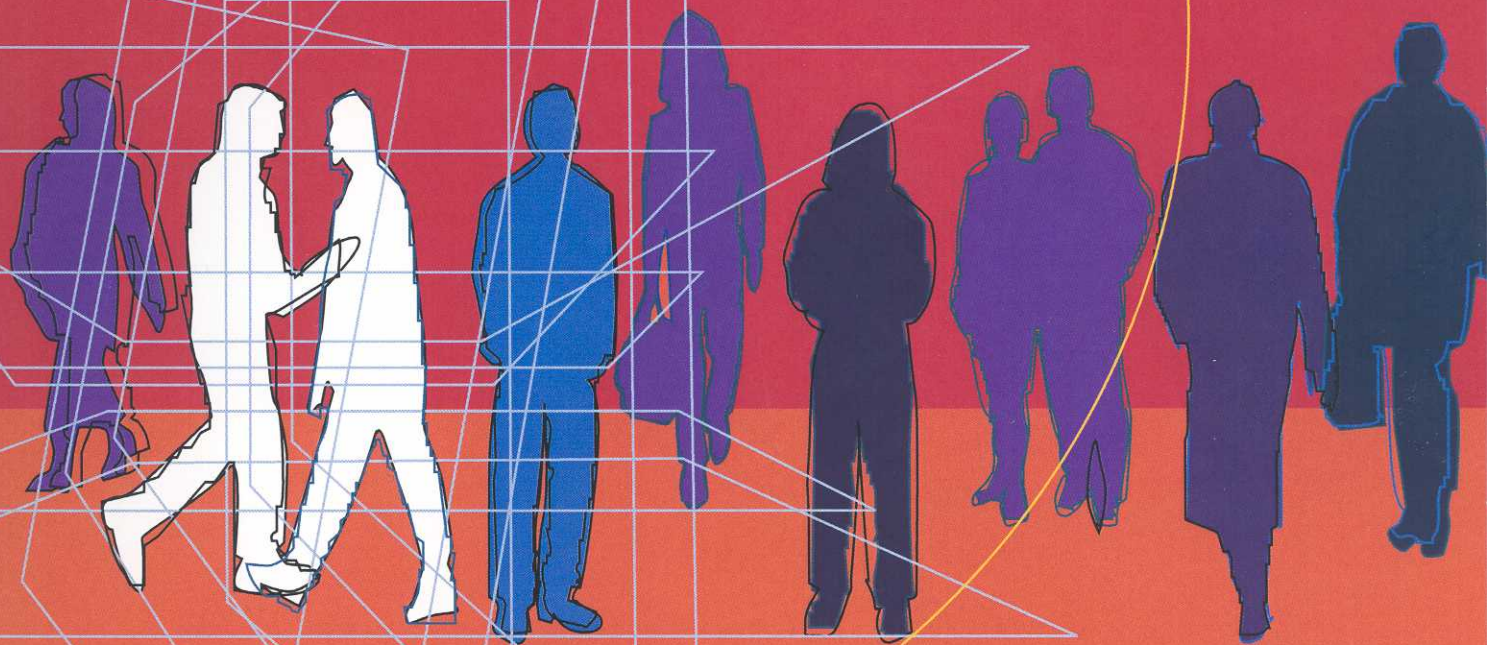


LA VIOLENCE AU TRAVAIL ENVERS LES ENSEIGNANTES ET LES ENSEIGNANTS

Guide de référence : action syndicale, outils d'intervention et de prévention



Ce document a été rédigé par Denis Curotte, alors conseiller à la FSE. Les corrections et la mise en page ont été réalisées par Nancy Sanfaçon, secrétaire à la FSE, et la révision par Micheline Jean, secrétaire à la CSQ.

Bonjour,

Durant la campagne triennale relative à la prévention de la violence organisée par la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) qui a pris fin en 2002, la Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE) s'était engagée envers les enseignantes et enseignants à élaborer, à l'attention de ses syndicats affiliés, un guide de référence pour contrer la violence au travail.

Nous sommes heureux aujourd'hui de vous présenter ce guide qui, nous l'espérons, vous sera utile dans vos actions pour prévenir ou contrer la violence vécue par vos membres.

Nous souhaitons que ce guide permettra de faire face au phénomène de la violence vécue par les enseignantes et enseignants dans vos milieux ou de consolider les actions entreprises en ce sens.

Nous espérons que cet outil facilitera la mise en place de moyens d'action syndicaux pour prévenir ou contrer la violence envers le personnel enseignant ou encore pour revendiquer une plus grande implication de l'employeur par rapport à ce phénomène.

Ce document vous offre différents repères et plusieurs références pour orienter l'action syndicale. Il peut également être utilisé pour préparer des outils davantage adaptés aux réalités locales. Ce document se veut un ouvrage de référence pour faciliter l'exercice de recours ou pour orienter ceux-ci lorsqu'un ou des membres sont victimes de violence ou impliqués dans une situation de violence.

Nous devons agir pour contrer toutes les formes de violence. Ce guide sera certainement un outil précieux pour orienter vos actions.

Je vous transmets mes plus cordiales salutations.

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Paula Duguay'.

Paula Duguay
Première vice-présidente (FSE)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	7
I. Démasquer la violence à l'école et au travail	9
1.1 Définition	9
1.2 Formes de violence	10
1) La violence physique	11
2) La violence verbale et psychologique	12
3) La violence sexuelle	15
1.3 Sources et échelles de la violence au travail	16
1.4 Causes de la violence	16
1.5 Caractéristiques des agresseurs et des victimes	17
1.6 Conséquences	18
1) Les victimes	18
2) Les témoins	19
3) L'organisation	20
1.7 Incidence de la violence au travail	20
II. Banalisation de la violence et stratégies des victimes	23
2.1 Banalisation de la violence au travail	23
2.2 Stratégies utilisées par les victimes pour faire face à la violence	25
Agir pour contrer et prévenir la violence	27
III. Droits et recours	27
3.1 Encadrement de la violence à l'école et responsabilités de l'employeur	27
3.2 Intervention syndicale et recours	33
3.2.1 Le grief : forcer l'employeur à agir	33
3.2.2 Les autres recours	35
3.2.2.1 Harcèlement sexuel	37
3.2.2.2 Fausses allégations	38
IV. Actions syndicales pour contrer la violence au travail (démarche)	40
1. Choisir une personne ou un groupe responsable du dossier	40
2. Sensibiliser et éduquer le milieu : lever le voile sur les comportements violents	41
3. Fixer la limite	43

4. Dresser un portrait du milieu	43
5. Déclaration des situations de violence et mécanique de traitement des plaintes	44
6. Plan d'action syndicale (suite).....	47
7. Politique syndicale en matière de violence et devoir de représentation	48
V. Autres moyens de prévention de la violence	51
5.1 Violence provenant des collègues et des supérieurs	51
5.2 Violence provenant des élèves	53
5.2.1 Les moyens relatifs à la discipline et aux mesures de sécurité.....	54
5.2.2 S'attaquer à certaines causes de la violence	54
1) Le dépistage	54
2) Le soutien aux élèves violents	55
3) L'organisation scolaire	56
5.3 Violence provenant des parents.....	59
VI. Mesures d'aide et de soutien aux victimes	60
6.1 Programmes d'aide aux employés.....	60
6.2 Réseau d'aidants naturels.....	61
6.3 Tiers relationnels ou médiateurs internes	61
VII. Références et expériences locales	63
7.1 Expériences locales	63
7.2 Références diverses	63
Annexe I	
Liste des agissements hostiles (Marie-France Hirigoyen).....	66
Annexe II	
Les agissements des plus fréquents dans le harcèlement psychologique (Angelo Soares)	67
Annexe III	
Sélection de références sur le harcèlement psychologique au travail	68
Annexe IV	
Documents à consulter sur la violence sexuelle.....	69
Annexe V	
Extrait sur la Loi sur les normes du travail.....	70
Annexe VI	
Questionnaire sur la violence dans un établissement	72
Annexe VII	
Exemple d'un rapport d'acte violent	73
Annexe VIII	
Registre des incidents violents.....	74
Annexe IX	
Comment réagir en cas d'attaque verbale.....	75

Introduction

Disons-le d'emblée, nombreux sont les ouvrages sur la violence sous toutes ses formes et sur la violence au travail. Un intérêt pour les questions relatives à la violence au travail, et particulièrement la violence ou le harcèlement psychologique, s'est développé ces dernières années. Les ouvrages et études sur ces questions se multiplient. Les acteurs du marché du travail se mobilisent de plus en plus autour de ce phénomène qui serait croissant dans les milieux de travail. Le gouvernement du Québec vient même d'adopter un projet de loi modifiant la Loi sur les normes du travail qui introduit des dispositions interdisant le harcèlement psychologique au travail.

La violence à l'école a également été et constitue toujours l'objet de nombreuses études et démarches. Par ailleurs, lorsqu'on parle de violence à l'école, on pense surtout à la violence chez les jeunes. Le taxage, l'intimidation, les luttes de gang font souvent les manchettes.

Dans le même ordre d'idées, lorsqu'on parle de violence au travail chez les enseignantes et les enseignants, on pense d'abord à la violence provenant des élèves. Bien que celle-ci soit importante et préoccupe le personnel enseignant, elle ne représente qu'un volet d'un problème plus large. Soulignons que le présent document ne vise pas les manifestations de violence entre les élèves ou la violence vécue par ceux-ci. Il a plutôt pour objet la violence vécue par le personnel enseignant sous toutes ses formes ou ce que l'on peut appeler la violence au travail chez les enseignantes et les enseignants. En fait, ce guide a pour objectif de définir et de présenter les principales dimensions du phénomène de la violence au travail chez les enseignantes et les enseignants, ainsi que d'exposer différents outils ou moyens pouvant être utilisés pour contrer et prévenir cette violence dans une perspective syndicale.

Plus précisément, le présent guide se divise en sept blocs. Tout d'abord, les différentes formes de violence et leurs principales dimensions sont définies. La seconde section s'intéresse plus particulièrement au phénomène de la banalisation de la violence dans nos milieux. Les trois prochains blocs exposent les principaux éléments permettant de contrer et de prévenir la violence, soit les droits et recours, les actions syndicales pour s'attaquer au phénomène de la violence ainsi que les autres moyens de prévention. La sixième partie se penche sur les principales mesures d'aide et de soutien aux victimes. Enfin, nous complétons ce guide en fournissant diverses références utiles sur le sujet.

La Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et ses affiliés œuvrent depuis de nombreuses années à contrer et à prévenir le phénomène de la violence. Ceux-ci ont produit ou contribué à la production de plusieurs documents et outils, de même qu'ils ont effectué diverses interventions et réflexions sur ce thème. C'est dans le prolongement de ces travaux qu'à l'automne 1999, la CSQ lançait une vaste campagne triennale de sensibilisation à la prévention de la violence, dont le thème est

« Offrons-nous un monde sans violence ». Un colloque¹, un réseau des réseaux de la CSQ, de multiples activités, projets, sessions de formation furent organisés dans le cadre de cette campagne. La Centrale a également publié ou contribué à la publication de divers documents.

La Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE) a collaboré à plusieurs projets mis de l'avant durant cette campagne et en a amorcé certains. C'est également dans le cadre de cette dernière que la FSE a décidé de produire le présent guide sur la violence vécue par les enseignantes et les enseignants. Ce document constitue, à certains égards, une nomenclature et un document synthèse de différents outils ou démarches présentés sous une forme ou une autre dans le cadre de la campagne triennale qui boucle en quelque sorte la participation de la FSE dans cette campagne.

À qui s'adresse ce guide ?

Le guide a été préparé pour les syndicats locaux qui souhaitent prendre en main le phénomène de la violence vécue par les enseignantes et les enseignants. Que ce soit pour mettre en place des moyens d'action syndicaux pour prévenir ou contrer la violence envers le personnel enseignant ou encore pour revendiquer une plus grande implication de l'employeur par rapport à ce phénomène, le présent document fournit différents repères et plusieurs références pour orienter l'action syndicale. Il peut également être utilisé pour préparer des outils davantage adaptés aux réalités locales. Enfin, le document peut être utilisé comme ouvrage de référence pour faciliter l'exercice de recours ou afin d'orienter ceux-ci lorsqu'un ou des membres sont victimes de violence ou impliqués dans une situation de violence.

¹ Le colloque « *La violence, ça s'arrête ici* » marquait le lancement de la campagne. Les Actes du colloque ont été réunis dans la publication du printemps 2000, numéro 19, de la revue *Options* de la CSQ. Une réédition bonifiée a aussi été publiée en juin 2000.

I. Démasquer la violence à l'école et au travail

Le moins que l'on puisse dire lorsqu'on s'intéresse au phénomène de la violence est qu'il en est un complexe et multidimensionnel. La violence prend de nombreuses formes, a différentes causes et sources, ainsi que diverses conséquences. En milieu scolaire et sur le marché du travail en général, tout comme ailleurs dans notre société, le phénomène n'est pas nouveau et il est largement documenté. S'entendre sur une définition précise de la violence et même de la violence au travail est un problème de taille et tout un défi. Là-dessus, tous les auteurs s'entendent. Quiconque s'est instruit sur la question aura constaté que les définitions sur le sujet foisonnent et sont aussi variées que le nombre d'ouvrages. La définition retenue dépend, notamment, des objectifs poursuivis et du point de vue où l'on se place.

Un des constats émergeant de la littérature est l'emploi d'une variété de termes pour parler de ce phénomène. Aussi, une certaine confusion existe avec certains concepts tels le stress, le conflit, la colère... C'est-à-dire que certains comportements ne constituent pas nécessairement de la violence au travail, mais peuvent être perçus ainsi ou, pire, le devenir. Il importe donc de bien distinguer le concept de violence au travail.

En somme, que l'on souhaite définir le phénomène de la violence à l'école, au travail ou dans la société, le problème de la définition du concept et de ses dimensions demeure entier. Cette démarche doit être prise au sérieux, car la compréhension que les membres auront du phénomène et de ses dimensions repose en bonne partie sur celle-ci. Il faut donc s'entendre sur une définition commune et identifier les formes qu'il peut prendre.

Dans cette première section, nous nous intéressons aux principales dimensions de la violence au travail chez les enseignantes et les enseignants et nous proposons une définition.

1.1 Définition

On définit aujourd'hui la **violence** comme une atteinte à l'intégrité humaine. Dans son plan de campagne de prévention de la violence, la CSQ a retenu la définition suivante : « Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, massée ou distribuée, en portant atteinte à un ou plusieurs autres à des degrés variables soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques et culturelles². »

Quant à la **violence au travail**, plusieurs aujourd'hui retiennent la définition adoptée par un groupe d'experts de la Commission Européenne, en 1995 : « Tout incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces ou

² Tiré de Yves Michaud, *Violence et politique*, Paris, Gallimard, Coll. « Les essais », 1978, p. 20.

d'attaques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur bien-être et leur santé³. »

Pour notre part, après considération de plusieurs façons d'aborder ce concept, nous proposons la définition suivante :

La violence au travail consiste en une action (comportements, gestes, paroles, méthodes de gestion...), intentionnelle ou non, exercée, dans des circonstances liées au travail, par un ou plusieurs individus qui est de nature à porter atteinte à la santé, à la sécurité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un ou de plusieurs individus et pouvant entraîner une détérioration des conditions de travail.

De façon générale, on retiendra des définitions précédentes que la violence peut prendre **diverses formes** et qu'elle peut avoir des **conséquences variées**.

1.2 Formes de violence

De tous les critères utilisés pour catégoriser les diverses manifestations de la violence, la nature des comportements (la forme qu'elle prend) est la plus courante. Ainsi, de façon générale, on peut identifier trois formes de violence :

- 1) **la violence physique ;**
- 2) **la violence verbale et psychologique ;**
- 3) **la violence sexuelle.**

Jusqu'à récemment, la violence en milieu de travail a principalement été assimilée aux situations d'agression physique et encore plus spécifiquement aux incidents ayant entraîné des blessures. Le harcèlement sexuel a aussi fait l'objet d'une attention particulière et de nombreuses interventions. L'intérêt pour la violence ou le harcèlement psychologique au travail est assez récent et témoigne d'une certaine évolution de la notion de violence au travail.

La violence psychologique, toutefois, est une forme de violence plus difficile à circonscrire car elle comporte plusieurs types d'agissements. Elle est aussi plus insidieuse et souvent voilée. Quoi qu'il en soit, celle-ci ne doit pas être confondue avec d'autres comportements ou réalités qui ne sont pas de la violence : les conflits, la colère, le stress et l'exercice de l'autorité.

³ R. Wynne et collaborateurs, *Guidance on the Prevention of Violence Work*, Commission Européenne [En ligne], 1997. Traduit et cité dans un document Internet de la Chaire de gestion de la santé et sécurité du travail de l'Université Laval (cgsst.fsa.ulaval.ca/violence).

Concepts à distinguer de la violence

Dans le but de mieux cerner le concept de violence au travail, il y a lieu de le distinguer de certaines de ces réalités avant de s'intéresser aux diverses formes de violence. La **colère** : on peut dire qu'elle constitue une émotion au même titre que la joie ou la peur. Il est possible d'exprimer de façon « positive » sa colère. Par ailleurs, celle-ci peut aussi se traduire par une perte de contrôle et être tournée contre les autres. Les **conflits**, eux, sont inévitables au travail et sont l'expression plus ou moins importante d'une opposition entre deux ou plusieurs individus. Tout réside dans la façon de les résoudre. La violence peut alors être utilisée par certaines personnes pour « gagner sur l'autre » afin de mettre fin au conflit. Il est aussi normal qu'un supérieur hiérarchique **exerce une autorité**, donne des ordres et des directives, évalue, critique et questionne les façons de faire d'un subalterne. Il est toutefois possible que cette autorité soit utilisée de façon abusive et donc violente. Ainsi, si un dirigeant exerce une surveillance ou un contrôle excessif ou injustifié, donne des mesures disciplinaires abusives ou évalue de manière défavorable le travail d'un subalterne sans que ce soit justifié, on peut dire qu'il y a utilisation abusive de l'autorité.

En paraphrasant Marie-France Hirigoyen (2001), nous pouvons avancer que ces réalités peuvent mener à la violence et devenir destructrices, alors que la violence ou le harcèlement sont destructeurs par leur nature même.

1) La violence physique

La violence physique est la forme la plus visible de violence au travail. Elle se caractérise par l'utilisation de parties du corps, d'objets ou d'armes pour blesser la victime, l'intimider, l'humilier et parfois même l'assassiner. Elle se manifeste de la façon suivante : se faire pousser, se faire tirer par les cheveux ou les vêtements, se faire déchirer ses vêtements, se faire cracher dessus, se bagarrer, se faire menacer d'une arme. Il peut s'agir encore de morsures, de coups, d'objets lancés ou utilisés pour frapper, ou toute autre agression légère ou grave pouvant aller jusqu'à tuer.

Cette forme de violence est la plus spectaculaire et aussi la plus médiatisée. Régulièrement, les médias rapportent des cas où une enseignante ou un enseignant a été agressé ou menacé par un élève. Quoique non négligeable, la violence physique ne constitue pas la forme de violence la plus répandue à l'école⁴. Bien que peu de données soient disponibles, il semble que la violence physique dont sont victimes les

⁴ Une étude menée par le Comité de la condition des femmes de la CSQ en 1998 auprès de 2 000 membres de la Centrale révèle que la violence physique représente moins du tiers (24 % à 30 %) des situations de violence vécues. [CEQ, *Résultats de l'enquête sur la violence en milieu de travail et en milieu de vie*, Comité de la condition des femmes, mars 1998, 42 p. (D10632)].

enseignantes et les enseignants soit **le fait d'élèves dans la majorité des cas**. Elle peut également être le fait de parents d'élève. Il s'agit là d'une tendance observée par plusieurs ; la violence physique se retrouve davantage dans les milieux de service où il y a contact avec la clientèle et émane souvent de cette clientèle.

2) La violence verbale et psychologique

Soulignons d'emblée que la violence verbale et psychologique est, selon les études disponibles, la **forme de violence la plus répandue en milieu scolaire** ; 70 % des cas de violence rapportés dans l'enquête menée par la CSQ en 1998. Les principaux auteurs de cette violence sont les élèves, sauf en ce qui concerne un type de violence psychologique particulier, le harcèlement psychologique au travail.

De façon générale, lorsqu'on parle de violence psychologique, on peut dire qu'il s'agit de paroles, de gestes, de regards, de méthodes de gestion ou de comportements qui ont pour caractéristique de blesser sur le plan émotionnel. Cette forme de violence peut se manifester par des menaces, des cris, des insultes, des injures, des humiliations, des moqueries, de l'intimidation, du mépris, des propos vulgaires, du vandalisme... Il peut également s'agir de médire à propos de quelqu'un, d'entretenir de fausses rumeurs, d'isoler ou d'ignorer systématiquement une personne. Dans un rapport hiérarchique, elle peut aussi prendre la forme d'un abus de pouvoir ou d'autorité⁵.

Certains comportements ou agissements que l'on peut associer à la **violence psychologique** peuvent être ponctuels, isolés et directs. Ceux-ci ne sont pas moins dommageables et répréhensibles. Par ailleurs, il y a lieu de distinguer ces gestes épisodiques d'un type de violence psychologique plus insidieux, voilé et répétitif qu'on identifie souvent comme le **harcèlement psychologique au travail**. Hans Leymann définit ce type de violence ainsi : « *C'est un processus destructif, constitué d'un enchaînement de propos et d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux* »⁶. Par ailleurs, au Québec, on tend à vouloir donner un sens plus large à ce concept. En effet, on le verra plus loin, les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail considère qu'« une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique ».

Bien que la clientèle ou une personne étrangère au milieu de travail puisse être l'auteur de tels agissements, le harcèlement psychologique au travail demeure principalement

⁵ Il y a abus d'autorité, peut-on affirmer, lorsqu'une personne en autorité a des comportements à l'endroit de subalternes qui outrepassent le pouvoir inhérent à la fonction occupée. Le document Internet de la Chaire de gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval (cgsst.fsa.ulaval.ca/violence) à l'onglet « Législation et jurisprudence », volet « jurisprudence », définit certains droits et devoirs des dirigeants et précise ce qui doit être considéré comme une utilisation abusive de l'autorité (la jurisprudence pertinente est résumée).

⁶ H. Leymann, *Mobbing : la persécution au travail*, Paris, Seuil, 1996.

le fait de collègues de travail ou de supérieurs hiérarchiques. Une récente enquête menée par le chercheur Angelo Soares de l'UQAM auprès des membres de la CSQ révèle que lorsqu'un membre de la Centrale est victime de harcèlement psychologique au travail, l'auteur est dans plus de 75 % des cas soit un ou des collègues de travail (53 %), soit un ou des supérieurs (22,4 %)⁷.

Cette même étude nous apprend **qu'un membre sur trois de la CSQ a été touché par le harcèlement psychologique** (35 % des répondantes et des répondants) et qu'un sur cinq (20 %) a été victime de harcèlement psychologique au cours de la dernière année. Pour 63 % de ces personnes, le harcèlement est vécu depuis plus de deux ans, et ce, de manière intensive puisque dans 69 % des cas, il est vécu tous les jours ou presque. Dans 29 % des cas, le harcèlement est subi depuis plus de cinq ans.

Au-delà des nombreuses définitions du phénomène dont il est ici question, il faut souligner l'utilisation d'une terminologie variée pour traiter de celui-ci. Certains parlent de *mobbing*, d'autres de *bullying*, de violence organisationnelle ou institutionnelle, de harcèlement moral, etc. Bien que la définition de ces concepts présente parfois certaines nuances⁸, ceux-ci renvoient essentiellement aux mêmes agissements et donc au phénomène que nous identifions ici comme le « harcèlement psychologique au travail ».

Comme le note Hirigoyen : « Quelle que soit la définition retenue, le harcèlement moral est une violence à petites touches, qui ne se repère pas, mais qui est pourtant destructrice. Chaque attaque prise séparément n'est pas vraiment grave, c'est l'effet cumulatif des microtraumatismes fréquents et répétés qui constitue l'agression⁹. »

Les principales caractéristiques du harcèlement psychologique

Peu importe l'approche ou la définition retenue, les principales caractéristiques de ce type de violence communes à celle-ci sont les suivantes :

- il s'agit d'un processus constitué de différents types d'agissements hostiles ;
- la répétition et la persistance de l'action ;
- le caractère souvent insidieux et voilé des gestes ;

⁷ Angelo Soares, *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*, Rapport de recherche, UQAM, janvier 2002, Montréal, 28 p. Disponible sur le site Internet de la CSQ (www.csq.qc.net). Près de 80 % des personnes sondées sont des enseignantes et des enseignants.

⁸ Par exemple, le terme *mobbing* renvoie pour plusieurs au concept de meute, c'est-à-dire à un groupe se liguant contre une personne pour l'éliminer en ayant recours aux agissements auxquels nous faisons référence ici.

⁹ Marie-France Hirigoyen, *Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris, Syros, 2001, p. 13.

- le fait que les gestes pris isolément semblent anodins ;
- les effets toujours négatifs et destructeurs sur la victime.

Les agissements hostiles

L'auteur de ce type de violence n'utilise généralement pas un seul procédé ou un seul comportement de manière répétitive. Il a plutôt recours à un ensemble d'agissements formant un **processus** de harcèlement. Dans cet ordre d'idées, Leymann¹⁰ a réalisé une typologie de 45 agissements constitutifs du harcèlement psychologique qu'il a regroupé en cinq catégories :

- 1) empêcher la victime de s'exprimer ;
- 2) isoler la victime ;
- 3) déconsidérer la victime auprès de ses collègues ;
- 4) discréditer la victime dans son travail ;
- 5) compromettre la santé de la victime.

Dans le même esprit, Hirigoyen dresse une liste d'agissements hostiles qu'elle regroupe en quatre catégories qui vont du plus difficile à repérer au plus évident (voir annexe I). Enfin, l'étude de Soares conduite auprès des membres de la CSQ a permis d'établir la liste des agissements les plus fréquemment vécus par les victimes au cours des douze derniers mois (voir annexe II).

Le harcèlement psychologique au travail et les comportements qui lui sont associés ne sont pas nouveaux. Ce qui est nouveau, nous dit Soares, c'est l'intensité et la fréquence de ces comportements qui ont pris des proportions alarmantes depuis le début des années 1990, et ce, dans plusieurs pays. Notons qu'en France, à la suite de la publication du premier livre de la psychiatre Marie-France Hirigoyen sur le harcèlement moral¹¹, un important débat a pris naissance autour de ce phénomène et a conduit, en décembre 2001, à l'adoption d'une loi interdisant le harcèlement psychologique au travail. La loi adoptée considère ce type de violence comme un délit passible d'un an de prison. Au Québec, le ministre du Travail, Jean Rochon, déposait, en novembre 2002, le projet de loi n° 143 adopté en décembre 2002 qui modifie la Loi sur les normes du travail afin, notamment, d'y introduire des dispositions interdisant le harcèlement psychologique au travail. En effet, la loi prévoit que « 81.19. Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique¹² ».

¹⁰ H. Leymann, *op.cit.*, note 6.

¹¹ Marie-France Hirigoyen, *Le harcèlement moral : la violence perverse au travail*, Paris, Syros, 1999.

¹² Ce projet de loi, par ailleurs, fournit une définition du harcèlement psychologique assez large en considérant qu'**une seule conduite grave** puisse constituer du harcèlement psychologique. Ainsi, on peut affirmer que la loi cherche à couvrir toutes les formes de violence psychologique, y compris le harcèlement psychologique, tel qu'il est défini ici.

Bien que diverses causes soient à l'origine de comportements violents dans les milieux de travail, Soares associe principalement le harcèlement psychologique aux nouvelles formes d'organisation du travail axées sur l'individualisation et l'isolement des individus qui ont pour effet d'affaiblir les collectifs de travail. Ainsi, les transformations de l'organisation du travail porteraient les germes de la violence et provoqueraient l'effritement des rapports sociaux, cela créant un terreau favorable au harcèlement psychologique.

C'est de cette façon que ce dernier explique le résultat obtenu dans l'enquête auprès des membres de la CSQ qui indique que ce type de violence a cours principalement entre collègues de travail (53 % des cas). D'autre part, cette enquête n'a pas permis d'établir de corrélation entre le harcèlement psychologique et des traits de personnalité tels l'âge, le sexe, l'origine ethnique, le statut d'emploi. Les **éléments déclencheurs** du harcèlement les plus fréquemment identifiés sont les changements organisationnels (45,3 %), les conflits interpersonnels (14,9 %) et l'exercice d'un droit (13,3 %).

Considérant la complexité de ce phénomène, nous produisons, à l'annexe III, une liste d'ouvrages pertinents permettant de compléter l'information sur le sujet.

3) La violence sexuelle

La violence à caractère sexuel fait référence à une conduite se manifestant par des paroles, des gestes et comportements à connotation sexuelle ou consistant à obliger, par divers moyens, une personne à avoir des relations sexuelles non désirées. Il peut s'agir de harcèlement sexuel¹³, d'agression sexuelle pouvant aller jusqu'à la tentative de viol ou au viol.

Cette forme de violence, et plus particulièrement le harcèlement sexuel, a fait l'objet de plusieurs études et de nombreuses interventions dans les milieux de travail. Les principales organisations syndicales ont adopté des politiques interdisant le harcèlement sexuel. La CSQ a d'ailleurs largement contribué à documenter ce phénomène et, à ce titre, a produit plusieurs outils et documents pour contrer cette forme de violence (voir annexe IV). La violence à caractère sexuel est toutefois moins répandue que les autres formes de violence au travail¹⁴.

¹³ Le harcèlement sexuel peut prendre plusieurs formes : attouchements, frôlements, pincements ou baisers, propositions sexuelles avec promesse de récompense ou menace de représailles en cas de refus, etc. [CSQ, *Violence faite aux femmes*, Comité de la condition des femmes, septembre 2000, p.13, (D10905)]. Pour une définition plus complète de ce concept, consultez ce document ainsi que la Politique de la CSQ pour contrer le harcèlement sexuel : *Pour travailler en paix* (D9565).

¹⁴ N. Jauvin, *Recension de la littérature sur la violence au travail*, Collaboration J. Dompierre et M. Vézina, Équipe RIPOST, Direction de la santé publique de Québec, Beauport, 1999, p. 8.

1.3 Sources et échelles de la violence au travail

La violence s'exerce dans tous les types de rapports possibles à l'école. De façon générale, on peut identifier **quatre sources** de violence envers les enseignantes et les enseignants : les collègues, les supérieurs, la clientèle (les élèves), les tiers externes (les parents, un intrus...).

Sources de la violence : statistiques

La majorité des enquêtes menées dans le secteur des services, où il y a des contacts directs avec la clientèle, identifient cette dernière comme la principale source de violence au travail. En ce sens, le milieu de l'éducation n'est pas en marge des autres milieux du secteur tertiaire. Toutes formes de violence confondues, selon l'enquête menée par la CSQ en 1998, **les élèves constituent la source principale de violence envers le personnel des écoles** dans 52,9 % des cas (70,2 % au secondaire et 48,6 % au primaire). Les autres événements sont le fait, selon l'enquête de la CSQ, d'un supérieur dans 26,5 % des cas et d'un collègue dans les autres situations, soit 20,6 %. Même lorsqu'on s'intéresse à la **violence verbale et psychologique**, qui constitue la forme de violence la plus répandue dans le milieu scolaire, les élèves sont les principaux auteurs. Cependant, une nuance importante doit être faite lorsqu'on aborde la question du **harcèlement psychologique au travail** : tel qu'il a été souligné précédemment avec les résultats de l'étude d'Angelo Soares, les collègues et les supérieurs constituent les principales sources.

Enfin, la violence s'opère à différentes **échelles** : une situation de violence peut toucher un individu, un groupe d'individus ou un établissement d'enseignement au complet. Une **distribution** variée des acteurs peut également être observée :

- une personne qui en harcèle ou agresse une autre ;
- une personne qui agresse deux ou plusieurs personnes ;
- deux ou plusieurs personnes qui en harcèlent ou en agressent une ;
- deux ou plusieurs personnes qui en harcèlent deux ou plusieurs autres.

1.4 Causes de la violence

De manière générale, à partir de la revue de la littérature plutôt exhaustive sur le sujet effectuée par Jauvin, on peut regrouper les causes de la violence en milieu de travail en trois catégories : les **facteurs individuels** (personnalité, maladie mentale, troubles de

comportement, manque d'habileté pour résoudre des conflits, consommation d'alcool ou de drogue, *etc.*), les **facteurs sociaux et économiques** (pauvreté, précarité d'emploi, inégalité, racisme, sexisme, violence dans les médias, mondialisation, *etc.*) et les **facteurs organisationnels** (climat et culture organisationnelle, milieu tolérant la violence, style de gestion, surcharge de travail, distribution du pouvoir, obsession de la performance, organisation du travail, réforme, réorganisation, *etc.*)¹⁵ ; un milieu de travail peut donc, en soi, être générateur de violence.

Bien qu'un seul élément ou une seule cause puisse être à l'origine de comportements violents, c'est généralement la combinaison de plusieurs causes qui entraîne la violence au travail. En d'autres termes, il s'agit d'un phénomène multidéterminé. En ce qui concerne l'enquête menée auprès des membres de la CSQ par Angelo Soares sur le harcèlement psychologique au travail, nous l'avons vu précédemment, celle-ci révèle que l'élément déclencheur du harcèlement a été, dans 45,3 % des cas, un **changement organisationnel**.

Enfin, de façon beaucoup plus générale, selon Frema Engel, le manque de civisme au travail est une des principales causes de violence au travail. Cette violence est trop souvent aussi « ... *une manière d'être et de communiquer entre individus, un modèle de fonctionnement social efficace qui permet d'accéder rapidement à ses fins* ¹⁶ ».

1.5 Caractéristiques des agresseurs et des victimes

1) Les agresseurs

Les causes susmentionnées nous indiquent qu'un ensemble de facteurs favorise l'émergence de gestes violents. Toutefois, que cherche l'agresseur ? De manière générale, il est possible d'affirmer que la violence constitue pour l'agresseur une façon d'imposer son pouvoir sur une autre personne. Ainsi, certains utiliseront la violence pour régler un conflit, obtenir un bénéfice, éviter des contraintes, par ambition, pour consolider leur pouvoir, pour éliminer un rival (réel ou perçu). Pour d'autres, c'est une façon d'agir. C'est le cas des personnalités de type caractériel ou paranoïaque, soutient Hirigoyen. Il peut également s'agir d'une perte de contrôle qui résulte d'une incapacité à gérer le stress généré par une situation.

Lorsqu'on traite de harcèlement psychologique, y a-t-il un ou des agresseurs types. Là-dessus, les opinions varient. Pour Hirigoyen, lorsqu'on parle de harcèlement, on fait référence à une personne usant sciemment de différentes stratégies dans le but d'atteindre l'autre dans son intégrité, de le blesser, de l'éliminer. C'est ce que cette

¹⁵ Cette typologie des causes de violence s'inspire directement de celle effectuée par Jauvin, N., *op. cit.*, note 14.

¹⁶ Propos rapportés par Claude V. Marsolais, « Cinq ou six suicides par semaine reliés au travail », *La Presse*, 2 novembre 2001, p. A-12.

dernière nomme la violence perverse ; celle qui a pour but de dominer et de détruire celles et ceux qui constituent une menace pour l'agresseur. Pour Soares, toutefois, il n'y a pas d'agresseur type lorsqu'on parle de harcèlement psychologique ; toutes et tous peuvent potentiellement être agresseurs (ou victimes). Il s'agit d'une question de contexte. Pour ce dernier, dans une situation donnée, une personne peut avoir des comportements harcelants qu'elle n'aurait pas eus autrement. C'est le cas, par exemple, lorsque des individus sont mis en concurrence les uns avec les autres dans une organisation.

2) Les victimes

Un certain nombre d'éléments sont susceptibles, selon plusieurs spécialistes, d'accroître les probabilités pour une personne d'être victime de violence au travail : le fait de détenir peu de pouvoir formel ou informel, d'avoir un statut d'emploi précaire ou d'être un nouvel employé, le fait d'être une femme, de travailler avec une clientèle (élèves), d'être subordonné à une hiérarchie.

Pour sa part, Marie-France Hirigoyen (2001) affirme que n'importe qui peut être victime de harcèlement moral. Par ailleurs, précise-t-elle : « Un salarié a plus de risque d'être visé lorsque, par ce qu'il est ou qu'il paraît être, il vient déranger une autre personne ou l'équilibre du groupe¹⁷ ». Il peut s'agir d'une personne qui refuse de se conformer à la culture d'un milieu de travail ou ayant un comportement marginal ou déviant par rapport à cette culture. Aussi, les enseignantes et les enseignants représentant des figures d'autorité cela fait d'eux des cibles pour plusieurs jeunes qui rejettent ou qui aiment défier l'autorité comme telle.

1.6 Conséquences

Les conséquences de la violence au travail sont nombreuses. Celle-ci affectent non seulement les victimes, mais également les témoins et les organisations.

1) Les victimes

Les effets de la violence au travail observés chez les victimes sont les suivants¹⁸ : **effets sur la santé physique ou mentale** (blessures de légères à graves, décès, perte d'appétit, stress, anxiété, insomnie, dépression, épuisement professionnel, syndrome post-traumatique, idées suicidaires, suicides, démotivation, baisse de l'estime de soi et du sentiment de compétence, baisse de la satisfaction au travail, baisse du bien-être psychologique, honte, impatience, frustration, culpabilité...) ; **effets sur la vie au travail**

¹⁷ *Op. cit.*, note 9, p. 181.

¹⁸ Inspiré de Nancy Guberman et M.-H. Plante, *La banalisation de la violence en milieu de travail : document synthèse*, CINBIOSE-UQAM, novembre 1998, 45 p.

(tensions et conflits avec les collègues ou avec l'employeur, absentéisme, isolement, déplacement ou mutation, méfiance envers les élèves ou collègues, démission, congédiement, perte de crédibilité, chances de promotion affectées...) ; **effets sur la vie personnelle et familiale** (conflits dans le couple, colère contre l'entourage...).

L'étude menée par la CSQ en 1998 révèle que l'angoisse et le stress sont parmi les réactions les plus courantes chez les victimes de violence au travail (dans 76,8 % des cas).

2) Les témoins

Un sondage réalisé par la firme *Ad hoc recherche* pour le journal *Les Affaires* en mars 2001 auprès de 514 personnes de toutes les régions du Québec indique que « ... le seul fait d'avoir été témoin de tels comportements (différents comportements violents) augmenterait de façon importante le niveau de stress au travail de quatre personnes sur 10 (38 %) au Québec¹⁹ ». Ce stress, ajoute-t-on, est tel qu'il affecte l'humeur de 31 % des gens même une fois rendus à la maison. Toujours selon cette même enquête, on constate que le seul fait d'avoir été témoin d'un comportement violent dans le cadre du travail a eu un impact « sur la capacité à bien faire leur travail » pour 24 % des personnes interrogées.

Globalement, on peut dire que les effets de la violence pour les témoins sont sensiblement les mêmes que pour les victimes. L'insécurité envers le milieu, la baisse de motivation, la peur, le stress, les conflits relationnels sont également observés chez les personnes témoins de violence au travail.

Effets du harcèlement psychologique sur la santé mentale (Étude de Soares)

L'enquête menée par le chercheur A. Soares auprès des membres de la CSQ avait pour objectif, notamment, de mesurer l'impact du harcèlement psychologique sur la **santé mentale** des victimes et des personnes qui en sont témoins. Pour prendre cette mesure, les participantes et les participants ont été divisés en quatre groupes : celles et ceux n'ayant jamais vécu de harcèlement (JH) ; celles et ceux qui en vivent actuellement (VH) ; celles et ceux qui en ont vécu au cours des douze derniers mois (DH) ; celles et ceux qui en ont été témoins (TH). La détresse psychologique, la dépression et le syndrome post-traumatique ont été utilisés comme indicateurs de l'état de santé mentale. Différents outils de mesure ont été utilisés pour évaluer ces indicateurs et les scores des quatre groupes furent comparés de différentes manières. Il ressort très clairement de ces comparaisons que la santé mentale des personnes vivant du harcèlement psychologique (VH) est grandement affectée. Les symptômes associés à la **détresse psychologique** sont 140 % plus élevés chez les personnes vivant du harcèlement que chez celles

¹⁹ Martin Jolicœur, « La violence au travail nuit à la productivité », *Les Affaires*, 26 mai 2001, p. 29.

n'en ayant jamais vécu (JH). Les témoins ont, par ailleurs, un niveau de détresse psychologique de 59 % plus élevé que celles et ceux qui en ont jamais vécu. Dans le groupe de personnes vivant du harcèlement (VH), il fut évalué que 45,5 % d'entre elles vivaient un état dépressif nécessitant un traitement médical ou psychologique. Enfin, selon différentes études citées par Soares, les victimes de harcèlement psychologique démontrent une détresse comparable aux victimes de viol.

3) L'organisation

Les organisations se préoccupant de violence au travail n'ignorent pas les effets négatifs de celle-ci sur le rendement des employées et employés. Les enseignantes et les enseignants victimes ou témoins de violence s'absentent plus, sont moins motivés, souffrent de fatigue mentale... Bref, leur performance au travail en est diminuée. Selon Hornstein « ... les personnes qui ont subi de la violence au travail réagissent moins bien au stress, ont des habiletés interpersonnelles plus faibles, un sens de l'initiative moins grand, sont moins amicales et moins ambitieuses²⁰ ». La Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail de l'Université Laval remarque, quant à elle, que : « ... la violence provoque un tort considérable aux relations interpersonnelles, au climat de travail et à la gestion des opérations. Elle entraîne une baisse de la productivité, une diminution de la qualité des biens et des services en plus de porter une atteinte sérieuse à l'image de l'organisation²¹ ».

Le roulement de personnel, l'absentéisme, la diminution de la qualité des services offerts à la clientèle, la dégradation du climat de travail, l'incidence accrue des accidents de travail et des maladies professionnelles, la baisse de la productivité comptent parmi les effets de la violence sur les organisations et donc sur les commissions scolaires.

1.7 Incidence de la violence au travail (la violence au travail en chiffres)

Le manque de consensus sur la définition de la violence au travail, la banalisation de celle-ci, ainsi que l'absence, bien souvent, de structures pour la dénoncer amènent plusieurs à conclure que les données disponibles ne sont que la pointe de l'iceberg. Néanmoins, nous présentons ici certaines données sur la violence au travail en général et d'autres plus spécifiques au milieu scolaire :

- La violence verbale et psychologique est la forme de violence la plus répandue dans les milieux de travail ;

²⁰ Hornstein, cité par Nicole Moreau, *Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique*, Ministère du Travail, Direction des études et des politiques, 1999, p. 19.

²¹ *Op. cit.*, note 5.

- Entre 1990 et 1998, 17 899 réclamations ont été reconnues par la CSST relatives à des lésions liées à la violence en milieu de travail : 69,4 % étant de nature physique et 28,4 % de nature psychique²² ;
- Par ailleurs, les demandes d'indemnisation liées au harcèlement psychologique sont difficiles à faire accepter par la CSST. Une récente étude²³ indique qu'entre avril 1998 et décembre 2000, des 35 réclamations analysées par la CSST, une seule a été acceptée. Des 31 dossiers amenés en révision administrative, 15 ont été acceptés au niveau de la Commission des lésions professionnelles (CLP).

Dans le milieu scolaire, la difficulté à obtenir des données fiables sur le phénomène de la violence est également présente. La majorité des commissions scolaires ne tiennent aucune donnée. Au Québec, comme ailleurs dans le monde, les données sont donc fragmentaires. Elles sont surtout empreintes d'une conception étriquée de la violence qui renvoie presque exclusivement à la violence provenant des élèves :

- Des enquêtes²⁴ menées dans plusieurs provinces canadiennes au début des années 1990 indiquent déjà que la violence dans les écoles est en hausse. Elle serait non seulement plus fréquente, mais plus intense aussi. Confirmant cette tendance, les résultats de récentes études réalisées à l'échelle internationale²⁵ indiquent une croissance de la violence dans les écoles de nombreux pays ;
- Selon l'enquête menée par la CSQ en 1998, 43,2 % des personnes interrogées ont été victimes de violence au travail²⁶ ; 39,7 % dans les écoles primaires et 61,7 % dans les écoles secondaires. L'Alliance des professeures et professeurs de Montréal soutient qu'un nouveau cas d'agression sur un de ses membres survient chaque jour²⁷ ;

²² Adèle Lauzon, *Agir pour contrer la banalisation de la violence en milieu de travail*, production conjointe CSN, CSQ, FTQ, CINBIOSE et SAC-UQAM, 2000, p. 8.

²³ Il s'agit d'une étude réalisée par Solange Pronovost dans le cadre d'un programme de maîtrise en droit à l'UQAM et dont certains résultats ont été publiés dans *Le Journal du Barreau*, volume 34, n° 14, 2002.

²⁴ Jyl Mac Dougall, *La violence à l'école. Programmes et prévention*, Toronto, Association canadienne de l'éducation, octobre 1993, 84 p.

²⁵ Jean-Claude Tardif, *Rapport de la Conférence mondiale : Violence à l'école et politiques publiques* tenue à Paris, du 5 au 7 mars 2001, CSQ, 28 mars 2001. Disponible sur le site Internet de la CSQ (www.csq.qc.net).

²⁶ CEQ, *op. cit.*, note 4. Il s'agit d'une enquête qui a été menée auprès de 2 000 membres de la CSQ. Le nombre de répondantes et de répondants provenant principalement des écoles primaires et secondaires, les résultats présentés se limitent à ce groupe majoritaire composé d'enseignantes et d'enseignants.

²⁷ Malboeuf, cité par Serge-André Girard et collaborateurs, *La violence au travail en milieu scolaire : Document de travail pour sensibiliser les différentes catégories de personnel*, Direction de la santé publique de Québec, Université Laval, CSQ, FCSQ, 2002.

- 2,6 % du personnel enseignant et non-enseignant du primaire et 14,7 % de ce même personnel au secondaire ont déjà craint pour leur vie à la suite des menaces proférées dans leur milieu de travail.

L'ensemble des données présentées, malgré les grandes tendances qu'elles peuvent dégager, doivent être considérées avec beaucoup de circonspection. Celles-ci reflètent une réalité où le phénomène de la violence au travail est souvent méconnu et occulté. Dans le milieu scolaire, tant l'administration que le personnel ont tendance à taire certains comportements. Cette banalisation de la violence est d'ailleurs l'objet de la section qui suit.

II. Banalisation de la violence et stratégies des victimes

2.1 Banalisation de la violence au travail

Ce phénomène [la violence au travail] reste très banalisé et, comme ce fut le cas pour le harcèlement sexuel il y a quelques années, c'est la loi du silence qui s'impose aux personnes qui en sont victimes.

— Adèle Lauzon, *Agir pour contrer la banalisation de la violence en milieu de travail, protocoles UQAM-CSN-FTQ et UQAM-CSQ, le CINBIOSE*, 2000, p. 9.

Une des premières caractéristiques de la violence qui a cours dans les écoles, peu importe la forme qu'elle prend, c'est le silence qui l'entoure. Pour des raisons d'image et de réputation, les commissions scolaires ne tiennent, pour la plupart, aucune statistique sur la violence dans leurs écoles. On craint de voir étaler la situation sur la place publique, ce qui amène les autorités responsables à taire celle-ci. Plusieurs ont déjà fait remarquer qu'associer une école à la violence peut faire perdre de nombreux élèves à cette dernière, ce qui affecte le financement et, conséquemment, le nombre d'enseignantes et d'enseignants nécessaires. Par peur d'être jugés ou de se faire reprocher d'avoir de la difficulté à gérer leur classe ou de manquer d'autorité, les enseignantes et les enseignants victimes de violence ont souvent choisi aussi de taire la violence dont ils sont victimes.

Ces comportements contribuent à banaliser la violence vécue par le personnel enseignant et à l'intégrer à la culture organisationnelle. On en vient, ainsi, à considérer que cette violence « fait partie de la job », ce qui assure sa perpétuité et son évolution dans les milieux.

Cette banalisation de la violence n'est pas l'apanage du secteur de l'éducation, il est plutôt celui de la majorité des milieux de travail. Dans une étude exploratoire menée auprès de travailleuses syndiquées de la CSQ, de la CSN et de la FTQ, ainsi qu'auprès de représentantes de la condition des femmes et de responsables de la santé et de la sécurité du travail de ces mêmes organisations, Guberman et Plante²⁸ ont identifié les diverses formes que prend cette banalisation. Ces dernières définissent la banalisation de la violence comme : « l'ensemble des attitudes et des comportements qui tendent à la rendre (la violence) triviale, ordinaire ou insignifiante ». L'étude a permis de constater que la violence au travail est banalisée, tant par les employeurs que par les victimes et les collègues témoins de celle-ci.

²⁸ Nancy Guberman et M.-H. Plante, *op. cit.*, note 18.

On y constate que la banalisation de la violence chez **les employeurs** prend cinq formes :

1. Taire et nier la violence ;
2. Jeter le blâme sur l'incompétence de l'employée ou l'employé ou le tenir responsable à cause de certaines caractéristiques personnelles (âge, sexe, personnalité...) ²⁹ ;
3. Ne pas tenir compte des effets de la violence et ne pas offrir de soutien ;
4. Décourager l'employée ou l'employé de faire appel aux recours disponibles ;
5. Définir la violence comme faisant partie des droits d'un supérieur.

Les victimes de violence auront tendance à banaliser la violence d'au moins trois façons :

1. Nier, taire, minimiser, tenter d'oublier la violence ;
2. Se sentir responsable, se blâmer ;
3. Tolérer ou accepter la normalisation de la violence (« ça fait partie de la job »).

La banalisation de la violence de la part des **collègues de travail qui sont témoins** de la violence prend au moins deux formes :

1. Normalisation de la violence ³⁰ ;
2. Absence de soutien, blâmer la victime. Ce qui peut être encore plus douloureux pour la victime que le geste ou le comportement violent dont elle fut victime.

L'étude menée par Guberman et Plante permet aussi de constater que le degré de banalisation variera selon le type de violence en cause. De façon générale, les séquelles physiques seraient moins banalisées que celles psychologiques. Aussi, la façon de banaliser la violence variera en fonction du type d'agresseur. Par exemple, si elle provient d'une clientèle avec des troubles de comportement, la perception (employeur, victime ou collègues) sera que « ça fait partie de la job ». Par contre, avec

²⁹ Par exemple, on peut reprocher à une enseignante ou à un enseignant qu'il ne sait pas gérer sa classe. « C'est très à la mode la gestion de classe, alors on va lui fournir quelqu'un qui va lui apprendre à gérer et quand elle saura gérer, elle ne sera plus victime d'attaque... », indique une déléguée syndicale interrogée dans le cadre de l'étude menée par Guberman et Plante, *op. cit.*, note 18, p. 10.

³⁰ Ici, on parle d'intégration de la violence à la culture de l'organisation qui est très courante, selon les auteurs : « ... on considère normal qu'un travailleur ou une travailleuse soit l'objet de menaces, d'humiliations [...] qu'il ou elle soit victime d'insultes, se fasse mordre [...] normal de mettre au banc ou d'ostraciser certains collègues... », p. 13.

une clientèle « normale », on aura tendance à mettre en doute les compétences de la victime. Aussi, s'il s'agit de violence entre collègues, on aura tendance à considérer qu'il s'agit d'un conflit de personnalité, d'une affaire privée.

Une culture tolérante à la violence, les conditions de travail précaires et le statut d'emploi, la peur des représailles si l'on se plaint et le manque de soutien et d'information sont des facteurs favorisant la banalisation de la violence. *A contrario*, la présence de soutien, le fait d'être informé de ses droits et recours, la présence active du syndicat, un statut d'emploi sécuritaire et le développement, dans le milieu de travail, d'une attitude intolérante envers la violence, sont des **facteurs favorisant la non-banalisation de la violence**, selon Guberman et Plante. On peut ajouter que ces facteurs constituent des éléments favorisant la lutte et la prévention de la violence dans les milieux de travail.

2.2 Stratégies utilisées par les victimes pour faire face à la violence (ou facteurs modérateurs des effets de la violence)

Les personnes victimes de violence au travail ne réagissent pas toutes de la même manière à l'égard de celle-ci. Certaines vont chercher à fuir la situation ou à la banaliser pour éviter les effets. D'autres vont plutôt la dénoncer ou chercher du soutien. Les études s'étant intéressées aux comportements des victimes recensent plusieurs stratégies généralement regroupées dans des catégories plus ou moins similaires. Ainsi, à partir de la typologie présentée dans un document produit par le CINBIOSE-UQAM avec la collaboration de la CSN, de la CSQ et de la FTQ, ces diverses réactions et stratégies sont regroupées en deux catégories :

- A. Adopter des comportements d'évitement ou d'atténuation (passif) :** prendre congé, éviter l'agresseur, être plus conformiste, changer de postes, démissionner, ignorer un élève dérangeant, banaliser les comportements de violence...
- B. Adopter des stratégies de résistance ou de protestation (actif) :** en parler et chercher du soutien auprès de collègues, de proches ou ailleurs ; dénoncer ou déclarer la situation ; porter plainte à la police ; exiger des mesures de protection, rencontrer ses supérieurs ; demander de l'aide et de l'information auprès de son syndicat ; réclamer une indemnisation à la CSST...

Il est évidemment possible de diviser ces stratégies en plus de deux catégories. Par ailleurs, cette division aide à faire une distinction entre les stratégies qui permettent seulement, peut-être, d'éviter les effets de violence sans modifier la situation et celles, plus actives, qui visent un changement ou qui font appel à l'aide d'autres personnes. Bien que les stratégies passives (évitement, déni, quitter les lieux, *etc.*) puissent être efficaces et permettent, dans un certain contexte, d'atténuer ou d'éliminer les effets néfastes de la violence, il demeure que les stratégies actives amènent les meilleurs résultats. À ce titre, plusieurs études concluent que la **recherche de soutien** et la **déclaration de l'incident** constituent des stratégies particulièrement efficaces.

Comme le fait remarquer Jauvin, le choix des stratégies dépend, en grande partie, des ressources à la disposition des victimes, celles notamment fournies par l'organisation. Par exemple, nous dit-elle, si des mesures permettant la déclaration de la violence existent « ... cette stratégie deviendra non seulement possible, mais certainement plus efficace ». À l'inverse, le fait que ces ressources ne soient pas disponibles dans un milieu rend le recours à ces stratégies plus improbable.

Dans une perspective similaire, Marie-France Hirigoyen (2001), se référant aux travaux de Leymann, nous indique que le fait d'avoir confiance en soi, d'être en bonne santé physique et mentale, d'avoir l'appui de proches constitue des **facteurs de résistance à la violence par la victime**. Un facteur de résistance fort important, souligne Hirigoyen (2001), est l'appui que l'organisation offre aux personnes victimes de violence. Cette résistance permet d'éviter certains effets de la violence, mais peut aussi, peut-on avancer, favoriser le recours à des stratégies actives.

On peut conclure cette section en affirmant que l'action syndicale à mener pour prévenir et contrer la violence au travail doit se concentrer sur l'élimination des facteurs favorisant la banalisation de cette violence et, donc, sur le développement d'une culture où l'on favorise la dénonciation de celle-ci. Les énergies à déployer doivent donc avoir pour objectif d'amener les enseignantes et les enseignants à adopter des stratégies actives (dénonciation, déclaration, recherche de soutien, etc.) à l'égard de la violence et, donc, de favoriser l'émergence d'un milieu qui ne la tolère pas.

Agir pour contrer et prévenir la violence

III. Droits et recours

Un des moyens d'éviter la banalisation de la violence dans nos milieux et de favoriser la dénonciation de celle-ci est d'informer les membres de leurs droits et des recours qui existent. Outre la Loi sur les normes du travail modifiée par le projet de loi n° 143 qui obligera les employeurs à préserver le droit des salariées et salariés à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique³¹, d'autres dispositions législatives obligent déjà les employeurs à protéger la santé et la dignité de leurs employées et employés. Cette partie s'intéresse aux principales dispositions législatives et aux autres règles qui permettent d'encadrer la violence à l'école, ainsi qu'aux recours pouvant être exercés par les victimes et leur syndicat, le cas échéant³².

3.1 Encadrement de la violence à l'école et responsabilités de l'employeur

Le droit que possèdent les enseignantes et les enseignants de pouvoir exercer leur métier dans un milieu de travail exempt de toute forme de violence ainsi que le droit à la sauvegarde de leur dignité s'appuient sur différentes sources juridiques qui imposent diverses obligations aux employeurs. Ce sont également ces dernières qui permettent l'exercice de divers recours. Les dispositions les plus significatives en cette matière sont les suivantes :

3.1.1 Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12)

Plusieurs dispositions de la Charte accordent à toute personne des droits fondamentaux qui imposent aux employeurs des obligations quant à la protection de la dignité, de l'intégrité et de la santé de leurs employées et employés.

- **Article 4** [Sauvegarde de la dignité] *Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.*

Les comportements violents de toute nature et le harcèlement constituent une atteinte à la dignité de la personne. C'est pourquoi il est possible d'associer cette atteinte au droit fondamental de sauvegarde de la dignité.

³¹ Il est à noter que la date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au harcèlement psychologique, prévue à la loi, est le 1^{er} juin 2004 (article 88, projet de loi n° 143).

³² Selon la Loi sur les normes du travail, les nouvelles dispositions relatives au harcèlement psychologique, une fois en vigueur, feront partie intégrante des conventions collectives (article 81.20). Ainsi, il est possible d'affirmer que lorsqu'elles seront effectivement en vigueur, une mise au point sur les recours à prendre et la façon de les exercer, en regard de ce type de comportement, devra être réalisée.

La responsabilité d'assurer la sauvegarde du droit de travailler dans la dignité incombe à l'employeur. Il en est ainsi, selon l'arbitre Bernard Lefebvre, car «... le pouvoir de gérance implique le moyen de redresser les situations non désirées dans un milieu de travail³³ ».

- **Article 10** [Discrimination interdite] *Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.*

[Motifs de discrimination] *Il y a discrimination lorsqu'une distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.*

- **Article 10.1** [Harcèlement interdit] *Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés à l'article 10.*

Le harcèlement ou la discrimination fondé sur un de ces motifs peut également avoir pour conséquence de porter atteinte à la dignité d'une personne salariée.

- **Article 46** [Conditions de travail] *Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.*

Plusieurs décisions arbitrales ont interprété cette disposition et ont conclu que le devoir d'assurer de telles conditions de travail incombe à l'employeur. En fait, il est reconnu que l'employeur ne doit pas seulement intervenir après coup pour aider la victime, mais qu'il doit agir pour prévenir l'atteinte à ses droits.

3.1.2 Code civil du Québec (L.Q. 1994, chapitre 64)

- **Article 2087.** *L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.*

Cette disposition du Code civil du Québec (C.c.Q.) impose à l'employeur une **double obligation**, selon Marie-France Bich :

[...] non seulement doit-il s'abstenir d'attenter lui-même à la dignité du salarié mais il doit en outre faire en sorte que son entreprise en général soit un lieu où l'on respecte le salarié, ce qui implique naturellement une certaine responsabilité à l'égard des gestes ou des paroles des autres salariés. Le contrôle de l'employeur sur son entreprise et sur l'ensemble de ses salariés dicte cette conclusion. [...] dans la mesure où il (*l'article 2087*) oblige l'employeur à prendre

³³ *Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 7065 et Radio Carillon taxi Inc.*, DTE99T-429, p.12, cité par Francine Lamy. « Comment contrer le harcèlement et la violence psychologique au travail », *Options*, n° 19, CSQ, printemps 2000, p.125.

les mesures appropriées en vue de protéger la dignité du salarié, il impose à celui-ci une obligation préventive [...] ³⁴.

L'obligation de l'employeur de s'assurer que l'on respecte le salarié s'étend également aux comportements provenant de la clientèle (les élèves) et de tiers externes (parents, intrus) avec qui les enseignantes et les enseignants sont en contact ³⁵. L'article 2087 du C.c.Q. crée donc une obligation de civilité au travail. Ainsi, selon les diverses interprétations qui en sont faites, aucune forme de violence au travail ne doit être tolérée.

Les dispositions susmentionnées, selon Lamy, ne font pas qu'obliger l'employeur à maintenir un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement : « L'effet combiné des articles 4 et 46 de la Charte et de l'article 2087 C.c.Q. est plus grand et inclut le devoir de mettre en place et de maintenir un code de conduite au travail dont les fondements sont le respect, la civilité et la tolérance ³⁶ ».

3.1.3 Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., chapitre S-2.1)

- **Article 9.** [Conditions de travail] *Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.*
- **Article 51.** [Obligations de l'employeur] *L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :*

[...]

3° 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 du travailleur ;

[...]

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur ;

[...]

3.1.4 Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1)

L'article 47 de la loi modifiant la Loi sur les normes du travail introduit une nouvelle section appelée « harcèlement psychologique » qui contient les dispositions suivantes :

³⁴ Marie-France Bich, « Le contrat de travail », *Code civil du Québec*, livre cinquième, titre deuxième, chapitre septième (articles 2085-2097, C.c.Q.), cité par F. Lamy, *ibidem*, p. 128.

³⁵ À cet effet, voir notamment, *Commission des droits de la personne du Québec c. Commission scolaire Deux-Montagnes*, [1993] R.J.Q. 1297 (T.D.P.Q.).

³⁶ F. Lamy, *op. cit.*, note 33, p. 129.

81.18. *Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.*

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

81.19. *Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.*

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

81.20. *Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.*

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

[...]

L'article 68 de la loi modifiant la Loi sur les normes du travail propose également une nouvelle section intitulée « Recours en cas de harcèlement psychologique » (section II.1). Comme l'indique l'article 81.20, précédemment cité, certains articles de cette section (reproduite à l'annexe V) seront partiellement intégrés aux conventions collectives, soit les articles 123.7, 123.15 et 123.16.

Avec l'entrée en vigueur de ces dispositions le 1^{er} juin 2004, l'interdit de harcèlement psychologique, les responsabilités de l'employeur pour prévenir celui-ci et l'obligation pour ce dernier d'agir pour qu'il cesse se trouveront renforcés plus que jamais. Toutefois, les recours s'exerceront devant l'arbitre de griefs et selon les autres modalités prévues aux conventions collectives tel qu'il est stipulé à l'article 81.20.

Élément important à souligner, le second alinéa de l'article 81.20 prévoit que les parties (employeur et syndicat représentant la ou le salarié) pourront demander au ministre du Travail de nommer un médiateur. On peut tout de même penser qu'il sera souhaitable, tel que nous l'abordons à la partie suivante, d'introduire à la convention collective un mécanisme similaire à celui prévu à la section II.1 de la loi, particulièrement afin de prévoir un processus d'enquête et d'encadrer la médiation.

Enfin, soulignons que la loi modifiant la Loi sur les normes du travail vient également modifier au 1^{er} juin 2004 l'article 47.3 du Code du travail, resserrant ainsi le devoir de représentation des syndicats (voir p. 49, devoir de représentation).

3.1.5 Convention collective nationale

- **L'article 8-1.01** prévoit que « Les conditions d'exercice de la profession d'enseignante ou d'enseignant doivent être telles que l'élève puisse bénéficier de la qualité d'éducation à laquelle elle ou il est en droit de s'attendre et que la commission et les enseignantes et les enseignants ont l'obligation de lui donner ».

Cette disposition oblige l'employeur à maintenir le bon ordre au travail. On peut affirmer que le maintien d'un climat de travail sain et la possibilité de travailler dans la dignité sont essentiels au personnel enseignant pour fournir cette qualité d'éducation.

- **L'article 14-3.02** garantit à toute enseignante et tout enseignant « *le droit à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés tels qu'ils sont affirmés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12)* ». De plus, ce même article indique que « *La commission convient expressément de respecter, dans ses gestes, attitudes et décisions, l'exercice par toute enseignante ou tout enseignant, en pleine égalité de ces droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence pouvant constituer une discrimination au sens de la Charte...* ».

Cette disposition incorpore donc à l'entente nationale les droits garantis par la Charte, notamment le droit à la sauvegarde de sa dignité, le droit à des conditions de travail justes et raisonnables et l'interdit de discrimination fondés sur un des motifs reconnus à l'article 10 de la Charte.

- **La clause 14-9.00**, et plus particulièrement l'article 14-9.02, reconnaît à l'enseignante et l'enseignant « [...] *le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel [...]* » et oblige la commission à prendre les moyens « [...] *raisonnables en vue de favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel ou en vue de faire cesser tout harcèlement sexuel porté à sa connaissance* ».

3.1.6 Convention collective locale

Certaines conventions collectives contiennent des dispositions qui peuvent également être pertinentes, notamment celles relatives à la santé et à la sécurité du travail.

Conditions de travail implicites à la convention collective et compétence de l'arbitre de griefs

Les dispositions contenues à l'entente nationale sont utiles et peuvent être invoquées dans le cadre d'un grief visant à faire respecter les droits fondamentaux prévus aux articles 4 et 46 de la Charte et à l'article 2087 du C.c.Q. Par ailleurs, depuis les arrêts Weber³⁷ et O'Leary³⁸ rendus par la Cour suprême, il est reconnu que tout litige découlant de la relation employeur/employé, qu'il relève explicitement ou non de la convention collective, est de la compétence exclusive de l'arbitre de griefs. La

³⁷ Weber c. Ontario Hydro [1995] 2 R.C.S. 929.

³⁸ Nouveau-Brunswick c. O'Leary [1995] 2 R.C.S. 967.

reconnaissance que tout litige découle implicitement de la convention collective amène Lamy à affirmer que : « [...] l'arbitre aura compétence pour déclarer que le comportement indésirable contrevient à la convention collective, à la Charte et au Code civil, ordonner que cesse cette contravention et, le cas échéant, ordonner le paiement d'une compensation pour le préjudice subi et même des dommages exemplaires ».

Autrement dit, l'obligation imposée à l'employeur de protéger la dignité et l'intégrité de ses salariées et salariés et donc de contrer la violence ainsi que le harcèlement au travail constitue une condition de travail implicite à la convention collective. Dans un même ordre d'idées, l'employeur qui ne prend pas les moyens pour prévenir la violence ou qui n'intervient pas pour que cesse la violence dont est victime une enseignante ou un enseignant contrevient à la convention collective. Cette obligation implicite deviendra explicite, en ce qui concerne le harcèlement psychologique, avec l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions à la Loi sur les normes du travail (article 81.20).

À la lumière de ce qui précède, il est clair que les commissions scolaires ont l'obligation, non seulement de maintenir un milieu de travail sain, exempt de toute forme de violence, mais également de prévenir les atteintes possibles à la santé, à la sécurité et la dignité de son personnel.

3.1.7 Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., chapitre I-13.1) : des obligations additionnelles pour les commissions scolaires

La Loi sur l'instruction publique (LIP) impose d'autres obligations aux commissions scolaires qui permettent de prévenir et d'encadrer la violence provenant des élèves³⁹. Les articles 74, 75 et 76⁴⁰ de cette loi prévoient que le Conseil d'établissement (CE) doit approuver la politique d'encadrement de l'école, ainsi que les règles de conduite (le « code de vie » de l'école) et les mesures de sécurité. Ce même CE doit également adopter le projet éducatif de l'école. Autant de moyens d'encadrer les comportements violents et de favoriser des comportements alternatifs à la violence et une culture de non-violence. Le personnel de l'école participe à l'élaboration des propositions soumises au CE (article 77).

Par ailleurs, l'article 96.12 de la LIP reconnaît aux directions d'école la responsabilité de s'assurer de la qualité des services éducatifs. À cet égard, ces dernières doivent voir à l'application des décisions du CE. Ainsi, le directeur d'école doit, notamment, s'assurer que les règles de conduite et les mesures de sécurité sont appliquées et doit, lui aussi, voir à leur application. La commission scolaire a également la responsabilité de s'assurer que chaque direction d'école s'acquitte de ses responsabilités (article 218.2).

³⁹ Pour obtenir plus d'information sur l'ensemble des dispositions contenues à la LIP qui permettent un certain encadrement de la violence, il faut consulter le document A0001-CF-033.

⁴⁰ Pour les centres de formation professionnelle ou d'éducation des adultes, il faut se référer au quatrième paragraphe de l'article 110.2 qui prévoit des dispositions similaires.

Cette obligation confère également un rôle important à celle-ci dans la gestion des conflits, ainsi que dans l'application des règles et des politiques en vigueur.

L'article 242 permet également aux commissions scolaires, pour une cause juste et suffisante, de déplacer un élève dans une autre école ou de l'expulser de la commission scolaire. Certains gestes violents peuvent constituer une cause suffisante.

3.2 Intervention syndicale et recours

L'approche syndicale doit s'appuyer sur le fait que l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection de la dignité, de la santé, de la sécurité et de l'intégrité physique des personnes au travail. L'intervention du syndicat à l'égard du phénomène de la violence consiste donc en partie à exiger de l'employeur qu'il assume cette responsabilité.

Ainsi, peu importe le type de violence dont est victime une enseignante ou un enseignant, on doit **demander à l'employeur d'intervenir** le plus rapidement possible : la personne victime de violence ou de harcèlement doit être encouragée à en informer l'employeur et à lui demander d'agir pour que cesse la violence ou le harcèlement. Le syndicat doit assister le membre dans cette démarche. Si l'employeur n'agit pas et ne prend pas les moyens nécessaires pour protéger la dignité et la santé de la victime, **le grief** s'avère un recours efficace pour forcer l'employeur à agir.

3.2.1 Le grief : forcer l'employeur à agir

Le grief s'avère un recours efficace pour exiger de l'employeur qu'il assume ses responsabilités découlant de la Charte, du Code civil et de la convention collective (et bientôt, de la Loi sur les normes du travail). Comme nous l'avons vu précédemment, l'arbitre de griefs a pleine compétence pour ordonner à l'employeur d'agir afin de protéger la dignité et la santé de son personnel. Ce recours sera utilisé particulièrement dans les cas de violence ou de harcèlement psychologique. Dans ces cas, le recours vise à ce que l'employeur prenne les moyens nécessaires pour que cessent les comportements indésirables avant que la santé de la victime soit affectée ou que la situation progresse.

Le grief peut être utilisé pour contrer les comportements violents provenant de collègues, de supérieurs, d'élèves ou de tiers externes. Par ailleurs, il s'agit d'un recours **dirigé contre l'employeur**. Il sera déposé uniquement si ce dernier n'a pas agi pour prévenir la violence, n'a pas agi pour qu'elle cesse en temps opportun ou si c'est ce dernier qui pose de tels gestes.

Libellé du grief

En matière de violence psychologique, il vaut mieux ne pas utiliser les termes harcèlement ou violence psychologique : « Il est préférable d'invoquer que le comportement compromet le droit à la dignité du salarié et à des conditions justes et raisonnables ou le droit protégé par la clause de la convention collective que vous invoquez [...] vous éviterez des débats sur la qualification, la répétition ou l'intensité du comportement pour vous concentrer sur le respect et la dignité⁴¹. » Si une personne est victime d'intimidation, d'insultes, de moqueries, il vaut mieux parler d'intimidation, d'insultes et de moqueries ou, plus généralement, de comportements ou d'agissements portant atteinte au droit à la dignité⁴². S'il y a une politique organisationnelle interdisant la violence et le harcèlement, on pourra également souligner que les comportements sont contraires à cette politique.

Le grief devrait réclamer :

- Une déclaration de l'arbitre reconnaissant que le droit à la dignité et à des conditions justes et raisonnables (ou exempt de harcèlement psychologique) a été compromis et que l'employeur a contrevenu à la convention collective et à la loi ;
- Une ordonnance à l'endroit de l'employeur pour qu'il prenne les mesures nécessaires pour que cesse l'atteinte aux droits de la victime ou pour qu'il cesse d'y contrevenir⁴³ ;
- Des dommages matériels, moraux et exemplaires ;
- *etc.*

Dans les cas de **violence provenant d'un élève**, il peut s'agir de demander d'appliquer le « code de vie » de l'école⁴⁴, de déplacer l'élève ou d'appliquer les dispositions de la

⁴¹ F. LAMY, *op. cit.*, note 33, p.142.

⁴² Les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives au harcèlement psychologique, lorsqu'en vigueur, faciliteront probablement la référence à ce concept, celles-ci prohibant les comportements assimilables à du harcèlement psychologique. Ainsi, il sera également possible d'invoquer que ces gestes contreviennent à la convention collective qui intégrera les dispositions de la Loi sur les normes du travail (article 81.20).

⁴³ Il peut s'agir de demander que l'employeur intervienne pour protéger la dignité, la santé et la sécurité de la personne visée ou, dans certains cas, qu'il pose des gestes précis pour que cessent les comportements violents. Il peut notamment être demandé à l'arbitre de rendre une ordonnance de sauvegarde afin de déplacer une des parties impliquées en attendant de résoudre le litige (M^e Linda Lavoie, « Violence psychologique », journée conférence, Cain Lamarre Casgrain Wells, 19 mai 2000, p. 41 : *Puccini c. Fenety*, [1993] 3 C.F. 157). Il peut être demandé de mettre en œuvre les mesures prévues à la politique organisationnelle, le cas échéant. L'article 123.15 de la Loi sur les normes du travail reproduit à l'annexe V prévoit une série d'ordonnances que l'arbitre pourrait rendre dans différentes circonstances et qui peuvent être réclamées, le cas échéant.

convention collective pour prendre en charge un élève avec des troubles de comportement. S'il s'agit de harcèlement provenant d'un parent, les mesures réclamées peuvent être que l'enfant de ce dernier soit changé de classe, par exemple.

Il est également possible de réclamer des dommages à l'employeur pour les préjudices subis en raison de son inaction⁴⁵. Les dommages peuvent être réclamés s'il n'y a pas eu de reconnaissance de lésions professionnelles ou avant qu'il y en ait une. Les dommages pour atteinte à la dignité et à l'intégrité peuvent également être réclamés en sus des dommages moraux⁴⁶.

3.2.2 Les autres recours

D'autres recours peuvent être envisagés. Le guide *La violence à l'école : Guide juridique et syndical sur la violence*, mis à jour par le Service des relations du travail de la CSQ en février 2001, présente l'ensemble des recours disponibles pour les enseignantes et les enseignants victimes d'une forme ou d'une autre de violence, ainsi que les modes d'intervention à privilégier. Nous ne présentons ici qu'un bref aperçu de ceux-ci. Il vous est donc conseillé de consulter ce guide pour connaître les détails de ces recours⁴⁷.

1) La plainte criminelle

Si une enseignante ou un enseignant est victime d'usage de la force, de tentative ou de menaces sérieuses de recours à la force de la part d'un élève, d'un parent, d'un intrus, d'un collègue ou d'un supérieur, elle ou il peut porter plainte à la police. Une enquête sera menée et c'est le Procureur général du Québec qui décidera s'il y a poursuite⁴⁸.

⁴⁴ Ainsi, l'approche des droits fondamentaux peut être envisagée pour forcer l'employeur à s'acquitter de ses obligations en regard de la LIP : si un élève a violenté une enseignante ou un enseignant et que l'employeur ne prend aucune mesure, le grief pourrait donc être utilisé pour obliger ce dernier à appliquer les dispositions prévues aux règles de conduite dans un tel cas, par exemple.

⁴⁵ Les dommages doivent être prouvés.

⁴⁶ Les articles 123.15 (2^e et 4^e paragraphes) et l'article 123.16 (voir annexe V) viendront, une fois en vigueur, préciser davantage le pouvoir de l'arbitre à accorder des dommages. Lorsqu'une lésion professionnelle sera constatée, l'arbitre pourra réserver sa décision au regard de l'octroi de dommages.

⁴⁷ Il s'agit du document D10975. Tous les syndicats de la CSQ ont déjà reçu ce document. Il faut consulter plus particulièrement les pages 33 à 46 où l'on présente, de façon claire et accessible, ces recours.

⁴⁸ Il est recommandé de porter plainte à la police lorsque les gestes sont le fait de personnes étrangères à l'école : intrus, parents. Lorsqu'il s'agit de collègues ou de supérieurs, la gravité des gestes doit être évaluée. Si ceux-ci sont suffisamment importants, il est recommandé de porter plainte. Enfin, lorsqu'il s'agit d'élèves, il faut faire preuve d'une plus grande prudence. Les incidents graves (agressions, menaces de mort, etc.) devraient être dénoncés à la police. Le document *Présence policière dans les établissements scolaires*, produit par la Table provinciale de concertation sur la violence, les jeunes et le milieu scolaire, organisme et document auxquels la CSQ est associée, constitue un cadre de référence important pour savoir quand recourir à la police en milieu scolaire. Il est disponible à l'adresse Internet suivante : www.wl.csvdc.qc.ca et à la CSQ. Des copies ont déjà été remises aux syndicats de la FSE.

2) La protection de la Loi sur les accidents de travail et des maladies professionnelles (L.R.Q., chapitre A-2.01)

L'enseignante ou l'enseignant victime de violence physique ou psychologique peut subir une lésion professionnelle. Si cette personne doit s'absenter du travail à cause de cette lésion professionnelle, elle sera indemnisée par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et par la commission scolaire. Une compensation monétaire peut également être obtenue s'il y a eu atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique. Une personne témoin d'un événement violent peut également subir un choc psychologique pouvant donner lieu à une réclamation à la CSST⁴⁹.

Il demeure important tout de même de formuler un grief lorsque l'employeur n'agit pas pour protéger la personne victime.

3) Le droit de refus

La Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., chapitre S-2.1) prévoit qu'il est possible pour toute travailleuse ou tout travailleur d'exercer un droit de refus d'accomplir un travail dangereux. Une récente décision de la Commission des lésions professionnelles a reconnu le droit de refus à une travailleuse considérant que le **harcèlement psychologique** vécu au travail par cette dernière représentait un danger pour sa santé et sa sécurité⁵⁰. Un exemple de droit de refus en milieu scolaire est également présenté au guide juridique (p. 36). Il faut toutefois être **très prudent** avec ce droit, car l'exercice inadéquat de celui-ci peut mener à des sanctions disciplinaires⁵¹.

4) Le retrait préventif de la travailleuse enceinte

La Loi sur la santé et la sécurité du travail prévoit aussi la possibilité pour une enseignante enceinte, lorsque son emploi comporte des risques physiques pour elle ou l'enfant à naître, d'être affectée à d'autres tâches ne comportant pas de tels dangers ou d'être retirée du travail.

⁴⁹ Pour une analyse récente et en profondeur des fondements juridiques et de la jurisprudence liés au concept de lésion professionnelle et des lésions psychiques relatives au travail : Katherin Lippel (2002). *La notion de lésion professionnelle : analyse jurisprudentielle*, 4^e édition, UQAM, Éditions Yvon Blais Inc., Cowansville, protocole UQAM-CSN-CSQ-FTQ, 275 p. On peut consulter particulièrement la section 3.1 sur les maladies psychiques (3.1.2.2.2 : réclamations liées au harcèlement au travail) ainsi que l'index analytique : « Harcèlement » et « lésions psychiques ». Pour sa part, Nancy Guberman, « La banalisation de la violence en milieu de travail », *Options*, n° 19, printemps 2000, CEQ, p. 204 à 219, fait état de divers détails sur le processus de réclamation à la CSST, dont les principales difficultés liées au dossier de la violence.

⁵⁰ Chagnon Forget c. Marché Bel-Air [2000]. C.L.P. 388.

⁵¹ Il ne s'agit pas d'un moyen privilégié par la CSQ pour le moment, particulièrement parce que son exercice est délicat, notamment lorsqu'il s'agit de violence ou de harcèlement.

5) Le recours en responsabilité civile

L'enseignante ou l'enseignant victime de violence peut réclamer des dommages pour préjudice corporel, moral ou matériel devant les tribunaux civils contre toute personne qui n'est pas partie à la convention collective : collègues, parents d'élèves, élèves. S'il s'agit de violence provenant d'un élève, le recours peut être dirigé contre l'élève et ses parents (responsabilité civile contre le titulaire de l'autorité parentale, article 1459 du C.c.Q.). Lorsqu'il s'agit d'un collègue de travail, il pourrait être possible d'exercer un tel recours. Cette possibilité n'est toutefois pas clairement établie encore. Par ailleurs, l'enseignante ou l'enseignant victime d'une lésion professionnelle ne pourra pas obtenir réparation des dommages causés par l'employeur par un recours civil.

Le guide juridique de la CSQ recommande à toute victime d'une lésion professionnelle relative à un événement violent provenant d'un collègue ou d'un supérieur — ainsi que de toute autre source — de formuler une **réclamation à la CSST** et de **déposer un grief** pour réclamer des dommages.

3.2.2.1 Harcèlement sexuel

L'entente nationale à la clause 14-9.00 prévoit une mécanique spécifique de traitement des plaintes : la personne qui prétend être victime de harcèlement sexuel peut s'adresser à une représentante ou un représentant de la commission scolaire en vue de trouver une solution (14-9.03). Si la solution n'est pas satisfaisante, il peut y avoir dépôt d'un grief. Dans ce cas, un comité *ad hoc* paritaire est constitué pour enquêter sur la situation et proposer les mesures qu'il juge appropriées (14-9.05). S'il n'y a pas de solution satisfaisante, le grief est déféré à l'arbitrage (14-9.07).

Il est important de rappeler que la CSQ a adopté une politique syndicale pour contrer le harcèlement sexuel : *Pour travailler en paix* (CEQ, D9565), qui propose un cadre d'intervention en cette matière. Ce document est également accompagné d'un second document : *Règlement type d'application de la politique syndicale pour contrer le harcèlement sexuel* (CEQ, cote D10595). Celui-ci présente la démarche type à suivre afin de traiter toute situation de violence à caractère sexuel.

Évidemment, la personne victime de violence ou de harcèlement sexuel peut aussi être l'objet d'une lésion professionnelle et formuler, le cas échéant, une réclamation à la CSST. Des dommages peuvent également être réclamés par voie de grief ou par le biais d'un recours civil dans les mêmes paramètres que ceux susmentionnés.

3.2.2.2 Fausses allégations

La FSE, la CSQ et l'ensemble de ses composantes ne sauraient tolérer les gestes à caractère sexuel envers des mineurs. Par ailleurs, il peut arriver que des enseignantes ou des enseignants soient faussement accusés d'avoir posé des gestes de cette nature à l'endroit d'élèves mineurs. Des fausses allégations de nature criminelle autres que sexuelles ont également déjà été portées contre des enseignantes et des enseignants. Que faire dans de telles circonstances et quels sont les recours de l'enseignante ou de l'enseignant⁵² ? Le guide juridique de la CSQ fait le point sur ces recours et propose une intervention syndicale.

Dans plusieurs de ces situations, il est difficile de distinguer le vrai du faux. Le devoir de représentation du syndicat mérite donc encore d'être précisé. Différents syndicats se sont déjà dotés d'une politique particulière pour faire face à ces situations délicates. Le Syndicat de l'enseignement de Champlain et le Syndicat de l'enseignement du Saguenay, notamment, possèdent de telles politiques : critères pour retenir et défendre un dossier sur le plan criminel, du financement, etc. De façon plus générale, en suivi au mandat provenant du dernier Congrès de la CSQ en juin 2000, la CSQ a mis en place un comité de travail sur les fausses allégations et a produit une brochure pour sensibiliser le personnel des commissions scolaires : *De fausses allégations peuvent briser une vie... Comment les prévenir* (CSQ, D11122-1). Plus significativement, un document qui se penche sur l'ensemble du sujet et qui propose des orientations quant à la représentation des membres des syndicats affiliés à la CSQ visés par de telles allégations a été présenté en Conseil général (A0102-CG-044). Ce document présente également les résultats d'une enquête menée auprès des affiliés dressant un portrait de ce phénomène et des pratiques syndicales en la matière. Aussi, les éléments constitutifs du devoir de représentation sont sommairement traités.

Enfin, soulignons que la Loi sur la protection de la jeunesse et l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique*⁵³ créent certaines obligations quant au signalement de tout abus sexuel envers des mineurs. En ce qui concerne l'entente multisectorielle, elle suggère un mode d'intervention pour traiter les signalements de tels cas.

⁵² Le criminaliste Jean Dury a développé une façon d'intervenir et une approche pour traiter ce type de dossier notamment dans le cadre de ses interventions avec des membres du Syndicat de l'enseignement de Champlain. Cette approche est exposée dans : J. Dury, *Enquête criminelle HIGH-TECH, une solution au problème des fausses accusations criminelles des enfants en milieu scolaire*, Développement récent en droit de l'éducation, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, n° 151, Éditions Y. Blais Inc., Cowansville, 2001, p. 7 à 13. Ce dernier, dans cet article, remet en question, entre autres, le droit absolu au silence lorsqu'un membre est l'objet de telles accusations.

⁵³ Ce document publié par le gouvernement du Québec est le fruit du travail de plusieurs ministères, dont le ministère de l'Éducation. Une synthèse de cette entente et des orientations gouvernementales l'encadrant a été envoyée à tous les syndicats FSE en avril 2001, par courrier électronique, avec l'entente. Il est possible d'obtenir ces documents en communiquant avec la FSE.

* * * * *

Outre l'intervention syndicale précédemment définie et les recours possibles, le syndicat doit être en mesure d'orienter chaque cas porté à son attention et de proposer des stratégies pour soutenir la personne qui se dit victime de violence. Nous nous intéresserons maintenant à cette démarche globale d'intervention ainsi qu'à l'action syndicale relative au phénomène de la violence au travail.

IV. Actions syndicales pour contrer la violence au travail (démarche)

Bien que le syndicat ait le devoir de défendre les droits et les intérêts de ses membres et qu'en l'occurrence, il doit mettre en place différents moyens pour lutter contre la violence, il ne doit pas se substituer à l'employeur. Les actions syndicales à l'égard du phénomène de la violence consisteront d'ailleurs en bonne partie à exiger de l'employeur qu'il assume ses responsabilités et qu'il prenne en charge ce phénomène. Ainsi, on peut dire que tout en mettant en place des mesures permettant de lutter contre la violence et de venir en aide aux victimes, le syndicat doit définir une action qui rappelle l'employeur à ses obligations.

De manière plus précise, on peut affirmer que l'action syndicale devra être concentrée sur deux points, soit la mise en place de moyens pour intervenir dans **chaque cas** de violence ainsi que la prévention et la prise en charge du phénomène de la violence **dans son ensemble**. Selon plusieurs observateurs, les initiatives les plus efficaces sont celles où l'ensemble des acteurs d'un milieu sont mobilisés autour du problème. Pour s'attaquer réellement au phénomène de la violence au travail, il faut donc plus que l'implication du syndicat, il faut l'engagement du milieu. Par ailleurs, comment le syndicat peut-il, lui, prendre en charge ce phénomène ? Par où commencer ?

Solutions et éléments du plan d'action syndicale

Dans cette partie, nous vous proposons donc un modèle d'action syndicale globale qui, idéalement, devrait s'inscrire dans une démarche organisationnelle plus générale de prévention de la violence au travail impliquant tout le milieu.

1. Choisir une personne ou un groupe responsable du dossier

Pour mener une action syndicale de lutte contre la violence au travail, il doit y avoir une personne ou un groupe clairement responsable de mener cette action, responsable du dossier. Les formules suivantes peuvent être envisagées :

- Une ou des personnes qui travaillent en lien avec les comités préoccupés par la violence : Comité des femmes, Comité de santé et sécurité au travail, Comité des EVB ;
- La constitution d'un comité sur la violence au travail (au niveau de la commission scolaire, d'un secteur ou d'un autre regroupement) ;
- Le dossier sur la violence au travail devient un dossier particulier pris en charge par un comité déjà en place, tel le comité de SST.

Combiner l'expertise des personnes siégeant sur les comités des femmes et celle des personnes siégeant sur les comités de SST constitue une formule efficace, selon divers observateurs.

Le rôle de ces personnes est de coordonner, avec l'appui de l'exécutif syndical, l'ensemble des actions à mener dans ce dossier. À ce titre, ces dernières possèdent un rôle-conseil auprès de l'exécutif en cette matière. Plus spécifiquement, le rôle de ces personnes peut, notamment, consister à collaborer au développement d'un plan d'action pour lutter contre la violence au travail ; à organiser des activités pour former et sensibiliser les membres au phénomène de la violence au travail ; à collaborer au traitement des plaintes ; *etc.*

Comme nous le mentionnions précédemment, il est souhaitable que tous les acteurs du milieu soient impliqués dans cette lutte. Ainsi, la collaboration avec les autres syndicats (soutien, professionnelles et professionnels) et donc avec leurs propres comités doit idéalement être recherchée. On doit tenter de mener une action commune.

Enfin, les déléguées et délégués syndicaux devraient également agir comme courroie de transmission dans ce dossier : information, référence, *etc.* Selon la structure déjà en place dans les milieux et de la taille des établissements, une personne pourrait spécialement être déléguée à ce dossier dans un établissement.

2. Sensibiliser et éduquer le milieu : lever le voile sur les comportements violents

Afin de s'engager dans la lutte contre la violence au travail et à l'école, il faut d'abord être conscient de la présence de celle-ci et, par la suite, reconnaître qu'elle « ne fait pas partie de la job ». Cela signifie que la première action à mener pour contrer la violence au travail consiste à **briser le mur du silence** érigé autour d'elle et à lever le voile sur les comportements violents qui ont cours dans nos milieux.

Il est difficilement pensable qu'on puisse dénoncer des comportements que l'on croit normaux et qui sont acceptés dans notre milieu. L'étude menée par la CSQ en 1998 révèle que nos membres font peu appel à leur syndicat lorsqu'ils sont victimes de violence⁵⁴. Ainsi, tout syndicat qui a décidé de s'attaquer à ce problème devrait **d'abord faire connaître la personne ou le groupe responsable de ce dossier**.

Par la suite, les enseignantes et les enseignants doivent être **sensibilisés** à ce phénomène. Cette sensibilisation peut s'effectuer de différentes manières : sessions de formation et d'information, articles dans le journal syndical, débats ou conférences, *etc.* Plusieurs instruments et ressources pouvant être utilisés comme outil déclencheur à la discussion, à la réflexion ou aux échanges sur le sujet sont à la disposition des syndicats.

⁵⁴ CEQ, *op. cit.*, note 4, 1998.

Principaux outils de sensibilisation à utiliser

- Présentation de la vidéo préparée par la CSQ (*La violence...*) ;
- Utilisation des sections du présent guide pour exposer les différentes dimensions de ce phénomène (formes, causes, effets, recours...) ;
- Utilisation du matériel développé par la CSQ, en collaboration avec la FSE pour les sessions nationales et régionales sur la violence au travail (étude de cas, recours, etc.) ;
- Présentation des résultats de l'étude d'Angelo Soares de l'UQAM sur le harcèlement psychologique vécu par les membres de la CSQ⁵⁵ ;
- Présentation du matériel développé par la Direction de la santé publique de Québec (*La violence au travail en milieu scolaire : Document de travail pour sensibiliser les différentes catégories de personnel*⁵⁶) ;
- Invitation de conférencières et de conférenciers (une liste comprenant plusieurs conférencières et conférenciers traitant de différentes questions relatives à la violence au travail ou en milieu scolaire est disponible sur le site Internet de la CSQ : www.csq.qc.net, onglet « Violence », « Principaux outils et ressources récents et accessibles sur la violence ») ;
- Le site Internet de la CSQ présente, à l'onglet « Violence », plusieurs autres documents et outils pertinents (pour celles et ceux qui souhaitent obtenir diverses sources d'information sur le sujet, l'hyperlien « Inventaire d'outils sur la violence » est à consulter). Un document produit par le ministère du Travail propose également diverses ressources spécialisées (www.travail.gouv.qc.ca/actualite/harcelement_psychologique/index.html) et d'autres documents de référence ;
- La présentation d'une petite enquête dressant le portrait de la violence qui se vit dans le milieu (voir point suivant) est des plus pertinentes pour engager la réflexion.

Ces activités ont pour but de rendre les enseignantes et les enseignants capables de reconnaître les différentes formes de violence et les comportements violents dans leur milieu de travail. La sensibilisation doit également permettre aux membres de prendre conscience de leur droit de travailler dans des milieux exempts de violence et de

⁵⁵ Bien que les principaux résultats soient présentés au point 1.2 précédent, le rapport de recherche est disponible sur le site de la CSQ. De plus, des acetates pour présenter les résultats sont aussi disponibles à la Centrale. Contactez les ressources du service de santé et sécurité au travail.

⁵⁶ Ce document a été présenté lors d'une activité de formation du service de SST de la CSQ. Il est possible d'obtenir des copies de celui-ci auprès de ce même service. Ce document présente, notamment, un ensemble d'études de cas en lien avec la violence au travail en milieu scolaire qui permettent de prendre connaissance des différentes dimensions de cette violence et de la prévention de celle-ci. Les cas sont accompagnés d'un « guide d'animation » léger (déroulement proposé), d'une brève analyse des cas et d'une série d'objectifs à atteindre. Un document de formation PowerPoint l'accompagnant est aussi disponible sur le site de la CSQ (www.csq.qc.net/travail/sst/sst3mai/index.htm), ainsi que les résultats d'une enquête réalisée par la DSP dans quatre écoles (www.csq.qc.net/violport.pdf).

harcèlement, ainsi que des recours que possèdent les victimes de violence au travail. Globalement, l'objectif ici est d'amener le personnel enseignant à cesser de banaliser les comportements violents vécus au travail et à les encourager à dénoncer ceux-ci, qu'ils soient le fait d'élèves, de parents, de collègues ou de supérieurs.

3. Fixer la limite

Ces activités doivent aussi permettre d'identifier ce qui se vit dans les milieux. Les membres doivent donc avoir la possibilité d'échanger sur ce qu'ils vivent ainsi que sur les moyens à privilégier pour lutter contre cette violence. Il est également souhaitable que ces derniers puissent définir collectivement les attitudes et les comportements qui sont inacceptables⁵⁷, et ce, dans tous les types de rapports existants à l'école. La participation des membres des autres syndicats (soutien, professionnelles et professionnels) ainsi que l'administration sont aussi souhaitables tel que nous l'indiquons plus tôt. Leur participation visera à inscrire l'action syndicale dans une démarche organisationnelle plus générale de prévention de la violence.

4. Dresser un portrait du milieu

Pour contrer la violence dans un milieu donné, il est nécessaire de savoir comment cette violence se manifeste et quelles en sont les causes. En dressant un tel portrait, le syndicat cherchera à identifier les sources réelles de violence et les sources potentielles. Il sera en mesure d'établir un diagnostic de la situation lui permettant de définir un plan d'action et les éléments sur lesquels agir. Ce portrait peut être réalisé par le biais d'une enquête et par l'analyse du registre des accidents ou des incidents violents, le cas échéant. Les questions de base à se poser sont les suivantes :

- Y a-t-il eu des cas de violence ou des plaintes portés à l'attention du syndicat ? Lesquels ? De quel type de violence s'agissait-il ? Dans quel contexte la situation s'est déroulée ? Qui était impliqué ? Conséquences sur la ou les victimes ?
- Quelles ont été les réactions des gens relativement à certains comportements violents (les victimes, les témoins, la direction...) ? Stratégies utilisées par les victimes ?
- L'environnement de travail est-il propice à l'éclosion de situations de violence (environnement physique, organisation du travail, surcharge de travail, contexte

⁵⁷ Bien que la « tolérance zéro » soit l'objectif fixé par de nombreux plans d'action contre la violence, il semble préférable de déterminer collectivement ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas, plutôt que de dire qu'aucun geste ne sera accepté et voir ensuite une application variable de cette norme. La force de cette approche réside dans l'application constante et cohérente d'une norme que tout le personnel fait respecter et donc dans le refus systématique de certains comportements par l'ensemble des acteurs du milieu. La participation à l'élaboration des règles de conduite de l'école constitue une occasion privilégiée pour définir cette norme en ce qui a trait aux comportements des élèves. Il peut également être pertinent de définir un code d'éthique ou de conduite entre collègues.

de réorganisation, compressions budgétaires, atteinte à l'autonomie professionnelle, style de gestion et distribution des pouvoirs, clientèle particulière, etc.) ?

Ce portrait peut être complété à l'aide d'un questionnaire (voir annexe V). Enfin, une fois réalisé, le portrait du milieu peut être publié dans le journal syndical et être utilisé pour animer une discussion ou un débat dans le cadre des activités de sensibilisation.

5. Déclaration des situations de violence et mécanique de traitement des plaintes

L'intervention du syndicat, telle qu'elle est précisée au point 3.2, vise à obtenir de l'employeur qu'il intervienne pour que cesse la violence. L'utilisation de certains outils et la définition d'une mécanique de traitement des plaintes orienteront l'intervention du syndicat.

a) Registre des incidents et des actes violents et formule de déclaration

Un **formulaire de déclaration** de l'événement ou de plainte devrait être à la disposition des enseignantes et des enseignants (voir annexe VII pour un exemple de formulaire). Celui-ci est utilisé pour déclarer toute situation de violence à l'employeur et au syndicat. Un **registre** des incidents et des actes violents devrait également être utilisé (voir exemple d'un tel registre à l'annexe VIII). La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles oblige tout employeur à tenir un registre des accidents de travail (article 280). Diverses formules peuvent être utilisées et votre commission scolaire en tient déjà peut-être une. Cependant, le registre proposé ici peut être utilisé en parallèle pour les actes violents. Celui-ci permet de consigner tous les actes de violence déclarés dont les membres sont victimes, d'assurer un suivi des dossiers et de maintenir à jour le portrait de la situation. Le syndicat doit également inviter la personne victime de violence à remplir une « déclaration d'accident de travail ».

Violence et harcèlement psychologique

Lorsqu'une personne se dit victime de harcèlement psychologique, il s'avérera difficile de déclarer chaque agissement. En effet, comme nous l'avons décrit précédemment, le harcèlement psychologique est composé d'une série d'agissements qui, pris isolément, semblent anodins. Il est donc pertinent de suggérer à la victime de tenir un « journal » où elle consignera et décrira chaque situation assimilable au processus de harcèlement : nature (geste, parole, remarque, etc.), date, personnes présentes, circonstances, ton utilisé... Il est utile aussi de conserver d'autres éléments de preuves : messages laissés sur une boîte vocale, notes, rapports, etc. Par ailleurs, l'enseignante ou l'enseignant victime de harcèlement ou de violence psychologique doit aviser l'employeur dès que ces comportements débutent et lui demander d'agir immédiatement pour qu'ils cessent.

La consignation des actes violents et le portrait du milieu permettront de poser un diagnostic précis et de connaître les causes de la violence dans le milieu.

b) Mécanisme de traitement des plaintes

Qu'il s'agisse de harcèlement psychologique ou de toute autre forme de violence, le syndicat aura notamment pour tâche d'encourager les victimes à demander à l'employeur d'agir pour que cesse la violence et pour corriger la situation. Le syndicat devra également assister ces personnes dans cette démarche. Pour ce faire, les responsables du dossier sur la violence devraient prévoir une procédure de traitement de ces dossiers.

Quelques syndicats locaux ont déjà défini une telle démarche de traitement des dossiers de façon très pointue : comité de traitement des plaintes, déroulement de la rencontre avec la personne plaignante, traitement de la plainte (à qui la déclaration est acheminée, plainte à la police pour tel ou tel événement...), processus d'enquête défini, rencontre de la personne ayant fait l'objet de la plainte, processus de conciliation, etc.

Le Syndicat de l'enseignement de Champlain, l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal ainsi que le Syndicat de l'enseignement de l'Ungava et de l'Abitibi-Témiscamingue possèdent une telle démarche. Les documents de ces procédures sont disponibles à la FSE pour celles et ceux qui souhaiteraient s'en inspirer. **Pour les obtenir, contactez la personne responsable du dossier sur la violence à la FSE.** Parmi ces documents, deux guides d'intervention s'adressent aux déléguées et délégués syndicaux⁵⁸.

- Le syndicat doit être en mesure de **proposer des stratégies** et d'orienter la plainte : intervention auprès de l'employeur, convocation du Comité EHDAA, plainte à la police (s'il s'agit de menaces ou d'une agression, etc.), réclamation à la CSST, grief, médiation, etc.
- Pour chaque plainte ou cas porté à l'attention du syndicat, celui-ci devrait idéalement :
 - Prendre le temps de bien écouter la personne qui se dit victime de violence ;
 - Tenter de définir ce qu'elle vit (est-ce vraiment de la violence, du harcèlement ?). Dans de nombreux cas, une enquête est nécessaire pour valider le portrait

⁵⁸ Les sites Internet de ces syndicats peuvent être consultés ; les adresses sont accessibles sur les sites de la FSE et de la CSQ.

dressé par la personne (rencontre de témoins, collègues, personne mise en cause)⁵⁹ ;

- Inviter la victime de violence ou de harcèlement à indiquer à l’auteur des gestes indésirables que ceux-ci sont ressentis comme de la violence ;
- Décider s’il retient ou non la plainte. Si la plainte n’est pas retenue, cette décision doit reposer sur des motifs sérieux (voir p. 49, devoir de représentation). Si la plainte est retenue, le syndicat décide de la stratégie à déployer ;
- Demander l’intervention de l’employeur afin qu’il intervienne. En fait, la victime doit être encouragée à informer l’employeur et à lui demander d’agir. Le syndicat assiste la personne dans cette démarche (utilisation d’un formulaire, *etc.*) ;
- S’abstenir de porter un jugement sur le comportement d’un autre membre pouvant être impliqué dans la situation ;
- Orienter la victime vers des ressources offrant de l’aide et du soutien, le cas échéant, ou demander qu’elle puisse bénéficier d’une telle aide que la plainte soit retenue ou non par le syndicat ;
- S’il s’agit de comportements provenant de l’employeur (direction d’école ou autre), le syndicat, avec la victime, devrait en saisir la hiérarchie (direction des ressources humaines, direction générale...) afin qu’elle intervienne. Tous les comportements inopportuns provenant de l’employeur devraient être dénoncés ;
- Rappeler à l’employeur ses obligations et devoirs d’assurer la protection du personnel et refuser l’inaction comme solution ;
- Suggérer des solutions pour régler la situation ou des mesures temporaires ;
- Si l’employeur ne prend pas les moyens nécessaires et laisse la situation perdurer, **déposer un grief** (tel que cela est défini au point 3.2) ;
- Inviter la victime à déclarer l’événement au registre des accidents de travail et à remplir une déclaration d’accident de travail (même s’il n’y a pas de blessures).

Tous ces éléments ne pourront peut-être pas s’actualiser dans chaque cas. Par ailleurs, ceux-ci sont à considérer lors de chaque intervention du syndicat.

⁵⁹ Peu importe la procédure définie, l’enquête demeure une étape importante. Le syndicat devra évidemment appuyer les recours éventuels sur des faits. Le texte de M^e Gilles Gaumond sur l’enquête relative à un grief de violence psychologique, dont la référence est présentée à la note 41, précise un certain nombre d’éléments pertinents pour ce type d’enquête, particulièrement lorsqu’il s’agit de violence provenant de la hiérarchie.

Processus paritaire pour traiter les plaintes de harcèlement psychologique

Il est souvent difficile de qualifier certaines situations et de déterminer si une personne est victime de harcèlement ou de violence psychologique. D'où l'importance de bien définir ces concepts. Aussi, le développement d'une expertise au sein d'un comité chargé d'enquêter sur ce type de dossiers ou le recours à des ressources externes est donc souhaitable. On peut d'ailleurs s'inspirer de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement sexuel prévue à l'entente nationale (article 14-9.00) : la plainte (grief) est soumise soit à un comité paritaire chargé d'étudier la situation et de recommander les mesures qu'il juge appropriées, soit à un médiateur qui tente de trouver une solution⁶⁰. Si cette intervention demeure infructueuse, le grief peut être soumis à un arbitre. La CSQ pourrait tenter d'introduire une telle procédure à l'entente nationale lors de son renouvellement. Par ailleurs, ce type de mécanisme peut, d'emblée, être mis en place au niveau local.

- Après chaque événement : identifier les causes de cette situation, les solutions, les choses à modifier et à revendiquer.

6. Plan d'action syndicale... (suite)

À partir du portrait du milieu, le syndicat doit préciser ses objectifs en matière de prévention et de lutte contre la violence. Ceux-ci doivent être **réalistes et réalisables, limités en nombre, tenir compte des ressources disponibles et adaptés au milieu**.

Outre les éléments précédemment définis, les éléments qui suivent doivent également être considérés par le syndicat dans l'élaboration de son plan d'action :

- **Mécanismes de soutien aux victimes** : quelles sont les mesures d'aide que l'on souhaite mettre à la disposition des membres (le syndicat souhaite-t-il mettre en place un réseau d'aidants naturels ? ; doit-il revendiquer la mise en place d'un programme d'aide aux employées et employés [PAE] ? ; doit-il se doter d'une banque de ressources externes disponibles à qui les victimes peuvent être dirigées ? ; etc.) ;
- **Mécanisme de médiation et de résolution de conflit** : dans divers cas, la médiation s'avère une avenue intéressante. Par ailleurs, est-ce que le syndicat souhaite former des médiatrices et médiateurs internes pouvant intervenir dans les milieux ? Des intervenantes et des intervenants internes (psychologues ou autres)

⁶⁰ Avec l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique au travail, le recours à un médiateur du ministère du Travail sera possible pour les organisations syndiquées (article 81.20). Par ailleurs, le recours moins formel à une ressource interne ou externe (médiateur) peut également être envisagé.

ou externes (médiatrices et médiateurs du PAE, organismes divers) peuvent-ils être à la disposition des membres⁶¹ ?

- **Autres moyens de prévention** à mettre en place dans le milieu. Ceux que le syndicat peut mettre en oeuvre et ceux à revendiquer auprès de l'employeur (la prochaine partie se penche sur les principaux éléments de prévention de la violence au travail) ;
- **Actions pour responsabiliser l'employeur et revendications du syndicat** : l'action syndicale définie jusqu'à maintenant ne doit donc pas se substituer à l'intervention de l'employeur, mais plutôt viser à obtenir de l'employeur qu'il agisse pour faire cesser la violence.

Ainsi, le syndicat devra définir ce qu'il entend **revendiquer auprès de l'employeur** : il pourra, notamment, réclamer qu'il y ait adoption d'une politique organisationnelle de prévention de la violence au travail ; que l'employeur fournisse des mesures d'aide et de soutien aux victimes et d'aide aux « agresseurs » (PAE, ressources internes ou externes) ; qu'il y ait une structure paritaire pour traiter les problèmes de violence. Il devient donc essentiel de requérir l'intervention de l'employeur dans toute situation de violence envers un membre. L'exposé des impacts négatifs de la violence sur l'organisation, l'intervention des arbitres de griefs, mais surtout la mobilisation de tous les intervenants et intervenantes du milieu constituent autant de façons de responsabiliser l'employeur⁶².

Il est aussi pertinent de connaître les ressources environnantes qui peuvent fournir un coup de main pour organiser des activités de sensibilisation ou pour aider à définir les éléments d'un plan d'action (CLSC, régie régionale, universités, organisme communautaire, etc.).

7. Politique syndicale en matière de violence et devoir de représentation

L'élaboration d'une politique syndicale en matière de violence permet au syndicat de préciser ses objectifs et de définir son action par rapport à ce phénomène. Celle-ci devrait prendre partie pour la défense du droit à la dignité et refuser toute forme de violence envers les membres.

Une telle politique devrait, notamment, contenir les éléments suivants : une définition de la violence au travail et de ses principales dimensions ; la position du syndicat par rapport au phénomène de la violence ; les revendications auprès de l'employeur ; les principaux droits et recours des membres ; le plan d'action ou les actions menées par le

⁶¹ Le Centre international de résolution de conflit et de médiation (CIRCM), notamment, offre des services spécialisés de médiation. Cet organisme possède une entente de service avec la CSQ. Le CIRCM peut également former des médiatrices et des médiateurs (voir références à la fin du document).

⁶² Dans certaines situations, le dépôt d'un grief collectif pourrait être envisagé.

syndicat ; la procédure de traitement des plaintes et sa politique de représentation⁶³. De façon plus spécifique, elle doit guider le syndicat dans l'exercice de son devoir de représentation. Ainsi, la politique syndicale devrait définir la conduite du syndicat lorsque deux ou plusieurs membres sont impliqués dans une situation de violence : dans quelle circonstance le syndicat refusera de représenter un membre qui se dit victime de violence ou de harcèlement ou encore un membre accusé de tel comportement.

En vertu de l'article 47.2 du Code du travail (L.R.Q., c. C-27), le syndicat a l'obligation de représenter équitablement et de défendre les droits de tous les membres de l'unité d'accréditation. Par ailleurs, cette obligation ne saurait être absolue. En prenant position pour les victimes de violence et en rejetant toute forme de violence, le syndicat pourra refuser de défendre un membre faisant l'objet d'une sanction disciplinaire à la suite d'un comportement violent. Évidemment, la décision de refuser de représenter un membre dans une telle situation doit reposer sur des **motifs sérieux**. Dans une telle situation, le syndicat doit agir de bonne foi et de manière équitable envers tous les salariés et salariées. Seule une **démarche rigoureuse** permettra à ce dernier de justifier sa décision et de s'acquitter de son devoir : dépôt d'un grief contestant la sanction, enquête (cueillette de faits objectifs, rencontre de la victime, de la personne fautive et des témoins), appel à des personnes avisées pour éclairer la décision (conseillères et conseillers, procureures et procureurs), décision avec l'instance appropriée à partir de l'enquête menée, des avis et de tout autre élément pertinent. Différents documents ont été produits par la CSQ et la FSE sur le devoir de représentation et ses limites⁶⁴. Cette analyse permettra au syndicat de justifier sérieusement et objectivement sa décision de contester la gravité de la sanction seulement ou de ne pas la contester ou, comme nous le verrons maintenant, de ne pas représenter un membre qui affirme être victime de harcèlement psychologique.

En effet, l'article 47.3 du Code du travail prévoit qu'un salarié « ... qui a subi un renvoi ou une sanction disciplinaire... » et qui croit avoir été mal représenté par son syndicat (violation de l'article 47.2) peut se plaindre au ministre du Travail ou encore au Tribunal du travail. La loi modifiant la Loi sur les normes du travail vient modifier au 1^{er} juin 2004 l'article 47.3 en ajoutant après le mot « disciplinaire » « ou qui croit avoir été victime de

⁶³ Pour des exemples de telles politiques : celle du Syndicat de l'enseignement de l'Ungava et de l'Abitibi-Témiscamingue (www.cablevision.qc.ca/seuat) ; celle du Syndicat de l'enseignement de Champlain (www.synd-champlain.qc.ca) ; celle de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal (www.alliancedesprofs.qc.ca).

⁶⁴ Le document produit et mis à jour par la CSQ en février 2001, *La violence à l'école : Guide juridique et syndical* (D10975) aux pages 58 à 61, est certainement à consulter pour connaître plus en détail cette obligation du syndicat, les limites de celle-ci et la démarche à suivre pour justifier, de manière objective, la non-représentation d'un membre visé par une sanction disciplinaire à la suite d'un comportement violent. Le document *La violence en milieu de travail : Aperçu des recours juridiques et du devoir de représentation du syndicat*, novembre 2000, produit par le Service des relations du travail de la CSQ constitue un bon résumé de la chose également. Ce dernier document a été produit et distribué lors des sessions nationales sur la violence au travail de la CSQ en décembre 2000 et janvier 2001. Des copies sont disponibles auprès du secrétariat du Service des relations du travail.

harcèlement psychologique selon les articles 81.18 à 81.20 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1) ».

Ainsi, le refus de représenter un membre qui se dit victime de harcèlement psychologique devra également reposer sur des motifs sérieux, tel que cela est susmentionné. Raison de plus pour les syndicats de se doter d'une politique claire sur le sujet.

Les orientations de la politique syndicale devraient être définies par les instances larges du syndicat et adoptées par ces mêmes instances. Celle-ci doit par la suite être connue et appliquée. Un message clair doit être envoyé à l'effet que les enseignantes et les enseignants et leur syndicat ne tolèrent pas les comportements violents.

La mise en place de moyens pour lutter contre la violence et la revendication auprès de l'employeur de mesures pour prévenir et contrer cette violence font également partie du devoir du syndicat qui doit défendre les droits de ses membres. Dans cette même perspective, le syndicat devra encourager les membres à assumer certaines responsabilités à l'égard de ce phénomène : adopter des comportements respectueux les uns envers les autres et à l'endroit des élèves ; jouer un rôle actif au sein de l'équipe-école pour amener le CE à adopter des règles de conduite, des mesures de sécurité, un projet éducatif visant à éliminer la violence et le développement de comportements alternatifs à celle-ci. Ceux-ci doivent également se mobiliser pour que cesse la violence et faire respecter les règles de conduite adoptées par le CE de l'école.

V. Autres moyens de prévention de la violence

Dénoncer la violence vécue, qu'elle soit le fait de collègues, de supérieurs ou d'élèves, constitue probablement un des moyens les plus efficaces pour prévenir l'évolution de celle-ci. Toutefois, on peut dire, de manière générale, que la prévention de la violence passe par trois axes : des règles claires connues de toutes et de tous et appliquées ; l'élimination des problèmes à la source ; le développement de comportements alternatifs. Les mesures ou les moyens de prévention à mettre en place varieront toutefois selon qu'il s'agisse de violence provenant de collègues et de supérieurs, d'élèves ou de parents.

5.1 Violence provenant des collègues et des supérieurs

Les actions pour contrer et prévenir la violence constituent un tout difficilement divisible, comme nous l'avons fait jusqu'à maintenant, entre les actions syndicales, les recours, la prévention, particulièrement, en ce qui concerne la violence provenant de collègues et de supérieurs. En fait, la prévention de cette violence et ses effets passent principalement par les actions syndicales vues précédemment : briser le mur du silence, sensibilisation des membres, mise en place d'une démarche pour dénoncer la violence et traiter les plaintes, politique syndicale, *etc.*

Par ailleurs, l'instrument qui nous semble le plus important pour prévenir ce type de violence et qui nécessite la participation de l'employeur est la **mise en place d'une politique organisationnelle contre la violence et le harcèlement au niveau de la commission scolaire** qui doit être connue et appliquée. Une telle politique indique que les comportements violents ne sont pas tolérés, qu'ils seront traités, punis ou corrigés et que des mesures d'aide seront offertes aux victimes. Elle constitue également un engagement à garantir un milieu de travail sain, exempt de violence et de harcèlement.

L'attention portée sur la violence et le harcèlement psychologique au cours des dernières années a conduit plusieurs organisations à adopter de telles politiques. Bien que celles-ci soient développées en lien avec ce type de violence, elles peuvent s'appliquer à toutes les formes de violence. Une de ces politiques, fréquemment citée en exemple, est celle du ministère de la Justice du Canada développée en 1995⁶⁵. Le ministère de la Sécurité publique du Québec a également adopté une telle politique en

⁶⁵ *Pour un milieu de travail à l'abri des conflits et du harcèlement.* La version révisée en 1995 est disponible à l'adresse Internet suivante : www.maitrecode.com/resolution/public/at/doc1f.htm. Signalons également la politique adoptée par la fonction publique du Québec (www.tresor.gouv.qc.ca/ressource/acrobat/santebrochure.pdf). Plus près de nous, la CSDM et la Commission scolaire de la Baie-James (SEUAT) ont adopté de telles politiques. La CSN propose également une politique cadre à négocier (www.csn.qc.ca/Communiqués/CommDec02/Comm01-12-02.html).

Enfin, le ministère du Travail vient tout juste (février 2003) de produire un document qui propose un cadre de références pour la mise en place d'une politique contre le harcèlement psychologique (www.travail.gouv.qc.ca/actualite/harcelement_psychologique/index.html) et qui présente une impressionnante recension de telles politiques.

1998⁶⁶, dont le but est de : « ... permettre aux membres du personnel des Services correctionnels du Québec d'œuvrer dans un milieu de travail exempt de harcèlement et à leur assurer un climat de travail propre à protéger leur intégrité physique et psychologique ainsi que la sauvegarde de leur dignité ».

Une telle politique devrait idéalement comprendre les éléments suivants :

- Une définition de la violence et du harcèlement ;
- Un énoncé selon lequel toutes et tous ont droit à un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement et que l'employeur a l'obligation de garantir ce droit ;
- Un code de conduite reposant sur le respect (le droit d'être respecté et l'obligation de respecter les autres) : déclaration selon laquelle la commission scolaire ne tolère aucune forme de violence dans les milieux et n'accepte pas de tels comportements de la part de son personnel (et les conséquences possibles) ;
- Des objectifs en matière d'éducation et de sensibilisation sur le phénomène de la violence (sensibilisation du personnel, des élèves et des parents) ;
- Des mécanismes de résolution de conflit où le gestionnaire a le devoir d'intervenir rapidement ;
- Un mécanisme de déclaration des actes violents et de traitement des plaintes et la garantie qu'il n'y aura pas de représailles exercées envers une personne plaignante ;
- Les moyens de prévention en place et à développer ;
- Les mesures d'aide et de soutien disponibles pour les victimes de violence et de harcèlement (PAE, autres ressources internes ou externes).

Idéalement, une telle politique est élaborée conjointement par le syndicat et la commission scolaire, et ce, en impliquant le plus de gens possible.

— Développement de comportements alternatifs : la sensibilisation du personnel peut être l'occasion pour former les gens à adopter des comportements basés sur le respect et la coopération : la résolution pacifique des conflits, la gestion du stress, des ateliers sur le savoir communiquer, etc. peuvent être envisagés en ce sens. Nous verrons, au point sur la prévention de la violence provenant des

⁶⁶ Services correctionnels du Québec, *Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et d'abus de pouvoir au travail*.

élèves, certains outils qui peuvent avoir des impacts sur les attitudes et les comportements dans tous les types de rapports à l'école⁶⁷.

- Autres éléments de prévention : l'élaboration d'un plan d'urgence et l'aménagement de l'environnement de travail sont aussi des éléments à considérer.
- Intervention auprès des « agresseurs » : dans certains cas, les personnes ayant des comportements violents ou qui harcèlent au travail devraient être dirigées vers des ressources spécialisées, le cas échéant, pour les aider à modifier leurs comportements et leurs attitudes⁶⁸.

L'employeur peut également contribuer à l'élaboration du portrait de la violence vécue dans le milieu tel que nous l'avons précisé à la partie précédente, afin de bien cibler les aspects sur lesquels il est nécessaire d'intervenir.

5.2 Violence provenant des élèves

L'analyse des programmes de prévention de la violence mis de l'avant dans les écoles de différentes provinces canadiennes réalisée par Jyl Mac Dougall met en relief l'importance de développer, de manière concertée (personnel scolaire, cadres, élèves et parents), une culture de tolérance, de coopération et d'entraide dans les milieux. D'autres soulignent également l'importance de responsabiliser les élèves quant à leurs gestes et à la communauté scolaire. Rappelons que la LIP oblige le Conseil d'établissement à adopter le projet éducatif de l'école et la politique d'encadrement des élèves (art. 74 et 75). Il s'agit là d'une occasion pour mettre en place les ingrédients permettant le développement d'une telle culture et des mesures concrètes favorisant la coopération, le respect, la solidarité⁶⁹.

Rappelons également que la violence verbale et psychologique provenant des élèves constitue la forme de violence la plus fréquemment identifiée par le personnel enseignant tant au Québec que dans les autres provinces canadiennes. La prévention

⁶⁷ La liste des personnes ressources disponibles sur le site de la CSQ et à laquelle nous nous référons précédemment (p. 42) contient les coordonnées de différents spécialistes conférenciers sur plusieurs de ces sujets. Les PAE, dont nous traitons à la prochaine section, offrent aussi généralement de tels services. Le document du ministère du Travail (www.travail.gouv.qc.ca/actualite/harcelement_psychologique/index.html) propose également des personnes-ressources.

⁶⁸ Les PAE ou autres ressources internes ou externes pouvant offrir un tel soutien sont à considérer.

⁶⁹ Il est important de souligner que la **Table provinciale de concertation sur la violence, les jeunes et le milieu scolaire** amorçait, à l'automne 2002, une importante campagne de sensibilisation des membres des CE à leur rôle et leurs responsabilités à l'égard du phénomène de la violence en milieu scolaire et au maintien d'un climat sécuritaire. Des sessions de formation sont prévues partout au Québec dans l'objectif de rejoindre 100 % des CE. Un dépliant est disponible à la CSQ.

de celle-ci est donc importante et repose sur un ensemble de moyens dont les principaux sont résumés ici⁷⁰.

5.2.1 Les moyens relatifs à la discipline et aux mesures de sécurité

Comme nous l'avons vu précédemment, l'article 76 de la LIP précise que le CE doit approuver les règles de conduite et les mesures de sécurité proposées par la direction d'école en collaboration avec le personnel. Il s'agit donc d'adopter le « code de conduite » de l'école, soit un ensemble de règles sur les attitudes, gestes et comportements acceptés et non acceptés, ainsi qu'un système de sanctions pour punir les élèves qui ne respectent pas ces règles ou qui posent certains gestes.

Le guide juridique sur la violence à l'école de la CSQ nous rappelle l'importance de ces règles de conduite : « ... la mesure la plus importante consiste en un code de conduite clair, pourvu de sanctions disciplinaires claires, soigneusement élaboré et appliqué avec constance et sans autoritarisme⁷¹ ».

Mayer et Martin⁷² insistent sur l'importance que les règles soient appliquées par tous les intervenants et intervenantes de l'école et que tous refusent d'accepter les gestes contraires au code de conduite adopté : « Il faut envoyer le message clairement : Ici, la violence n'est plus tolérée, et les moyens sont mis en place pour qu'il en soit ainsi. »

En ce qui concerne les **mesures de sécurité**, on doit penser à embaucher du personnel spécialisé pour s'occuper des problèmes liés à la drogue, la présence d'armes, la présence d'intrus, le cas échéant. Une surveillance adéquate, un contrôle des entrées et des sorties, un système de communication adéquat devraient également faire partie de ces mesures. Aussi, le personnel responsable d'un élève représentant un danger devrait être informé de la situation.

5.2.2 S'attaquer à certaines causes de la violence

1) Le dépistage

Les commissions scolaires doivent mettre en place, avec l'aide du personnel compétent, des outils de dépistage efficaces permettant d'identifier le plus tôt possible les élèves qui risquent de devenir des élèves violents. Ces élèves doivent également être pris en charge par des ressources professionnelles compétentes. En fait, c'est toute la procédure d'identification et d'évaluation des élèves avec troubles d'apprentissage ou de comportement et celle relative à l'élaboration et à l'application

⁷⁰ Le document « La violence à l'école : Guide juridique et syndical » de la CSQ présente aussi une série de moyens dont nous nous inspirons en partie ici.

⁷¹ CEQ, « La violence à l'école : Guide juridique et syndical », p. 50.

⁷² D. Mayer et Y. Martin, « Comment prévenir la violence dans nos classes », *Options CEQ*, n° 19, printemps 2000, p. 79-94.

des **plans d'intervention** pour venir en aide à ces derniers, tel qu'il est prévu à la convention collective et à la LIP, qui doivent être efficacement structurées⁷³. Les élèves présentant des troubles déficitaires d'attention, de l'hyperactivité, ou des troubles d'apprentissage constitueraient les élèves les plus susceptibles de développer des troubles de comportement.

2) Le soutien aux élèves violents

Les élèves souffrant de troubles de comportement ou les élèves violents doivent également être dirigés selon la procédure susmentionnée. Selon, Mayer et Martin : « Un élève qui dérange tout le groupe, qui est irrespectueux et arrogant, qui menace [...] qui mine l'atmosphère de la classe, n'est plus à sa place dans celle-ci⁷⁴. » Ces derniers doivent, par ailleurs, être pris en charge en dehors des classes dans l'objectif qu'ils soient réintégrés en ayant un meilleur comportement. L'organisme communautaire **Rêvedec** à Montréal offre un programme pour les jeunes retirés de l'école : l'avant-midi est consacré aux apprentissages scolaires, et l'après-midi à des activités sportives ou artistiques. Le but est d'amener l'élève à s'accomplir et à reprendre le goût de la réussite. Un contrat est signé entre l'école, l'élève et ses parents pour accéder à ce programme (voir références à la fin du document).

Suspension

Bien qu'il soit essentiel, dans diverses situations, de retirer un élève de sa classe ou de l'école étant donné ses comportements, la suspension sans autre mesure apporte peu de résultats satisfaisants. Les programmes d'alternative à la suspension s'avèrent une solution plus efficace. Il s'agit d'utiliser la période de suspension comme expérience d'apprentissage et de réhabilitation. Peu importe la formule retenue, l'essentiel est que l'élève suspendu ou retiré du milieu soit pris en charge par des ressources professionnelles en vue de sa réinsertion. Le YMCA du Parc à Montréal a conclu une entente avec diverses écoles secondaires de la CSDM ; l'élève suspendu pour trois à cinq jours est alors dirigé vers le YMCA où il est pris en charge par des intervenantes et des intervenants jeunesse. Un travail de réflexion est alors entrepris sur le pourquoi de la suspension, la modification des comportements et sur le retour en classe. Les rencontres avec le YMCA se poursuivent après la suspension. La suspension à l'interne constitue également une autre formule intéressante. L'élève est pris en charge par des ressources, mais à l'intérieur de l'école⁷⁵.

⁷³ À cet effet, la FSE a produit un document qui présente le fonctionnement des comités *ad hoc* chargés d'évaluer les élèves EHDAA, ainsi que les dispositions qui encadrent l'identification, le signalement, etc. de ces élèves : *Les élèves handicapés ou en difficulté... une préoccupation de tous les instants!* (D11171, juin 2002). Un outil de formation PowerPoint est également disponible.

⁷⁴ D. Mayer et Y. Martin, *op. cit.*, note 73, p. 80.

⁷⁵ Pour un exemple d'un tel programme : Jyl Mac Dougall, *op. cit.*, note 24, 1993, p. 32.

Le site Internet de l'Adaptation scolaire et sociale de langue française fournit une foule de références, de renseignements, un répertoire de projets scolaires sur la question des élèves avec des troubles d'adaptation et de comportement (www.adaptationscolaire.org). Aussi, le Comité québécois pour les jeunes en difficulté de comportement (CQJDC) constitue un lieu d'échange pour le personnel enseignant aux prises avec de tels élèves. Le CQJDC propose et organise différentes activités s'adressant aux élèves ciblés et d'autres services telles des journées de formation (www.cqjdc.org). Un rapport du Conseil supérieur de l'éducation (CSE) sur les élèves en difficulté de comportement, publié en février 2001 et soulignant l'augmentation de ces élèves au primaire, propose une série de mesures : activités de soutien aux élèves, coopération école/famille, responsabilisation de l'équipe-école pour briser l'isolement des enseignantes et des enseignants, éducation à la citoyenneté (www.cse.gouv.qc.ca/f/pub/avis/avis.htm).

3) L'organisation scolaire

Certains éléments de l'organisation scolaire peuvent favoriser, chez certains élèves, le développement de comportements violents⁷⁶. Les écoles doivent chercher à éliminer ces éléments : réduire le nombre d'élèves par groupe (pour favoriser une relation enseignant/élève plus personnalisée), respecter davantage les étapes de développement de l'enfant et le rythme d'apprentissage de ceux-ci (pour certains élèves qui présentent des troubles d'apprentissages ou d'attention, l'école est parfois inadaptée), prévoir plus de moments où les élèves peuvent bouger ou se détendre dans la journée, *etc.* Enfin, il est important de bien entretenir le milieu physique et de constamment l'améliorer, ce qui suscite le respect des biens collectifs et contribue à réduire le vandalisme⁷⁷.

5.2.3 Moyens pour développer d'autres comportements

La compétitivité, l'individualisme, le manque de respect favorisent la violence dans nos milieux. Il faut donc favoriser le développement d'autres comportements (coopération, entraide) et développer une culture de non-violence. Pour ce faire, divers outils et instruments doivent être considérés :

- Projet éducatif de l'école : les valeurs coopératives et pacifistes doivent faire partie du projet éducatif. L'élaboration de ce projet qui implique l'ensemble de l'équipe-école et son adoption par le CE constitue une occasion privilégiée pour favoriser le rayonnement de ces valeurs (article 74, LIP) ;

⁷⁶ Charles-E. Caouette, « La violence à l'école : mieux la comprendre pour ne plus la tolérer », *Options*, n° 7, printemps 1993, p. 91-97.

⁷⁷ J.-C. Tardif, *Rapport sur le Colloque international sur la violence à l'école*, 2001.

- Exemple du personnel scolaire : l'exemple doit venir d'emblée du personnel scolaire qui met en pratique ces valeurs. L'enseignante ou l'enseignant doit aussi chercher à établir, dans sa classe, ce climat sain de respect et de tolérance.

Les élèves doivent également être sensibilisés au phénomène de la violence à l'école et à sa prévention. Plusieurs outils ont d'ailleurs été élaborés en ce sens par la CSQ au fil du temps⁷⁸. Des approches pédagogiques axées sur la coopération ou sur la résolution pacifique des conflits peuvent être utilisées, tout comme des projets ayant pour objectif d'identifier une alternative à la violence. D'autres activités favorisant le développement d'un sentiment d'appartenance au milieu, au collectif peuvent aussi être imaginées :

- Approches pédagogiques : pour plusieurs, la socialisation aux valeurs d'entraide et de coopération et l'apprentissage de la démocratie passent par **l'approche coopérative**⁷⁹. Cette approche « favorise l'interdépendance entre élèves, développe chez ces derniers un sentiment d'appartenance au groupe et les rend responsables de leur réussite⁸⁰... ». Le mouvement des Établissements verts Brundtland a également élaboré du matériel pour éduquer à la paix et à la coopération. En fait, les EVB proposent diverses activités pédagogiques et parascolaires où jeunes et adultes de l'école collaborent pour créer un monde écologique, pacifique, démocratique et solidaire⁸¹ ;
- Conseil de coopération : il s'agit de la réunion de tous les élèves de la classe avec l'enseignante ou l'enseignant où l'on définit certaines règles, où l'on exprime ce qui nous dérange, ce qui va bien, ce qu'on apprécie, où l'on règle certains problèmes, ceci avec une méthode et de manière démocratique. On peut y discuter de problèmes liés à l'organisation et à la gestion de classe. En fait, c'est un lieu

⁷⁸ La bande vidéo *Cercle vicieux* et le document *La violence à l'école : objectif zéro*, produits en avril 1992, constituent un programme de prévention de la violence en soi (D9829). *Sensibilisation des jeunes à la pauvreté et à la violence : fiches pédagogiques*, septembre 2000 (D10899). Le document *K.-O. à la violence O.K. à la coopération : Trente ans de réflexion et d'interventions de la CEQ et de ses affiliés sur la violence en société, à l'école et au travail*, Notes de recherche n° 43, CSQ, Jacques Tondreau, octobre 1999, fait l'inventaire de ces principaux outils (p. 28 et suivantes).

⁷⁹ La CSQ a produit une vidéo qui explique cette approche : *Enseignement coopératif : une pédagogie prometteuse*, 1992, CSQ et UQAM. Aussi, l'ouvrage *Apprendre la démocratie : Guide de sensibilisation et de formation selon l'apprentissage coopératif*, Montréal, Chenelière/McGraw-Hill (1996), coécrit par C. Évangéliste-Perron, constitue un guide sur cette approche.

⁸⁰ J. Tondreau, *op. cit.*, note 78.

⁸¹ La CSQ a produit une vidéo en 1994 : *Les Écoles vertes Brundtland*. On retrouve également une page EVB sur le site de la CSQ. Deux conseillères de la CSQ travaillent à la coordination du réseau EVB et des activités qui en émergent.

« [...] où les enfants apprennent à se comprendre et à s'entraider [...] un lieu de consensus⁸² » ;

- Activités et Comité de qualité de vie : différentes activités parascolaires favorisant l'entraide et la coopération peuvent être imaginées. D'autres peuvent également être mises en place pour développer le sentiment d'appartenance à la collectivité scolaire ou, encore, pour que les jeunes puissent libérer leur énergie (activités sportives, artistiques, etc.) ;
- Résolution des conflits et médiation par les pairs : le Centre international de résolution des conflits et de médiation (CIRCM), organisme sans but lucratif québécois a élaboré, au cours des années 1990, du matériel pédagogique adapté pour le préscolaire, le primaire et le secondaire proposant l'apprentissage d'une méthode en cinq étapes de résolution pacifique des conflits⁸³. L'originalité de cette méthode, outre qu'elle est accompagnée de matériel pédagogique fort pertinent, est qu'elle rejoint tant les jeunes que les adultes. Ce sont d'abord les enseignantes et les enseignants qui sont formés et, par la suite, ces personnes forment les élèves à la méthode. Étant donné que l'approche passe par le personnel de l'école, la méthode peut s'étendre dans tous les types de rapport. Un volet « médiation » a également été développé par le CIRCM. Au secondaire, on forme des élèves-médiateurs qui sont appelés à intervenir dans certains conflits. Au primaire, c'est le personnel scolaire qui peut être appelé à jouer ce rôle. Du matériel pédagogique a également été élaboré pour ce volet. Le matériel élaboré par le CIRCM est utilisé par de nombreuses écoles québécoises, françaises et dans différents autres pays⁸⁴.

Outre ces approches et ces activités, le personnel enseignant doit être outillé pour savoir comment réagir contre la violence des élèves. La résolution pacifique des conflits peut constituer un outil intéressant en ce sens. D'autres méthodes pour intervenir lors d'agressions verbales⁸⁵ et physiques⁸⁶ peuvent également être envisagées.

⁸² Jasmin, cité par J. Tondreau, *op. cit.*, note 79, 1994, p. 35. Voir la vidéo Le Conseil de coopération, CEQ, 1992.

⁸³ Programme *Vers le pacifique*. (Voir coordonnées CIRCM à la partie Références).

⁸⁴ D'autres programmes de résolution des conflits et de médiation ont été élaborés dans d'autres provinces canadiennes. Jyl Mac Dougall fait une synthèse de ces principaux programmes et expose un certain nombre de conseils pratiques pour la mise en place de ceux-ci : Jyl Mac Dougall, *op. cit.*, note 24. Voir les pages 34 à 40 pour un résumé de ces divers programmes et pour des conseils pratiques.

⁸⁵ J. Mac Dougall présente, à partir de l'avis de différents experts, une façon de réagir contre les agressions verbales des élèves (voir annexe IX).

⁸⁶ Le Cégep de Trois-Rivières propose une telle méthode : la gestion rationnelle de l'intégrité physique. On apprend comment le personnel enseignant doit intervenir dans une situation où il y a ou peut y avoir de la violence physique : défense, intervention, processus de désamorçage, etc. (voir références à la fin du document).

5.3 Violence provenant des parents

- Sensibilisation : l'assemblée générale des parents, l'Organisme de participation des parents (OPP), le conseil d'établissement (CE) et le comité de parents sont autant de lieux pour sensibiliser les parents au phénomène de la violence en rappelant les comportements qui ne peuvent être tolérés et en soulignant qu'ils ne le seront pas. La direction de l'école, les personnes responsables du dossier de la violence au sein du syndicat et la déléguée ou le délégué syndical de l'école peuvent être mis à contribution dans cette démarche. Bref, ces instances doivent être informées du phénomène et leur collaboration doit être recherchée. L'envoi d'une lettre à tous les parents par la commission scolaire peut également s'avérer un moyen à envisager.

La sensibilisation des parents doit également être réalisée en ce qui concerne la violence provenant des élèves. La connaissance des règles de conduite et des sanctions possibles du fait que la violence n'est pas tolérée dans le milieu est aussi importante.

- Stratégies de protection : il peut être exigé que certaines rencontres avec des parents s'effectuent seulement en présence de la direction ou de collègues. Les lieux où les rencontres se déroulent et leur aménagement peuvent aussi être à revoir.

* * * * *

Les éléments de prévention de la violence présentés aux points 5.1, 5.2 et 5.3 ne peuvent pas tous être considérés par les syndicats locaux. Par ailleurs, ceux-ci peuvent faire l'objet de revendication auprès de l'employeur ou de moyens à proposer à certains membres d'un milieu donné.

VI. Mesures d'aide et de soutien aux victimes

6.1 Programmes d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés (PAE) permet généralement aux employées et employés d'une organisation ayant besoin de services-conseils, notamment d'un soutien psychologique, de consulter une professionnelle ou un professionnel sans frais. Il s'agit d'un service confidentiel. L'employeur est facturé pour le service dispensé sans savoir qui est l'utilisatrice ou l'utilisateur de celui-ci. Le PAE est un très bon moyen d'offrir un soutien aux personnes vivant des difficultés au travail. Plusieurs firmes spécialisées offrent de tels programmes. On n'a qu'à consulter les pages jaunes ou Internet pour identifier celles-ci. Plusieurs commissions scolaires mettent déjà de tels programmes à la disposition de leur personnel.

Outre les services de consultation de psychologues ou d'autres psychothérapeutes, certains programmes offrent des services de médiation, de consultation juridique ou financière, *etc.* Selon la clause 14-11.01 de l'entente nationale, la commission scolaire qui décide d'implanter un PAE doit **soumettre le projet à l'organisme de participation des enseignantes et des enseignants**. Le cas échéant, le syndicat devrait s'assurer d'un certain nombre d'éléments permettant d'offrir un soutien efficace :

- La garantie de la confidentialité ;
- Les ressources professionnelles consultées ne sont pas rattachées à la commission scolaire ;
- Le membre a le choix de la ou du thérapeute et du type de thérapie ou le choix de la professionnelle ou du professionnel consulté ;
- Les services de consultation s'effectuent à l'extérieur du lieu de travail, sauf pour des interventions de groupe ;
- La participation volontaire et non disciplinaire à ce programme ;
- Les services offerts sont multiples : psychologiques, avis juridiques et financiers, problèmes conjugaux, de consommation de drogue ou d'alcool, service de médiation, intervention post-traumatique dans le milieu de travail à la suite d'un événement traumatisant ; ateliers de formation et de sensibilisation (par exemple : gestion du stress, gestion des conflits, savoir communiquer, *etc.*).

Ainsi, le PAE peut offrir beaucoup plus que les services de consultation psychologique et ceux-ci peuvent être mis à profit dans la lutte et la prévention de la violence au travail. Le syndicat pourra revendiquer auprès de l'employeur que tous ces services ou qu'un certain nombre d'entre eux soient à la disposition des enseignantes et des enseignants.

6.2 Réseau d'aidants naturels

Il s'agit de gens choisis par le milieu (l'école, le centre) parce qu'ils sont de bon conseil ou qu'ils sont capables d'écoute. Ces derniers sont formés à la relation d'aide et mènent, notamment, une action préventive en santé mentale. Les personnes choisies qui acceptent de jouer ce rôle constituent des personnes à qui se confier, notamment lorsqu'une personne est victime de violence ou lorsqu'elle vit d'autres problèmes qui peuvent la conduire à la violence. Les aidants naturels, en plus de fournir un réconfort à ces personnes, agissent comme pivot ou soutien afin d'amener la victime à dénoncer la situation vécue ou à obtenir de l'aide auprès de ressources spécialisées.

Évidemment, ces aidants doivent recevoir une formation, connaître les ressources, les politiques, *etc.* Un perfectionnement et des activités de ressourcement doivent aussi être planifiés pour entretenir un tel réseau. Le Syndicat de l'enseignement de Champlain est certes le syndicat affilié à la FSE et à la CSQ qui possède la plus grande expertise en cette matière. Certaines firmes offrant des PAE peuvent aider à entretenir un tel réseau.

6.3 Tiers relationnels ou médiateurs internes

Les tiers relationnels sont soit des membres du personnel, soit des cadres qui ne sont pas choisis par leurs pairs, mais qui se proposent afin d'agir comme conciliateurs ou médiateurs pour tenter de régler des conflits entre les individus au travail. Le terme de « tiers relationnels » et le modèle le plus avancé dans nos rangs proviennent également du Syndicat de l'enseignement de Champlain. Ces derniers reçoivent une formation afin d'effectuer de la résolution de conflits. Ils peuvent intervenir dans les situations impliquant deux ou plusieurs collègues, un ou des cadres et un ou des subalternes. Le choix de la ou des personnes médiatrices doit être adapté à la situation. Le modèle de Champlain consiste en une équipe volante pouvant aller dans toutes les écoles. Les tiers relationnels interviennent la plupart du temps en tandem. Les personnes acceptent l'intervention des tiers choisis.

Ces médiatrices ou médiateurs doivent évidemment recevoir une formation en résolution de conflits et, idéalement, être organisés en réseau dans le but de se ressourcer. Plusieurs organismes peuvent contribuer à cette formation. Le CIRCM, précédemment identifié, constitue un organisme avec qui la CSQ possède une entente de service et qui forme des médiatrices ou des médiateurs. Les PAE, les CLSC, la CSST, *etc.* sont des ressources à considérer. Certaines commissions scolaires possèdent également des ressources internes (conseillères et conseillers pédagogiques, *etc.*) qualifiées pour gérer de tels réseaux.

Enfin, rappelons qu'en matière de harcèlement psychologique, le ministère du Travail, à compter de juin 2004, permettra aux organisations où une convention collective est applicable de recourir aux médiateurs de la Commission des relations du travail.

Soutien aux victimes dans le réseau des CLSC

Le ministère du Travail prévoit investir 2 040 000 \$ dans l'objectif de permettre au réseau des 147 CLSC du Québec d'organiser des services pour venir en aide aux victimes de harcèlement psychologique du travail. Cette stratégie doit être déployée sur trois ans. Pour plus d'information, consultez le document électronique du ministère du Travail, dont l'adresse est indiquée à la section qui suit.

VII. Références et expériences locales

7.1 Expériences locales

- Syndicats qui ont un forum spécifique pour traiter des questions de violence ou de harcèlement : Champlain ; Montréal ; Pointe-de-l'Île ; SEUAT ;
- Milieux où il existe une politique locale sur la violence ou le harcèlement : Bois-Francs ; Champlain ; Montréal ; Val-Maska ; Outaouais ; SEUAT (trois commissions scolaires) ;
- Syndicats qui ont élaboré une politique syndicale relative à la violence ou au harcèlement : Chaudière ; Grand-Portage ; Champlain ; Bas-Richelieu ; Montréal ; Val-Maska ; Lanaudière ; Mitis ; Région de Laval ; Nouveau-Québec ; SEUAT.

Le Syndicat de l'enseignement de Champlain organise, presque annuellement, une journée de ressourcement et de sensibilisation (ex. : activité portes ouvertes et Colloque sur la santé mentale. Divers ateliers, des conférences, des plénières, des kiosques d'information traitant de santé mentale, d'entraide, de prévention de la violence permettent d'entretenir le réseau d'aidants naturels, de sensibiliser les membres à ces problèmes et aux moyens de prévention. Cette journée occupe habituellement une journée pédagogique et plusieurs conférencières et conférenciers et spécialistes sont de la partie.

7.2 Références diverses (Organismes et sites Internet)

- **Au bas de l'échelle**
(514) 270-7878
www.aubasdelechelle.ca/accueil.html
- **Cégep de Trois-Rivières (Service aux entreprises)**
Gestion rationnelle de l'intégrité physique
(819) 377-9935 - Danielle Sanscartier, agente de développement
danielle.sanscartier@cegeptr.qc.qc
- **Centrale des syndicats du Québec**
www.csq.qc.net
Les onglets « Violence » et « Santé et sécurité » contiennent divers documents sur la violence et le harcèlement au travail. Notamment à l'onglet « Violence » à l'adresse (/fiche124/listeFiche124.html), l'*Inventaire d'outils sur la violence*, le Cadre de référence sur la présence policière à l'école...

- **Centre de référence du Grand-Montréal**
(514) 527-1575
- **Centre international de résolution des conflits et de médiation (CIRCM)**
(514) 598-1522 - Claude Moreau, directeur général
Directeur services de médiation : Brian Bronfman
www.circm.com
Programme *Vers le pacifique*. Matériel pédagogique, guide d'animation, etc.
- **Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (Université Laval)**
cgsst.fsa.ulaval.ca/violence
Analyse du phénomène de la violence au travail (différentes références, données, etc.)
- **Commission de la santé et de la sécurité du travail**
www.csst.qc.ca/
- **Commission des normes du travail**
www.cnt.gouv.qc.ca
- **Commission des relations du travail**
www.crt.gouv.qc.ca
- **Conseil de la coopération du Québec**
Approches pédagogiques coopératives
(418) 835-3710 – Danièle Lavoie
Chenelière/McGraw-Hill (514) 273-3710 – Martine Des Rochers
Élaboration de matériel pédagogique et didactique sur l'approche coopérative
- **Direction de la santé publique de Québec**
(418) 666-7000 – Denis Laliberté et Serge-André Girard
www.csq.qc.net/travail/sst/sst3mai/index.htm (site de la CSQ)
Document de sensibilisation à la prévention de la violence à l'école
- **Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail**
(514) 526-0789

- **Le ministère du Travail du Québec**
www.travail.gouv.qc.ca
 Une section « Harcèlement psychologique » existe. De plus, des services peuvent être offerts par ce dernier ministère. L'hyperlien (/actualite/harcelement_psychologique/index.html) après l'adresse Web du ministère propose une « stratégie d'intervention et de prévention » du harcèlement psychologique. On y présente plusieurs outils de prévention, de nombreuses références et la stratégie de soutien aux victimes.

- **Ordre professionnel des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec**
www.portail-rhri.com/dossiers/harcelement/
 Le site Internet de l'Ordre contient un portail qui renvoie à différentes sources d'information sur la violence et le harcèlement au travail (articles, études, hyperliens, etc.)

- **Programmes d'aide aux employés (PAE)**
 - **POSACTION**
 1-800-744-6426

 - **Réseau canadien de la santé**
www.canadian-health-network.ca/faq-faq/workplace_health-sante_en_milieu_de_travail/12f.html
 Information sur les PAE

- **Rêvdec**
 (514) 255-2226 – Carole Daraïche, responsable du programme
www.arrondissement.com/site/bottin/Organisme.asp?OrgId=48
Revedec@cam.org

- **Syndicat de l'enseignement de Champlain**
www.synd-champlain.qc.ca/sst!-cadres.htm
 Une foule de renseignements sur la prévention de la violence, l'entraide, la santé mentale au travail, la résolution de conflits, etc.

- **Table provinciale de concertation sur la violence, les jeunes et le milieu scolaire**
 La violence à l'école : pas question !
www.wl.csvdc.qc.ca/violence/introduction.html
 Diverses activités de prévention de la violence expérimentées dans des écoles par des élèves (apprentissage d'autres comportements pour remédier à la violence)

- **YMCA du Parc**
 (514) 271-9622 – Étienne Pagé, responsable du programme
 Alternative à la suspension

LISTE DES AGISSEMENTS HOSTILES

1) Atteintes aux conditions de travail

- On retire à la victime son autonomie.
- On ne lui transmet pas les informations utiles à la réalisation d'une tâche.
- On conteste systématiquement toutes ses décisions.
- On critique son travail injustement ou exagérément.
- On lui retire l'accès aux outils de travail : téléphone, fax, ordinateur...
- On lui retire le travail qui normalement lui incombe.
- On lui donne en permanence des tâches nouvelles.
- On lui attribue volontairement et systématiquement des tâches inférieures à ses compétences.
- On lui attribue volontairement et systématiquement des tâches supérieures à ses compétences.
- On fait pression sur elle pour qu'elle ne fasse pas valoir ses droits (congés, horaires, primes).
- On fait en sorte qu'elle n'obtienne pas de promotion.
- On lui attribue contre son gré des travaux dangereux.
- On lui attribue des tâches incompatibles avec sa santé.
- On occasionne des dégâts à son poste de travail.
- On lui donne délibérément des consignes impossibles à exécuter.
- On ne tient pas compte des avis médicaux formulés par le médecin du travail.
- On la pousse à la faute.

2) Isolement et refus de communication

- On interrompt sans cesse la victime.
- Ses supérieurs hiérarchiques ou ses collègues ne lui parlent plus.
- On communique avec elle uniquement par écrit.
- On refuse tout contact même visuel avec elle.

- On l'installe à l'écart des autres.
- On ignore sa présence en s'adressant uniquement aux autres.
- On interdit à ses collègues de lui parler.
- On ne la laisse plus parler aux autres.
- La direction refuse toute demande d'entretien.

3) Atteinte à la dignité

- On utilise des propos méprisants pour la qualifier.
- On utilise envers elle des gestes de mépris (soupirs, regards méprisants, haussements d'épaules...).
- On la discrédite auprès des collègues, des supérieurs ou des subordonnés.
- On fait courir des rumeurs à son sujet.
- On lui attribue des problèmes psychologiques (on dit que c'est une malade mentale).
- On se moque de ses handicaps ou de son physique; on l'imite ou on la caricature.
- On critique sa vie privée.
- On se moque de ses origines ou de sa nationalité.
- On s'attaque à ses croyances religieuses ou à ses convictions politiques.
- On lui attribue des tâches humiliantes.
- On l'injurie avec des termes obscènes ou dégradants.

4) Violence verbale, physique ou sexuelle

- On menace la victime de violences physiques.
- On l'agresse physiquement même légèrement, on la bouscule, on lui claque la porte au nez.
- On hurle contre elle.
- On envahit sa vie privée par des coups de téléphone ou des lettres.
- On la suit dans la rue, on la guette devant son domicile.
- On occasionne des dégâts à son véhicule.
- On la harcèle ou on l'agresse sexuellement (gestes ou propos).
- On ne tient pas compte de ses problèmes de santé.

¹ Hirigoyen, Marie-France (2001) Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux Paris, Syros, p. 88-89

Les caractéristiques du harcèlement psychologique

Les agissements les plus fréquents, vécus au cours des 12 derniers mois, sont indiqués dans le tableau 3.

Tableau 3 : Les agissements les plus fréquents dans le harcèlement psychologique (%)^{*}

Insinuations sans rien dire directement ^b	66
Regards négatifs ou gestes qui ont un sens négatif ^b	58
Des gens parlent dans votre dos ^b	53
Un supérieur a limité vos possibilités d'exprimer vos opinions ^a	45
D'autres personnes limitent vos possibilités d'exprimer vos opinions ^a	43
Des gens remettent en question votre jugement ^b	40
Criait après vous ^a	35
Faisait des attaques constantes par rapport à votre travail ^b	32
Vous avez été constamment interrompu-e ^a	27
Des gens partent des rumeurs à votre sujet ^b	27
La performance est évaluée sur de fausses prémisses ^b	20
Menaces verbales ^a	25

Tiré de : Soares, Angelo (2000). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*, UQAM, document disponible : www.csq.qc.net, p. 12.

^{*} Deux groupes d'agissements sont identifiés par Soares dans cette liste :

^a porte surtout sur la possibilité de la personne cible à communiquer ;

^b vise surtout à déconsidérer la personne cible dans son milieu de travail.

Sélection de références sur le harcèlement psychologique au travail

Au bas de l'échelle (2002). *Contrer le harcèlement psychologique au travail : une question de dignité*, Montréal. Disponible à l'organisme Au bas de l'échelle.

HIRIGOYEN, Marie-France (1998). *Le harcèlement moral, la violence perverse au travail*, Paris, Syros.

HIRIGOYEN, Marie-France (2001). *Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris, Syros.

MOREAU, Nicole (1999). « Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique », ministère du Travail, Direction des études et des politiques, 78 p.

MOREAU, Nicole (2001). « Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail », ministère du Travail, 90 p.

Les deux documents de Nicole Moreau sont disponibles sur le site Internet du ministère du Travail (www.travail.gouv.qc.ca/actualite/harcelement_psychologique/index.html). La CSQ a commenté le rapport du Comité interministériel (www.csq.qc.net/travail/sst/d11110.pdf).

SOARES, Angelo (2000). « Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail », UQAM.

Ce document est disponible sur le site de la CSQ (www.csq.qc.net/eav/violence/harcelem.pdf).

Divers sites Internet à consulter sur le harcèlement psychologique

- **Site québécois sur le harcèlement moral au travail**
pages.globetrotter.net/alain.rodrique/Quebec/Harcelement
 Témoignages, références, liens vers plusieurs autres bons sites sur le sujet, bibliographie de différents ouvrages sur le sujet (véritable veille sur tout ce qui a trait à ce sujet : sites Internet, publications, pétitions, etc.).
- **Site Internet sur le harcèlement moral de Thierry Demorand**
membres.lycos.fr/harcelement/index.html
 Site qui renvoie à plusieurs autres sites sur le harcèlement psychologique et présentant une bibliographie de plusieurs ouvrages sur la question.
- **Association contre le harcèlement professionnel**
www.ifrance.com/achp.

Documents à consulter sur la violence sexuelle

- Politique syndicale de la CSQ pour contrer le harcèlement sexuel : *Pour travailler en paix*, D9565.
- *Règlement type d'application de la politique syndicale pour contrer le harcèlement sexuel*, D10595. Ce document présente la démarche type à suivre afin de traiter toute situation de violence à caractère sexuel.
- La convention collective nationale des enseignantes et des enseignants de commissions scolaires (article 14-9.00). Dispositions interdisant le harcèlement sexuel en milieu de travail.
- CSQ (2000). *Violence faite aux femmes*, Comité de la condition des femmes, septembre (D10905). Ce document traite de façon large des différentes formes de violence faites aux femmes et particulièrement de la violence à caractère sexuel. Il renvoie, en annexe, à plusieurs outils de prévention et de sensibilisation ainsi qu'à divers organismes pertinents.
- CEQ (1999). « *K.-O. à la violence. O.K. à la coopération : Trente ans de réflexion et d'interventions de la CEQ et de ses affiliés sur la violence en société, à l'école et au travail* », Notes de recherche n° 43, CEQ, octobre, D10793. Ce document, aux pages 30 et 31, présente plusieurs des principaux outils développés par la CEQ pour lutter contre le sexisme et le harcèlement sexuel. Aussi, aux pages 40 et 41, il expose l'historique de la politique pour contrer le harcèlement sexuel de la CEQ et fournit des informations additionnelles sur cette forme de violence.
- *La violence à l'école : Guide juridique et syndical*, D10975.

Tous ces documents sont disponibles au Centre de documentation de la CSQ.

EXTRAIT DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL
(Dispositions entrant en vigueur le 1^{er} juin 2004)

« SECTION II.1

« RECOURS EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

« **123.6.** Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés.

« **123.7.** Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.

«**123.8.** Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence. Les articles 103 à 110 s'appliquent à cette enquête, compte tenu des adaptations nécessaires.

«**123.9.** En cas de refus de la Commission de donner suite à la plainte, le salarié ou, le cas échéant, l'organisme, sur consentement écrit du salarié, peut, dans les 30 jours de la décision rendue en application de l'article 107 ou, le cas échéant, de l'article 107.1, demander par écrit à la Commission de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail.

«**123.10.** La Commission peut en tout temps, au cours de l'enquête et avec l'accord des parties, demander au ministre de nommer une personne pour entreprendre avec elles une médiation. La Commission peut, sur demande du salarié, l'assister et le conseiller pendant la médiation.

«**123.11.** Si le salarié est encore lié à l'employeur par un contrat de travail, il est réputé au travail pendant les séances de médiation.

«**123.12.** À la fin de l'enquête, si aucun règlement n'intervient entre les parties concernées et si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai à la Commission des relations du travail.

«**123.13.** La Commission des normes du travail peut, dans une instance relative à la présente section, représenter un salarié devant la Commission des relations du travail.

«**123.14.** Les dispositions du Code du travail (chapitre C-27) relatives à la Commission des relations du travail, à ses commissaires, à leurs décisions et à l'exercice de leur compétence, de même que l'article 100.12 de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à l'exception des articles 15 à 19.

«**123.15.** Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19, elle peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :

- 1° ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié ;

- 2° ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu ;
- 3° ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;
- 4° ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;
- 5° ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;
- 6° ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine ;
- 7° ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

«123.16. Les paragraphes 2°, 4° et 6° de l'article 123.15 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001), qui résulte du harcèlement psychologique. Lorsque la Commission des relations du travail estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez le salarié une lésion professionnelle, elle réserve sa décision au regard des paragraphes 2°, 4° et 6°.».

REPÈRES POUR BÂTIR UN QUESTIONNAIRE SUR LA VIOLENCE DANS UN ÉTABLISSEMENT

- A) Donner une définition de la violence
- B) Préciser l'objectif de ce questionnaire : mieux circonscrire le phénomène dans notre milieu

Faire préciser les caractéristiques des répondantes et des répondants

Questions :

- 1) Y a-t-il des manifestations de violence dans l'établissement ?
- 2) Y a-t-il eu augmentation de ces manifestations ces dernières années ?
- 3) Si oui, quelles en sont les causes ?
- 4) Quelles sont les formes les plus répandues (verbales, agressions physiques, *etc.*) ?
- 5) Quelles sont les sources (clientèle, direction, collègues) ?
- 6) Quelles sont les formes de violence les plus courantes pour chacune des sources identifiées ?
- 7) Si la personne a déjà été victime d'une agression, quel a été l'impact sur son travail et sur sa vie ?
- 8) Si la personne a déjà été témoin, comment a-t-elle réagi ?
- 9) Y a-t-il un plan d'intervention dans l'établissement ?

Registre des accidents ou incidents violents (#280) LATMP (secteur éducation)

Nom de la victime : _____ **No. tél. :** _____

Syndicat : _____

Titre d'emploi : Enseignante/enseignant Professionnelle ou professionnel Soutien

École/Collège : _____

Adresse : _____

Description de l'agresseur : Homme Femme

Supérieur Parent Enseignant Directeur

Élève/étudiant _____

Endroit de l'accident ou l'incident :

Salle de classe :

Cour d'école :

Cafétéria :

Description de l'événement :

Agression physique

Coup :

Poussée :

Morsure :

Égratignure :

Lancement d'objet :

Agression verbale

Menace : écrite

verbale

Harcèlement :

Agression sexuelle :

Physique :

Verbale :

Autre :

Description : _____

Date de l'événement : _____ **Heure :** _____ **Témoïn :** _____

Autres renseignements :

Mesures prises contre l'agresseur	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Soins médicaux :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Formulaire d'accident du travail complété :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Intervention de la police :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Copie à : Employeur CSS Syndicat : Victime

Comment réagir en cas d'attaque verbale :

1. Comme dans la plupart des conflits, la façon dont nous réagissons dans les premières minutes détermine la tournure des événements.
Ce qu'il faut se dire : « Cette confrontation va me mettre en boule, mais je sais comment réagir. »
2. Personnaliser l'attaque ou essayer de démontrer que l'agresseur a tort risque d'envenimer la situation.
Ce qu'il faut se dire : « Tant que je garde mon calme, je suis maître de la situation (et de mes émotions). »
3. Les attaques verbales surviennent parce que l'agresseur est réellement en colère ou simule la colère pour manipuler une personne ou un groupe.
Ce qu'il faut se dire : « Si je garde mon sang-froid, je pourrai comprendre ses motifs. »
4. La provocation et les paroles choquantes peuvent influencer la situation en faveur de l'instigateur. Quand cela réussit, c'est une stratégie qui tend à se répéter.
Ce qu'il faut se dire : « Je vais laisser courir. Il va se couvrir de ridicule. »
5. Si vous soupçonnez qu'un conflit va dégénérer en attaque verbale, essayez de rencontrer la personne en privé pour éviter qu'elle « amuse la galerie » pour ne pas perdre la face ou pour impressionner ses copains.
Ce qu'il faut se dire : « Je maîtrise la situation. Voyons voir si je peux éliminer son auditoire. »
6. Détournez le feu de l'attaque en montrant par un comportement attentif que vous êtes prêt à écouter votre agresseur, en tenant compte de ses sentiments, en posant des questions neutres, et en examinant sérieusement ses idées et griefs.
Ce qu'il faut se dire : « Je dois bien écouter et le montrer avant de donner mon point de vue. »
7. Vous devez ne pas entendre certaines paroles et continuer comme si de rien n'était. Pas toutes les affirmations ne méritent une réponse.
Ce qu'il faut se dire : « À cela je ne peux répondre que par quelque chose de négatif, qui à son tour, va mener à d'autre chose de négatif. »
8. En faisant montre d'une générosité spontanée ou en demandant à votre antagoniste quelle serait sa solution, non seulement vous calmez sa colère mais vous lui montrez que vous accordez de l'importance à ses suggestions.
Ce qu'il faut se dire : « Je dois examiner le problème point par point et lui demander son aide. »
9. Les personnes promptes aux invectives ont tendance à parler rapidement. Répétez lentement mot pour mot de ce qu'elles ont dit pour les forcer à ralentir et, parfois, à s'écouter.
Ce qu'il faut se dire : « On va reprendre tout ça plus lentement afin qu'il ou elle sache bien ce qu'il ou elle dit. »
10. Vous devez vous rappeler que l'élève vous choisit peut-être pour cible parce qu'il ne sait pas sur qui d'autre déverser sa colère ; aussi parce que vous êtes une figure d'autorité ou parce qu'il estime que c'est moins dangereux de se défouler sur vous.
Ce qu'il faut se dire : « Quels sont les vrais motifs de cette attaque ; je peux faire montre de fermeté sans être agressif en commençant mes phrases par « je » et non « tu ».

(Source : Mike Palermo, conseiller sur la sécurité à l'école au Conseil scolaire de North York.)

