

7/2012

EUROPEAN TRADE UNION COMMITTEE FOR EDUCATION
COMITE SYNDICAL EUROPEEN DE L'EDUCATION



Rapport de la Conférence de clôture sur

La violence de tiers dans le secteur de l'éducation:

Les partenaires sociaux du secteur de l'éducation
préoccupés par la violence dans les établissements
scolaires : « *Comment prévenir et atténuer la violence
de tiers et le harcèlement dans les établissements
scolaires* »

Bruxelles, 22 - 23 octobre 2012



Ce projet bénéficie de l'appui financier de la
Commission européenne, DG Emploi, Affaires sociales et
Inclusion



Egalement disponible en anglais sous le titre

«Report from the Closing Conference on Third-Party Violence in the Education Sector: Social Partners in Education concerned about Violence in Schools: “How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools” »

La reproduction partielle ou totale de cette publication est permise sans autorisation. Cependant, le nom du CSEE doit être mentionné et une copie de l'ouvrage ou du document doit être envoyée au secrétariat du CSEE.

Publié par le Comité syndical européen de l'éducation – Bruxelles 2012

Table des matières

1. INTRODUCTION	5
1.1. DESCRIPTION DU PROJET	5
1.2. ALLOCUTION DE BIENVENUE ET INTRODUCTION.....	6
2. EXPOSE DE FOND : INCIDENCE DE LA VIOLENCE DE TIERS DANS L'EDUCATION ET LA PREVENTION DANS CE DOMAINE	7
3. RELEVER LE DEFI DE LA VIOLENCE DE TIERS DANS LE SECTEUR PUBLIC EN EUROPE	8
4. PRESENTATIONS DE DEUX EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DANS LE SECTEUR DE L'EDUCATION.....	9
5. PROJET DE GUIDE DE MISE EN ŒUVRE DES LIGNES DIRECTRICES MULTISECTORIELLES DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE DE TIERS DANS LE SECTEUR DE L'EDUCATION	10
6. VIOLENCE DE TIERS : L'EXPERIENCE DANS LE SECTEUR DE LA VENTE AU DETAIL	11
7. DISCUSSION EN PANEL SUR LES MODALITES D'UTILISATION DU PROJET DE GUIDE DE MISE EN ŒUVRE ET SUR L'USAGE QUI DOIT EN ETRE FAIT.....	12
8. OBSERVATIONS DE CLOTURE ET CONCLUSION.....	13
9. ABREVIATIONS.....	14
.....	15



1. Introduction

La Conférence de clôture du projet *Les partenaires sociaux du secteur de l'éducation préoccupés par la violence dans les établissements scolaires : comment prévenir et atténuer la violence de tiers et le harcèlement dans les établissements scolaires* s'est tenue à Bruxelles les 22 et 23 octobre 2012. Cette conférence a marqué la fin du projet, rassemblant quelque 60 participants issus de différents syndicats nationaux d'enseignants et de la Fédération européenne des employeurs de l'éducation (FEEE). Les orateurs invités provenaient de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), de l'Observatoire international de la violence à l'école et du syndicat Union of Shop, Distributive and Allied Workers (USDAW). Cette conférence avait pour **objectif** de donner aux participants l'occasion de réfléchir à la manière dont les syndicats d'enseignants, les enseignants et les autres travailleurs du secteur de l'éducation et employeurs de ce secteur peuvent contribuer à la prévention et à l'atténuation de la violence de tiers et du harcèlement à l'école. Les participants à la conférence ont été invités à discuter le Guide pour le secteur de l'éducation des Lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail et d'y suggérer des amendements.

1.1. Description du projet

Le Comité syndical européen de l'éducation (CSEE-ETUCE) a lancé le projet *Les partenaires sociaux du secteur de l'éducation préoccupés par la violence dans les établissements scolaires : comment prévenir et atténuer la violence de tiers et le harcèlement dans les établissements scolaires* en réponse à l'appel à propositions VP/2011/001 et dans le contexte de la ligne budgétaire « Relations industrielles et dialogue social ». Le 30 septembre 2010, les partenaires sociaux européens de l'éducation, les gouvernements locaux, les institutions hospitalières, le secteur de la sécurité privée et du commerce, représentés par le CSEE, la FEEE, la FSESP, le CCRE, UNI-EUROPA, HOSPEEM, COESS et EUROCOMMERCE¹, ont signé le document intitulé *Lignes directrices*

Définition de la violence de tiers : une violence physique, une agression verbale ou la menace d'une violence physique lorsque l'agresseur n'est pas un collègue de travail, par ex. la personne, le client ou le patient recevant les produits ou services (EU-OSHA, 2010)

¹ Les abréviations sont développées à la section 9.

multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail. Ces lignes directrices ont pour but d'assurer que chaque lieu de travail dispose d'une politique axée sur les résultats pour faire face à la violence de tiers. Elles stipulent les mesures pratiques que les employeurs, les salariés et leurs représentants/syndicats peuvent prendre pour limiter, prévenir et atténuer les problèmes de cette nature. L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) définit la violence de tiers comme *« une violence physique, une agression verbale ou la menace d'une violence physique lorsque l'agresseur n'est pas un collègue de travail, par ex. la personne, le client ou le patient recevant les produits ou services »*². La violence d'un élève ou d'un parent, par exemple, à l'égard d'un enseignant doit donc être considérée comme une violence de tiers. En tant que telle elle constitue un risque pour la santé et la sécurité au travail, qui est couvert par la législation de l'UE.

1.2. Allocution de bienvenue et introduction

Ronnie Smith, Président du CSEE, accueille les participants à la conférence et les remercie de l'intérêt dont ils ont fait preuve pour le thème de la conférence. Soulignant la responsabilité conjointe des employeurs et des travailleurs, M. Smith met en évidence deux questions qui rendent d'autant plus importantes et pertinentes la lutte contre la violence de tiers et le harcèlement à l'école. Tout d'abord, la crise économique mondiale place les écoles, les enseignants, les travailleurs et les employeurs de l'éducation devant l'obligation de relever de nouveaux défis. En second lieu, l'évolution technologique et les nombreuses percées dans ce domaine créent des possibilités de cyber-harcèlement et de brimades, ce qui rend pertinente la prise en compte de ces types de violence et de harcèlement également à l'école. **Sarah Kik**, Assistante de la Secrétaire générale de la FEEE, souhaite à son tour la bienvenue aux participants et souligne que l'objectif du projet sera plus facilement atteint si le dialogue s'instaure entre les travailleurs et les employeurs. Elle souligne l'engagement de la FEEE et l'approche positive qu'elle a adoptée vis-à-vis du projet, mettant davantage encore l'accent sur le fait que les employeurs et les travailleurs doivent être en mesure de travailler la main dans la main dans des environnements d'apprentissage sûrs et sains. **Martin Rømer**, Directeur européen, donne aux participants une vue d'ensemble des activités menées dans le cadre du projet et des priorités du CSEE en matière de lutte contre la violence et le harcèlement de tiers à l'école. M. Rømer souligne l'importance que

²Voir <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>

revêt la collaboration des partenaires sociaux de l'éducation et la définition du concept de violence de tiers propre au secteur de l'éducation.

2. Exposé de fond : Incidence de la violence de tiers dans l'éducation et la prévention dans ce domaine

Dans son exposé, **Eric Debarbieux**, Directeur de l'Observatoire international de la violence à l'école³ (France), met en relief les nombreuses incidences de la violence de tiers sur le bien-être de chacun dans le secteur de l'éducation, qu'il s'agisse des étudiants et des élèves ou des enseignants et des autres travailleurs du secteur. Fort de l'expérience acquise au terme de différentes enquêtes sur cette question, Eric Debarbieux juge crucial de disposer de statistiques spécifiques permettant d'évaluer la situation réelle et d'élaborer des **outils**



Eric Debarbieux, Directeur de l'Observatoire international de la violence à l'école

Micro violence: petits faits qui font violence par leur accumulation et leur répétition (Eric Debarbieux)

spécifiques pour identifier les victimes d'actes de violence de tiers et pour acquérir la certitude que de tels incidents sont dûment signalés. Souvent les victimes d'actes de violence de tiers ne souhaitent pas signaler ces actes ni porter un témoignage, parce qu'elles éprouvent un sentiment de honte ou de crainte. L'orateur présente deux manières de rendre compte de tels incidents, l'une étant le recours à un système informatisé, raccordé aux pouvoirs publics locaux et à leur système administratif, et l'autre étant un système de rapportage mis en place dans les écoles. Selon lui, la manière la plus efficace de réagir face à la violence de tiers consiste à améliorer les pédagogies et à lutter contre la marginalisation et l'exclusion sociales. Cette démarche peut comprendre des mesures de soutien telles que la vidéosurveillance et la coopération avec la police. M. Debarbieux décrit le concept de **micro violence** et souligne que ces petits faits qui se répètent ne doivent pas être sous-estimés. Si l'attention est portée seulement sur les événements sérieux et de grande importance, il existe un risque que les actes de micro-violence, qui se répètent, soient sous-estimés. Cependant, ces actes peuvent rendre l'environnement de travail et d'apprentissage en classe insupportable. Eric Debarbieux présente ensuite des données concernant les auteurs de tels actes, qui sont souvent des parents d'élèves et, dans une moindre mesure, les élèves ou étudiants eux-mêmes. Selon l'orateur, de nombreuses raisons peuvent

³ Site web <http://www.ijvs.org/1-6035-International-Observatory-on-Violence-in-School.php>

expliquer la violence à l'école, par exemple la situation économique, la situation familiale et le cadre institutionnel. Faisant référence aux liens étroits existant entre la qualité de l'environnement d'apprentissage et la victimisation, l'orateur explique que l'environnement d'apprentissage se compose des relations existant entre les adultes et les élèves ou étudiants, et leur aptitude à établir le dialogue plutôt que de chercher la confrontation. En conclusion de son exposé, M. Debarbieux avance que la cause de ces problèmes est, somme toute, le **manque de respect**. Il faut améliorer l'environnement d'apprentissage, susciter la collaboration et créer la solidarité, s'aider mutuellement à relever ce défi collectif.

3. Relever le défi de la violence de tiers dans le secteur public en Europe

Brenda O'Brien, Directrice du Bureau de liaison de Bruxelles de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), fait bénéficier la conférence



Brenda O'Brien, Directrice du Bureau de liaison de Bruxelles de l'Agence pour la sécurité et la santé au travail

de ses connaissances sur la violence de tiers dans le secteur public européen. Elle consacre la première partie de son exposé à la présentation de l'EU-OSHA et donne un tour d'horizon des activités de l'Agence, de ses priorités et des campagnes qu'elle mène⁴. L'EU-OSHA définit la violence de tiers en termes très larges afin de couvrir tous les secteurs. La violence physique est l'un des **risques du travail les plus graves**. L'oratrice présente les **diverses conséquences** qui peuvent

découler de la violence de tiers : blessures, troubles suscités par le stress post-traumatique, maladie, absence et faible rendement au travail ; il s'agit dans tous les cas de difficultés extrêmement graves tant pour la personne concernée directement que pour le lieu où elle exerce son activité professionnelle. Mme O'Brien présente également la source première d'information utilisée par l'EU-OSHA, désignée "ESENER⁵"

(European Survey of enterprises on New & Emerging Risks – Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents) et présente les conclusions sur

Il est important d'éviter une approche individualiste de la violence de tiers et de veiller à ce qu'elle soit comprise comme un danger pour la santé et la sécurité au travail qui ne relève pas de la responsabilité de l'individu. (Brenda O'Brien)

⁴ Le CSEE est un partenaire officiel de la campagne menée par l'EU-OSHA sur.....

⁵ Voir <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/management-of-occupational-safety-and-health-analysis-of-data-from-the-esener>

les principales préoccupations et les causes de la violence telles qu'elles ressortent de cette enquête. S'agissant du secteur de la santé, du secteur social et du secteur de l'éducation, la violence et le harcèlement constituent les problèmes les plus préoccupants. L'enquête établit que **le manque de soutien technique, d'orientation et d'expertise** sont les obstacles les plus importants qui freinent le traitement de ce problème spécifique. L'organisation d'enquêtes d'évaluation du risque sur les lieux de travail est dictée essentiellement par l'obligation légale en la matière. Cependant, il n'existe pas de solution universelle. Il n'est possible de progresser sur ce plan qu'avec l'engagement des directions et des autorités et avec la participation de tous les partenaires et de tous les protagonistes.

4. Présentations de deux exemples de bonnes pratiques dans le secteur de l'éducation

Johnny Herén, sociologue, présente le cas de l'école de Sunnerby en Suède. Il s'agissait de faire de cette école un lieu de travail plus sûr ; les quatre écoles associées à ce projet avaient été le théâtre d'actes de violence perpétrés par des tiers. L'orateur a produit des statistiques fondées sur les enseignements tirés de 45 cours qu'il a étudiés. La conclusion première qui se dégage de ses observations est la nécessité d'étudier le comportement du personnel, des élèves et des parents afin d'atténuer et de prévenir les actes de violence de tiers, et dans le but également de créer un environnement d'apprentissage plus sûr. Parmi les 28 activités de prévention mises en chantier on peut citer notamment l'information du personnel, la coordination d'activités anti-harcèlement dans les écoles, le port de badges nominatifs destinés au personnel et la préparation d'un plan de crise. Selon l'orateur, le fait de travailler avec différents protagonistes s'est avéré important pour s'approprier les mesures, pour susciter la participation et donner le sentiment d'influer sur les événements. D'autres notions essentielles doivent également être citées : le profilage positif des écoles, la sensibilisation affinée et la création d'une perspective commune sur l'école.

Selon Jennifer Moses, Responsable politique du NASUWT, Responsable national des questions d'égalité et de formation (Royaume-Uni), il faut prendre en compte le contexte et le climat politique qui se répercutent sur la violence de tiers, et en particulier, les effets de la crise

économique mondiale et les graves conséquences qui en découlent pour les travailleurs et la société en général. Mme Moses décrit la situation qui prévaut dans les écoles du Royaume-Uni, soulignant que les actes d'extrême violence sont rares. Elle aborde ensuite la question du cyberharcèlement, un problème qui ne cesse de gagner en importance à l'école et en dehors, et elle exprime le souhait que de nouveaux outils soient mis à la disposition des chefs d'établissement pour lutter contre la violence et les mauvais comportements. L'oratrice conclut son intervention en présentant les stratégies du NASUWT pour lutter contre la violence et le harcèlement à l'école, et notamment les pressions exercées auprès des autorités responsables de l'éducation et de la formation afin que le personnel de l'éducation favorise l'instauration d'un climat de non-violence, en précisant explicitement les sanctions auxquelles s'exposent les contrevenants.

5. Projet de Guide de mise en œuvre des lignes directrices multisectorielles de lutte contre la violence de tiers dans le secteur de l'éducation

Anders Eklund, membre du Groupe consultatif, décrit dans leurs grandes lignes le projet proprement dit et les raisons à la base de cette initiative : prévenir la violence à l'école et en conséquence améliorer l'environnement de travail pour les travailleurs de l'éducation aussi bien que pour les élèves ou étudiants et les enseignants. Il faut **agir conjointement** afin d'induire un changement s'inscrivant dans la durée, dit encore l'orateur, qui conclut son exposé en décrivant les objectifs du Guide de mise en œuvre, à savoir, fondamentalement, de prévenir les actes de violence de tiers et d'en atténuer la gravité.

Réunis en groupes de travail sur le projet de Guide de mise en œuvre des lignes directrices multisectorielles de lutte contre la violence de tiers dans l'éducation, les participants ont eu l'occasion de discuter en détail ce document et d'y proposer des amendements. Ils ont souligné l'importance de veiller à ce que des mesures soient prises au plan stratégique et au niveau des décisions et d'y intégrer les idées des enseignants. En rapport avec ce thème, les **obligations incombant aux employeurs** sont rappelées, de même que la nécessité de rendre les chefs d'établissement et les autres fonctions dirigeantes du secteur de l'éducation, tous niveaux confondus, plus sensibles à la question de la violence de tiers. La nécessité, uniformément admise, de disposer d'une **définition concrète et approuvée de la notion de violence de tiers**,

conforme aux dispositions législatives, est une nouvelle fois confirmée. Les conséquences au niveau micro de la crise économique mondiale sont indiquées comme de nature à renforcer la tension dans le secteur de l'éducation, les difficultés économiques que connaissent les familles affectant également l'infrastructure de l'éducation.

6. Violence de tiers : l'expérience dans le secteur de la vente au détail

Douglas Russell, Responsable santé et sécurité, USDAW (Royaume-Uni), fournit des statistiques concernant les actes de violence dans le secteur de la vente au détail. Selon lui, il faut absolument identifier les facteurs qui induisent des actes de violence de tiers, comme le vol, les files qui se forment aux points de contrôles, les différends concernant les remboursements, etc. M. Russell présente également la campagne « **Freedom from Fear** » (Refuser la peur) que l'USDAW a lancée en 2002. Cette campagne vise les travailleurs du secteur de la vente au détail afin de rendre leurs lieux de travail sûrs. Elle s'est avérée particulièrement fructueuse en ce sens que le public se montre davantage respectueux des travailleurs du secteur de la vente au détail. Douglas Russell recommande que les informations et les bonnes pratiques soient diffusées au plan intersectoriel, soulignant que certaines difficultés et certains problèmes se rencontrent dans de nombreux secteurs. Il s'agit tout d'abord du grave problème que constitue le fait de passer sous silence un grand nombre de cas ; cette situation peut s'expliquer par la crainte qu'ont les victimes de faire l'objet de représailles, ou encore la crainte de recevoir un blâme, la honte de n'avoir pas su faire face, la crainte de perdre l'emploi, la lourdeur administrative liée à la déclaration des incidents, etc. Le deuxième problème qui se rencontre partout est celui de l'évaluation des risques au plan local. Cette démarche met en lumière l'aptitude de la direction, donne aux dirigeants le pouvoir d'agir et garantit la participation des travailleurs : agir en ce sens revêt dès lors une grande importance. Le troisième volet porte sur la formation à la gestion des conflits. Bien que cette formation doive être adaptée à la situation propre à chaque secteur, les trois aspects qui viennent d'être évoqués peuvent être mis en commun au plan intersectoriel.

7. Discussion en panel sur les modalités d'utilisation du projet de Guide de mise en œuvre et sur l'usage qui doit en être fait

Quatre orateurs présentent l'utilisation spécifique du Guide de mise en œuvre dans la quadruple perspective des enseignants, des syndicats d'enseignants, des employeurs du secteur de l'éducation et d'un expert externe. **Anthony Casaru**, Secrétaire international, MUT (Malte), présente les priorités du Malta Union of Teachers concernant la violence de tiers. Il détaille un incident concret survenu dans une école à Malte et explique comment le MUT a réagi dès qu'il en a été informé. Des représentants du syndicat se sont rendus sur les lieux de l'incident et ont organisé une conférence de presse, déclarant d'emblée que la violence ne serait pas tolérée. **Stephane Vanoirbeck**, Conseiller, SEGEC/EFEE (Belgique), déclare que la violence de tiers est une problématique dans laquelle le dialogue social revêt une grande importance. La violence peut démoraliser le personnel et rendre moins attrayant un emploi dans le secteur de l'éducation. Les raisons à l'appui des efforts menés afin de prévenir et d'atténuer la violence de tiers sont à la fois d'ordre économique et d'ordre moral, et même s'il est probablement impossible d'éradiquer la violence de tiers, c'est bien dans cette direction que s'affirme la tendance constatée. Si un membre du personnel est victime de tels actes, il revient à la direction de l'école de mettre tout en œuvre pour lui apporter un appui. **Ewa Utrata**, enseignante à l'école Zespol Szkol, Gdynia (Pologne), recommande d'organiser régulièrement des conférences pour les enseignants, les élèves et les parents afin d'atténuer la gravité des actes de violence de tiers et de les prévenir. La meilleure manière de résoudre les conflits est, selon l'oratrice, le recours à la médiation. La violence est généralement la conséquence de la dégradation d'un conflit, chacune des parties en cause ayant sa propre version des faits ; c'est pourquoi la première étape doit être celle de l'explication et de l'examen de la situation. **Johnny Herén** souligne l'importance du dialogue entre les directions d'école et les représentants des syndicats d'enseignants, mais rappelle également l'importance que revêt une direction d'école de bonne qualité. La direction d'école doit apporter son appui au personnel et aider les enseignants de toutes les manières possibles. M. Herén souligne une fois encore que la coopération et la communication sont deux notions essentielles pour prévenir les actes de violence de tiers et en atténuer la gravité.

8. Observations de clôture et conclusion

La Conférence de clôture a été un parfait forum de débat entre les participants sur la manière dont les enseignants et les autres personnels de l'éducation, les syndicats d'enseignants et les employeurs de l'éducation peuvent apporter leur contribution à la prévention des actes de violence et de harcèlement à l'école induits par des tiers et à l'atténuation de leur gravité. Les observations des participants réunis en groupes de travail seront traitées par le Groupe consultatif du projet, dans la perspective de l'élaboration d'un projet de document qui sera soumis au Comité de dialogue social sectoriel européen de l'éducation. Le projet de Guide de mise en œuvre pour le secteur de l'éducation des lignes directrices multisectorielles de lutte contre la violence de tiers et le harcèlement sera soumis en 2013 à l'approbation du Comité du CSEE et à l'organe de décision de la FEEE.

9. Abréviations

CCRE	Conseil des communes et régions d'Europe
COESS	Confederation of European Security Services (Confédération européenne des services de sécurité)
FEEE	Fédération européenne des employeurs de l'éducation
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail)
FSESP	Fédération syndicale européenne des services publics
CSEE	Comité syndical européen de l'éducation
EUROCOMMERCE	Représente le commerce de détail, de gros et international auprès de l'UE.
HOSPEEM	Association européenne des employeurs du secteur hospitalier et de la santé
NASUWT	National Association of Schoolmasters Union of Women Teachers (Royaume Uni)
UNI-EUROPA	Fédération européenne des syndicats représentant les travailleurs dans les secteurs des services comme la sécurité privée, le commerce, etc.
USDAW	Union of Shop, Distributive and Allied Workers (Royaume-Uni)



**European Trade Union Committee for Education
Comité syndical européen de l'éducation**

Bd du Roi Albert II, 5 – 9th Floor
B-1210 Bruxelles, Belgique

T + 32 2 224 06 91/2
F + 32 2 224 06 94

secretariat@csee-etuice.org
www.csee-etuice.org