Respect de la confidentialité	8
· Dépôt d'une déclaration.....	8
· Procédure de traitement des plaintes et des signalements	9
· Des procédures déjà établies.....	9
AGIR EFFICACEMENT... EN MOBILISANT TOUS LES ACTEURS	11
· Éléments importants à considérer pour agir efficacement.....	11
· Une responsabilité partagée.....	11
- Rôle du gestionnaire ou de la personne en autorité	11
- Rôle de la personne responsable du volet intimidation dans votre milieu	13
- Rôle de la personne témoin des actes d'intimidation	14
- Engagement de la personne qui pose les gestes d'intimidation	15
- Engagement de la personne qui est victime d'intimidation	15
CONCLUSION	17
ANNEXE I : PRÉCISIONS CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ	19
ANNEXE II : EXEMPLES DE FORMULAIRES POUR LA DÉCLARATION D'UNE SITUATION D'INTIMIDATION	20
ANNEXE III : PRÉCISIONS SUR LES PROCÉDURES DÉJÀ ÉTABLIES	22
ANNEXE IV : PORTRAIT DE LA SITUATION DANS MON ORGANISATION OU MON MILIEU	24
ANNEXE V : PISTES POUR AGIR ADÉQUATEMENT AUPRÈS D'UNE PERSONNE VICTIME D'INTIMIDATION	25
BIBLIOGRAPHIE	27

CONTEXTE

Ce guide a pour objet de soutenir les différents milieux et les organisations dans la mise en place de mesures visant à prévenir l'intimidation et à accompagner les personnes qui font face à de telles situations.

On entend par « milieu » l'environnement dans lequel évolue un individu ou une organisation (milieu sportif, milieu du travail, milieu sociocommunautaire, etc.).

POURQUOI?

L'intimidation peut se produire n'importe où et n'importe quand. Les personnes de tout âge peuvent être touchées par l'intimidation, que ce soit en tant que victime, témoin ou même auteur des gestes d'intimidation. L'intimidation peut affecter grandement la personne qui en est victime de même que son entourage. Il importe de mettre en place tous les moyens permettant de prévenir les situations d'intimidation et de soutenir les personnes concernées.

Le maintien ou la création de conditions favorables à l'épanouissement, au bien-être et à la sécurité des personnes est une responsabilité qui doit être partagée entre les citoyennes et les citoyens, les communautés, les organisations et l'État. Chacun et chacune a un rôle clé à jouer.

POUR QUI?

Ce guide s'adresse à tous les individus et à toutes les organisations qui veulent mieux structurer, dans leur milieu, les mesures préventives, les moyens de faire une déclaration et l'accompagnement des personnes visées par une situation d'intimidation.

Afin d'être le plus inclusif possible, ce guide se veut un outil pouvant s'adapter à toute clientèle. Chaque individu peut être concerné par l'intimidation, et ce, indépendamment de sa condition, de ses caractéristiques personnelles et de son groupe d'appartenance.

Il est vrai que certains groupes de personnes présentent des caractéristiques qui peuvent les rendre plus vulnérables à l'intimidation parce qu'elles les distinguent des autres, notamment les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et *queer* (LGBTQ), issues de minorités ethnoculturelles, en situation de handicap, ayant des déficiences ou des incapacités, ou présentant un trouble de l'autisme ou de santé mentale. Dans ce contexte, chaque organisation doit adapter ses pratiques en fonction des réalités de son milieu.

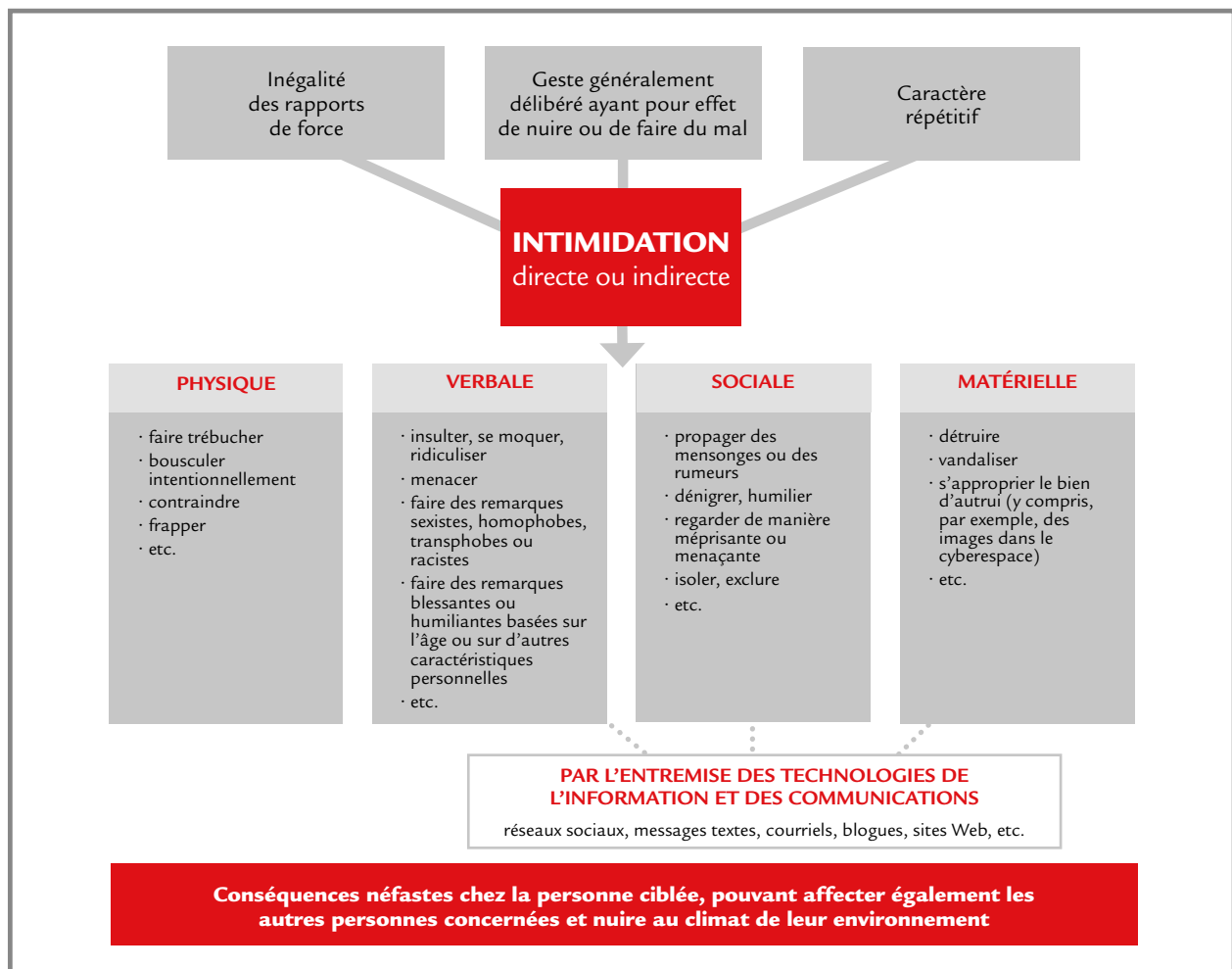
QU'EST-CE QUE L'INTIMIDATION?

La Loi sur l'instruction publique définit l'intimidation comme suit : « Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser. » (art. 13)

Le schéma ci-dessous présente des éléments clés **qui doivent tous être présents** pour que l'on puisse conclure qu'il s'agit d'intimidation. Il est donc nécessaire d'**analyser la situation sous tous ses angles** : le contexte, la nature des gestes et les conséquences pour la personne ciblée.

QUE L'ON SOIT OU NON EN PRÉSENCE D'INTIMIDATION, L'IMPORTANT EST D'AGIR PROMPTEMENT DEVANT TOUT COMPORTEMENT RÉPRÉHENSIBLE.

Vous pouvez visiter la section Web www.intimidation.gouv.qc.ca pour obtenir davantage de précisions sur les situations d'intimidation et pour les distinguer d'autres phénomènes telles la discrimination, la maltraitance, la violence à caractère sexuel, etc.



PRÉVENIR... en instaurant un climat positif, bienveillant et sécuritaire

La prévention de l'intimidation est l'affaire de toutes et de tous. La promotion de comportements et d'attitudes axés sur le **bien-être des personnes** doit être une priorité dans votre milieu.

PROMOUVOIR LE RESPECT ET LES RELATIONS ÉGALITAIRES

La prévention de l'intimidation passe par les mêmes chemins que la prévention de l'homophobie, des stéréotypes sexuels et sexistes, du racisme ou de la discrimination, soit ceux du civisme et de l'ouverture à l'autre et à la diversité. En exigeant le respect en tout temps et en présentant la diversité sexuelle, humaine et culturelle comme une richesse, en favorisant l'inclusion, en encourageant des comportements empathiques, bienveillants et des relations égalitaires, vous agissez en prévention de l'intimidation dans votre milieu.

Chaque milieu ou organisation peut promouvoir ces valeurs et encourager ces actions en les présentant notamment à l'intérieur d'un code de vie ou d'un code d'éthique.

CONVENIR COLLECTIVEMENT DES RÈGLES DE VIE

Des règles de vie doivent avoir cours dans chaque milieu ou organisation. Il importe de s'entendre collectivement sur les comportements attendus en développant des outils, que ce soit une charte de bons comportements, un code de vie ou un code d'éthique.

Pour convenir ensemble des règles à suivre, il ne faut pas hésiter à **solliciter la participation des principaux intéressés** (clients, résidents, etc.), y compris le personnel. Ces règles peuvent être énoncées comme suit : agir en tout temps avec respect et considération dans vos paroles, vos gestes et votre attitude; être à l'écoute des autres; régler les conflits de manière pacifique; respecter la vie privée et la réputation de toute personne avec qui vous interagissez; etc. Les outils mis au point par les personnes concernées sont souvent ceux qui reçoivent le meilleur écho et s'avèrent les plus efficaces.

De concert avec quelques représentants des usagers ou des clients ainsi que du personnel, il importe de cibler les comportements recherchés et de **formuler de manière positive et observable les règles de vie les plus importantes**.

Diffuser les règles de vie par écrit et présenter celles-ci officiellement au personnel et à la clientèle afin que tous comprennent et communiquent uniformément les messages de prévention qui y sont associés. Ces règles de vie concertées peuvent aussi être affichées très visiblement dans votre milieu.

La signature d'un engagement personnel à l'effet de respecter les règles de vie favorise ensuite la mise en application de celles-ci. Cette signature **permet d'accroître le sentiment de faire partie de la solution**, facilitant ainsi les rappels par les gestionnaires ou les autorités.

Les règles de vie doivent faire l'objet d'une **révision annuelle** afin qu'elles demeurent adaptées aux besoins changeants des individus et du milieu.

INFORMER ET SENSIBILISER

Il importe que chaque individu se sente concerné non seulement par la prévention de l'intimidation, mais également par la réduction des risques présents dans les différents milieux où elle peut survenir. Une personne bien informée acquiert ainsi un plus grand pouvoir d'agir.

Différentes options sont possibles et de multiples outils sont développés en ce sens par divers organismes et associations. Il faut toutefois **faire un choix judicieux** en fonction de l'âge et des caractéristiques des personnes et **opter pour une sensibilisation qui mise sur une approche positive et qui propose des moyens d'agir efficacement**. Il est aussi préférable de proposer des actions récurrentes axées sur la valorisation et l'apprentissage des comportements positifs attendus. Apposer des affiches, faire visionner des capsules vidéo, organiser une conférence ou une séance d'information sur le sujet, proposer une application mobile sont quelques exemples d'actions possibles.

Être informé et sensibilisé sur les **droits de la personne** et les **obligations de chacun** peut s'avérer nécessaire, d'une part, pour rassurer les gens sur le fait qu'ils sont protégés et, d'autre part, pour favoriser le respect et l'inclusion de tous sans discrimination. Selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, « les droits de la personne incluent le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. Ils comprennent aussi le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation ainsi que le droit au respect de sa vie privée. »

SÉCURISER LES ESPACES COMMUNS

Certains auteurs d'intimidation profitent d'un lieu isolé ou sans surveillance pour poser leurs gestes. Un environnement sécuritaire est par conséquent un moyen préventif supplémentaire. Selon les milieux, il peut s'agir de bonifier l'éclairage, d'assurer une présence bienveillante et une surveillance accrue des lieux les plus à risque.

SOUTENIR LA DÉCLARATION DE SITUATIONS D'INTIMIDATION... à l'aide d'une procédure simple, sécuritaire et confidentielle

Plusieurs hésitent à dénoncer les situations d'intimidation. C'est pourquoi les personnes en autorité doivent soutenir et encourager la **déclaration des actes inappropriés** afin que cela devienne un réflexe pour chaque individu, y compris le personnel.

Il est de la responsabilité du gestionnaire de voir à ce que son milieu soit doté d'un moyen facilement accessible permettant aux personnes victimes, aux proches ou aux témoins de déclarer ou de signaler une situation d'intimidation en toute confiance.

LE FAIT DE NE PAS DÉNONCER LES ACTES D'INTIMIDATION RENVOIE LE MESSAGE QUE C'EST ACCEPTABLE.

DÉCLARER OU SIGNALER UNE SITUATION D'INTIMIDATION EST UN GESTE IMPORTANT QUI AIDERA À Y METTRE FIN.

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Le respect de la confidentialité doit être au centre des préoccupations dans les moyens mis en place pour déposer une déclaration et traiter une situation d'intimidation. Toute personne doit être en mesure de dénoncer une situation problématique de manière confidentielle. L'[annexe I](#) donne des précisions sur les éléments à considérer à cet effet.

DÉPÔT D'UNE DÉCLARATION

Selon la clientèle, il peut être nécessaire de prévoir **différentes manières pour déclarer** une situation d'intimidation ou tout autre geste non approprié afin que chaque individu se sente à l'aise de le faire.

À titre d'exemple, les options suivantes peuvent être offertes :

- le dépôt d'une plainte écrite ou d'un signalement dans un lieu prédéterminé où se trouve une boîte identifiée et scellée;
- le contact direct avec la personne responsable du volet intimidation ou avec une intervenante ou un intervenant désigné;
- l'utilisation d'une ligne téléphonique ou d'une adresse de courriel à cet effet;
- etc.

Les manières de déposer une déclaration doivent être claires et les plus simples possible. Aussi, elles doivent être **préalablement connues** de toutes les personnes concernées. L'[annexe II](#) présente des exemples de formulaires de déclaration pour une situation d'intimidation.

En fonction des différents groupes qui composent le milieu (personnes ayant une incapacité intellectuelle, parlant une autre langue, ayant une déficience sensorielle, etc.), il s'avère important que les moyens proposés **ne présentent pas d'obstacles à la déclaration**.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Les actions à entreprendre¹ à la suite de la réception d'une déclaration peuvent différer selon les milieux et en fonction des personnes qui les mettent en œuvre. La procédure de traitement des plaintes doit viser un jugement impartial et une intervention juste et confidentielle.

Voici des actions de base pouvant être effectuées par la personne qui reçoit les plaintes ou les signalements :

1. Recueillir les informations pour bien comprendre la situation (les personnes concernées, le contexte, la nature des gestes posés, les conséquences pour la personne ciblée).
2. Déterminer si vous êtes en mesure d'agir seul, si vous avez besoin de soutien ou si la situation nécessite un renvoi direct à une ressource spécialisée parce qu'elle ne relève pas de vos compétences.
3. Planifier les actions.
4. Rencontrer **individuellement** et de manière **confidentielle** chacune des personnes concernées.
5. Mettre en œuvre des actions visant à protéger la personne victime d'intimidation et les témoins, le cas échéant.
6. Proposer de l'aide aux personnes concernées, y compris aux auteurs, ou les accompagner vers les ressources appropriées.
7. Évaluer les actions.
8. Faire un suivi de la situation.

DES PROCÉDURES DÉJÀ ÉTABLIES

En milieu scolaire

Pour les milieux scolaires primaire et secondaire des secteurs public et privé, la Loi sur l'instruction publique (LIP) et la Loi sur l'enseignement privé (LEP) prévoient différentes dispositions qui obligent la mise en place de mécanismes de déclaration d'événement et de soutien. L'[annexe III](#) donne des précisions à cet effet.

Dans le réseau de la santé et des services sociaux

Pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, y compris les milieux d'hébergement, différents dispositifs sont également disponibles. Les personnes intéressées sont invitées à consulter l'[annexe III](#).

En milieu de travail

La Loi sur les normes du travail précise que les salariés ont droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et que les employeurs doivent prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et intervenir pour y mettre fin lorsqu'une telle situation est portée à leur connaissance. La Loi prévoit également qu'une plainte peut être déposée par le salarié qui croit être victime de harcèlement psychologique au travail. L'[annexe III](#) donne des précisions sur l'endroit désigné pour déposer une plainte.

¹ Selon la situation, certaines étapes doivent être répétées.

En milieu sportif

Le site Web sportbienetre.ca est un lieu unique de référence et de renseignements sur l'abus, le harcèlement et la violence sous toutes ses formes en contexte sportif. Cette plateforme Web est destinée aux jeunes athlètes, aux parents, aux entraîneurs, aux administrateurs, aux officiels et autres acteurs du milieu sportif.

L'organisme [Sport'Aide](#) accompagne, écoute et oriente les jeunes sportifs victimes d'abus et de violence, mais aussi les divers acteurs du monde sportif (parents, entraîneurs, organisations, officiels et bénévoles) témoins de violence à l'égard des jeunes. Sport'Aide est un carrefour pour le milieu sportif sur les questions liées à la violence vécue par les jeunes dans le contexte sportif. Son champ d'action s'étend à tout le système sportif, passant du milieu scolaire aux milieux municipal et communautaire, du niveau amateur au niveau élite, et ce, dans toutes les disciplines sportives.



AGIR EFFICACEMENT... en mobilisant tous les acteurs

Bien qu'une prévention adéquate soit réalisée, des situations d'intimidation peuvent tout de même survenir. Il importe de savoir agir correctement pour protéger et soutenir la personne victime, ses proches et les témoins, et intervenir adéquatement auprès des auteurs d'intimidation.

Rappelons que le fait d'être la cible de gestes d'intimidation peut engendrer des conséquences importantes à court et à long terme pour la personne qui en est victime, pour son entourage et pour les témoins.

ÉLÉMENTS IMPORTANTS À CONSIDÉRER POUR AGIR EFFICACEMENT

- Agir dès que des actes répréhensibles sont observés afin de minimiser les effets possibles.
- Adapter les moyens pour déclarer une situation d'intimidation et les interventions à prévoir selon l'âge ou les caractéristiques des personnes.
- Agir dans le respect de ses compétences et ne pas hésiter à demander de l'aide ou à en référer à une personne habilitée à intervenir.
- Assurer en tout temps la confidentialité de la situation et protéger les renseignements obtenus des individus concernés.
- Prendre contact avec la police et en informer la personne en autorité de l'organisation si la sécurité d'une personne est menacée ou que cette dernière est victime d'un acte criminel (harcèlement, agression sexuelle, menaces, extorsion, etc.).

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

L'engagement des divers acteurs du milieu et de l'organisation est primordial pour prévenir et contrer l'intimidation. Chaque personne a un rôle à jouer et différentes actions sont possibles. Ces actions s'avèrent plus efficaces lorsqu'elles sont réalisées en collaboration, que ce soit avec les usagers, les clients, les employés, les dirigeants, les syndicats, les intervenants professionnels (psychoéducateur, psychologue, travailleur social, etc.), les acteurs du milieu sportif (entraîneurs, officiels, etc.), les parents, les proches, les organismes communautaires et gouvernementaux. Bref, si tous les acteurs véhiculent le même message et agissent de manière concertée lorsqu'une situation d'intimidation est détectée, cela assurera de bien meilleurs résultats.

Rôle du gestionnaire ou de la personne en autorité

Le gestionnaire ou la personne en autorité doit faire preuve de leadership et **mobiliser le personnel qui travaille dans l'organisation ainsi que les personnes qui utilisent les services ou qui vivent dans ce milieu** afin que tous et toutes réalisent qu'ils font partie de la solution. Chacun et chacune doit adhérer aux valeurs de l'organisation et réaliser les actions visant la mise en place d'un climat ouvert, respectueux, bienveillant et sécuritaire, notamment par un engagement lié aux règles de vie élaborées collectivement.

Il doit également s'assurer que les moyens mis en place pour une déclaration et le traitement des plaintes **répondent efficacement aux besoins de la clientèle**, et que les ressources adéquates sont disponibles pour diriger les personnes vers les ressources d'aide appropriées. Il peut aussi devoir régler plus

directement certaines situations et appliquer, le cas échéant, des sanctions éducatives prévues au code de vie. L'[annexe IV](#) propose un questionnaire qui permet de dresser un portrait de la situation dans son organisation ou son milieu et de cibler les actions à prioriser.

Plus concrètement, voici les actions que le gestionnaire ou la personne en autorité doit poser pour prévenir les situations d'intimidation et intervenir s'il y a lieu.

À noter que certaines actions sont à la fois appropriées pour la prévention et l'intervention même si elles sont présentées dans l'un ou l'autre des volets.

Prévention	Intervention
<ul style="list-style-type: none"> · Miser sur l'adoption de pratiques concertées. · Sonder le personnel et la clientèle par rapport au climat afin de prioriser les actions et de les adapter aux besoins du milieu. · Sensibiliser le personnel et la clientèle aux stéréotypes et éviter de les véhiculer. · Présenter les valeurs et les règles de vie à l'intérieur d'un code de vie ou d'une politique éthique et voir à son application. · Favoriser la mise en place d'initiatives visant la valorisation de la diversité comme une richesse ainsi que la bienveillance comme une attitude à adopter pour le mieux-être de tous et de toutes. · Agir en concordance avec les valeurs et les règles de vie mises en avant, donner l'exemple, s'assurer que l'environnement ou le contexte n'est pas propice à des situations de discrimination, de violence ou d'intimidation par la promotion du civisme, du respect, de l'empathie et des rapports égalitaires. · Informer toutes les personnes gravitant dans son milieu (personnel et clientèle) sur leurs droits, leurs responsabilités, les moyens de prévention, les procédures de dénonciation et le soutien qu'elles peuvent obtenir en cas d'intimidation. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mettre en place un moyen simple et confidentiel pour déclarer une situation d'intimidation. · S'assurer qu'une personne responsable du volet intimidation est disponible en tout temps pour recevoir les déclarations des personnes victimes ou le signalement des témoins. · Assurer le suivi lorsqu'une situation est confiée à une professionnelle ou un professionnel de votre milieu, ou à l'externe. · Réagir promptement à tous les comportements inappropriés.

Rôle de la personne responsable du volet intimidation dans votre milieu

Dans les organisations, chaque membre du personnel doit se sentir apte à détecter les situations d'intimidation et à y réagir. Néanmoins, les usagers ou les clients doivent pouvoir en référer, en tout temps, à une personne, pour porter plainte ou signaler une situation d'intimidation. Il est donc nécessaire de désigner une ou quelques personnes responsables du volet intimidation appelées à jouer un rôle clé dans la mise en place de mesures préventives.

Prévention	Intervention
<ul style="list-style-type: none"> · Établir des relations respectueuses avec tous ceux que vous côtoyez afin de montrer l'exemple à suivre. · Être à l'écoute des personnes et proposer son soutien au besoin. · Aborder ouvertement la problématique de l'intimidation et se positionner contre les actes inappropriés. · Mettre en place diverses activités visant par exemple la valorisation de la diversité comme une richesse ainsi que la bienveillance comme une attitude à adopter pour le mieux-être de tous et de toutes. · Informer les usagers ou les clients ainsi que le personnel quant aux actions positives qu'ils peuvent poser lorsqu'ils sont témoins de situations inappropriées comme l'intimidation. · Animer des activités visant l'inclusion et la valorisation de la diversité. 	<ul style="list-style-type: none"> · Recevoir et traiter les déclarations dans le respect de la confidentialité. · Dans le respect de ses compétences, aider la personne victime ou l'accompagner afin de s'assurer qu'elle reçoit le soutien dont elle a besoin auprès des ressources d'aide appropriées. · Informer la personne en autorité de l'organisation si un dossier doit être transmis à un professionnel ou une professionnelle, ou à une ressource spécialisée afin d'obtenir un appui dans cet exercice. · Prendre contact avec les services d'urgence (ex. : service de police, Urgence-Détresse, 911) si la sécurité de la personne victime est menacée, puis en informer cette personne et la personne en autorité de votre organisation.

Rôle de la personne témoin des actes d'intimidation

Les actes d'intimidation surviennent en présence de témoins dans la majorité des cas. Ces derniers jouent un rôle crucial lorsqu'une situation d'intimidation a lieu et ils ont un réel pouvoir d'influencer les choses. Cette influence est positive lorsque la situation d'intimidation est dénoncée ou lorsque le témoin réagit devant des comportements répréhensibles. À l'inverse, si le témoin choisit l'inaction ou si, par ses gestes ou ses paroles, il encourage les agissements de l'auteur, cela fait en sorte d'aggraver la situation et, par le fait même, les conséquences pour la personne victime.

Pour que les témoins soient à l'aise d'agir de manière positive, il faut accroître leur sentiment de compétence. Il importe donc de les informer et de les éduquer quant aux actions positives qu'ils peuvent mener dans des situations non appropriées comme l'intimidation. Cela peut consister, par exemple, à mettre une section dans le code de vie concernant les actions attendues lorsqu'une personne est témoin d'un acte répréhensible, à offrir une formation de base sur l'intimidation (comment reconnaître une situation d'intimidation, les conséquences pour les personnes concernées, les gestes à poser, etc.), à fournir un aide-mémoire des gestes à poser, à proposer des actions positives pour aider une personne dans le besoin, à favoriser la bienveillance et à émettre des rappels concernant les procédures de dénonciation.

Prévention	Intervention
<ul style="list-style-type: none"> · Agir avec respect et bienveillance envers tous et toutes. · Éviter d'encourager les actes répréhensibles. · S'affirmer contre les gestes inappropriés observés si on se sent en sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> · Parler directement, d'une façon ferme et non agressive, avec la personne qui pose des gestes inappropriés pour faire cesser son comportement et pour affirmer votre désapprobation quant aux gestes posés ou aux paroles dites. · Si le témoin craint pour sa sécurité, rencontrer une personne qualifiée pour dénoncer la situation. · Aborder calmement la personne victime, lui démontrer de la considération, de l'empathie, et du respect. · Offrir son aide ou l'accompagner dans ses démarches pour obtenir un soutien professionnel ou pour porter plainte.

Engagement de la personne qui pose les gestes d'intimidation

L'efficacité d'une intervention nécessite d'agir auprès de toutes les personnes concernées, y compris la personne qui pose les gestes d'intimidation. Il faut comprendre qu'une personne qui pose de tels gestes a souvent besoin elle aussi d'un soutien particulier. Il faut donc prévoir accompagner l'auteur pour que cessent ses comportements non appropriés. Voici des habiletés, des connaissances, des actions qui pourraient l'aider.

Prévention	Intervention
<ul style="list-style-type: none"> · Améliorer ses compétences relationnelles, telles que l'empathie, l'entrée en contact avec les autres, l'égalité des rapports entre les personnes, la capacité à influencer positivement les autres, etc. · Apprendre à mieux gérer ses émotions. · Améliorer ses connaissances sur l'intimidation et ses conséquences. · Demander de l'aide auprès de personnes qualifiées s'il y a présence de difficultés ou de problèmes personnels, relationnels, familiaux ou professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> · Comprendre son comportement et prendre conscience des conséquences. · Parler de la problématique avec une personne de confiance. · Rencontrer une personne qualifiée pour obtenir de l'aide afin d'agir autrement. · Réparer son geste auprès de la personne victime (ex. : écrire une lettre d'excuses, retirer les commentaires, photos ou vidéos concernant la personne, remettre les biens volés).

Engagement de la personne qui est victime d'intimidation

La personne qui est la cible de comportements d'intimidation doit réaliser qu'elle peut agir pour mettre fin aux actes commis à son endroit. Entre autres, elle peut s'affirmer directement auprès de l'auteur ou demander de l'aide à une personne-ressource ou à une professionnelle ou un professionnel.

Il n'est pas rare que la personne victime croie qu'elle évite le pire en restant passive (« si je dénonce, cela sera encore pire pour moi »). Toutefois, les situations d'intimidation cessent rarement d'elles-mêmes et les effets pour la personne ciblée risquent alors de prendre de l'ampleur, en raison entre autres de

la répétition des actes commis. La mise en action est donc au centre de la solution pour mettre fin à l'intimidation. Toute personne possède le potentiel d'agir, mais parfois une aide externe est nécessaire pour lui permettre de trouver les moyens de faire cesser la situation d'intimidation.

Prévention	Intervention
<ul style="list-style-type: none"> · S'entourer de personnes respectueuses et de confiance, que ce soit une présence physique ou sur les réseaux sociaux. · Améliorer ses habiletés sociales (entrer en relation avec l'autre, résoudre un conflit de manière pacifique, comprendre la perspective de l'autre, faire des compromis, s'affirmer, etc.). · S'assurer de ne pas être seul dans les lieux propices à l'intimidation (cour d'école, arrêt d'autobus, cafétéria, vestiaire sportif). 	<ul style="list-style-type: none"> · S'affirmer contre les gestes commis à son égard. · Parler de la situation à une personne de confiance. · Déclarer la situation à une personne qualifiée. · Demander d'être accompagné par un ami dans les lieux où l'intimidation survient habituellement. · En cas d'intimidation en ligne : <ul style="list-style-type: none"> – Quitter pour un moment les lieux virtuels où l'intimidation a lieu (fermer la page Facebook, changer d'adresse de courriel, etc.); – Conserver des preuves des gestes reprochés (capture d'écran, impression de discussions, etc.); – Renforcer les réglages de sécurité en ligne en masquant son profil et en bloquant les utilisateurs indésirables; – Connaître ses droits et les recours possibles; – Résister à l'envie de répondre instantanément ou de manière impulsive aux messages.

En guise de complément, l'[annexe V](#) propose des pistes pour agir adéquatement auprès d'une personne victime d'intimidation.

Pour en savoir plus sur la problématique de l'intimidation, les ressources d'aide...

www.intimidation.gouv.qc.ca

CONCLUSION

On ne le dira jamais trop, la prévention et la réduction de l'intimidation sont l'affaire de toutes et de tous. L'engagement des divers acteurs est donc primordial pour prévenir et contrer l'intimidation.

Le présent guide se veut un outil d'aide aux organisations dans différents milieux sur les mesures à instaurer pour prévenir l'intimidation et accompagner les personnes faisant face à de telles situations. Il répertorie non seulement les actions que chacun des acteurs doit entreprendre, mais fournit aussi des pistes pour soutenir la personne victime et intervenir auprès de la personne qui pose les gestes d'intimidation.

Il va sans dire que le gestionnaire ou la personne en autorité, la personne responsable du volet intimidation ainsi que la personne témoin des actes d'intimidation ont aussi un rôle particulier à jouer. Outre l'importance de maintenir et de créer des conditions favorables à l'épanouissement, au bien-être et à la sécurité des personnes, rappelons la nécessité pour les organisations d'adopter collectivement des règles de vie.

En mettant en œuvre les actions proposées, les organisations dans tous les milieux contribueront à lutter contre l'intimidation parce que toute personne, quelles que soient ses différences, mérite d'être traitée avec bienveillance, courtoisie et respect. Ces actions pourront certes inspirer d'autres initiatives de la part des organisations et encourager un nombre grandissant d'individus à agir rapidement devant une situation d'intimidation.



ANNEXE I

Précisions concernant la confidentialité

Au Québec, tout le monde a l'obligation de respecter la vie privée des autres personnes. Cela veut dire que vous devez protéger les renseignements personnels que vous recueillez. Assurez-vous que seules les personnes autorisées dans l'exercice de leurs fonctions peuvent avoir accès à ces renseignements (ex. : les personnes responsables du volet intimidation qui doivent intervenir afin de régler la situation).

Voici quelques règles de base concernant la confidentialité :

- Ne pas inclure le dossier de dénonciation au dossier de l'utilisateur, du client ou de l'employé;
- Ne pas transmettre de copie de la dénonciation à un collègue ou à toute autre personne, même à l'extérieur de votre milieu, sans l'autorisation des personnes concernées. Toutefois, cette préoccupation ne doit jamais empêcher quiconque de communiquer avec la police si la sécurité de la personne victime est compromise;
- Éviter les conversations indiscrètes au sujet des personnes concernées.

La loi prévoit aussi, pour certains milieux, la mise en place de mesures visant à assurer la confidentialité des signalements et des plaintes. C'est le cas des écoles et des établissements pour personnes âgées. Pour en savoir plus, référez-vous au plan de lutte contre l'intimidation et la violence ou à la politique de lutte contre la maltraitance de votre établissement.

LEVÉE DU SECRET PROFESSIONNEL

Au Québec, tous les professionnels, à savoir toutes les personnes qui sont membres d'un ordre professionnel reconnu par le Code des professions, ont des obligations de confidentialité. L'article 60.4 du Code des professions stipule que « [le] professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession ».

Malgré cette obligation, vous pouvez – et même devez – rapporter certains renseignements recueillis dans l'exercice de vos fonctions dans certaines situations.

C'est le cas :

- pour les signalements au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) : **obligatoires** pour toutes les personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat (art. 39, Loi sur la protection de la jeunesse);
- pour les signalements aux autorités policières en vertu de la « Loi Anastasia » : **à la discrétion** des médecins, psychologues, conseillers en orientation, psychoéducateurs, infirmiers, travailleurs sociaux et thérapeutes conjugal et familial uniquement (art. 8, Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu);
- pour toutes les situations prévues par votre ordre professionnel (vous pouvez vous référer à votre code de déontologie pour en savoir plus).

Pour plus d'information sur les règles entourant la confidentialité, vous pouvez consulter le code de déontologie de chaque profession.

ANNEXE II

Exemples de formulaires pour la déclaration d'une situation d'intimidation

FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'UNE SITUATION D'INTIMIDATION

VERSION À L'USAGE DES ADULTES

Ce document est confidentiel, seule la personne responsable pourra le lire.

EN DÉCLARANT CETTE SITUATION, JE POSE UN GESTE CONCRET POUR FAIRE CESSER L'INTIMIDATION.

Je remplis ce formulaire en tant que : Personne victime Témoin

Les personnes concernées sont :

Nom de la personne qui vit de l'intimidation	Auteur ou auteurs des gestes d'intimidation	Témoins

Description de la situation

Afin d'avoir une idée précise et claire de l'événement, décrivez :

· Le contexte : où, quand, durant quelle activité, le lien entre l'auteur ou les auteurs et la personne victime...

· Les comportements reprochés, la fréquence...

· Les réactions de la personne victime, des témoins...

Depuis quand la situation dure-t-elle?

Quelques jours Plus d'une semaine Un mois Plus d'un mois

Prénom, nom _____ Date _____

Pour que la personne responsable puisse communiquer avec vous.

FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'UNE SITUATION D'INTIMIDATION

VERSION À L'USAGE DES JEUNES

EN DÉCLARANT CETTE SITUATION,
JE POSE UN GESTE CONCRET POUR
FAIRE CESSER L'INTIMIDATION.

Ce document est confidentiel, seule la personne responsable pourra le lire.

Je remplis ce formulaire parce que : Je vis de l'intimidation Je suis témoin d'intimidation

Nom de la personne qui vit de l'intimidation	Auteur ou auteurs des gestes d'intimidation	Témoins

Raconte ce qui s'est passé.

1. Quand cela est-il arrivé? Quel jour? : _____ Heure : ____ h ____

2. Où cela est-il arrivé? Précise si cela s'est produit via Internet ou les réseaux sociaux.

3. Depuis quand la situation dure-t-elle?

Quelques jours Plus d'une semaine Un mois Plus d'un mois

4. Combien de fois cela est-il arrivé?

Plusieurs fois par jour Une fois par jour Plusieurs fois par semaine
 Une fois par semaine Quelques fois par mois Autre

5. Explique dans tes mots ce qui s'est passé. Pour t'aider, tu peux aussi cocher les comportements que tu as vus ou ce que tu as vécu.

Violence physique Violence verbale (insultes, moqueries, menaces) Vandalisme (bris de matériel)
 Gestes ou remarques à caractère sexuel Rumeurs Exclusion, isolement
 Autres

Prénom, nom _____

Date _____

Pour que la personne responsable puisse te parler.

ANNEXE III

Précisions sur les procédures déjà établies

EN MILIEU SCOLAIRE

La loi prévoit des mécanismes de déclaration d'événement qui doivent être inclus dans les plans de lutte contre l'intimidation et la violence de chaque établissement (art. 75.1, Loi sur l'instruction publique [LIP]; art. 63.1, Loi sur l'enseignement privé [LEP]). Dans la LIP, il est précisé qu'un événement qui a été déclaré doit être évalué, qu'il ait été rapporté par la victime ou par un tiers. Que ce soit un signalement ou une plainte, une évaluation sommaire doit être effectuée pour déterminer s'il s'agit d'un acte d'intimidation ou de violence (art. 75.1). La LIP mentionne aussi que la direction d'école doit recevoir et traiter avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation et de violence (art. 96.12). En vertu de la LEP, l'essentiel des obligations de l'établissement au regard des signalements et des plaintes doit être inclus dans son plan de lutte (art. 63.1).

Selon la LIP, une personne doit expressément être désignée pour porter assistance aux parents dans une situation de violence ou d'intimidation impliquant leur enfant (art. 96.12). Cette personne doit être neutre et ne pas intervenir dans le processus d'analyse de la plainte. Dans les commissions scolaires, un protecteur de l'élève est généralement présent. Il doit traiter toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence dont il est saisi lorsque le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen (art. 220.2).

De plus, dans chaque école, il est prévu que la direction d'établissement constitue un comité afin d'agir en prévention de la violence et de l'intimidation (ex.: mettre en place un système de signalement et en assurer le suivi et le bon fonctionnement) (art. 96.12, LIP; art. 63.5, LEP).

Finalement, dans la plupart des commissions scolaires et des établissements d'enseignement privés, une personne (ex.: intervenant ou agent pivot lié au dossier Climat scolaire, violence et intimidation) est présente pour soutenir et accompagner les écoles dans leurs diverses actions en prévention et en intervention face à la violence et à l'intimidation. De plus, dans la plupart des régions du Québec, un agent de soutien régional est nommé pour accompagner et soutenir les commissions scolaires dans une visée de prévention. Une personne est aussi désignée pour accompagner le réseau des établissements privés ainsi que les commissions scolaires anglophones et autochtones (crie et Kativik).

Dans le réseau de la santé et des services sociaux

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) permettant à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte et d'être accompagnée si elle le souhaite.

Lorsqu'un usager du RSSS croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qu'il est insatisfait des services reçus, il peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à ce sujet au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux ou du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de son territoire.

Lorsque l'utilisateur est insatisfait de la réponse ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen qui assure le deuxième recours pour le régime d'examen des plaintes du RSSS.

Afin d'être soutenu et accompagné dans ses démarches de plaintes, l'utilisateur peut s'adresser à un comité des usagers ou à un comité des résidents, au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou à toute personne de son choix.

Par ailleurs, le projet de loi n° 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, sanctionné le 30 mai 2017, prévoit notamment l'obligation pour les établissements d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance, et la responsabilité pour le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique. Elle prévoit aussi l'obligation pour les prestataires de services de santé et de services sociaux ainsi que pour les professionnels au sens du Code des professions, de signaler certains cas de maltraitance auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement ou auprès d'un corps de police, selon le cas.

Pour plus de détails sur le régime d'examen des plaintes, consulter la page suivante : <http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/>.

Pour plus de détails sur la Loi sur les services de santé et les services sociaux, consulter la page suivante : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>.

EN MILIEU DE TRAVAIL

L'endroit désigné pour déposer une plainte est différent selon que le salarié provient du secteur public ou privé, qu'il est syndiqué ou non syndiqué.

Ainsi, le salarié syndiqué devra s'adresser à son syndicat et suivre la procédure de recours prévue à sa convention collective. Le salarié non syndiqué de la fonction publique devra déposer sa plainte auprès de la Commission de la fonction publique. Quant au salarié non syndiqué qui n'est pas de la fonction publique, il pourra déposer sa plainte auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

À noter que le recours en cas de harcèlement psychologique au travail doit être exercé dans un délai de 90 jours après la dernière manifestation de harcèlement.

ANNEXE IV

Portrait de la situation dans mon organisation ou mon milieu

- Est-ce que votre organisation s'est dotée d'un code de vie ou d'un code de conduite?
- Si oui, ce code de vie ou ce code de conduite est-il présenté et remis à tous vos employés ainsi qu'aux personnes fréquentant votre milieu? Est-il bien en vue dans votre établissement?
- Y a-t-il une personne en autorité responsable d'assurer le respect du code de vie?
- Y a-t-il des conséquences au non-respect du code de vie?
- Est-ce que des activités de prévention ont lieu dans votre milieu pour promouvoir le respect, le civisme, la diversité et l'inclusion de tous?
- Comment qualifieriez-vous le climat de votre milieu (positif, respectueux, individualiste, tendu, discriminatoire)?
- Est-ce que votre milieu est accueillant et sécuritaire pour tout le monde? Y a-t-il des groupes qui sont plus à risque d'intimidation?
- Dans votre milieu, observez-vous des comportements répréhensibles comme des insultes, des fausses rumeurs ou des mises à l'écart?
- Êtes-vous témoin de comportements discriminatoires, de gestes d'intimidation ou de harcèlement?
- Est-ce que des améliorations sont possibles quant à la qualité des relations interpersonnelles?
- Est-ce que les connaissances relatives à l'intimidation sont suffisantes pour assurer que les témoins sont à l'aise d'agir pour aider une personne victime et dénoncer les situations observées?
- Est-ce qu'une formation sur l'intimidation est disponible pour les employés, les bénévoles, etc.?
- Quelles sont les actions mises en place pour prévenir et limiter les situations d'intimidation?
- Est-ce qu'une personne victime d'intimidation peut s'adresser à une ou à des personnes responsables concernant cette situation?
- Si une personne responsable est nommée, est-elle toujours intéressée par son rôle? A-t-elle besoin d'appui?
- Est-ce que cette personne connaît bien les ressources internes et externes pouvant la soutenir dans son rôle?
- Y a-t-il des moyens à la disposition de votre clientèle pour porter plainte?
- Si oui, en pensant aux différents groupes qui composent votre milieu, ces moyens sont-ils adaptés de manière à présenter le moins d'obstacles possible à une déclaration éventuelle des victimes? Assurent-ils la confidentialité?
- Avez-vous prévu une procédure de traitement des plaintes?
- Si oui, est-ce qu'elle vous semble efficace?

ANNEXE V

Pistes pour agir adéquatement auprès d'une personne victime d'intimidation

- Adopter une attitude ouverte et de non-jugement.
- Écouter la personne raconter sa situation.
- Questionner la personne pour obtenir l'information objective concernant la situation :
 - Racontez-moi la situation que vous vivez.
 - Qui pose les gestes dont vous êtes la cible?
 - Quels sont les comportements de cette ou ces personnes (ex. : elles vous agressent physiquement, posent des gestes ou font des remarques à caractère sexuel, font circuler des rumeurs à votre sujet, vous évitent ou refusent que vous fassiez partie du groupe, vous menacent)?
 - Depuis combien de temps cela dure-t-il?
 - Quelles sont les conséquences que vous relevez?
 - Croyez-vous que la situation met en péril votre sécurité?
 - Ressentez-vous le besoin d'obtenir de l'aide pour vous sentir mieux?
- Féliciter la personne parce qu'elle parle de son vécu.
- Mentionner à la personne qu'elle ne mérite pas ces traitements.
- Vérifier si d'autres personnes sont au fait de sa situation et voir si elles peuvent agir.
- Joindre les services d'urgence (ex. : service de police, Urgence-Détresse, 911) si vous croyez que la sécurité de la personne est compromise. Informez-en cette personne et la personne en autorité de votre organisation.
- Pour obtenir du soutien afin de mieux orienter la personne, vous pouvez joindre une ligne d'écoute spécialisée, ou encore le 811, poste 2, pour parler à une intervenante psychosociale ou un intervenant psychosocial.
- Accompagner, au besoin, la personne pour faire une demande d'aide vers les ressources de son choix, par exemple, auprès d'un intervenant de son milieu, à son centre intégré de santé et de services sociaux, ou encore auprès d'un organisme communautaire d'appartenance (ex. : www.211qc.ca, www.ophq.gouv.qc.ca, etc.).
- Si la situation dépasse vos compétences ou encore vous touche personnellement et vous empêche d'agir correctement, diriger la personne vers une autre personne-ressource de votre milieu ou vers un intervenant spécialisé s'il y a lieu. Une personne en détresse peut avoir besoin de recourir aux services d'un intervenant professionnel pour reprendre du pouvoir sur la situation. L'intervention réalisée

pourra alors se situer, par exemple, sur le plan du recadrage des perceptions biaisées, du travail sur l'estime de soi et l'affirmation de soi, de l'amélioration des compétences relationnelles, de la recherche de solutions de rechange ou de la recherche d'aide et d'alliés. Au besoin, diriger cette personne vers un organisme externe.

- Expliquer à la personne victime que de dénoncer ne fera pas cesser immédiatement la situation d'intimidation. En premier lieu, cela lui assure de recevoir de l'aide, d'être écoutée et protégée.
- Assurer un suivi auprès de la personne, par exemple après une semaine et ensuite après un mois, afin de confirmer qu'elle a obtenu l'aide nécessaire.

NOTE : Il est important, afin de pouvoir intervenir efficacement, de **ne pas confondre une situation de conflit avec de l'intimidation**. Lors d'un désaccord, il est souvent efficace de faire une rencontre avec les deux personnes concernées où des excuses mutuelles peuvent être prononcées et où l'on fait ensemble l'inventaire des solutions pour obtenir un consensus. Dans une situation d'intimidation, en raison de la présence du rapport de force, il est préférable de privilégier des **rencontres individuelles et confidentielles avec les divers acteurs** (personne victime, témoin, auteur, adulte significatif et intervenant au besoin). Il faudra dans ce cas s'assurer du volontariat de chacun et veiller à la sécurité des personnes concernées, surtout celle de la personne victime. Dans le respect de ses compétences, afin d'aider les personnes touchées par la situation, il peut être nécessaire de les accompagner auprès des ressources d'aide appropriées (ex. : service de médiation).



BIBLIOGRAPHIE

BEAUMONT, C., dir. (2014). Revoir notre approche en prévention de la violence et de l'intimidation : des interventions soutenues par la recherche, Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique sur la lutte contre l'intimidation (ministère de la Famille), Chaire de recherche sur la sécurité et la violence en milieu éducatif, 46 p.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2016). Charte des droits et libertés simplifiée. Repéré à http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Charte_simplifiee.pdf

DRAPEAU, S. (2008). L'approche bioécologique du développement humain, dans : TARABULSY, G. M., PROVOST, M. A. DRAPEAU, S. et ROCHETTE, É. (Dir.), L'évaluation psychosociale auprès de familles vulnérables, chapitre 1, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 11-32.

DUCHESNE, S. (2008). Soutien social et familles vulnérables : conceptualisation, intervention et évaluation, dans : TARABULSY, G. M., PROVOST, M. A. DRAPEAU, S. et ROCHETTE, É. (Dir.), L'évaluation psychosociale auprès de familles vulnérables, chapitre 2, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 33-51.

HAWKINS, Lynn D., PEPLER, D. J. et CRAIG, W. M. (2001). Naturalistic observations of peer interventions in bullying. *Social development*, vol. 10, no 4, p. 512-527.

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.1>

PREVNET (2007). Bullying in school: guidelines for intervention and prevention. Repéré à <http://www.prevnet.ca/sites/prevnet.ca/files/bullying-in-schools-guidelines-for-intervention-and-prevention-cap.pdf>

PREVNET. Intimidation. Repéré à <https://www.prevnet.ca/fr/intimidation>

PREVNET. Research. Repéré à <https://www.prevnet.ca/research>

RAHEY, L. et CRAIG, W. M. (2002). Evaluation of an ecological program to reduce bullying in schools. *Canadian Journal of Counselling*, vol. 36, no 4, p. 281-296.

SAINT-PIERRE, F. (2013). Intimidation, harcèlement : ce qu'il faut savoir pour agir. Montréal, Éditions du CHU Sainte-Justine, 144 p.

SWEARER, S. M., SIEBECKER, A. B., JOHNSEN-FRERICHS, L. A. et WANG, C. (2010). Assessment of bullying/victimization: The problem of comparability across studies and across methodologies, dans : JIMERSON, S. R., SWEARER, S. M. et ESPELAGE, D. L. (Eds.), *Handbook of bullying in schools: An international perspective*, chapitre 23, New York, Routledge/Taylor & Francis Group, p. 305-327.

TEL-JEUNES. L'intimidation, c'est quoi? Repéré à <https://www.teljeunes.com/Tel-jeunes/Tous-les-themes/Ca-va-pas/Intimidation>

