

02/2012

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



Rapport du deuxième séminaire régional sur

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

Les partenaires sociaux de l'éducation préoccupés par
la violence à l'école : « *Comment prévenir et atténuer
la violence de tiers et le harcèlement à l'école* »

*Si vous vous sentez en sécurité au travail en tant qu'enseignant,
vos élèves ressentiront la même chose*

Bruxelles, 7 juin 2012



Le projet est soutenu par la Commission européenne,
DG Emploi, Affaires sociales et Inclusion

Also available in English under the title

Report from the Second Regional Seminar 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

Index

1. Introduction	5
2. Violence de tiers - Définition.....	5
3. Aperçu de la mise en œuvre du projet.....	7
4. Groupe consultatif.....	8
5. Deuxième séminaire régional.....	8
6. Etudes de cas.....	10
6.1 Pologne	10
6.2 Espagne.....	11
6.3 Suède	11
7. Mise en œuvre des directives et formulation d'une politique	12
8. Abréviations	12

1. Introduction

Les représentants des syndicats d'enseignants et les membres de la Fédération européenne des employeurs de l'éducation (FEEE), qui rassemble les employeurs, se sont retrouvés au deuxième séminaire régional, qui s'est tenu à Bruxelles les 7 juin 2012. Ce séminaire s'intègre dans un ensemble d'activités du projet CSEE/FEEE intitulé « Violence de tiers dans le secteur de l'éducation : les partenaires sociaux de l'éducation préoccupés par la violence à l'école : *« Comment prévenir et atténuer la violence de tiers et le harcèlement à l'école »* ».

D'autres activités se rapportent également à ce thème : il s'agit, d'une part, du premier séminaire régional, qui s'est tenu à Varsovie le 26 avril 2012, et d'autre part, de la conférence de clôture du projet, qui aura lieu à Chypre les 27 et 28 septembre 2012. Ces séminaires ont pour but de préparer l'élaboration d'un guide pratique sur la manière de prévenir et d'atténuer la violence de tiers dans le secteur de l'éducation.



Ce projet conjoint du CSEE et de la FEEE vient en appui à la mise en œuvre dans le secteur de l'éducation des Directives multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail, signées le 30 septembre 2010 par les partenaires sociaux européens des secteurs de l'éducation, des collectivités locales, des hôpitaux, de la sécurité privée et du commerce, représentés par le CSEE, la FEEE, la FSESP, le CCRE, UNI-EUROPA, HOSPEEM, COESS et EUROCOMMERCE¹.

Les Directives multisectorielles ont pour but de faire en sorte que chaque lieu de travail soit doté d'une politique orientée vers les résultats en matière de violence de tiers. Elles énoncent les mesures pratiques que doivent prendre les employeurs, les travailleurs et leurs représentants/syndicats pour atténuer et prévenir la violence de tiers.

2. Violence de tiers - Définition

La violence de tiers est une forme de violence et de harcèlement. 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 exemple 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

¹ http://teachersosh.homestead.com/Publications/Final_multi_sectoral_guidelines_rev_FR-2.pdf

² EU-OSHA (2011) : « *Workplace Violence and Harassment: a European Picture* », p. 132. Le rapport (uniquement en anglais) peut être consulté sur : <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>

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'UE³.

L'examen de dossiers de violence de tiers fait apparaître deux aspects : tout d'abord, la violence et ensuite, la notion de tiers. La notion de violence semble facile à expliquer et peut être définie comme une agression qui peut être physique ou verbale, ou encore combiner ces deux aspects. La deuxième notion, à savoir la notion de tiers, présente une plus grande complexité et se fonde sur un concept juridique : un tiers est défini comme une personne extérieure à la relation entre deux parties (deux personnes) juridiquement liées par un contrat, comme un contrat d'emploi.

En d'autres termes, un employeur, par exemple l'autorité locale chargée de l'éducation ou un chef d'établissement, sera considéré comme la première partie. La seconde partie est donc le salarié, c'est-à-dire un enseignant, un éducateur ou un membre du personnel scolaire. Par conséquent, les parents, les élèves ou des membres du public, etc., seront considérés comme des tiers.

Au cours du premier séminaire régional, les participants ont recensé les spécificités de la violence de tiers dans le secteur de l'éducation, en distinguant l'impact de la violence de tiers à l'égard du personnel enseignant de son impact sur le personnel dans d'autres secteurs. Ces différences expliquent la raison pour laquelle il est indispensable d'analyser la violence de tiers dans le secteur de l'éducation en tant que phénomène spécifique. Les participants ont relevé les aspects suivants :

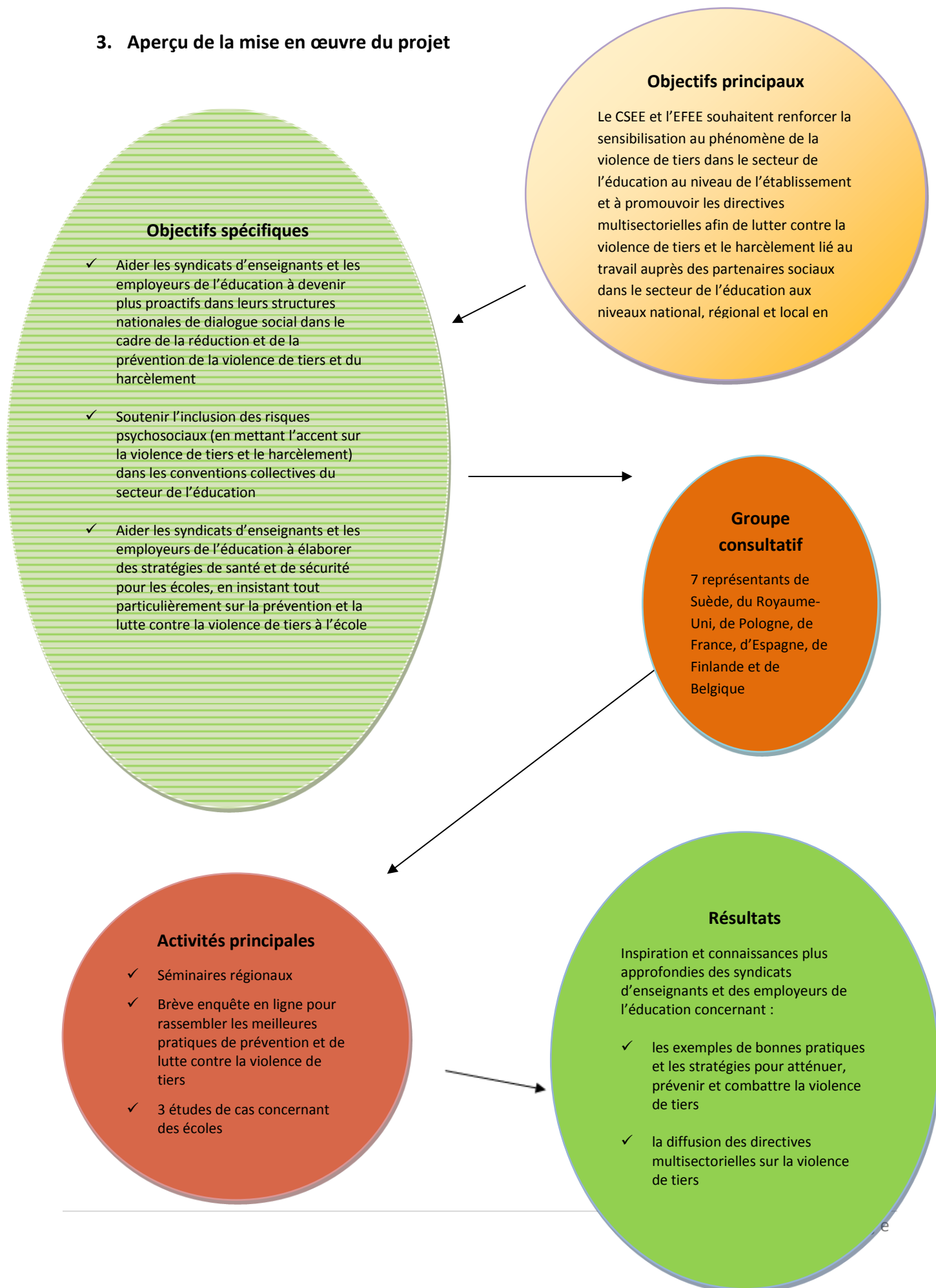
- ✓ Le rôle du personnel enseignant : actes de violence commis à l'égard du personnel enseignant pour la simple raison qu'une personne est un enseignant, un éducateur ou travaille dans le domaine de l'éducation ;
- ✓ Tension pour le personnel enseignant en tant que prestataire d'éducation en même temps qu'évaluateur des performances de l'élève ;
- ✓ Relations de longue durée (élèves et leurs parents/famille) ;
- ✓ Éducation en tant que bien public et obligation légale : les élèves ne peuvent pas être exclus de l'école comme un client peut être expulsé d'un magasin.

Les Directives multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail⁴ vont plus loin et expliquent que la violence de tiers peut prendre la forme d'incidents exceptionnels ou de schémas de comportement plus systématiques émanant d'une personne ou d'un groupe d'individus et découler d'actions ou de comportements de clients, de patients, d'utilisateurs de services, d'élèves ou de parents, de membres du secteur public ou encore du prestataire de service. Elle peut avoir pour cause des motivations émotionnelles, une antipathie, des préjugés liés à l'origine raciale ou ethnique, à la religion et aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle ou à l'image corporelle. Il peut s'agir d'infractions pénales organisées ou opportunistes visant le salarié et sa réputation ou les biens de l'employeur ou d'un client et nécessitant l'intervention des autorités publiques. Elle peut atteindre profondément la personnalité, la dignité et l'intégrité des victimes et se manifester sur le lieu de travail, en public ou en privé et a trait au travail.

³ Directive-cadre européenne sur la santé et la sécurité au travail: directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31989L0391:fr:HTML>

⁴ Le document existe dans 25 langues de l'UE à l'adresse : <http://www.eurocommerce.be/content.aspx?Pageld=41864>.

3. Aperçu de la mise en œuvre du projet



4. Groupe consultatif

Un Groupe consultatif supervise la mise en œuvre du projet ; il se compose de cinq représentants de syndicats de enseignants et de deux représentants de la FEEE.



Monika Konczyk
SKOIW NSZZSolidarnosc,
Pologne



Anders Eklund
Lärarförbundet
Suède



Jennifer Moses
NASUWT, Royaume-
Uni



Patricio Perez
FECCOO, Espagne



Hélène Hemet
UNSA
France



Stéphane
Vanoirbeck
SEGEC



Pauliina
Tervahartiala
AFIEE

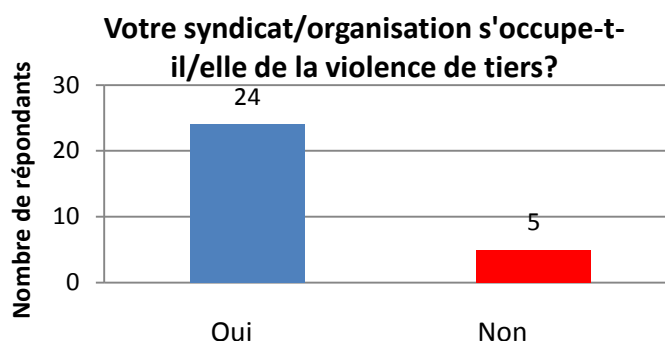
Dans le souci de mettre en lumière des exemples de bonnes pratiques de lutte contre la violence de tiers à l'école, le Groupe consultatif a été chargé d'établir le contact avec des écoles sélectionnées en Suède, en Pologne et en Espagne ; ces contacts ont permis trois études de cas.

5. Deuxième séminaire régional

Ce séminaire a rassemblé 28 représentants issus respectivement d'organisations membres du CSEE et de la FEEE. Il s'agissait de faire prendre davantage conscience aux organisations membres de la violence de tiers telle qu'elle est vécue dans les écoles, mais aussi de permettre aux participants d'identifier des mesures envisageables sur la façon de traiter la violence de tiers à l'école et d'échanger les bonnes pratiques.

Une enquête en ligne sur la violence de tiers a été menée entre le 10 février et le 16 avril 2012 parmi les membres du CSEE et de la FEEE ; la présentation des résultats de cette enquête a permis aux participants de se faire une idée de la situation sur la violence de tiers dans les écoles, s'agissant de la mise en œuvre de la législation et compte tenu également des obstacles qui compliquent la reconnaissance de la violence de tiers et la lutte contre celle-ci⁵.

⁵ Des résultats plus détaillés sont disponibles sur le site web SST du CSEE : www.edu-osh.eu



Nadia Elhaggagi, de la Commission européenne, DG Emploi, a été invitée à présenter au séminaire l'opinion de la Commission sur la lutte contre la violence de tiers. Elle a souligné l'importance de traiter cette question en termes de directives multisectorielles, et a encouragé les participants ainsi que le Groupe consultatif à poursuivre leur bon travail. Elle a encore fait observer que, bien que des mesures vigoureuses visant à lutter contre la violence de tiers soient connues, leur mise en application dans les écoles des Etats membres s'avèrera la partie la plus difficile de cette tâche, c'est pourquoi elle a encouragé les participants au séminaire à s'intéresser également à cet aspect-là.

Une discussion en table ronde s'est ensuite ouverte sous la direction de Christine Jakob (FSESP) et de Joël Olive, chef d'établissement à Paris, sur la prévention de la violence de tiers. Christine Jakob a rendu compte de l'évolution du projet intitulé *La violence de tiers au travail – une approche multisectorielle des partenaires sociaux européens* ; ce projet fait suite aux négociations menées sur l'Accord intersectoriel européen sur la violence et le harcèlement et sur l'Accord-cadre autonome sur la violence et le harcèlement. Comme la violence de tiers s'exerce souvent dans le secteur public (soins de santé, administration publique éducation, travail social), le projet visait à faire prendre plus vivement conscience de la violence de tiers, et aussi à élaborer des directives pour identifier, prévenir et gérer les problèmes liés au harcèlement et à la violence de tiers en rapport avec le travail, et à lutter contre ceux-ci. Christine Jakob a expliqué que les employeurs sont tenus de mener des évaluations du risque et de déterminer les menaces pesant sur les salariés sur leur lieu de travail, mais il arrive fréquemment que la violence de tiers ne soit pas intégrée dans le cadre juridique que respectent les employeurs. Christine Jakob a présenté les directives multisectorielles de lutte contre la violence de tiers, et s'est attachée ensuite à mettre en valeur certains éléments importants d'un cadre politique futur qui s'appuierait sur les directives multisectorielles. Au nombre de ces éléments figure une définition parfaitement claire de la violence de tiers, la prévention par le biais de la formation du personnel, notamment en matière de violence de tiers, l'évaluation régulière et l'association des syndicats et des partenaires sociaux. L'oratrice a encouragé les participants à se référer à un tel cadre politique, indiquant notamment que « *à un certain moment, on atteint les limites à l'échange de bonnes pratiques, c'est pourquoi les directives multisectorielles constituent véritablement une valeur ajoutée au plan européen* ».

Joël Olive a pour sa part rendu compte de l'expérience qu'il a acquise en matière de violence de tiers au cours de sa carrière de chef d'établissement d'une école de la banlieue de Paris. A son avis, les écoles sont confrontées à trois grandes catégories de violence : la violence provenant de l'extérieur de l'école, la violence qui existe dans l'école et la violence résultant du recours à des moyens techniques (cyber-harcèlement). Selon l'orateur, 10% des cas de violence émanent de tiers, et les 90% restants concernent les actes de violence d'élève à élève. Joël Olive a souligné la nécessité de disposer de politiques

structurelles au moment de lutter contre la violence de tiers, illustrant son propos d'un certain nombre d'exemples de mesures préventives mises en application dans son école. C'est ainsi que des groupes et des comités chargés de traiter la violence de tiers ont été mis en place afin de déterminer des situations anormales et des groupes disciplinaires ciblés sur les élèves ont été créés. L'orateur a également souligné l'importance d'une culture juridique concernant la violence de tiers dans les écoles, et a prôné l'application concrète de la législation existante. L'évolution du secteur de l'éducation, s'agissant spécifiquement de la diversité de plus en plus grande de la population scolaire, a également été soulignée. Selon Joël Olive, le système d'éducation doit évoluer parallèlement à la société, pour faire face au phénomène qui vient d'être évoqué.

Dans le cadre du projet, le Groupe consultatif a mené trois études des cas axées sur des écoles sélectionnées par les membres du Groupe consultatif, dans le but d'examiner les stratégies de prévention de la violence de tiers et d'en tirer des enseignements.

6. Etudes de cas

Les études de cas ont été présentées par différents membres du Groupe consultatif.

6.1 Pologne

Les deux écoles visitées se situent à Gdynia (Pologne) : il s'agit d'une part, de l'école secondaire *ogólnokształcące n° 5* et d'autre part, de l'école n° 14. Ces deux écoles sont fort différentes : l'une est une petite école aux ressources limitées, accueillant essentiellement des jeunes filles, et l'autre, un établissement beaucoup plus important implanté dans un quartier prospère.

Les mesures prises pour faire face à la violence sont différentes dans l'un et l'autre cas. La première école s'est attachée à éradiquer la violence aussi bien entre les élèves que la violence de tiers, et elle a mis en place à cet effet des contacts positifs avec les services sociaux, ayant recours notamment à un psychologue travaillant avec l'école. Cependant, les ressources dont dispose l'école sont faibles et le soutien fourni par les parents n'est guère développé, avec pour conséquence que l'application des mesures préventives s'avère problématique.

Dans la deuxième école, les parents apportent un soutien plus massif aux politiques de prévention, et l'école peut également s'appuyer sur un document de politique de lutte contre la violence et le harcèlement, des mesures spécifiques étant préconisées en fonction des différentes classes d'âge composant la population scolaire. En outre, des ateliers sur la prévention du cyber-harcèlement ont été organisés pour les élèves comme pour le personnel enseignant.

Les élèves de la deuxième école sont par ailleurs davantage conscients des différentes formes que peut revêtir la violence à l'école, et notamment de la violence de tiers.

Dans l'ensemble, les membres du Groupe consultatif considèrent que des mesures préventives sont appliquées dans les deux écoles, mais qu'aucune mesure concrète n'a déjà été prise pour lutter contre la violence des tiers.

6.2 Espagne

Une école a été choisie pour faire l'objet d'une étude de cas en Espagne. Il s'agit d'une école de moyenne importance accueillant des élèves issus des classes moyennes et de milieux défavorisés au plan socio-économique. Cette école a été confrontée à de sérieuses difficultés liées au trafic de drogue dans l'école même et à l'extérieur. Cette situation a débouché à de nombreuses reprises sur des actes de violence. L'école a dû également faire face au harcèlement d'enseignants, et en particulier d'enseignantes, exposées à des comportements sexistes de la part des étudiants.

L'école a déterminé trois types de violence, à savoir celle qui s'exerce entre les élèves, celle qui s'exerce entre les élèves et les enseignants et celle qui oppose les parents et les enseignants. D'importantes ressources ont été utilisées pour développer et mettre en application des mesures préventives afin d'éviter la violence de tiers et les actes de violence en général, et on peut citer parmi ces mesures l'importance accordée aux arts et aux ateliers d'artisanat, ainsi que des projets sportifs, des groupes d'assistance aux élèves, et d'autres encore. Dans le même ordre d'idées, l'école a inventé les « classes de convivialité », offrant aux élèves la coexistence pacifique. Les « classes de convivialité » s'adressent aux élèves qui ont fait preuve d'irrespect ou sont responsables d'incidents spécifiques, lesquels sont portés à la connaissance de leurs parents. Les enseignants volontaires prêtent également leur concours à ces classes, en assumant la responsabilité de certaines activités. Le projet est coordonné par le conseiller de l'école. L'école a en outre établi de bons contacts avec les partenaires extérieurs à l'école, notamment l'association des parents, la police et les autorités locales responsables de l'éducation et de la socialisation.

De manière générale, l'école a pris de nombreuses mesures visant à prévenir la violence de tiers.

6.3 Suède

Deux écoles ont été visitées en Suède : l'école de Sunnerby, à Sorunda, commune de Nynäshamn, une école de taille moyenne comptant 360 élèves et l'école de Fryhuset, à Stockholm ; cette dernière compte seulement 180 élèves.

La première école avait été confrontée jusqu'ici à plusieurs cas graves d'actes de violence, provoquant souvent des absences d'enseignants en raison de l'environnement de travail défavorable. Se fondant sur l'augmentation des chiffres de maladie et d'accidents liés au travail dont ont été victimes les enseignants, une compagnie d'assurance pour enseignants, gérée par les partenaires sociaux, a proposé à l'école de s'associer à un projet intitulé Safeschool dont le but est de prévenir et d'atténuer la violence de tiers. Ce projet était dirigé par un sociologue, qui avait le recul nécessaire pour envisager sous un autre angle le lien entre les élèves et les enseignants. Les observations faites ont permis de définir de bonnes pratiques à appliquer pour éviter la violence de tiers ; c'est ainsi que tous les enseignants appliquent la même échelle de punitions sanctionnant le non respect des règles en vigueur à l'école ou les comportements perturbateurs. Cette action a contribué à instaurer une atmosphère très différente à l'école. Celle-ci a même réussi à renouveler son image devenant un lieu de travail attirant pour les enseignants.

La deuxième école est, elle aussi, un centre pour la jeunesse fonctionnant avec plusieurs programmes culturels, éducatifs et sportifs. Concrètement, les élèves, les enseignants et les autres personnels de l'école

passent de nombreuses heures ensemble chaque jour, et pas seulement dans le cadre éducatif traditionnel mais aussi pendant les temps de loisir. Pour faire fonctionner ce schéma, l'école a défini des règles spécifiques régissant le comportement des élèves, et a également informé les parents des normes en vigueur, auxquelles les élèves doivent se conformer lorsqu'ils participent aux activités de l'école. Cette structure scolaire a manifestement amélioré les relations entre élèves et enseignants, par comparaison avec d'autres écoles. Elle donne aux élèves la possibilité de percevoir leurs enseignants autrement que comme l'autorité responsable de la classe, et elle permet également à l'enseignant de comprendre les qualités des élèves en dehors du contexte scolaire.

7. Mise en œuvre des directives et formulation d'une politique

A l'occasion du séminaire, les participants ont été invités à discuter la mise en application des directives multisectorielles de lutte contre la violence de tiers et le harcèlement en liaison avec le travail dans le secteur de l'éducation. Tous les participants ont admis que la violence de tiers est une réalité dans les écoles, qu'elle prend moins fréquemment la forme d'actes physiques mais essentiellement la forme de cyber-harcèlement et de harcèlement par le biais des médias sociaux. Les participants ont également constaté qu'il n'existe pas de législation dans le domaine de la violence de tiers ou, pour citer un participant, « *qu'il s'agit davantage d'une politique n'existant que sur le papier plutôt que de mesures appliquées concrètement dans les écoles* ». Dans le souci de mieux appliquer les politiques et de les rendre effectives, il conviendrait d'associer les enseignants et le personnel à leur élaboration. De même, aucune pratique ne peut être appliquée universellement dans toutes les écoles de l'Europe ; la souplesse doit être la règle en la matière. Une formation spécifique à la prise en charge de la violence de tiers pourrait être intégrée dans la formation initiale des enseignants, et il faudrait également que les nouveaux enseignants soient préparés à faire face à la situation résultant de la diversité, sociologiquement aussi bien qu'intellectuellement, qui est la caractéristique de la population scolaire d'aujourd'hui.

8. Abréviations

CCRE – Conseil des Communes et Régions d'Europe

COESS - Confederation of European Security Services (Confédération des services de sécurité européens)

FEEE – Fédération européenne des employeurs de l'éducation

AELE – Association européenne de libre-échange

FSESP – Fédération syndicale européenne des services publics

CSEE – Comité syndical européen de l'éducation

UE – Union européenne

UNI-EUROPA – European trade union federation representing workers in service sectors, such as private security, commerce etc. (Fédération syndicale européenne des services et de la communication)

EUROCOMMERCE –représente le commerce de détail, de gros et international auprès de l'UE.

HOSPEEM - European Hospital and Healthcare Employers' Association (Association européenne des employeurs du secteur des hôpitaux et des soins de santé)





**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-etu.org
www.csee-etu.org*