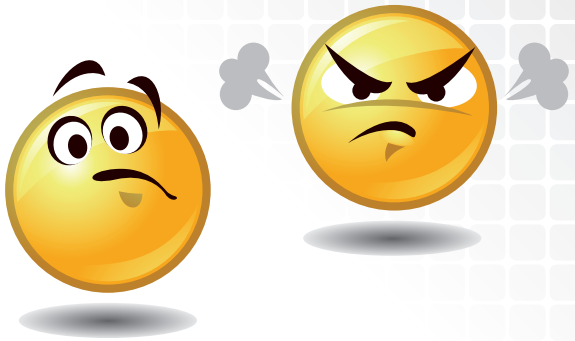
GUIDE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION **CONTRE** LA **VIOLENCE** ENVERS LE PERSONNEL DE L'ÉDUCATION

LA VIOLENCE LAISSE DES TRACES. IL FAUT S'EN OCCUPER !

Centrale des syndicats du Québec
CSQ
CRIRES
GRIAPS
Groupe de Recherche et d'Intervention sur l'Adaptation Psychosociale et Sociale



COLLABORATEURS

Danielle Leclerc
(Université du Québec à Trois-Rivières)

Claire Beaumont
(Université Laval)

Line Massé et Michelle Dumont
(Université du Québec à Trois-Rivières)

Luc Allaire et Pierre Lefebvre
(Centrale des syndicats du Québec)

Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Centre de recherche et d'intervention
sur la réussite scolaire (CRIRES)

Observatoire canadien pour la prévention
de la violence à l'école (OCPVE)

Groupe de recherche et d'intervention
sur l'adaptation psychosociale et scolaire, UQTR (GRIAPS)

ISBN 978-2-89061-114-6

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés © 2011
Centrale des syndicats du Québec

Dépôt légal - 2011
Bibliothèque et archives nationales du Québec / Bibliothèque et Archives Canada

SOMMAIRE

Introduction 5

1. Reconnaître la violence dans le milieu de l'éducation 7
   - 1.1 Définition de la violence dans le milieu de l'éducation 8
   - 1.2 Les manifestations de la violence 9
     - 1.2.1 Violence physique 9
     - 1.2.2 Violence verbale 9
     - 1.2.3 Violence psychologique ou morale 10
       - 1.2.3.1 Intimidation/harcèlement 10
       - 1.2.3.2 Agression indirecte, relationnelle ou sociale 11
       - 1.2.3.3 Taxage 11
     - 1.2.4 Violence à connotation sexuelle ou homophobie 11
     - 1.2.5 Cyberviolence (cyberintimidation) 12
     - 1.2.6 Les conflits 13

2. Comprendre la violence vécue dans le milieu de l'éducation : facteurs explicatifs et conséquences 15
   - 2.1 Facteurs personnels 15
   - 2.2 Facteurs organisationnels 15
   - 2.3 Conséquences de la violence sur la victime 16
   - 2.4 Conséquences de la violence sur l'organisation scolaire 17

3. Agir contre la violence 19
   - 3.1 Que peut-on faire pour prévenir la violence ? 19
     - 3.1.1 Faire l'état de la situation 19
     - 3.1.2 Se mettre en action sur le plan individuel 19
     - 3.1.3 Se mettre en action sur le plan collectif 21
   - 3.2 Que doit-on faire quand des actes de violence se produisent ? 23
     - 3.2.1 Que doit-on faire après un incident critique ? 31
     - 3.2.2 Que doit-on faire dans des situations de harcèlement ou d'intimidation ? 31

4. Droits et obligations en matière de santé et de sécurité du travail 33

5. Obtenir le soutien du syndicat si vous êtes victime ou témoin de violence 37

INTRODUCTION

L'usage de la violence dans les relations interpersonnelles préoccupe de plus en plus la société, puisqu'on connaît davantage les conséquences entraînées, à court et à long terme, chez les victimes et, plus indirectement, chez les témoins. Cette violence manifestée en milieu de travail constitue une entrave sérieuse à la qualité de vie des travailleuses et des travailleurs dans l'exécution de leurs fonctions. De fait, le personnel de ces milieux exprime toujours plus d'insécurité par rapport aux multiples formes de violence auxquelles il peut être exposé.

Ce guide s'adresse aux travailleuses et aux travailleurs du réseau de l'éducation et a pour but de les sensibiliser au phénomène de la violence dans leur milieu. Ainsi, tout le personnel de l'éducation est concerné, à savoir le personnel enseignant, professionnel et de soutien de même que les membres de la direction.

Comme des facteurs individuels, collectifs et organisationnels peuvent influencer la probabilité qu'on soit victime de violence dans le milieu de l'éducation (Steffgen et Ewen, 2007), ce guide propose des moyens pour prévenir et pour intervenir lorsqu'il y a manifestation de violence, et ce, tant sur le plan individuel que collectif.

Ce document ne fournit cependant qu'un aperçu des interventions pouvant être pratiquées par le personnel de l'éducation pour s'assurer un meilleur climat de travail. C'est pourquoi vous êtes invités à poursuivre votre formation en consultant les références mises à votre disposition à la fin de ce document.

Dans ce document, nous expliquons, dans un premier temps, comment reconnaître la violence dans le milieu de l'éducation. Deuxièmement, nous présentons des facteurs explicatifs pour mieux comprendre cette violence ainsi que ses conséquences. Troisièmement, nous suggérons plusieurs types d'actions qui peuvent être entreprises pour agir contre la violence. Quatrièmement, nous présentons les droits et les obligations en matière de santé et de sécurité du travail. Cinquièmement, nous rappelons que le syndicat peut vous offrir son soutien si vous êtes victime ou témoin de violence en milieu scolaire.

1

Reconnaître la violence dans le **milieu de l'éducation**

Quand on parle de violence dans les établissements d'enseignement, on pense d'abord à la violence observée entre élèves, entre étudiants ou encore, envers le personnel. On oublie souvent les autres types de violence auxquels le personnel de l'éducation peut être exposé dans le cadre de ses fonctions : violence des parents, violence entre collègues, violence hiérarchique, violence de nature organisationnelle.

Au Québec, une enquête réalisée par la CEQ (1998) indiquait qu'environ un enseignant sur dix avait vécu une situation violente dans son milieu de travail. Dans 70 % des cas, il s'agissait de violence psychologique, alors que la violence physique était mentionnée par 24 % des répondants. L'agresseur identifié était un élève dans plus de la moitié des cas (53 %), dont les deux tiers provenaient du secondaire, alors que l'auteur de l'agression était une personne en autorité dans 26,5 % des cas et un collègue de travail dans 21 % des cas.

Cinq ans plus tard, une étude (Girard, Laliberté et Dompierre, 2003) associait la violence physique vécue par le personnel scolaire à 15 % des événements déclarés, comparativement à 80 % pour la violence psychologique et à 6 % pour la violence à caractère sexuel. Dans 89 % des situations de violence physique, l'agresseur était un élève, et un collègue dans 5 % des cas. En ce qui a trait à la violence psychologique, l'auteur était un élève (39 %), un collègue (25 %), un parent (18 %) ou une personne en autorité (7 %).

Plus récemment, des chercheurs (Janosz, Pascal et Bouthillier, 2009) du Groupe de recherche sur les environnements scolaires de l'Université de Montréal notaient que les données recueillies auprès des membres du personnel des écoles primaires révélaient que les insultes provenant d'élèves ou de collègues touchaient respectivement 29 % et 20 % d'entre eux, suivies de près par les vols simples (18 %), les menaces provenant d'élèves (18 %) ou de parents d'élève (16 %), ainsi que les agressions physiques par les élèves (15 %).

Au secondaire, les données recueillies auprès du personnel indiquaient que ces derniers faisaient principalement l'objet d'agressions verbales à l'école. En moyenne, 39 % d'entre eux disaient avoir été insultés par un élève au moins une fois depuis le début de l'année scolaire, 23 % rapportaient avoir été menacés par un élève, 21 % s'étaient fait voler (à leur insu), 17 % avaient été insultés par un collègue et 15 % par un parent d'élève.

Les agressions de gravité majeure étaient nettement moins fréquentes, avec moins de 3 % des membres du personnel qui en étaient victimes : les attaques par des élèves (3 %), les extorsions (2 %), les menaces ou les attaques par un gang de rue (1 %), les menaces à caractère ethnique (1 %), les menaces armées (1 %) et les blessures physiques par un membre du personnel (0,5 %).

1.1 Définition de la violence dans le milieu de l'éducation

L'Organisation mondiale de la santé (2002) définit la violence en général comme étant un usage abusif de force ou de pouvoir qui porte atteinte à autrui sur le plan moral ou physique. Actuellement, il n'existe pas de consensus international concernant une définition commune de ce qu'on entend par la violence dans le milieu de l'éducation. Pour Hirigoyen (2001), la violence en milieu de travail concerne « toutes conduites abusives se manifestant par des paroles, des actes et des écrits destinés à porter atteinte à l'intégrité physique et psychique d'une personne, à mettre en péril son emploi ou à dégrader ses conditions de travail ». Cette notion de violence fait ainsi référence à une multitude de situations, de pratiques, d'événements ou de comportements qui sont perçus comme intolérables par les personnes qui les subissent (Furlong et Morrison, 2000).

En 2009, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) a proposé une définition de la violence afin que les milieux scolaires se donnent un langage commun pour se fixer et atteindre des buts éducatifs conformes à la mission de l'école. La violence y est ainsi définie comme étant :

> *Toute manifestation de force, de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement, directement ou indirectement par un individu ou un groupe, et ayant comme effet de léser, de blesser ou d'opprimer toute personne en s'attaquant à son intégrité, à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens (MELS, 2009).*

Élaborée de concert avec un comité d'experts universitaires et du milieu scolaire, cette définition regroupe plusieurs concepts retrouvés dans la documentation existante et met en évidence le rapport de force et l'intentionnalité du geste, fait état du contexte, des auteurs et des victimes potentiels (élèves, adultes de l'école, parents), des formes éventuelles de violence exercée de même que des conséquences attribuables à ce comportement. Bien qu'elle soit imparfaite et toujours sujette à évoluer avec le temps, cette définition possède l'avantage de permettre aux intervenants du milieu scolaire de partager une vision commune du phénomène sur lequel ils doivent intervenir.

1.2 Les manifestations de la violence

Même si l'indiscipline des élèves (contestations, refus d'obtempérer, etc.) requiert beaucoup d'énergie chez les enseignants, il ne faut cependant pas la confondre avec les situations réelles de violence.

De façon plus concrète, la violence à l'école, au cégep et à l'université peut prendre diverses formes, et les moyens utilisés par les agresseurs changent et évoluent selon les époques. C'est pourquoi la cyberviolence fait maintenant partie de la liste des manifestations de violence puisque ce phénomène se développe, causant des dommages psychologiques sérieux aux victimes et aux enseignants, comme aux élèves ou aux étudiants. Les conséquences négatives s'étendent aux agresseurs et à leurs parents qui pourraient être appelés à répondre de leurs actes.

Afin de bien déterminer les formes multiples que peut prendre la violence dans le milieu de l'éducation, les manifestations les plus fréquentes sont décrites ci-dessous.

1.2.1 Violence physique

De toutes les manifestations de violence, la violence physique, bien que la plus facilement identifiable, n'est pas nécessairement la plus souffrante pour les victimes qui la subissent. La violence physique peut se manifester concrètement par des gestes tels que bousculer, frapper, causer des blessures (morsures, ecchymoses, etc.). Ce type de violence atteint l'autre dans son intégrité physique, peut causer des blessures physiques et laisser des séquelles physiques et psychologiques à long terme. Les agresseurs « physiques » sont majoritairement les élèves, et ce, davantage au primaire qu'au secondaire (Desbiens et collab. 2006 ; Girard, Laliberté et Dompierre, 2003).

1.2.2 Violence verbale

La violence verbale peut se traduire par des cris, des jurons, des insultes et est souvent utilisée pour intimider une autre personne. Elle peut viser à créer une tension chez l'autre, à le maintenir dans un état de peur.

1.2.3 Violence psychologique ou morale

La violence psychologique ou morale consiste en attitudes ou propos méprisants, humiliants, contrôlants, qui ont pour effet de dénigrer une personne dans sa valeur en tant qu'individu. Elle s'exprime parfois par une relation punitive qui consiste à ignorer la présence de l'autre ou à refuser de communiquer. Cette forme de violence est subtile et ne se traduit pas toujours de manière verbale. Ce sont les termes *intimidation* et *harcèlement* qui caractérisent le plus les agressions de type psychologique en milieu de travail.

1.2.3.1 Intimidation/harcèlement

L'intimidation consiste en un comportement qui vise à faire peur à la victime, à la menacer pour la forcer à agir contre son gré. En raison des différentes définitions existantes et parfois confondantes entre les termes *intimidation* et *harcèlement*, nous considérerons que le harcèlement est un type d'intimidation pratiquée **à répétition** sur la victime. Il s'agit de comportements abusifs qui se manifestent par des actions, des paroles, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux, commis par une ou plusieurs personnes et dirigés contre un individu. La répétition des gestes a pour conséquence l'atteinte à l'intégrité psychologique ou physique de la personne, et la victime éprouve généralement un sentiment d'impuissance par rapport à la situation.

Un comportement intimidant peut toutefois se produire à une seule reprise, mais causer un préjudice à la victime. De là, toute l'importance d'agir rapidement dès la première manifestation de comportement intimidant de façon à éviter que l'attitude de l'agresseur ne se transforme en harcèlement.

Dans une situation d'intimidation ou de harcèlement, il est difficile pour la victime de se défendre. Un rapport de force s'installe alors, et le ou les agresseurs tenteront de dénigrer ou de discréditer la victime. Les moyens utilisés par l'agresseur peuvent prendre la forme de menaces verbales, écrites, gestuelles ou autres, de brimades, de vandalisme, de sabotage, de chantage, de vol, de propos injurieux, humiliants, vexatoires ou grossiers. Plusieurs auteurs ont recensé certains agissements caractéristiques au harcèlement en milieu de travail, soit 1) empêcher la victime de s'exprimer ; 2) l'isoler ; 3) la discréditer auprès de ses collègues ; 4) la discréditer dans son travail et 5) compromettre sa santé et sa sécurité (Leymann, 1996 ; Hirigoyen, 1998 ; Field, 2001 ; Soares, 2002). Une agression de type indirect peut aussi se traduire par des situations d'exclusion du groupe de pairs.

Considérant toutes les formes que peut prendre la violence psychologique, les agressions peuvent être perpétrées par les élèves ou les étudiants, les parents, les collègues ou par le personnel de direction.

1.2.3.2 Agression indirecte, relationnelle ou sociale

On qualifie de *violence relationnelle ou violence sociale* les agressions indirectes qui consistent, par exemple, à faire courir de fausses rumeurs concernant une personne, à l'isoler de son groupe d'amis ou de collègues. Ce type de violence serait davantage pratiqué par les filles, bien qu'elle s'observe aussi chez les garçons. Sans toutefois confronter directement la victime, l'agresseur indirect s'attaque à la qualité des relations sociales de celle-ci, affectant ainsi son sentiment d'acceptation sociale et d'appartenance. Selon certains chercheurs (Verlaan et collab., 2005), les adultes agissent peu pour faire cesser l'agression indirecte entre enfants, car ils ne savent pas comment intervenir efficacement devant cette forme de violence qui a longtemps été considérée comme une étape normale dans le développement des enfants et des adolescents.

1.2.3.3 Taxage

On dira qu'il y a taxage lorsqu'une ou plusieurs personnes emploient la force physique ou psychologique dans le but d'extorquer un bien à une autre personne. Forme la plus grave d'intimidation, le taxage est un comportement régi par trois articles du Code criminel et il se décrit, sur le plan légal, comme étant un vol qualifié commis avec l'intention d'extorsion, d'intimidation et de harcèlement (ministère de la Sécurité publique, 2002).

1.2.4 Violence à connotation sexuelle et homophobie

Ce type de violence fait référence à tout type de comportement brimant à caractère sexuel. Bien que peu documentées dans le milieu de l'éducation, ces agressions peuvent être pratiquées par les élèves ou les étudiants, les parents, les collègues ou les supérieurs hiérarchiques. Il peut s'agir de regards, de remarques, d'insinuations ou d'allusions blessantes qui touchent la vie privée. Les actes concernant les attouchements et les agressions sexuelles sont plus amplement décrits dans le Code criminel canadien, compte tenu du fait que ces comportements sont considérés comme étant des délits commis contre la victime.

Différents plans de lutte contre l'homophobie ont été mis en place depuis les dernières années pour conscientiser les milieux scolaires à cette problématique et à ses effets désastreux sur les personnes qui en sont victimes (discrimination sexuelle, exclusion sociale, sobriquets tels que « fif » ou « tapette », etc.). Cette violence sexiste génère chez la victime un degré élevé de détresse émotionnelle, d'anxiété, de malaises somatiques, de même qu'un sentiment de vulnérabilité et d'impuissance par rapport à l'agresseur.

1.2.5 Cyberviolence (cyberintimidation)

On désigne sous le terme de *cyberviolence* ou *cyberintimidation* le fait d'utiliser les nouvelles technologies (internet, téléphone cellulaire) pour porter atteinte à la dignité d'autrui. La victime de cyberintimidation peut faire l'objet de fausses rumeurs ou de propos blessants pouvant, notamment, nuire à sa réputation ou elle peut recevoir des insultes, des menaces ou des commentaires haineux directement en utilisant les nouvelles technologies (courriel, messagerie instantanée, sites Web, clavardage, téléphone cellulaire, messagerie texte, photos ou vidéos) (Hinduja et Patchin, 2009 ; Slonje et Smith, 2010). Certains agresseurs peuvent même créer leur propre site Web.

Les appareils photo des téléphones cellulaires ou les caméras des téléphones dits intelligents peuvent aussi être utilisés inadéquatement par les élèves ou les étudiants en filmant des scènes impliquant le personnel de l'éducation et en les plaçant sur des sites Web ou des médias sociaux.

Deux sondages menés par la firme CROP pour le compte de la CSQ[1], révèlent que les élèves des écoles du Québec sont de plus en plus victimes de cyberintimidation. Ainsi, 40 % du personnel de l'éducation ont affirmé connaître au moins une personne ayant été la cible de cyberintimidation en 2011, comparativement à 27 % en 2008. Fait à noter : les victimes de cyberintimidation sont principalement des élèves. En effet, 81 % des victimes dans l'entourage des répondants sont des élèves. Les filles semblent plus souvent visées que les garçons : 72 % des personnes interrogées connaissent des filles ayant été victimes de cyberintimidation, alors que cette proportion est de 40 % pour les garçons.

Le personnel, par contre, semble moins visé. Tant en 2008 qu'en 2011, on observe que peu de membres du personnel de l'éducation (5 %) ont été victimes de cyberintimidation depuis le début de leur carrière. Toutefois, les enseignantes et enseignants en établissement privé et ceux des cégeps sont deux fois plus nombreux à en être la cible (10 %). Cela s'expliquerait par le fait que les élèves fréquentant ces établissements sont plus fortunés et ont, par conséquent, plus facilement accès à des ordinateurs ou à des téléphones intelligents.

La majorité des victimes (60 %) indique avoir été intimidée par courriel. Toutefois, les réseaux sociaux semblent être les nouveaux moyens privilégiés par les auteurs de cyberintimidation, à en juger par la hausse importante de leur utilisation (27 %) en 2011 comparativement à celle notée en 2008 (3 %).

Les auteurs de cyberintimidation dirigée contre le personnel de l'éducation sont majoritairement des élèves, soit un élève agissant seul dans 69 % des cas (41 % en 2008) ou un groupe d'élèves dans 65 % (seulement 4 % en 2008). Les élèves semblent davantage se regrouper pour faire de la cyberintimidation contre un enseignant. Soulignons que les enseignants sont plus visés que les autres catégories de personnel.

La cyberintimidation a beaucoup diminué entre collègues, passant de 22 % en 2008 à 12 % en 2011. On pourrait penser que les campagnes de sensibilisation auprès du personnel concernant la violence à l'école et l'intimidation aient porté leurs fruits.

Toutefois, 74 % des membres du personnel interrogés sont d'avis que les établissements sont démunis devant ce phénomène. En effet, les membres sondés se disent préoccupés par le phénomène de la cyberintimidation et souhaitent un engagement plus soutenu de la part de leur établissement d'enseignement. Ainsi, la quasi-totalité (98 %) d'entre eux croit que les établissements ont un rôle d'éducation à jouer afin de sensibiliser les jeunes et les adultes sur cette problématique. Elle pense aussi que les établissements devraient inscrire dans le code de conduite des élèves ou des étudiants des éléments sur la cyberintimidation (97 %).

Les résultats de l'enquête montrent aussi que selon la perception du personnel, la plupart des établissements ont encore fort à faire pour réagir à ce phénomène. À peine 18 % des répondants indiquent que leur établissement d'enseignement a des règles formelles qui sont comprises et appliquées.

Enfin, la très grande majorité (94 %) des membres de la CSQ sondés croit que les conséquences de la cyberintimidation pour les victimes sont graves, 46 % d'entre eux les jugeant très graves.

1.2.6 Les conflits

Parfois, un simple soupir peut déclencher un conflit ouvert ou latent. La violence verbale ou physique peut provenir d'un conflit non exprimé ou non résolu entre deux personnes. Pour Deutsch (1973), le conflit est un état incompatible entre les désirs de deux individus et leurs buts respectifs. Un conflit survient lorsque les actions d'un individu visent à atteindre ses buts personnels en interférant sur les besoins et les actions d'une autre personne. La présence de conflits indique un malaise qui cache parfois un problème plus profond, d'où l'importance de décoder les signes précurseurs avant qu'un simple soupir ne se transforme en conflit, puis en violence manifeste. De plus, les querelles fréquentes ou non résolues épuisent, drainent de l'énergie et démotivent les gens au travail.

1. en 2008, (n = 1 200, marge d'erreur de 3 %) et en 2011 (n = 1 214, marge d'erreur de 2,8 %)

Les conflits ne sont pas nécessairement de mauvais signes dans une organisation. Au contraire, sans conflit, aucun problème important ne serait soulevé, ce qui retarderait les améliorations dans les conditions de travail. D'ailleurs, les idées nouvelles ou les remises en question viennent souvent de points de vue conflictuels qui sont partagés et discutés ouvertement sans toutefois porter atteinte aux individus.

Les conflits n'ont rien de bon ou de mauvais en soi, c'est la gestion des conflits qu'il importe le plus de mettre en valeur. On doit, en premier lieu, opter pour des stratégies constructives de type gagnant-gagnant basées sur l'idée qu'un conflit est le symptôme d'un problème à résoudre plutôt qu'une bataille à gagner.

Cependant, la majorité des cas de violence psychologique ne résulte pas d'un conflit latent entre deux individus. C'est pourquoi il importe de distinguer les manifestations d'agressivité entre deux personnes et les situations de victimisation. Dans le premier contexte, les parties (adultes ou élèves) peuvent s'affronter dans un conflit et cet affrontement implique deux opposants de force égale, c'est-à-dire qu'il n'y aura pas nécessairement de rapport de force entre les parties (ex. : une bataille entre deux élèves, des querelles ou des discordes entre deux collègues). Quand on parle d'intimidation, de harcèlement, de menaces ou d'exclusion sociale, la situation s'avère différente en raison du pouvoir de force exercé par le ou les agresseurs.

Les victimes de harcèlement ou d'intimidation ne sont pas nécessairement en conflit avec leurs agresseurs, puisque ces derniers rechercheront plutôt leurs victimes en raison de caractéristiques qui les distinguent et les rendent vulnérables. Dans ce type de situation, les interventions qui viseront à aider les deux parties à régler leur conflit peuvent s'avérer inefficaces, car nous ne nous retrouvons pas en situation conflictuelle, mais plutôt dans un rapport de force de l'agresseur sur la victime (Naylor et Cowie, 1999).

Dans la plupart des cas, la victime se taira, motivée par la peur inspirée par son bourreau. Cette situation requiert un autre type d'intervention : il faudra plutôt, dans un premier temps, soutenir la victime pour qu'elle dénonce son agresseur et, par la suite, l'aider à se reconstruire une estime d'elle-même. Une intervention différente sera aussi nécessaire auprès des personnes qui exercent l'intimidation ou le harcèlement afin de faire cesser cette attitude de domination destructrice.

Considérant toutes les formes que peut prendre la violence psychologique, les agressions peuvent être perpétrées par les élèves ou les étudiants, les parents, les collègues, des visiteurs ou par le personnel de direction.

2

Comprendre la violence vécue dans le milieu de l'éducation : facteurs explicatifs et conséquences

Plusieurs aspects de nature individuelle et organisationnelle sont étroitement liés au risque de devenir victime de violence dans le milieu de l'éducation (Steffgen et Ewen, 2007).

2.1 Facteurs personnels

Pour Jeffrey et Sun (2006), ce serait les plus jeunes enseignants qui subiraient le plus de violence à l'école. Les personnes qui ont de la difficulté à s'affirmer, qui sont anxieuses ou fragiles émotivement seraient plus à risque d'être la cible des agresseurs. Le manque d'habiletés sociales et relationnelles de la victime la priverait d'un réseau social, considéré comme un facteur de protection contre la victimisation (Cole, Grubb, Sauter, Swanson et Lawless, 1997). Une pauvre connaissance de la gestion de classe ou des interventions à pratiquer auprès des élèves plus difficiles peut aussi contribuer à entraîner des escalades d'agressivité à l'école. Les adultes peuvent devenir victimes de violence en raison de leurs caractéristiques personnelles telles que l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, l'apparence physique, les opinions politiques, etc.

2.2 Facteurs organisationnels

La qualité de l'environnement scolaire a souvent été considérée comme un signe du niveau de violence entre les élèves. Ce constat s'applique aussi lorsqu'il s'agit de la victimisation des enseignants. Cependant, certains milieux

scolaires sont moins affectés que d'autres par les manifestations de violence. Les conditions observées dans ces établissements dits « sécuritaires » permettent de dégager certains faits qui expliqueraient pourquoi certains milieux résistent mieux que d'autres au phénomène de la violence à l'école (Debarbieux et collab., 2003 ; Gittens, 2006).

Sur le plan organisationnel, les facteurs favorisant le maintien d'un bon climat éducatif se décrivent par :

- Un engagement réel des membres du personnel scolaire à agir individuellement et collectivement pour prévenir la violence ;
- Un travail de collaboration entre adultes (mentorat aux jeunes enseignants) ;
- Une gestion des conflits entre eux ;
- Une surveillance constante des élèves (cour de récréation et classe) ;
- Un système disciplinaire clair et cohérent ;
- Une acceptation du partage des tâches disciplinaires ;
- Une stabilité des équipes d'enseignants et leur ancienneté ;
- Des activités communautaires conjointement pratiquées avec l'école ;
- Une implication et une collaboration des parents.

La taille de l'école, le fait d'agir à titre de suppléant ou de commencer son enseignement en cours d'année augmentent aussi le risque d'être impliqué dans des scènes de violence (Jeffrey et Sun, 2006).

Sur le plan des interventions efficaces mises en place dans l'organisation scolaire, on note aussi :

- L'établissement d'une politique claire, connue de tous (élèves ou étudiants, personnel, parents…) ;
- La présence d'un programme d'entraînement aux habiletés sociales pour tous les élèves ou les étudiants (gestion pacifique des conflits et de la colère, principes de communication, etc.) ;
- Des interventions spécifiques prévues pour les victimes et pour les agresseurs ;
- Des enseignements pédagogiques stimulants impliquant les élèves ;
- La participation des élèves ou des étudiants aux règles et à la vie de l'école ;
- Des systèmes d'entraide par les pairs ;
- Des activités parascolaires intéressantes et mobilisant les élèves.

2.3 Conséquences de la violence sur la victime

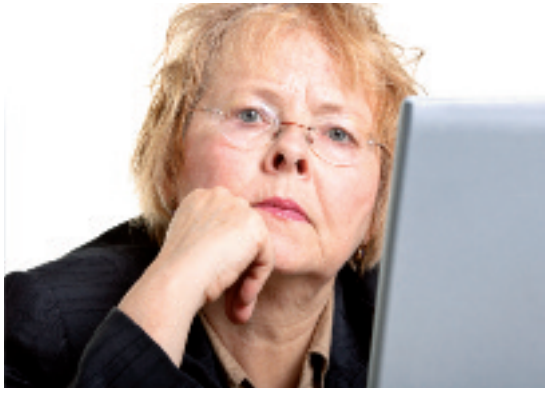
Comme les victimes de violence subissent des conséquences psychologiques importantes (dépression, décrochage, suicide, toxicomanie, etc.), la victimisation des adultes dans le milieu de l'éducation entraîne aussi des effets négatifs sur l'individu qui la subit.

Plusieurs impacts psychologiques et physiques sont liés à cette victimisation. Sur le plan physique, ces symptômes se traduisent par 1) des problèmes de sommeil, 2) de la fatigue, 3) des maux de tête et de ventre, 4) des palpitations et 5) des troubles digestifs. Sur le plan psychologique, on observerait 1) une augmentation du stress, de l'insécurité, 2) un sentiment de manque de compétence, 3) une détresse émotionnelle, 4) des épisodes dépressifs, voire la dépression, 5) une baisse de l'estime de soi, 6) la peur du jugement des autres, 7) la frustration, 8) l'épuisement professionnel, 9) des idées suicidaires et 10) la consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments.

Des effets négatifs peuvent aussi se répercuter sur la qualité du travail de la victime dans son milieu : 1) absentéisme, 2) abandon de la profession, 3) crainte et méfiance à l'égard des élèves ou des étudiants, des parents, des collègues et de la direction, 4) baisse de motivation, 5) perte de crédibilité auprès des élèves, des parents, des collègues et de la direction, 6) isolement, 7) augmentation des conflits relationnels (Jeffrey et Sun, 2006 ; Girard et collab., 2003) et 8) perte de sens, d'enthousiasme et d'engagement à la tâche ou dans les relations.

2.4 Conséquences de la violence sur l'organisation scolaire

Plusieurs conséquences de cette violence subie dans le milieu de l'éducation peuvent s'observer sur le plan organisationnel. Il importe aussi de s'en préoccuper et d'intervenir pour limiter les effets négatifs qui peuvent s'étendre sur l'adulte victime, les élèves ou les étudiants, le climat de travail et les relations avec les parents. Parmi ces conséquences négatives liées à l'organisation, on constate, par exemple, des taux élevés d'absentéisme et de roulement du personnel, une baisse de cohésion dans l'équipe de travail et une augmentation du risque d'erreurs dans l'accomplissement des tâches quotidiennes. S'il s'agit de harcèlement ou d'intimidation de la part de collègues, la formation de clans risque de miner l'ambiance générale et les relations interpersonnelles. L'agressivité entre les membres du personnel devient aussi un effet négatif important, de même que la détérioration du lien de confiance avec l'employeur. L'atteinte de l'image ou de la réputation de l'établissement peut aussi être un effet secondaire important à considérer puisque l'on sait que cette réputation prendra des années à se rétablir.



3

Agir contre la **violence**

3.1 Que peut-on faire pour prévenir la violence ?

Plusieurs types d'actions peuvent être entreprises pour prévenir les manifestations de violence ou encore pour en diminuer les conséquences. Ces actions doivent être adaptées selon les circonstances. Voici quelques suggestions pour mieux gérer ces situations.

3.1.1 Faire l'état de la situation

- Reconnaître que la violence en milieu de travail est une problématique réelle, non souhaitable, dans les organisations et qu'il est prioritaire de s'en occuper.
- Recenser les événements antérieurs de violence auprès des différentes catégories de personnel, les analyser et faire ressortir un portrait de la situation propre à votre milieu. Ce portrait sera utile pour déterminer les situations problématiques et les priorités d'action à établir.
- Cultiver des liens avec les autres instances qui peuvent venir en aide pour contrer la violence : conseil d'établissement, conseil d'administration, organismes communautaires, sécurité publique, etc. Évaluer l'aide et le soutien qu'il est possible d'obtenir de leur part.

3.1.2 Se mettre en action sur le plan individuel

- Détecter les facteurs de risque et de protection présents dans votre environnement de travail afin de déterminer les éléments pouvant vous aider à avoir une attitude préventive quant à la violence (inspiré de Asstsas, 2006) :
  - **Sur le plan personnel,** prendre conscience de ses forces et de ses limites, de son expérience, de ses connaissances à l'égard de la violence, de sa condition physique et psychologique, de ses tâches et de son degré d'intégration ;

- **Sur le plan des autres,** identifier les clientèles à risque (les élèves présentant des troubles de comportement ou psychopathologiques importants), les visiteurs (parents, inconnus, etc.), les rôles sociaux (enseignants, secrétaire, direction, etc.), les autres membres du personnel, les membres de la communauté gravitant autour de l'établissement et la spécificité de l'école sur les plans culturel et social ;
- **Sur le plan de l'équipement,** repérer les objets pouvant servir d'armes potentielles, les accès aux systèmes de communication (interphone, internet, téléphone), aux meubles et au système de sécurité ;
- **Sur le plan de l'environnement,** localiser les portes et les issues, les endroits isolés, la disposition des meubles, les aires ouvertes ou fermées, les salles d'attente et l'environnement immédiat de l'école (parc, boisé, terrain vacant, proximité d'un poste de police, etc.) ;
- **Sur le plan des paramètres organisationnels,** tenir compte du nombre d'employés, des règles, des procédures et des politiques, du travail d'équipe, du plan d'intervention en cas d'urgence et de l'aide disponible ;
- **Sur le plan du temps,** considérer l'horaire, les heures et les jours d'ouverture, les pauses et les déplacements ;
- **Sur le plan situationnel,** s'agit-il d'une situation probable de crise ou d'un climat d'inquiétude ou d'insécurité dans l'établissement lié à un événement particulier, d'une menace annoncée ou de signes précurseurs ?

- Établir des plans de match personnels en déterminant des actions concrètes pour faire face à des situations de violence grave pouvant atteindre sa sécurité physique. Ces plans de match pourraient inclure la localisation des sorties pour pouvoir quitter rapidement un lieu, des actions qui pourraient être faites pour pacifier une situation de violence.
- Faire de la formation continue un moyen de ressourcement professionnel et personnel pour améliorer ses compétences en matière de gestion de classe et d'interventions à pratiquer afin de prévenir et d'intervenir lors de comportements agressifs des élèves ou des étudiants.
- Répertorier les ressources et les personnes qui peuvent vous venir en aide dans les cas de violence (programmes d'aide aux employés, syndicats, etc.) ainsi que les recours possibles.

3.1.3 Se mettre en action sur le plan collectif

- Créer un groupe de travail qui mettra sur pied un **plan d'action** concernant les problématiques de violence physique ou psychologique et un plan d'urgence à l'égard des situations de crise. Il est important que les différentes catégories d'emplois y soient représentées ainsi que les différentes instances de la communauté susceptibles d'être concernées (police, groupes communautaires, etc.). Le plan d'action devra tenir compte des caractéristiques particulières de l'établissement, de sa culture de même que des pratiques du milieu.
- Élaborer un **code d'éthique** pour toutes les catégories de personnel. Ce code d'éthique traite des rapports interpersonnels et il doit prévoir un milieu exempt de harcèlement, d'intimidation ou de violence.
- Établir un **code de conduite** dans l'établissement à l'intention des élèves ou des étudiants et, le cas échéant, des parents. Ce code traite des comportements acceptables et inacceptables, ainsi que des conséquences dans les cas de non-respect de celui-ci.
- Énoncer **les procédures** indiquant de quelle façon les visiteurs doivent se comporter lorsqu'ils sont dans l'école.
- Se doter **d'une politique** à l'égard de la violence pour formaliser sa volonté, sa détermination et son engagement à prévenir la violence et les moyens à déployer. Son contenu doit être déterminé conjointement par les employeurs et les employés, en toute bonne foi, afin que les objectifs et les moyens choisis soient partagés par tous. Girard, Laliberté et Dompierre (2003, p. 109) suggèrent des éléments intéressants que pourrait contenir la politique :
  - Les principes directeurs en matière de violence eu égard à la forme, à la nature, à l'objet ou à la source (la violence des élèves ou des

étudiants entre eux, des élèves envers les adultes et des adultes envers les adultes) ;

- Les modalités facilitant la déclaration de tous les événements à caractère violent ;
- Les procédures explicites relativement au traitement des plaintes ;
- Les modalités d'enquête, d'analyse de cas et de révision, ainsi que les mécanismes d'appel ;
- Les modalités d'accès à des ressources externes spécialisées qui peuvent offrir un soutien aux personnes dans le besoin à la suite de l'événement violent ;
- Les mesures d'urgence à prendre en cas d'événements violents graves ;
- Les mesures et les sanctions à prendre à l'endroit des agresseurs ;
- Les mesures visant à prévenir les conflits et leur portée.

- Faire connaître la politique à tous ainsi que les procédures et les moyens mis en place par l'organisation.
- Appliquer la politique établie de façon cohérente et juste envers tous en ne tolérant aucun acte de violence au sein de l'établissement ou lors d'événements organisés sous sa gouverne.
- Mettre à jour la politique de manière constante à la lumière des événements.
- Créer une équipe d'intervention d'urgence dont chaque membre a un rôle et des responsabilités bien définis (Beaumont et Sanfaçon, 2006). Il sera important de s'assurer d'avoir un leader qui dirigera les opérations et d'avoir des personnes substituts au cas où celles en premières lignes ne seraient pas disponibles lors d'une crise. Se donner des consignes individuelles et organisationnelles faisant consensus entre les gestionnaires et les équipes d'intervention. Établir la liste des numéros de téléphone nécessaires dans de tels cas.
- Améliorer l'aménagement physique des établissements d'enseignement, à l'intérieur comme à l'extérieur, afin d'éliminer les éléments à risque dans un contexte de violence. Il pourrait alors s'agir de mieux éclairer les stationnements, d'ajouter un poste de garde à l'entrée de l'école, de mettre un comptoir élevé ou une barrière pour bloquer l'accès direct aux secrétaires, etc.
- Assurer la formation du personnel sur des aspects spécifiques liés à la violence (clientèles difficiles, reconnaissance des différentes formes de violence, signes précurseurs des événements violents, actions à poser en cas de violence, pacification des situations violentes, résolution de conflits, techniques de communication, interventions physiques sécuritaires).

3.2 Que doit-on faire quand des actes de violence se produisent ?

Malgré les précautions prises et les mesures mises en place pour prévenir la violence, il peut arriver que des événements violents de gravité mineure à sérieuse surviennent. Que faire lorsque la situation est sérieuse et vous met en danger physique ? Pour bien gérer la situation de crise, différentes possibilités peuvent être envisagées selon la nature de la situation de travail, l'appréciation du potentiel de dangerosité de la personne violente ou du degré d'alerte ainsi que l'évolution de la situation de crise (voir la figure 1).

Le choix de l'intervention devra toujours tenir compte des objectifs de sécurité, d'éthique et de responsabilisation des différents acteurs. Le tableau 1 présente les interventions recommandées ou non selon l'évolution de la situation de crise.

FIGURE 1 : LES DIFFÉRENTES PHASES D'UNE CRISE DE VIOLENCE (OU D'AGRESSIVITÉ)

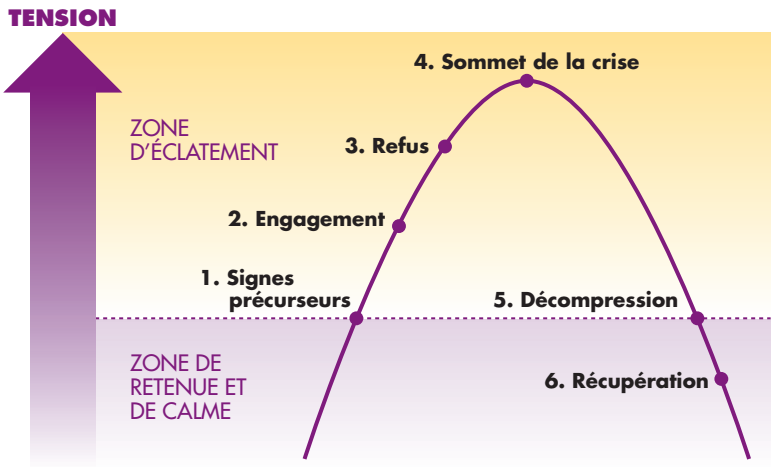


TABLEAU 1 : INTERVENTIONS À FAIRE ET À NE PAS FAIRE SELON L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE CRISE[1]

PHASE 1 LES SIGNES PRÉCURSEURS : être attentif aux premiers signes de tension afin d'intervenir le plus tôt possible

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
	CE QU'IL FAUT FAIRE	**CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE**
Facteurs qui déclenchent la crise		
• Sentiment d'injustice ou de perte de pouvoir personnel. • Évocation émotionnelle (la situation ressemble à une situation désagréable vécue par le passé et fait revivre à la personne des émotions fortes). • Agent stressant aigu (douleur, intoxication, peur intense, crises situationnelles, etc.). • Problèmes de santé physique ou douleur. • Accumulation de frustrations.	• Jauger le potentiel de dangerosité de la personne en crise : tension émotive, collaboration conditionnelle, réfractaire, comportement destructeur (lancer ou briser des objets), intimidation psychologique, résistance active, agression physique, assaut grave, menace exceptionnelle. Dans les trois derniers cas, il faudra faire une gestion physique de la crise pour arrêter l'action agressive. Dans le dernier cas, il faudra gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur et recourir à une équipe d'intervention d'urgence. • Assurer sa protection personnelle : garder une distance physique sécuritaire ; se garantir un accès à une issue pour pouvoir quitter l'endroit rapidement ; prévoir un prétexte de repli ou une diversion ; demeurer en lien avec des collègues pour une assistance rapide.	• Faire des remarques sur l'agressivité observée. • Demander à la personne de s'excuser de ses gestes ou de ses paroles. • Culpabiliser la personne ou la juger. • Parler fort ou donner des ordres. • Empêcher la personne d'exprimer ses frustrations. • Faire valoir son statut d'autorité ou son statut pour se faire écouter.
Signes comportementaux		
• Exagération ou changement notable dans le comportement : tête/épaules vers l'arrière pour impressionner, regard froid, mains sur les hanches, pointé du doigt, etc. • Agitation psychomotrice : déplacement, agitation des bras ou des mains, tremblements, etc. • Réactions physiologiques : respiration rapide, sudation, visage rouge ou blanc, etc. • Signes de frustration : plaintes, jérémiades, haussements du ton de la voix, expressions ou actions agressives (lèvres serrées sur les dents, menace du poing, etc.)	• Chercher à établir le contact avec la personne en crise. • Se montrer disponible ou apporter de l'aide. • Adopter une attitude empathique et favoriser l'écoute active ; poser des questions pour amener la personne en crise à verbaliser ses frustrations ; laisser l'autre s'exprimer. • Ne rien dire ; laisser le temps à la personne pour s'exprimer. • Réutiliser les dernières paroles de la personne pour compléter sa pensée et l'encourager à poursuivre. • Dire à la personne ce que l'on observe sans poser de jugement sur les raisons de son comportement. • Parler d'une voix calme, lente et rassurante. • Si la personne est hors d'elle et ne semble pas réagir aux paroles apaisantes, se retirer et laisser la personne se calmer. • Dédramatiser la situation par l'humour afin de détendre l'atmosphère.	• Toucher la personne en crise ou la bousculer. • Confronter la personne en crise, la narguer ou la regarder de haut. • Adopter une posture agressive : porter les mains sur les hanches, pointer du doigt, croiser les bras. • Être dans des lieux ayant un potentiel de danger ou près d'instruments qui peuvent servir d'armes.

1. Tiré et adapté de Massé, L., M. Verreault, C. Verret, F. Boudreault et C. Lanaris (2011). Mieux vivre avec le TDA/H à la maison, Montréal, Chenelière Éducation.

PHASE 2 L'ENGAGEMENT : faire passer la crise en mots

LA PERSONNE EN CRISE

- L'agitation augmente.
- Pose des questions non productives ou évasives, argumente, s'agite, tout en refusant de se calmer ou de faire ce qu'elle est censée faire.
- N'a plus ses retenues ou ses inhibitions sociales (ex. : La personne sacre.)
- Communique de façon agressive.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Continuer l'écoute empathique.
- Refléter l'émotion de la personne (ex. : « Vous me semblez en colère. »)
- Émettre une directive pour préciser ce qu'on attend de la personne ou ce qu'elle doit faire ; encadrer le conflit par des demandes et des suggestions.
- Ramener la personne sur le sujet ou la demande formulée.
- Rappeler le contexte de l'intervention (rôle des personnes, but du service, etc.).
- Maintenir une distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le discours agressif de la personne.
- Créer une diversion en attirant l'attention sur autre chose que le motif de la tension.
- Séparer les adversaires (les éloigner l'un de l'autre, briser le contact visuel).

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Montrer des signes d'impatience, de condescendance ou d'inattention.
- Monter le ton (et ce qui est déconseillé à la phase 1).
- Tenter de contrôler la personne ou de l'intimider.

PHASE 3 LE REFUS OU L'ACCÉLÉRATION : établir les limites

LA PERSONNE EN CRISE

- Adopte des comportements défensifs : offre des excuses, se plaint, se contredit, accuse les autres, insulte, pleure, tout en refusant de se calmer ou de répondre à la demande.
- Commence à perdre le contrôle.
- Ses propos peuvent apparaître incohérents et non liés à la situation ou à vos propos ; le ton monte.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Établir les limites comportementales pour la personne en crise en précisant le comportement à cesser, la raison pour laquelle ce comportement ne peut être toléré et la conséquence qui suivra si le comportement ne cesse pas.
- Informer la personne des conséquences positives si elle répond aux directives données. Faire sentir à la personne qu'elle a un choix.
- Les limites doivent être claires, simples, raisonnables et applicables.
- Exprimer les limites sur un ton ferme, mais non menaçant.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Faire des menaces inconsidérées ou donner des conséquences illogiques ou non proportionnées à l'acte commis.
- Faire la morale.
- Entrer dans une grande discussion sur les conséquences de ses actes.
- Monter le ton.
- Maintenir physiquement la personne.

PHASE 4 LE SOMMET DE LA CRISE : se protéger et, éventuellement, se retirer

LA PERSONNE EN CRISE

- Perd totalement le contrôle d'elle-même et fait une crise de colère en adoptant des comportements agressifs verbaux (cris, insultes, sacres, etc.) ou physiques (coups, lancements d'objets, bris de matériel, etc.).
- Peut agresser les autres personnes de son entourage ou l'environnement physique.
- Peut également s'en prendre à elle-même.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Demander à la personne, d'une voix ferme mais posée, de se retirer dans un endroit calme ou de se calmer.
- Demander aux personnes présentes de s'éloigner.
- S'approcher lentement de la personne, si possible, et tenter de la toucher pour la calmer ; si l'agressivité augmente, se reculer et attendre.
- Faire une diversion ou se replier.
- Si la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes est menacée, demander de l'aide et appliquer les mesures d'urgence disponibles.
- Se diriger vers la sortie en marchant à reculons.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Rester les bras croisés face à la personne dans une position défensive en lui disant qu'on attend qu'elle se calme.
- Exprimer son exaspération ou insulter la personne.
- Pousser la personne contre un mur ou la maintenir adossée à un obstacle.
- Interdire à la personne de parler.
- Monter le ton.

PHASE 5 LA DÉCOMPRESSION OU LA DÉTENTE : laisser l'agresseur reprendre ses esprits

LA PERSONNE EN CRISE

- Tension libérée, à la fois physiquement et émotionnellement.
- Après, il n'est pas rare que la personne soit complètement épuisée, vidée.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Sécuriser la personne et lui trouver un endroit paisible pour se reposer.
- Laisser la personne seule pour un court laps de temps (10 à 30 minutes) afin qu'elle reprenne tranquillement ses esprits ou qu'elle récupère.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Entreprendre immédiatement une discussion avec la personne sur les motifs de sa crise.
- La sermonner ou lui faire des reproches.
- Donner une conséquence négative immédiatement.

PHASE 6 LA RÉCUPÉRATION OU LE RÉTABLISSEMENT : rétablir le contact

LA PERSONNE EN CRISE

- La personne est calme et a repris la maîtrise d'elle-même.
- Il n'y a plus d'agitation ni de tension.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Suggérer ici une transition possible telle que de se déplacer dans un autre endroit.
- Reprendre doucement contact avec la personne.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Forcer la personne à parler, même si elle ne se sent pas prête.
- Interpréter pour la personne la situation sans la laisser parler.

LES CLÉS DU SUCCÈS

Ne pas entrer dans une lutte de pouvoir où l'on cherche à asseoir son autorité, ne pas proférer de menaces ou lancer d'ultimatum.

Éviter d'entrer dans un rapport de force.

Se demander si l'on est la bonne personne pour intervenir (selon les rôles définis par l'établissement et ses capacités personnelles).

S'assurer qu'une seule personne intervient auprès de la personne en crise.

Permettre à la personne en crise d'exprimer ses sentiments et ses frustrations.

Montrer de l'empathie.

Éviter de donner des ordres.

Éviter de juger ou de blâmer l'autre et d'attribuer des raisons à ses comportements ou à son état psychologique.

Faire des gestes lents.

Prendre le temps, ne pas bousculer la personne en crise.

Ne pas intervenir au sujet des comportements, à moins que la sécurité immédiate de quelqu'un soit compromise (demeurer au niveau des observations ou de l'expression des émotions).

Ne pas revenir sur des histoires anciennes.

Garder un ton calme, mais ferme, ne pas élever le ton ou avoir une attitude menaçante.

Utiliser le maintien physique en dernier recours, seulement au sommet de la crise et si vous vous sentez à l'aise de le faire. Sinon, s'en remettre aux personnes de l'équipe d'intervention qui ont reçu une formation spécifique.

Intervenir en équipe en laissant un leader parler, diriger la situation et décider.

Avoir le soutien de personnes qui vont sécuriser le milieu et porter assistance au besoin.

3.2.1 Que doit-on faire après un incident critique ?

Dans les situations ci-après, les personnes responsables sont indiquées de la façon suivante :

V : VICTIME **T** : TÉMOIN **S** : SYNDICAT (DÉLÉGUÉ) **D** : DIRECTION

- Immédiatement après un incident critique, donner les premiers soins à la victime (répondre à ses besoins physiques, lui permettre de quitter son milieu de travail ou la diriger vers le milieu médical si nécessaire). Dans un délai maximal de 72 heures, lui offrir un soutien psychologique (essayer de la réconforter, de la sécuriser, de la calmer et de la rassurer sur ses réactions) [**D**].
- Apporter un soutien aux témoins et aux intervenants impliqués : faire un retour postévénement avec l'ensemble des personnes impliquées et des témoins pour favoriser la décontamination et une prise de distance par rapport à l'événement [**D**].
- Procurer de l'assistance, si nécessaire, pour remplir les formulaires administratifs [**SD**].
- Quelques jours après l'événement critique, s'assurer de l'état de santé de la victime et lui offrir au besoin des services sur le plan psychologique [**D**].

3.2.2 Que doit-on faire dans des situations de harcèlement ou d'intimidation ?

- **Faire cesser les comportements intimidants**
  - Mettre fin à la situation avant que celle-ci ne se détériore [**VT**].
  - Intervenir verbalement dans des situations qui viennent de se produire en indiquant fermement que ce comportement est inacceptable et dialoguer avec l'agresseur pour lui faire constater que, comme personne ciblée, vous êtes indisposée, mais pas intimidée par la situation [**VT**]. Vous pouvez aussi aviser la personne qui vous agresse que ces actes seront rapportés aux personnes concernées (ex. : à la direction de l'établissement, au syndicat, etc.) afin qu'aucun rapport de force ne puisse s'installer entre vous et que l'agresseur n'accentue son pouvoir sur vous ;
  - En cas de violence physique, amener la victime dans un lieu sûr où un soutien et un suivi seront assurés, tout en éloignant l'agresseur du lieu de l'incident [**TD**].
- **Déterminer, décrire et signaler les comportements de violence**
  - Documenter de façon détaillée les différents incidents associés à la violence : nature de l'agression, personnes impliquées, endroits où les incidents se sont produits, moment, raisons sous-jacentes (caractéristiques personnelles, travail, etc.), ton utilisé, formulation (mots exacts utilisés), circonstances, nombre de fois et répercussions [**VS**].
  - Consulter un collègue, une personne-ressource ou le service d'aide aux employés pour confirmer les impressions au sujet des situations

vécues et aider, le cas échéant, les victimes à formuler leurs plaintes ou à obtenir de l'aide [**VTS**].

- Faire un compte-rendu des événements à la direction de l'école ou aux instances concernées [**VS**].

- **Évaluer les situations de violence**
  - Mettre en place une structure pour recevoir les plaintes, évaluer leur pertinence, porter un jugement sur les incidents à caractère violent et faire des recommandations [**SD**].
  - Évaluer les plaintes du point de vue de l'étendue, de la fréquence, de la durée et de la gravité afin de choisir les modes de règlements pertinents [**SD**].
- **Intervenir après les situations de violence**
  - Recourir au Programme d'aide aux employés pour trouver des solutions ou pour obtenir qu'il intervienne auprès de l'employeur afin d'aider à résoudre le problème [**VT**].
  - Intervenir directement auprès de l'agresseur pour renforcer son sentiment d'empathie, le responsabiliser, l'amener à rendre compte de ses actes et améliorer ses habiletés sociales [**D**].
  - Appliquer les sanctions prévues auprès de l'auteur de l'incident violent. Les sanctions doivent tenir compte de la gravité des actes et être justes. Elles peuvent prendre la forme d'une réprimande, d'une suspension, d'une réaffectation, d'un renvoi ou d'une poursuite [**D**].

L'appui et l'implication de la direction de l'établissement sont indispensables, notamment lorsque les situations impliquent des élèves, des parents ou des collègues de travail. S'il s'agit d'une situation conflictuelle qui génère des comportements agressifs entre deux personnes, la direction peut mettre en place des séances de médiation avec l'aide d'une personne compétente dans ce domaine pour aider les deux parties à régler leur conflit sans agressivité. Lorsqu'il s'agit d'intimidation ou de harcèlement, il ne s'agit pas ici de médiation puisque la victime doit être crue et l'agresseur dénoncé. Les actes de violence sont ainsi unilatéraux et la victime doit trouver réparation en étant assurée que les violences cesseront. L'agresseur doit être certain qu'il s'expose à des sanctions graves si ses comportements agressifs perdurent. La direction a également un rôle crucial à jouer pour préciser les rôles et les responsabilités du personnel, pour établir le code de vie et la politique de l'établissement concernant la violence en milieu scolaire.

4

Droits et obligations en matière de **santé et de sécurité du travail**

La violence au travail, quelle qu'en soit l'origine ou la forme, peut avoir des effets sur la santé[2] de la personne qui en est victime ou qui en est témoin. Deux lois peuvent plus particulièrement être utiles à connaître : la Loi sur la santé et la sécurité du travail[3] (LSST) qui porte sur la prévention et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles[4] (LATMP) qui traite de l'indemnisation des lésions professionnelles et de leurs conséquences.

La LSST énonce, pour les travailleuses et les travailleurs, le droit à des conditions de travail qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique. Ce droit est aussi énoncé par la Charte des droits et libertés de la personne[5] du Québec et, quoiqu'en des termes un peu différents, par le Code civil du Québec[6] lequel ajoute le respect de la dignité. Ajoutons que la Loi sur les normes du travail[7] stipule que toute salariée ou tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et impose à l'employeur l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et pour faire cesser une telle conduite lorsqu'elle est portée à sa connaissance. De façon plus concrète, le respect de ces droits entraîne des obligations pour les travailleuses et les travailleurs, d'une part, et pour les employeurs, d'autre part.

2. On parle ici de la santé dans son sens large et telle que définie par l'Organisation mondiale de la santé : un état complet de bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'invalidité.
3. L.R.Q., chapitre S-2.1.
4. L.R.Q., chapitre A-3.001.
5. L.R.Q., chapitre C-12, article 46.
6. C.c.Q., article 2087.
7. L.R.Q., chapitre N-1.1, article 81.19.

Ainsi, les travailleuses et les travailleurs doivent, entre autres obligations énoncées par l'article 49 de la LSST :

- Prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique ;
- Veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ;
- Participer à l'identification et à l'élimination des risques de lésions professionnelles sur les lieux de travail.

En clair, on doit se protéger et protéger les autres en n'intervenant dans des situations violentes que si l'on a les connaissances et les compétences requises pour le faire de façon sécuritaire pour soi et pour autrui, de même qu'on doit déclarer à l'employeur toute situation de violence dont on peut être victime ou témoin.

La LSST reconnaît également le droit pour une travailleuse ou un travailleur de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir pour effet d'exposer une autre personne à un semblable danger (article 12 LSST). La loi limite toutefois l'exercice de ce droit lorsque le refus met en péril immédiat la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne (article 13 LSST). La LSST permet aussi à une travailleuse enceinte, dont les conditions de travail comportent des dangers pour elle ou pour l'enfant à naître (ex. : risques de coups à l'abdomen) et sur l'avis de son médecin, de demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas un tel danger. À défaut d'une réaffectation conforme, la travailleuse se verra retirée du travail et indemnisée par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) (article 40 LSST). Votre syndicat peut vous informer des modalités plus précises d'exercice du droit de refus ou du droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte.

Toujours en vertu de la LSST, l'employeur a des obligations décrites de façon non exhaustive à l'article 51. De manière générale, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et des travailleurs. En ce sens et dans le contexte qui nous préoccupe ici, l'employeur doit notamment :

- S'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection des travailleuses et des travailleurs ;
- S'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleuses et des travailleurs ;
- Utiliser les méthodes et les techniques visant à détecter, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs ;
- Informer adéquatement les travailleuses et les travailleurs sur les risques reliés à leur travail et leur assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.

En lien avec tout ce qui précède et à titre d'exemple :

- Tous les incidents violents dont on peut être victime ou témoin, même s'ils n'entraînent pas d'absence du travail, doivent être déclarés au moyen du formulaire approprié ou consignés dans le registre des accidents du travail, selon la formule en vigueur chez votre employeur ;
- L'employeur doit procéder à une analyse du travail afin de déceler les risques potentiels reliés à de possibles manifestations de violence de la part de la clientèle, de membres du personnel ou de personnes de l'extérieur du milieu de travail ;
- L'employeur devra, en conséquence de ce qui précède, informer adéquatement le personnel sur les risques reliés à son travail ; il devra aussi assurer la formation et la supervision appropriées (ex. : exercices de techniques de contention [arrêt d'agir]) ;
- Les lieux de travail doivent être aménagés de façon à ce que l'accès en soit contrôlé en tout temps ;
- L'organisation du travail doit être telle que des membres du personnel ne soient pas physiquement isolés des autres ou ne se retrouvent seuls dans l'établissement en dehors des heures de travail sans possibilité de communication en cas d'urgence ;

- Un plan de mesures d'urgence doit être préparé et mis à jour périodiquement ; il doit être connu de l'ensemble du personnel, et des exercices de simulation doivent être tenus régulièrement ;
- L'employeur (ou l'établissement, selon le cas) doit se doter d'une politique en matière de civilité, de harcèlement et de toute autre forme de violence ; cette politique doit être connue de l'ensemble du personnel et de la clientèle, et des activités de sensibilisation, d'information et d'éducation doivent être mises en œuvre de façon régulière ; si une telle politique prévoit des sanctions à l'encontre des responsables de comportements indésirables, celles-ci doivent être appliquées avec rigueur.

Lorsque la prévention ne suffit pas et que survient un événement (ou une série d'événements) entraînant une invalidité, une réclamation pour un accident du travail devrait être présentée à la CSST. La LATMP définit l'accident du travail comme étant un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant par le fait ou à l'occasion du travail et qui entraîne une lésion professionnelle (blessure ou maladie). Notons que le fait qu'un événement soit prévisible en théorie (ex. : désorganisation d'un élève ayant un trouble envahissant du développement) ne diminue aucunement son caractère imprévu et soudain lorsqu'il survient concrètement.

Dans le cas où la lésion professionnelle implique une absence du travail, la loi prévoit, entre autres, le versement d'une indemnité de remplacement du revenu égale à 90 % du revenu net. Les conventions collectives contiennent généralement des avantages supérieurs à ceux de la loi relativement aux indemnités. Votre syndicat peut vous venir en aide à ce sujet.

La LATMP prévoit aussi des indemnités pour d'autres conséquences découlant de l'accident du travail, comme une indemnité pour dommages corporels en cas d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychologique ou, encore, une indemnité couvrant en partie la réparation ou le remplacement des lunettes ou des vêtements endommagés. Les frais d'assistance médicale requis par la condition, comme les médicaments, la physiothérapie, la psychothérapie, etc., sont totalement à la charge de la CSST lorsque la réclamation est acceptée par celle-ci. En cas de refus de la réclamation, adressez-vous à votre syndicat qui pourra vous orienter au regard des contestations.

5

Obtenir le soutien du syndicat si vous êtes victime ou témoin de violence

La déclaration de principes de la CSQ comprend des engagements relatifs, entre autres, aux domaines suivants :

- Les libertés fondamentales et les droits de la personne ;
- La lutte à la discrimination sous toutes ses formes ;
- Les droits des enfants et des jeunes et la réalisation de leurs droits à l'éducation et à la santé ;
- Les droits des personnes âgées, particulièrement leur droit de vieillir dans la sécurité et dans la dignité ;
- La qualité de vie dans les lieux de militance et dans les lieux de travail, par l'élimination du sexisme, du racisme, de l'homophobie, du harcèlement sexuel, racial, homophobe et psychologique ainsi que de toute autre forme de violence.

Par rapport à ces engagements, votre syndicat est votre meilleur allié à l'égard de la violence vécue dans votre milieu de travail. Il est à même de soutenir, par ses représentations auprès de l'employeur, les démarches de prévention instaurées dans les milieux, tout comme il peut vous accompagner dans certaines procédures visant à réparer un tort que vous auriez subi. En effet, le syndicat est le seul à pouvoir vous représenter devant un tribunal d'arbitrage de griefs ; il peut également, selon ses politiques et ses pratiques, assurer votre représentation devant la CSST. Il

peut aussi vous orienter vers d'autres ressources susceptibles de vous venir en aide pour d'autres questions telles que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, ainsi que les centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

De manière plus immédiate après un incident violent, le syndicat pourra mener une enquête visant à déterminer les causes et les moyens de prévention appropriés afin d'éviter qu'il ne se reproduise. Il pourra aussi voir à ce que les moyens mis en œuvre par l'employeur donnent les résultats attendus.

Le meilleur gage de réussite des interventions syndicales repose toutefois sur la déclaration par les personnes concernées de toutes les situations de violence qui causent un préjudice aux travailleuses et aux travailleurs du milieu de l'éducation. À cet égard, le syndicat encourage les victimes de violence à dénoncer ces situations et leur assure son soutien afin que ces actions cessent. D'autre part, l'employeur a l'obligation de tenir un registre des accidents mineurs et des incidents qui n'entraînent pas d'absence du travail dans la mesure, bien sûr, où ces événements sont portés à sa connaissance. Le syndicat a d'ailleurs le droit de recevoir une copie de ce registre. De plus, une absence pour maladie à la suite d'un événement violent au travail peut être indemnisée par la CSST de manière plus avantageuse que par l'assurance salaire.

CONCLUSION

Ce document vise principalement à informer les personnes qui œuvrent dans le milieu de l'éducation afin qu'elles puissent reconnaître les différentes formes de violence auxquelles elles peuvent être exposées, et à leur offrir quelques moyens concrets qu'elles pourront appliquer. Puisque des conséquences importantes sur les plans personnel, social et professionnel peuvent affecter les victimes de violence, il s'avère très important que ces dernières connaissent les avenues possibles qui leur sont offertes.

Une liste non exhaustive a été dressée dans ce texte pour démontrer la panoplie d'interventions qui existent dans le domaine de la prévention et de l'intervention en matière de violence ou de comportements agressifs. Les victimes de violence dans le milieu de l'éducation doivent considérer qu'elles ne sont pas seules et que des mesures de soutien sont prévues pour que ces situations cessent.

Finalement, toutes et tous doivent se sentir interpellés en ce qui concerne la prévention de la violence dans les établissements éducatifs. Tous les acteurs ont un rôle important à jouer pour maintenir le climat de ces établissements et permettre à chacun de s'y sentir en sécurité. C'est pourquoi votre syndicat s'est associé à des experts dans le domaine de la prévention de la violence pour vous offrir un outil d'information et d'intervention qui vous permettra de mieux faire face à ce phénomène.

RÉFÉRENCES

ASSTSAS (2006). Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales, Formations Oméga, Montréal.

BEAUMONT, C. et C. SANFAÇON (2006). Intervention en situation de crise ; cité dans MASSÉ L., N. DESBIENS et C. LANARIS (sous la direction de) (2006). Les troubles de comportement à l'école : prévention, évaluation et intervention, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, p. 161-174.

BÉLANGER, J., C. GOSSELIN, F. BOWEN, N. DESBIENS et M. JANOSZ (2006). L'intimidation et les autres formes de violence à l'école ; cité dans MASSÉ L., N. DESBIENS et C. LANARIS (sous la direction de) (2006).
Les troubles de comportement à l'école : prévention, évaluation et intervention, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, p. 59-65.

CENTRALE DE L'ENSEIGNEMENT DU QUÉBEC (1998). Résultats de l'enquête sur la violence en milieu de travail et en milieu de vie, Comité de la condition des femmes, Québec, 42 p.

COLE, L. L., P. L. GRUBB, S. L. SAUTER, N. G. SWANSON et P. LAWLESS (1997). "Psychosocial Correlates of Harassement, Threats and Fear of Violence in the Workplace". Scandinavian Journal of Work Environment and Health, 23 (6), p. 450-457.

CROP (2008). Sondage sur le phénomène de la cyberintimidation en milieu scolaire, Rapport présenté à la CSQ, 36 p., www.education.csq.qc.net/sites/1673/documents/grands/sondage_rapport_final.pdf

CROP (2011). CSQ – Cyberintimidation dans le milieu de l'éducation, Rapport final, 54 p., www.education.csq.qc.net/sites/1673/documents/grands/cyberintimidation_rapportcrop.pdf

DEBARBIEUX, É., Y. MONTOYA, C. BLAYA, J. DAGORN, et S. RUBI (2003). Microviolences et climat scolaire : évolution 1995-2003 en écoles élémentaires et en collèges, recherche commanditée par le Conseil régional Aquitaine et le ministère de l'Éducation nationale, www.obsviolence.com/french/documentation/rapport,%20art/rapportfinal.pdf

DEUTSCH, M. (1973). The Resolution of Conflict, New Haven, CT, Yale University Press, 430 p.

FIELD, T. (2001). Bully in Sight: How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying, Angleterre, Success Unlimited.

FURLONG, M. et G. MORRISON (2000). "The School in School Violence: Definitions and Facts", Journal of Emotional and Behavioral Discorders, 8(2), p. 71-82.

GIRARD, S.-A., D. LALIBERTÉ et J. DOMPIERRE (2003). Prévention de la violence en milieu de travail : outil de sensibilisation, Direction de santé publique de Québec, Québec, 115 p.

GITTENS, C. (2006). Réduction de la violence à l'école : un guide pour le changement, Les éditions du Conseil de l'Europe, 127 p.

HIRIGOYEN, M.-F. (1998). Le harcèlement moral – la violence perverse au quotidien, Paris, Éditions La Découverte et Syros.

HIRIGOYEN, M.-F. (2001). Malaise dans le travail : Harcèlement moral : démêler le vrai du faux, Paris, Éditions La Découverte et Syros.

HINDUJA, S., et J. W. PATCHIN (2009). Bullying Beyond the Schoolyard: Preventing and Responding to Cyberbullying, USA: Corwin Press, 254 p.

JANOSZ, M., S. PASCAL et C. BOUTHILLIER (2009). La violence perçue et subie dans les écoles primaires et secondaires publiques québécoises : portrait de multiples échantillons d'écoles entre 1999 et 2005, sommaire exécutif des rapports déposés au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Groupe de recherche sur les environnements scolaires, Université de Montréal, 13 p.,
www.gres-umontreal.ca/pdf/Sommaire_executif_MELS_violence.pdf (Consulté le 22 janvier 2010).

JEFFREY, D. et F. SUN (2006). Enseignants dans la violence, Saint-Nicolas, Les Presses de l'Université Laval, 248 p.

LEYMANN, H. (1996). Mobbing : la persécution au travail, Paris, Éditions du Seuil, 231 p.

Massé, L., M. Verreault, C. Verret, F. Boudreault et C. Lanaris (2011). Mieux vivre avec le TDA/H à la maison, Montréal, Chenelière Éducation.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE COLOMBIE-BRITANNIQUE (2001). Pleins feux sur le harcèlement et l'intimidation : guide d'intervention pour les écoles secondaires, Victoria, 147 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2002). Les jeunes et le taxage au Québec, 16 p., www.securitepublique.gouv.qc.ca/index.php?id=2422 (Consulté le 25 janvier 2010).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (2009). Ça vaut le coup d'agir ensemble : plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école, 31 p.,
www.mels.gouv.qc.ca/violenceEcole/index.asp?page=planA
(Consulté le 23 janvier 2010).

NAYLOR, P. et H. COWIE (1999). "The Effectiveness of Peer Support Systems in Challenging School Bullying: the Perspectives and Experiences of Teachers and Pupils", Journal of Adolescence, 22, p. 467-479.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (2002). Rapport mondial sur la violence et la santé. Genève, Bibliothèque de l'OMS.

SLONJE, R. et P. K. Smith (2008). "Cyberbullying: Another Main Type of Bullying ?" Scandanavian Journal of Psychology, 49, p. 147-154.

STEFFGEN, G. et N. EWEN (2007). "Teachers as Victims of School Violence – The Influence of Strain and School Culture", International Journal on Violence and Schools, 3, p. 81-93.

SOARES, A. (2002). Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail, Montréal, Centrale des syndicats du Québec, 28 p.

POUR EN SAVOIR PLUS

BC Confederation of Parents Advisory Councils (BCCPAC) (2003). Vers une école plus sûre : guide à l'intention des parents ; Comment réagir à l'intimidation, Victoria, 28 p., ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique, www.bced.gov.bc.ca/sco/french_secondaire.pdf

CÔTÉ, C. (1995). Prévenir la violence dans les écoles. Idées et références, Montréal, Québec, Guérin Éditeur Limitée, 397 p.

DOWN, T. (1990). POUCE : La prévention en milieu scolaire de la violence faite aux femmes, Ottawa, Canadian Teacher's Federation, 34 p.

GOUDREAU, R. (2004). PACI-RAIDE, Saint-Georges-de-Beauce, Commission scolaire Beauce-Etchemin, 436 p.

LOSLIER, S. et N. POTHIER (2001). Droits et libertés : à visage découvert au Québec et au Canada, Montréal, Chenelière McGraw Hill, 176 p.

MASSÉ, L., N. DESBIENS et C. LANARIS (2006). Les troubles du comportement à l'école : prévention, évaluation et intervention, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 400 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE (2004). Des écoles sûres où règnent la bienveillance et la discipline : guide-ressource, Victoria, 79 p. www.bced.gov.bc.ca/sco/guide/f_scoguide.pdf

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE (1998). Intervenir en cas d'incident critique : guide-ressource destiné aux écoles, Victoria, 86 p. www.bced.gov.bc.ca/specialed/docs/critinc_fr.pdf

RYAN, C., Fred MATTHEW et J. BANNER (1994). Projet communautaire de lutte contre la violence dans les écoles : un modèle de partenariat entre la police et l'école, Hull, Solliciteur général Canada, Secrétariat du ministre.

VERLAAN, P., M. DÉRY et collab. (2005). « L'agression indirecte : un indicateur d'inadaptation psychosociale chez les filles ? », Criminologie, vol. 38, no 1, p. 9-37.

DES SITES INTERNET :

Centrale des syndicats du Québec :
www.csq.qc.net

International Journal on Violence and Schools :
www.ijvs.org

Observatoire canadien pour la prévention de la violence à l'école :
www.preventionviolence.ca

Promoting Relationships and Eliminating Violence (PREVNet) :
http://prevnet.ca/home/language/en-US/tabid/36/default.aspx