

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

Vous entrez dans une zone sans violence



www.csq.qc.net



Centrale des syndicats du Québec

Centre de recherche et d'intervention  
sur la réussite scolaire





#### Conception :

Danielle Leclerc (Université du Québec à Trois-Rivières)  
Claire Beaumont (Université Laval)  
Line Massé et Michelle Dumont (Université du Québec à Trois-Rivières),  
Luc Allaire et Pierre Lefebvre (Centrale des syndicats du Québec)

#### Partenaires :

Centrale des syndicats du Québec (CSQ)  
[www.csq.qc.net](http://www.csq.qc.net)  
Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire (CRIRES)  
[www.ulaval.ca/criages](http://www.ulaval.ca/criages)

# Sommaire

## INTRODUCTION

### 1. RECONNAÎTRE LA VIOLENCE DANS LE MILIEU DE L'ÉDUCATION

- 1.1 Définition de la violence dans le milieu de l'éducation
- 1.2 Les manifestations de la violence
  - 1.2.1 Violence physique
  - 1.2.2 Violence verbale
  - 1.2.3 Violence psychologique
    - 1.2.3.1 Intimidation/harcèlement
    - 1.2.3.2 Distinguer le conflit du rapport de force (victimisation)
  - 1.2.4 Violence sexuelle
  - 1.2.5 Cyberagression (cyberintimidation)

### 2. COMPRENDRE LA VIOLENCE VÉCUE DANS LE MILIEU DE L'ÉDUCATION : FACTEURS EXPLICATIFS ET CONSÉQUENCES

- 2.1 Facteurs personnels
- 2.2 Facteurs organisationnels
- 2.3 Conséquences de la violence sur la victime
- 2.4 Conséquences de la violence sur l'organisation scolaire

### 3. AGIR CONTRE LA VIOLENCE

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

### 4. OBTENIR LE SOUTIEN DU SYNDICAT SI VOUS ÊTES VICTIME OU TÉMOIN DE VIOLENCE

# Introduction

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

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

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

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

Dans ce document, nous expliquons, dans un premier temps, comment reconnaître la violence dans le milieu de l'éducation. Deuxièmement, nous présentons des facteurs explicatifs pour mieux comprendre cette violence ainsi que ses conséquences. Troisièmement, nous suggérons plusieurs types d'actions qui peuvent être pris pour agir contre la violence. Quatrièmement, nous rappelons qu'il est possible d'obtenir le soutien du syndicat si vous êtes victime ou témoin de violence.



**Nerfs • Slaque la poulie • Respire par le nez • Sois cool • C't'assez • As-tu fini ? • Franchement •  
is donc, c'est tellement beau l'accordéon • Sois zen • Reste calme • Pogne pas les nerfs •  
pompon • Pousse pas le bouchon • Relaxe • Respecte-moi • Attends ton tour • Écoute-moi  
xe Max • Parle doucement • Ne me marche pas sur les pieds • Je respire par le nez  
e la poulie • Respire par le nez • Sois cool • C't'assez • As-tu fini ? • Franchement •  
t tellement beau l'accordéon • Sois zen • Reste calme • Pogne pas les nerfs •  
ousse pas le bouchon • Relaxe • Respecte-moi • Attends ton tour • Écoute-moi  
e doucement • Ne me marche pas sur les pieds • Je respire par le nez  
erfs • Slaque la poulie • Respire par le nez • Sois cool • C't'assez • As-tu fini ? • Franchement •  
e donc, c'est tellement beau l'accordéon • Sois zen • Reste calme • Pogne pas les nerfs •**

# 1 RECONNAÎTRE LA VIOLENCE DANS LE MILIEU DE L'ÉDUCATION

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

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

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

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

Actuellement, il n'existe pas de consensus concernant une définition commune de ce qu'on entend par la violence dans le milieu de l'éducation. Pour Hirigoyen (2001), la violence en milieu de travail concerne « toutes conduites abusives se manifestant par des paroles, des actes et des écrits destinés à porter atteinte à l'intégrité physique et

psychique d'une personne, à mettre en péril son emploi ou à dégrader ses conditions de travail ». Cette notion de violence fait ainsi référence à une multitude de situations, de pratiques, d'événements ou de comportements qui sont perçus comme intolérables par les personnes qui les subissent (Furlong et Morrison, 2000). Plus récemment, Jeffrey et Sun (2006) ont proposé une définition de la violence en milieu scolaire qui tient compte des différences de perception et des seuils individuels de tolérance. Cette dernière définition semble davantage refléter le vécu en milieu scolaire québécois :

Une attitude ou un acte basé sur un usage abusif de la force ou du pouvoir ; une attitude ou un acte qui cause du tort à autrui ; une attitude ou un acte qui porte atteinte à une personne morale ou physique ; une attitude ou un acte qui met la sécurité en danger ; une attitude ou un acte brutal, irrespectueux, intimidant, dévalorisant, discriminant, menaçant, etc. (Jeffrey et Sun, 2006, p. 68).

## 1.2 Les manifestations de la violence

Malgré une multitude de définitions rencontrées dans la littérature, la violence est considérée comme étant l'ensemble des moyens utilisés par un individu (ou par un groupe) pour exercer son pouvoir sur une autre personne. Cette définition, qui demeure cependant très large, s'applique à différents domaines de la vie, mais met en évidence le fait que la personne cherche à imposer son point de vue, voire son autorité, et laisse entendre que celle-ci peut avoir recours à une panoplie de moyens pour y arriver.



De façon plus concrète, la violence dans les établissements d'enseignement peut prendre diverses formes : « microviolence » (indiscipline, opposition), violence à caractère sexuel, incivilité (parole blessante, grossièreté), humiliation, racisme. Les moyens utilisés par les agresseurs changent et évoluent selon les époques. C'est pourquoi nous ajouterons la cyberagression à la liste des manifestations de violence, car ce phénomène prend maintenant plus d'ampleur, causant des dommages psychologiques sérieux aux victimes, enseignants comme élèves ou étudiants. Les conséquences négatives s'étendent aux agresseurs et à leurs parents qui pourraient être appelés à répondre de leurs actes.

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

### 1.2.1 Violence physique

De toutes les manifestations de violence, la violence physique, bien que la plus facilement identifiable, n'est pas nécessairement la plus souffrante pour les victimes qui la subissent. Une blessure narcissique due à une humiliation publique, à une dévalorisation personnelle ou à un harcèlement laisse des cicatrices profondes qui mettent beaucoup de temps à guérir. La violence physique peut se manifester concrètement par des gestes tels que bousculer, frapper, causer des blessures (morsures, ecchymoses, etc.). Ce type de violence atteint l'autre dans son intégrité physique, peut causer des blessures physiques et laisser des séquelles physiques et psychologiques à long terme. Les agresseurs « physiques » sont majoritairement les élèves, et ce, davantage au primaire qu'au secondaire (Bélanger et collab. 2006 ; Girard, Laliberté et Dompierre, 2003).

### 1.2.2 Violence verbale

Cette violence qui s'entend consiste à humilier l'autre par des messages de mépris, d'intimidation ou des menaces d'agression physique. La violence verbale peut se traduire par des interdictions, du chantage, des ordres et est souvent utilisée pour intimider une autre personne. Elle peut viser à créer une tension chez l'autre, à le maintenir dans un état de peur et peut aussi se traduire en cris d'impolitesse et d'injures envers les adultes en autorité.

### 1.2.3 Violence psychologique

La violence psychologique consiste en attitudes ou propos méprisants, humiliants, contrôlants, qui ont pour effet de dénigrer une personne dans sa valeur en tant qu'individu. Elle s'exprime parfois par une

relation punitive qui consiste à ignorer la présence de l'autre ou à refuser de communiquer. Cette forme de violence passive est subtile et ne se traduit pas toujours de manière verbale. Cependant, ce sont les termes d'intimidation et de harcèlement qui caractérisent le plus les agressions de type psychologique en milieu de travail.

#### 1.2.3.1 L'intimidation/harcèlement

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

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

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

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

#### 1.2.3.2 Distinguer le conflit du rapport de force (victimisation)

Parfois, un simple soupir peut déclencher un conflit ouvert ou latent. La violence verbale ou physique peut provenir d'un conflit non exprimé ou

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

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

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

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

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

Dans la plupart des cas, la victime se taira, motivée par la peur inspirée par son bourreau. Cette situation requiert un autre type d'intervention : il faudra plutôt, dans un premier temps, soutenir la victime pour qu'elle

dénonce son agresseur et, par la suite, l'aider à se reconstruire une estime d'elle-même. Une intervention différente sera aussi nécessaire auprès des personnes qui exercent l'intimidation ou le harcèlement afin de faire cesser cette attitude de domination destructrice.

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

## 1.2.4 Violence sexuelle

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

## 1.2.5 Cyberagression (cyberintimidation)

On désigne désormais sous le terme de cyberagression ou cyberintimidation le fait d'utiliser Internet pour porter atteinte à la dignité d'autrui. La victime de cyberintimidation peut recevoir des insultes, des menaces ou des commentaires haineux directement par courriel, par messagerie instantanée ou par diffusion sur des sites Web. Les agresseurs qui ont une bonne connaissance de la technologie peuvent même créer leur propre site Web.

Les derniers modèles de téléphones cellulaires possèdent des appareils-photos intégrés, ce qui ajoute une nouvelle dimension au problème. Au Canada, 64 % des jeunes de 15 à 29 ans posséderaient un téléphone cellulaire et 50 % d'entre eux pourraient prendre des photos avec celui-ci. Cette nouvelle technologie est toutefois utilisée inadéquatement par les élèves ou les étudiants qui pratiquent aujourd'hui ce qu'on appelle aussi le *happy slapping* en filmant des scènes violentes impliquant le personnel de l'éducation et en les plaçant sur des sites Web. Au Québec, ce phénomène est relativement nouveau bien qu'il semble prendre de l'ampleur. En France, cette pratique n'est toutefois pas nouvelle et, depuis janvier 2007, le projet de loi de Sarkozy sur la délinquance reconnaît dorénavant le *happy slapping* comme étant un délit commis contre la personne.

# 2 COMPRENDRE LA VIOLENCE VÉCUE DANS LE MILIEU DE L'ÉDUCATION : FACTEURS EXPLICATIFS ET CONSÉQUENCES

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

## 2.1 Facteurs personnels

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

## 2.2 Facteurs organisationnels

La qualité de l'environnement scolaire a souvent été considérée comme un signe du niveau de violence entre les élèves. Ce constat s'applique aussi lorsqu'il s'agit de la victimisation des enseignants. Cependant, certains milieux scolaires sont moins affectés que d'autres par les manifestations de violence. Les conditions observées dans ces établissements dits « sécuritaires » permettent de dégager certains faits qui expliqueraient pourquoi certains milieux résistent mieux que d'autres au phénomène de la violence à l'école (Debarbieux et collab. 2003 ; Gittens, 2006).

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

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

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

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

- L'établissement d'une politique claire, connue de tous (élèves ou étudiants, personnel, parents...) ;
- La présence d'un programme d'entraînement aux habiletés sociales pour tous les élèves ou les étudiants (gestion pacifique des conflits et de la colère, principes de communication, etc.) ;



- Des interventions spécifiques prévues pour les victimes et pour les agresseurs ;
- Des enseignements pédagogiques stimulants impliquant les élèves ;
- La participation des élèves ou des étudiants aux règles et à la vie de l'école ;
- Des systèmes d'entraide par les pairs ;
- Des activités parascolaires intéressantes et mobilisant les élèves.

### 2.3 Conséquences de la violence sur la victime

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

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

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

### 2.4 Conséquences de la violence sur l'organisation scolaire

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





# 3 AGIR CONTRE LA VIOLENCE

## 3.1 Que peut-on faire pour prévenir la violence ?

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

### 3.1.1 Faire l'état de la situation

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

### 3.1.2 Se mettre en action sur le plan individuel

- Détecter les facteurs de risque et de protection présents dans votre environnement de travail afin de déterminer les éléments pouvant vous aider à avoir une attitude préventive quant à la violence (inspiré de Asstas, 2006) :
  - **Sur le plan personnel**, prendre conscience de ses forces et de ses limites, de son expérience, de ses connaissances à l'égard de la violence, de sa condition physique et psychologique, de ses tâches et de son degré d'intégration ;
  - **Sur le plan des autres**, identifier les clientèles à risque (les élèves présentant des troubles de comportement ou psychopathologiques importants), les visiteurs (parents, inconnus, etc.), les rôles sociaux (enseignants, secrétaire, direction, etc.), les autres membres du personnel, les membres de la communauté gravitant autour de

l'établissement et la spécificité de l'école sur les plans culturel et social ;

- **Sur le plan de l'équipement**, se demander si certains objets peuvent servir d'armes potentielles, repérer les accès aux systèmes de communication (interphone, Internet, téléphone), aux meubles et au système de sécurité ;
  - **Sur le plan de l'environnement**, localiser les portes et les issues, les endroits isolés, la disposition des meubles, les aires ouvertes ou fermées, les salles d'attente et l'environnement immédiat de l'école (parc, boisé, terrain vacant, proximité d'un poste de police, etc.) ;
  - **Sur le plan des paramètres organisationnels**, tenir compte du nombre d'employés, des règles, des procédures et des politiques, du travail d'équipe, du plan d'intervention en cas d'urgence et de l'aide disponible ;
  - **Sur le plan du temps**, considérer l'horaire, les heures et les jours d'ouverture, les pauses et les déplacements ;
  - **Sur le plan situationnel**, s'agit-il d'une situation probable de crise ou d'un climat d'inquiétude ou d'insécurité dans l'établissement lié à un événement particulier, d'une menace annoncée ou de signes précurseurs ?
- Établir des plans de match personnels en déterminant des actions concrètes pour faire face à des situations d'agressivité et pour assurer sa sécurité. Ces plans de match pourraient inclure l'identification des issues de sortie pour quitter rapidement un lieu et des actions à entreprendre pour pacifier une situation de violence.
  - Faire de la formation continue un moyen de ressourcement professionnel et personnel pour améliorer ses compétences en matière de gestion de classe et d'interventions à pratiquer afin de prévenir et d'intervenir lors de comportements agressifs des élèves ou des étudiants.
  - Identifier les ressources et les personnes qui peuvent vous venir en aide dans les cas de violence (programmes d'aide aux employés, syndicats, etc.) ainsi que les recours possibles.

### 3.1.3 Se mettre en action sur le plan collectif

- Créer un groupe de travail qui mettra sur pied un **plan d'action** concernant les problématiques de violence physique ou psychologique et un plan d'urgence à l'égard des situations de crise. Il est important que les différentes catégories d'emplois y

soient représentées ainsi que les différentes instances de la communauté susceptibles d'être concernées (police, groupes communautaires, etc.). Le plan d'action devra tenir compte des caractéristiques particulières de l'établissement, de sa culture de même que des pratiques du milieu.

- Élaborer un **code d'éthique** pour toutes les catégories de personnel. Ce code d'éthique traite des rapports interpersonnels et il doit prévoir un milieu exempt de harcèlement, d'intimidation ou de violence.
- Élaborer un **code de conduite** dans l'établissement à l'intention des élèves ou des étudiants et, le cas échéant, des parents. Ce code traite des comportements acceptables et inacceptables, ainsi que des conséquences dans les cas de non-respect de celui-ci.
- Énoncer les **procédures** indiquant de quelle façon les visiteurs doivent se comporter lorsqu'ils sont dans l'école.
- Se doter d'une **politique** à l'égard de la violence pour formaliser sa volonté, sa détermination et son engagement à prévenir la violence et les moyens à déployer. Son contenu doit être déterminé conjointement par les employeurs et les employés, en toute bonne foi, afin que les objectifs et les moyens choisis soient partagés par tous. Girard, Laliberté et Dompierre (2003, p. 109) suggèrent des éléments intéressants que pourrait contenir la politique :
  - Les principes directeurs en matière de violence eu égard à la forme, à la nature, à l'objet ou à la source (la violence des élèves ou des étudiants entre eux, des élèves envers les adultes et des adultes envers des adultes ou des élèves) ;
  - Les modalités facilitant la déclaration de tous les événements à caractère violent ;
  - Les procédures explicites relativement au traitement des plaintes ;
  - Les modalités d'enquête, d'analyse de cas et de révision, ainsi que les mécanismes d'appel ;
  - Les modalités d'accès à des ressources externes spécialisées qui peuvent offrir un soutien aux personnes dans le besoin à la suite de l'événement violent ;
  - Les mesures d'urgence à prendre en cas d'événements violents ;
  - Les mesures et les sanctions à prendre à l'endroit des agresseurs ;
  - Les mesures visant à prévenir les conflits et leur portée.
- Faire connaître la politique à tous ainsi que les procédures et les moyens mis en place par l'organisation.
- Appliquer la politique établie de façon cohérente et juste envers tous en ne tolérant aucun acte de violence au sein de l'établissement ou lors d'événements organisés sous sa gouverne.
- Mettre à jour la politique de manière constante à la lumière des événements.
- Créer une équipe d'intervention d'urgence dont chaque membre a un rôle et des responsabilités bien définis (Beaumont et Sanfaçon, 2006). Il sera important de s'assurer d'avoir un leader qui dirigera les opérations et d'avoir des personnes substitués au cas où celles en première ligne ne seraient pas disponibles lors d'une crise. Se donner des consignes individuelles et organisationnelles faisant consensus entre les gestionnaires et les équipes d'intervention. Établir la liste des numéros de téléphone nécessaires dans de tels cas.
- Améliorer l'aménagement physique des établissements d'enseignement, à l'intérieur comme à l'extérieur, afin d'éliminer les éléments à risque dans un contexte de violence. Il pourrait alors s'agir de mieux éclairer les stationnements, d'ajouter un poste de garde à l'entrée de l'école, de mettre un comptoir élevé ou une barrière pour bloquer l'accès direct aux secrétaires, etc.
- Assurer la formation du personnel sur des aspects spécifiques liés à la violence (clientèles difficiles, reconnaissance des différentes formes de violence, signes précurseurs des événements violents, actions à poser en cas de violence, pacification des situations violentes, résolution de conflits, techniques de communication, interventions physiques sécuritaires).

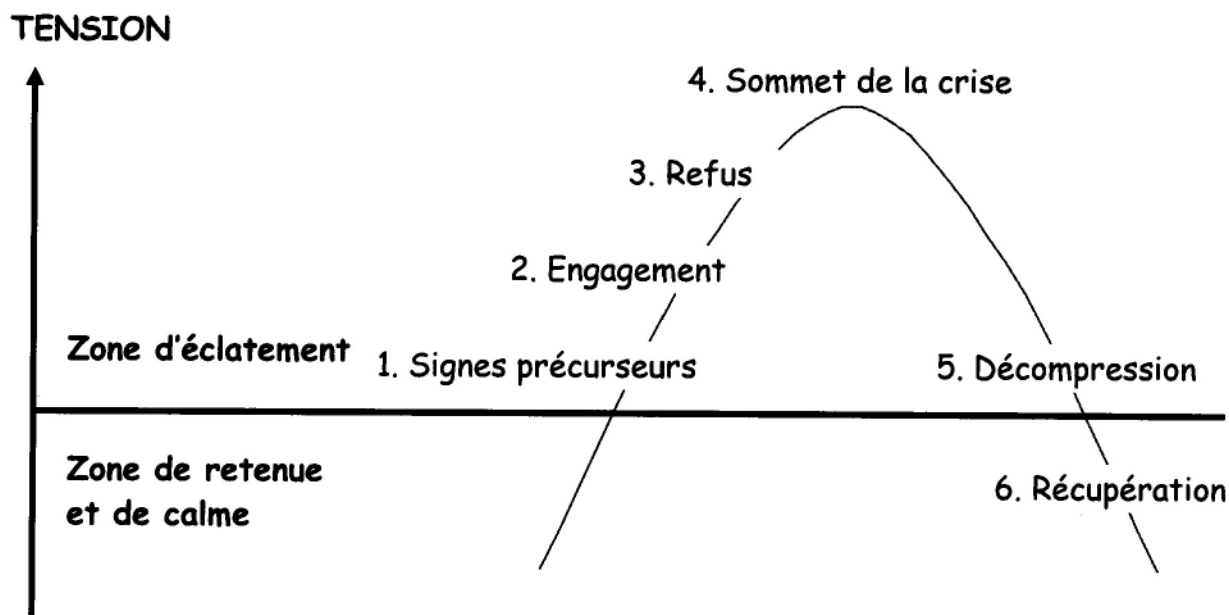
### 3.2 Que peut-on faire quand des actes de violence se produisent ?

Malgré les précautions prises et les mesures mises en place pour prévenir la violence, il peut arriver que des événements à caractère violent surviennent. Que faire lorsque cela se produit ? Pour bien gérer la situation de crise, différentes possibilités peuvent être envisagées selon la nature de la situation de travail, l'appréciation du potentiel de

dangerosité de la personne violente ou du degré d'alerte ainsi que l'évolution de la situation de crise (voir la figure 1).

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

**Figure 1 : Les différentes phases d'une crise de violence (ou d'agressivité)**



Note : Les termes présentés dans cette figure sont définis dans le tableau 1.

# Tableau 1 : Interventions à faire et à ne pas faire selon l'évolution de la situation de crise <sup>1</sup>

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<b>Phase 1 Les signes précurseurs : être attentif aux premiers signes de tension afin d'intervenir le plus tôt possible</b>		
<p><b>Facteurs précipitant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment d'injustice ou de perte de pouvoir personnel.</li> <li>• Évocation émotionnelle (la situation ressemble à une situation désagréable vécue par le passé et fait revivre à la personne des émotions fortes).</li> <li>• Agent stressant aigu (douleur, intoxication, peur intense, crises situationnelles, etc.).</li> <li>• Problèmes de santé physique ou douleur.</li> <li>• Accumulation de frustrations.</li> </ul> <p><b>Signes comportementaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exagération ou changement notable dans le comportement : tête/épaules vers l'arrière pour impressionner, regard froid, mains sur les hanches, pointe du doigt, etc.</li> <li>• Agitation psychomotrice : bouge, marche, agite les bras, tremblements, etc.</li> <li>• Réactions physiologiques : respiration rapide, sudation, visage rouge ou blanc, etc.</li> <li>• Signes de frustration : plaintes, jérémiades, haussement du ton de la voix, expression ou actions agressives (lèvres serrées sur les dents, menace du poing, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jauger le potentiel de dangerosité de la personne en crise : tension émotive, collaboration conditionnelle, réfractaire, comportement destructeur (lancer ou briser des objets), intimidation psychologique, résistance active, agression physique, assaut grave, menace exceptionnelle. Dans les trois derniers cas, il faudra faire une gestion physique de la crise pour arrêter l'action agressive. Dans le dernier cas, il faudra gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur et recourir à une équipe d'intervention d'urgence.</li> <li>• Assurer sa protection personnelle : garder une distance physique sécuritaire ; se garantir un accès à une issue pour pouvoir quitter l'endroit rapidement ; prévoir un prétexte de repli ou une diversion ; demeurer en lien avec des collègues pour une assistance rapide.</li> <li>• Chercher à établir le contact avec la personne en crise.</li> <li>• Se montrer disponible ou apporter de l'aide.</li> <li>• Adopter une attitude empathique et favoriser l'écoute active ; poser des questions pour amener la personne en crise à verbaliser ses frustrations ; laisser l'autre s'exprimer.</li> <li>• Ne rien dire ; laisser le temps à la personne pour s'exprimer.</li> <li>• Réutiliser les dernières paroles de la personne pour compléter sa pensée et l'encourager à poursuivre.</li> <li>• Dire à la personne ce que l'on observe sans poser de jugements sur les raisons de son comportement.</li> <li>• Parler d'une voix calme, lente et rassurante.</li> <li>• Se retirer et laisser la personne se calmer.</li> <li>• Dédramatiser la situation par l'humour afin de détendre l'atmosphère sans toutefois nier la gravité de la situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des remarques sur l'agressivité observée.</li> <li>• Demander à la personne de s'excuser de ses gestes ou de ses paroles.</li> <li>• Culpabiliser la personne ou la juger.</li> <li>• Parler fort ou donner des ordres.</li> <li>• Empêcher la personne d'exprimer ses frustrations.</li> <li>• Faire valoir son statut d'autorité ou son statut pour se faire écouter.</li> <li>• Toucher l'agresseur ou le bousculer.</li> <li>• Confronter l'agresseur ou le regarder de haut.</li> <li>• Adopter une posture agressive : porter les mains sur les hanches, pointer du doigt, croiser les bras.</li> <li>• Être dans des lieux ayant un potentiel de danger ou près d'instruments qui peuvent servir d'armes.</li> <li>• Donner des ordres.</li> </ul>

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<b>Phase 2 L'engagement : faire passer la crise en mots et tenter de désamorcer la situation</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agitation augmente.</li> <li>• Pose des questions non productives, argumente, s'agite, tout en refusant de se calmer.</li> <li>• N'a plus ses retenues ou ses inhibitions sociales.</li> <li>• Communique de façon agressive.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer l'écoute empathique.</li> <li>• Refléter l'émotion de la personne.</li> <li>• Émettre une directive pour préciser ce qu'on attend de la personne ou ce qu'elle doit faire ; encadrer le conflit par des demandes et des suggestions.</li> <li>• Ramener la personne sur le sujet ou la demande faite.</li> <li>• Rappeler le contexte de l'intervention (rôle des personnes, but du service, etc.).</li> <li>• Maintenir une distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le discours agressif de la personne.</li> <li>• Créer une diversion en attirant l'attention sur autre chose que le motif de la tension.</li> <li>• Séparer les adversaires (les éloigner l'un de l'autre, briser le contact visuel).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrer des signes d'impatience, de condescendance ou d'inattention.</li> <li>• Monter le ton (et ce qui est déconseillé à la phase 1).</li> <li>• Tenter de contrôler la personne ou de l'intimider.</li> </ul>
<b>Phase 3 Refus/accélération : établir les limites</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopte des comportements défensifs : offre des excuses, se plaint, se contredit, accuse les autres, insulte, pleure, tout en refusant de se calmer.</li> <li>• Commence à perdre le contrôle.</li> <li>• Ses propos peuvent apparaître incohérents et non liés à la situation ou à vos propos ; le ton monte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir les limites comportementales pour la personne agressive en crise en précisant le comportement à arrêter, la raison pour laquelle ce comportement ne peut être toléré et la conséquence qui suivra si le comportement n'arrête pas.</li> <li>• Informer la personne des conséquences positives si elle répond aux directives données. Faire sentir à la personne qu'elle a un choix.</li> <li>• Les limites doivent être claires, simples, raisonnables et applicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des menaces inconsidérées ou donner des conséquences illogiques ou non proportionnées à l'acte commis.</li> <li>• Faire la morale.</li> <li>• Entrer dans une grande discussion sur les conséquences de ces actes.</li> <li>• Monter le ton.</li> <li>• Maintenir physiquement la personne.</li> </ul>

# Tableau 1 : Interventions à faire et à ne pas faire selon l'évolution de la situation de crise <sup>1</sup> (suite)

LA PERSONNE EN CRISE	LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
	Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
<b>Phase 4 Sommet de la crise : se protéger et, éventuellement, se retirer</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perd totalement le contrôle d'elle-même et fait une crise de colère en adoptant des comportements agressifs verbaux (cris, insultes, sacres, etc.) ou physiques (coups, lancement d'objets, bris de matériel, etc.).</li> <li>• Peut agresser les autres personnes de son entourage ou l'environnement physique.</li> <li>• Peut également s'en prendre à elle-même.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander à la personne de se retirer dans un endroit calme ou de se calmer d'une voix ferme, mais posée.</li> <li>• Demander aux autres personnes présentes de s'éloigner.</li> <li>• S'approcher lentement de la personne, si possible, et tenter de la toucher pour la calmer ; si l'agressivité augmente, se reculer et attendre.</li> <li>• Faire une diversion ou se replier.</li> <li>• Si la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes est menacée, demander de l'aide et appliquer les mesures d'urgence disponibles.</li> <li>• Se diriger vers la sortie en marchant à reculons.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester les bras croisés face à la personne dans une position défensive en lui disant qu'on attend qu'elle se calme.</li> <li>• Exprimer son exaspération ou insulter la personne.</li> <li>• Pousser la personne au pied d'un mur ou la maintenir adossée à un obstacle.</li> <li>• Interdire à la personne de parler.</li> <li>• Monter le ton de la voix.</li> </ul>
<b>Phase 5 Décompression : laisser l'agresseur reprendre ses esprits</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tension libérée, à la fois physiquement et émotionnellement.</li> <li>• Après, il n'est pas rare que la personne soit complètement épuisée, vidée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécuriser la personne et lui trouver un endroit paisible pour se reposer.</li> <li>• Laisser la personne seule pour un court laps de temps (10 à 30 minutes) afin qu'elle reprenne tranquillement ses esprits ou qu'elle récupère.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprendre tout de suite une discussion avec la personne sur les motifs de sa crise.</li> <li>• La sermonner ou lui faire des reproches.</li> <li>• Donner une conséquence négative immédiatement.</li> </ul>
<b>Phase 6 Récupération : rétablir le contact</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne est calme et a repris le contrôle d'elle-même.</li> <li>• Il n'y a plus d'agitation ni de tension.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggérer ici une transition possible comme se déplacer dans un autre endroit.</li> <li>• Reprendre contact avec la personne doucement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forcer la personne à parler, même si elle ne se sent pas prête.</li> <li>• Interpréter pour la personne la situation sans la laisser parler.</li> </ul>

<sup>1</sup> Tiré et adapté de Massé et Lanaris, *Programme d'intervention à l'intention des parents d'enfants présentant un trouble de déficit d'attention/hyperactivité*, à paraître chez Chenelière/McGraw-Hill.

# Les clés du succès

- Ne pas entrer dans une lutte de pouvoir où l'on cherche à asseoir son autorité, ne pas faire de menaces ou lancer d'ultimatum.
- Éviter d'entrer en contact dans un rapport de force.
- Se demander si on est la bonne personne pour intervenir (selon les rôles définis par l'établissement et ses capacités personnelles).
- S'assurer qu'une seule personne intervient auprès de la personne en crise.
- Permettre à la personne en crise d'exprimer ses sentiments et ses frustrations.
- Montrer de l'empathie.
- Éviter de donner des ordres.
- Éviter de juger ou de blâmer l'autre et d'attribuer des raisons à ses comportements ou à son état psychologique.
- Faire seulement des gestes lents, garder un ton calme.
- Prendre le temps, ne pas bousculer la personne en crise.
- Ne pas intervenir au sujet des comportements, à moins que la sécurité immédiate de quelqu'un soit compromise (demeurer au niveau des observations ou de l'expression des émotions).
- Ne pas revenir sur des histoires anciennes.
- Garder un ton de voix calme, mais ferme, ne pas élever le ton ou avoir une attitude menaçante.
- Utiliser le maintien physique en dernier recours, seulement au sommet de la crise et si vous vous sentez à l'aise de le faire. Sinon, s'en remettre aux personnes de l'équipe d'intervention qui ont reçu une formation spécifique.
- Intervenir en équipe en laissant un leader parler, diriger la situation et décider.
- Avoir le soutien de personnes qui vont sécuriser le milieu et porter assistance au besoin.

## 3.2.1 Que doit-on faire après un incident critique ?

Lorsqu'on est victime ou témoin d'actes de violence, plusieurs types d'interventions doivent être menés afin de diminuer les conséquences de ces événements et d'en éviter la récurrence. À titre indicatif, des exemples sont donnés ci-dessous en identifiant qui sont les personnes qui doivent agir.

**Dans les situations ci-après, la responsabilité de chacun est indiquée de la façon suivante :**

**V : victime**

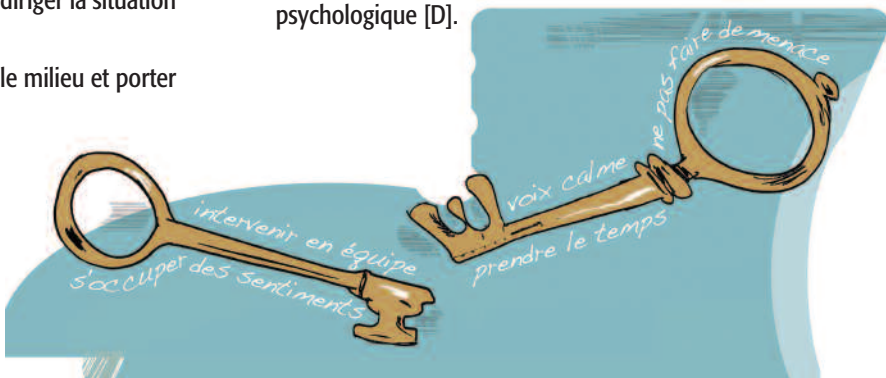
**T : témoin**

**S : syndicat (délégué)**

**D : direction**

**C : collègues**

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



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

- Faire cesser les comportements de violence
  - Mettre fin à la situation de façon à ce que personne ne soit blessé [VTSD].
  - Intervenir verbalement dans des situations qui viennent de se produire en indiquant fermement que ce comportement est inacceptable et dialoguer avec l'agresseur pour lui faire constater que, comme personne ciblée, vous êtes indisposée, mais pas intimidée par la situation [VTSD].
  - En cas de violence physique, amener la victime dans un lieu sûr où un soutien et un suivi seront assurés, tout en éloignant l'agresseur du lieu de l'incident [TSD].
- Déterminer, décrire et signaler les comportements de violence
  - Documenter de façon détaillée les différents incidents associés à la violence : nature de l'agression, personnes impliquées, endroits où les incidents se sont produits, moment, raisons sous-jacentes (caractéristiques personnelles, travail, etc.), ton utilisé, formulation (mots exacts utilisés), circonstances, nombre de fois et répercussions [VTS].
  - Consulter un collègue, une personne-ressource ou le service d'aide aux employés pour confirmer les impressions au sujet des situations vécues et aider, le cas échéant, les victimes à formuler leurs plaintes ou à obtenir de l'aide [DTS].
  - Faire un compte-rendu au besoin des événements à la direction de l'école ou aux instances concernées [VTDS].
- Évaluer les situations de violence
  - Mettre en place une structure pour recevoir les plaintes, évaluer leur pertinence, porter un jugement sur les incidents à caractère violent et faire des recommandations [DS].
  - Évaluer les plaintes du point de vue de l'étendue, de la fréquence, de la durée et de la gravité afin de choisir les modes de règlements pertinents [DS].
- Intervenir après les situations de violence
  - Recourir au Programme d'aide aux employés pour trouver des solutions ou pour obtenir qu'il intervienne auprès de l'employeur afin d'aider à résoudre le problème [V].
  - Intervenir directement auprès de l'agresseur pour renforcer son sentiment d'empathie, le responsabiliser, l'amener à rendre compte de ses actes et améliorer ses habiletés sociales [D].
  - Appliquer les sanctions prévues auprès de l'auteur de l'incident violent. Les sanctions doivent tenir compte de la gravité des actes et être justes. Elles peuvent prendre la forme d'une réprimande, d'une suspension, d'un renvoi ou d'une poursuite [D].

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



## 4 OBTENIR LE SOUTIEN DU SYNDICAT SI VOUS ÊTES VICTIME OU TÉMOIN DE VIOLENCE

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

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

Par rapport à ces engagements, votre syndicat est aussi votre allié à l'égard de la violence vécue dans votre milieu de travail. Il est à même de soutenir, par ses représentations auprès de l'employeur, les démarches de prévention instaurées dans les milieux, tout comme il peut vous accompagner dans certaines procédures visant à réparer un tort que vous auriez subi. En effet, le syndicat est le seul à pouvoir vous représenter devant un tribunal d'arbitrage de grief ; il peut également, selon ses politiques et ses pratiques, assurer votre représentation devant la CSST. Il peut aussi vous orienter vers d'autres ressources susceptibles de vous venir en aide pour d'autres questions telles que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, les centres d'aide aux victimes d'actes criminels ou vous venir en aide pour toutes autres questions.

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

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

## Conclusion

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

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

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

## Références

- ASSTSAS, Association paritaire pour la santé et la sécurité au travail du secteur affaires sociales, (2006). *Formation Omega*, Montréal.
- BEAUMONT, C. et C. SANFAÇON (2006). *Intervention en situation de crise*, cité dans MASSÉ, L., N. DESBIENS et C. LANARIS (sous la direction de), *Les troubles de comportement à l'école : prévention, évaluation et intervention*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, p. 161 à 193.
- BÉLANGER, J., C. GOSSELIN, F. BOWEN, N. DESBIENS et M. JANOSZ (2006). *L'intimidation et les autres formes de violence à l'école*, cité dans MASSÉ, N., N. DESBIENS ET C. LANARIS (sous la direction de), *Les troubles de comportement à l'école : prévention, évaluation et intervention*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, p. 161-193.
- CENTRALE DE L'ENSEIGNEMENT DU QUÉBEC (1998). *Résultats de l'enquête sur la violence en milieu de travail et en milieu de vie*, Comité de la condition des femmes, Québec.
- COLE, L. L., P. L. GRUBB, S. L. SAUTER, N.G. SWANSON et P. LAWLESS (1997). « Psychosocial Correlates of Harassment, Threats and Fear of Violence in the Workplace », *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 23(6), p. 450 à 457.
- DEBARBIEUX, É., Y. MONTOYA, C. BLAYA, J. DAGORN ET S. RUBI (2003). *Microviolences et climat scolaire : évolution 1995-2003 en écoles élémentaires et en collèges*, recherche commanditée par le Conseil régional Aquitaine et le ministère de l'Éducation nationale, disponible sur Internet au : <http://www.obsviolence.com/french/documentation/rapport,%20art/rapportfinal.pdf>.
- DEUTSCH, M. (1973). *The Resolution of Conflict*, New Haven, CT, Yale University Press.
- FIELD, T. (2001). *Bully in Sight : How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying*, Angleterre, Success Unlimited.
- FURLONG, M. et G. MORRISON (2000). « The School in School Violence : Definitions and Facts », *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 8(2), p. 71 à 82.
- GIRARD, S.-A., D. LALIBERTÉ et J. DOMPIERRE (2003). *Prévention de la violence en milieu de travail : Outil de sensibilisation*, Direction de santé publique de Québec.
- GITTENS, C. (2006). *Réduction de la violence à l'école : un guide pour le changement*, Les éditions du Conseil de l'Europe.
- HIRIGOYEN, M.-F. (1998). *Le harcèlement moral – la violence perverse au quotidien*, Paris, Sirois.
- HIRIGOYEN, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail : Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris, Sirois.
- JEFFREY, D. et F. SUN (2006). *Enseignants dans la violence*, Saint-Nicolas, Les Presses de l'Université Laval.
- LEYMANN, H. (1996). *Modding : la persécution au travail*, Paris, Éditions du Seuil.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE COLOMBIE-BRITANNIQUE (2001), *Pleins feux sur le harcèlement et l'intimidation : Guide d'intervention pour les écoles secondaires*, Victoria.
- NAYLOR, P. et H. COWIE (1999). « The Effectiveness of Peer Support Systems in Challenging School Bullying : the Perspectives and Experiences of Teachers and Pupils », *Journal of Adolescence*, 22, p. 467 à 479.
- STEFFGEN G. et N. EWEN (2007). « Teachers as Victims of School Violence – The Influence of Strain and School Culture », *International Journal on Violence and Schools*, 3, p. 81 à 93.
- SOARES, A. (2002). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*, Montréal, Centrale des syndicats du Québec.

## Pour en savoir plus

BC Confederation of Parents Advisory Councils (BCCPAC) (2003). *Vers une école plus sûre : guide à l'intention des parents; Comment réagir à l'intimidation*. Victoria, ministère de l'Éducation de Colombie-Britannique, disponible sur Internet au : [http://www.bced.gov.bc.ca/sco/french\\_secondaire.pdf](http://www.bced.gov.bc.ca/sco/french_secondaire.pdf).

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

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

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

LOSLIER, S. et N. POTHIER (2001). *Droits et libertés... à visage découvert*, Montréal, Chenelière McGraw Hill.

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

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE (2004). *Des écoles sûres où règnent la bienveillance et la discipline : Guide-ressource*, Victoria disponible sur Internet au : [http://www.bced.gov.bc.ca/sco/guide/f\\_scoguide.pdf](http://www.bced.gov.bc.ca/sco/guide/f_scoguide.pdf).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE (1998). *Intervenir en cas d'incident critique : Guide ressource destiné aux écoles*, Victoria, disponible sur Internet au : [http://www.bced.gov.bc.ca/specialed/docs/critinc\\_fr.pdf](http://www.bced.gov.bc.ca/specialed/docs/critinc_fr.pdf).

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

## Des sites Internet :

La Centrale des syndicats du Québec : [www.csq.qc.net](http://www.csq.qc.net)

International Journal on Violence an Schools : [www.ijvs.org](http://www.ijvs.org)

L'Observatoire canadien pour la prévention de la violence à l'école : [www.preventionviolence.ca](http://www.preventionviolence.ca)

Vous entrez dans une zone sans violence



www.csq.qc.net