



Comment prévenir et atténuer la violence de tiers et le harcèlement à l'école

Guide de mise en œuvre dans le secteur de l'éducation des lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail

*Ce guide a été adopté par le Comité du dialogue social de l'UE pour le secteur de l'éducation lors de sa
réunion plénière du 12 novembre 2013.*

1. Introduction

Ce guide de mise en œuvre a été conçu dans le cadre du projet *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 ? »*. Il prend appui sur les résultats des discussions lors des activités du projet, auxquelles des représentants du Comité syndical européen de l'éducation (CSEE) et de la Fédération européenne des employeurs de l'éducation (FEEE) ont activement contribué.

L'école, qui est l'environnement de travail des enseignants et d'autre personnel scolaire et l'environnement d'apprentissage des jeunes, doit être un havre de sécurité et offrir le meilleur cadre d'enseignement et d'apprentissage possible.

Des incidents violents à l'école interfèrent avec l'enseignement et ont des répercussions négatives sur l'environnement de travail des enseignants et sur la qualité de l'apprentissage des élèves. Si les cas de violence très grave, comme les coups de folie incontrôlable, demeurent peu nombreux, tout incident violent peut être pénible tant pour les personnes directement impliquées que pour les témoins, qu'il s'agisse de personnel éducatif ou d'élèves. Selon les 4^{ème} et 5^{ème} éditions de l'Enquête européenne sur les conditions de travail de Eurofound (publiées respectivement en 2005 et 2007), le pourcentage de violence de tiers varie considérablement entre pays de l'UE et seuls quelques pays ont défini officiellement la violence de tiers. L'éducation est un des secteurs qui présente le plus de risque de violence de tiers, cependant, le nombre de pays, d'établissements qui ont développé des politiques spécifiques reste peu élevé¹. C'est pourquoi cette thématique doit constituer une priorité pour les partenaires sociaux de l'éducation, en particulier en période de crise économique et financière, où la pression sur le bien-être et le niveau de vie dans la société provoque une détresse susceptible de se répercuter de façon négative à l'école. Les partenaires sociaux de l'éducation sont préoccupés par l'impact de la violence de tiers et du harcèlement sur les enseignants et le personnel de l'éducation parce qu'ils portent non seulement atteinte à la santé et à la dignité de la personne, mais ils ont également des conséquences économiques concrètes en termes d'absentéisme, de baisse de moral et de rotation du personnel. La violence de tiers

¹ [European Risk Observatory Report, Workplace Violence and Harassment: A European Picture](#), Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, pp. 28-42



et le harcèlement peut également engendrer un environnement dangereux, et même effrayant pour le public et, partant, avoir un impact extrêmement négatif sur la société.

Pour susciter un changement durable ayant un impact persistant sur l'environnement scolaire, les actions tendant à définir et à renforcer les valeurs fondamentales à l'école doivent débuter tôt et faire intervenir toutes les parties prenantes de l'éducation, les partenaires sociaux, les chefs d'établissement, les enseignants, les élèves et les parents. À cette fin, des investissements publics continus dans l'éducation sont nécessaires à tous les niveaux en vue de garantir la qualité de l'éducation, y compris la prévention de la violence de tiers et le harcèlement, en tant que préalable à des écoles saines et sûres.

L'objectif est de favoriser une atmosphère où les enfants peuvent apprendre et les enseignants, les travailleurs de l'éducation et les représentants des employeurs peuvent accomplir leurs tâches dans un environnement positif, sain et sûr. Ce document est le reflet du travail des partenaires sociaux de l'éducation en matière de prévention et de réduction de la violence de tiers et du harcèlement dans l'éducation, la pierre angulaire pour poursuivre l'élaboration d'actions conjointes dans ce domaine aux niveaux européen, national, régional et local.

2. Contexte

Ce guide de mise en œuvre doit être vu comme la poursuite du travail des partenaires sociaux de l'éducation dans ce domaine.

En 2010, les partenaires sociaux européens de l'éducation, les collectivités locales, ainsi que le secteur hospitalier, de la sécurité privée et du commerce, représentés par la CSEE, la FEEE, la FSESP, le CCRE, UNI-EUROPA, HOSPEEM, la CoeSS et EUROCOMMERCE, ont approuvé les [lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail](#) et se sont engagés à les appliquer.

Conformément au droit national et de l'UE², tant les employeurs que les salariés ont des obligations en matière de santé et de sécurité. Bien qu'il incombe aux employeurs d'assurer la santé et la sécurité de leurs salariés dans tous les aspects de leur vie professionnelle, les employés ont également la responsabilité dans la mesure du possible de prendre en charge leur propre santé et sécurité ainsi que celle d'autres personnes dont ils s'occupent dans le cadre du travail, conformément à leur formation et aux instructions données par leur employeur. Les employeurs ont également l'obligation de consulter les travailleurs et / ou leurs représentants et de leur permettre de prendre part à toutes les questions liées à la santé et la sécurité au travail. Cela implique dans la pratique que la meilleure approche des questions de santé et de sécurité sera une approche conjointe.

Les lignes directrices multisectorielles approfondissent et mettent en œuvre l'[accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail](#) signé par les partenaires sociaux en avril 2007. Elles ont pour but de soutenir les actions conjointes menées par les employeurs, les salariés et leurs représentants/syndicats afin de prévenir, de réduire et d'atténuer la violence de tiers et le harcèlement et ses conséquences. Elles promeuvent des mesures destinées à sensibiliser les partenaires sociaux à la violence de tiers et au harcèlement en démontrant leur engagement à travailler ensemble et à partager des expériences et des bonnes pratiques. En outre, ces lignes directrices fournissent aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants à tous les niveaux des principes directeurs permettant d'identifier, de prévenir, de gérer et de résoudre les problèmes de harcèlement et de violence de tiers au travail. Le projet conjoint CSEE/FEEE,

² Le droit de l'UE comprend les instruments suivants :

- la directive 89/391/CEE concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail ;
- la directive 2000/43/CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique ;
- la directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ;
- la directive 2002/73/CE du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.



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 ? », cherchait précisément à atteindre ces objectifs, en se concentrant notamment sur les défis spécifiques de la violence de tiers et du harcèlement dans le secteur de l'éducation.

Cette initiative tendant à promouvoir une action conjointe du CSEE et de la FEEE pour lutter contre la violence de tiers et le harcèlement dans l'éducation a contribué à la réalisation des objectifs de l'UE en matière de politique sociale et de l'emploi, tels qu'ils sont énoncés dans la [Stratégie Europe 2020](#), avec ses [initiatives phares pour une croissance intelligente, durable et inclusive](#), et dans l'[agenda social renouvelé](#)³. Le projet visait également à soutenir les parties prenantes nationales de l'éducation dans la mise en œuvre des plans d'action des partenaires sociaux en la matière, l'accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail et, notamment, la [directive 89/391/CEE](#) concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, conformément à la stratégie de l'UE en matière de santé et de sécurité.

Par cette initiative, les partenaires sociaux de l'éducation visaient à sensibiliser davantage à la problématique de la violence de tiers et du harcèlement dans le secteur de l'éducation au niveau des établissements scolaires et à promouvoir les lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail parmi les partenaires sociaux de l'éducation aux niveaux national, régional et local en Europe. Le CSEE et la FEEE se sont penchés sur la question de savoir dans quelle mesure la violence de tiers et le harcèlement sont pris en compte dans le secteur de l'éducation en Europe et ils ont défini l'action des syndicats d'enseignants et des employeurs de l'éducation en ce qui concerne les mesures de prévention de la violence de tiers et du harcèlement afin de soutenir le travail en la matière. À cette fin, deux séminaires régionaux se sont déroulés à Varsovie, le 26 avril 2012, et à Bruxelles, le 7 juin 2012, au cours desquels les résultats des trois études de cas portant sur des établissements d'enseignement d'Espagne, de Suède et de Pologne ont été présentés⁴.

3. Définition de la violence de tiers et du harcèlement dans le secteur de l'éducation

La violence de tiers est une forme répandue 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* »⁵. La violence/le harcèlement 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.

Les « Directives multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail⁶ » présentent ensuite les différentes formes de violence de tiers / harcèlement :

- a) elles peuvent être physiques, psychologiques, verbaux et/ou sexuels ;
- b) il peut s'agir d'incidents exceptionnels ou de schémas de comportement systématiques émanant d'une personne ou d'un groupe d'individus ;
- c) elles peuvent découler d'actions ou de comportements de clients, de patients, d'utilisateurs des services, d'élèves ou de parents, de membres du public ou encore du prestataire de service ;
- d) elles peuvent aller de l'incivilité à des menaces graves et à une agression physique ;

³ Elle soutenait, en outre, les communications COM(2002)341, COM (2004)557 et SEC(2010)964 de la Commission européenne.

⁴ Les rapports sur ces activités sont disponibles sur :

http://teachersosh.homestead.com/Edition_Francaise/Violence_de_tiers/Tiers_description_projet.html

⁵ EU-OSHA (2011): « Workplace Violence and Harassment: a European Picture », <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>, 2009, p. 132.

⁶ (I) 4. des Directives; ce document est disponible dans les 25 langues de l'UE à l'adresse :

<http://www.eurocommerce.be/content.aspx?PageId=41864>.



- e) elles peuvent avoir pour cause des problèmes de santé mentale et/ou des motivations émotionnelles, une antipathie, des préjugés liés au sexe, à l'origine raciale/ethnique, à la religion et aux convictions, au handicap, à l'âge, aux préférences sexuelles ou à l'image corporelle ;
- f) il peut s'agir d'infractions criminelles 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 ;
- g) elles atteignent profondément la personnalité, la dignité et l'intégrité de leurs victimes ;
- h) elles se manifestent sur le lieu de travail, en public ou en privé, et ont trait au travail ;
- i) elles peuvent se manifester par l'intermédiaire d'un large éventail de technologies de l'information et de la communication (TIC) ; on parle alors de « cyber-harcèlement ».

L'examen des incidents de violence de tiers et de harcèlement fait apparaître deux éléments : tout d'abord, la violence/le harcèlement et, ensuite, la notion de tiers. La notion de violence/harcèlement semble facile à expliquer et peut être définie comme une agression, pouvant être physique, psychologique ou verbale. Le second aspect, à savoir la notion de tiers, est plus complexe et se fonde sur un concept juridique : un tiers est défini comme une personne extérieure à la relation entre deux parties (deux personnes) juridiquement liée par un contrat, comme un contrat d'emploi, par exemple, un employeur et un employé⁷. En d'autres termes, un employeur, c'est-à-dire, l'autorité locale ou nationale chargée de l'éducation, sera considéré comme la première partie. La seconde partie est donc le salarié, c'est-à-dire un enseignant, un éducateur, un chef d'établissement, ou un membre du personnel scolaire. Par conséquent, les parents, les élèves, les amis, d'anciens élèves ou des membres du public seront considérés comme des tiers. La violence de tiers/le harcèlement ne couvre par conséquent pas la violence et le harcèlement entre employés.

Lors du premier séminaire régional, les participants ont recensé les spécificités de la violence de tiers/du harcèlement dans le secteur de l'éducation, en distinguant l'impact de la violence de tiers/du harcèlement 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/le harcèlement dans le secteur de l'éducation en particulier. Comptent au nombre de ces raisons :

- ✓ le rôle du personnel enseignant : actes de violence et de harcèlement 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 et dès lors être considéré comme représentant de l'autorité ;
- ✓ 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.

Ce guide vise à aider les écoles à lutter contre la violence de tiers et le harcèlement en définissant des mesures concrètes et en établissant des procédures communes visant à aborder cette question et illustrer les changements nécessaires.

4. Objectif

Ce guide de mise en œuvre a pour ambition de fournir aux écoles, aux partenaires sociaux de l'éducation et à d'autres parties prenantes de l'éducation des recommandations concrètes de bonnes pratiques sur la façon de prévenir et de réduire la violence de tiers et le harcèlement à l'école et de les aider à mettre en œuvre les lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail. Il tend à

⁷ Les exemples dans ce cas de figure varient selon les différents systèmes éducatifs européens.



les aider à élaborer et à mettre en œuvre des mesures pratiques afin de sensibiliser davantage à la violence de tiers/au harcèlement à l'école. Mais surtout, il tend à éliminer et à atténuer les actes de violence et de harcèlement déjà commis par des tiers et à supprimer les structures qui favorisent le développement de la violence de tiers.

Il est essentiel de comprendre que ce guide de mise en œuvre ne propose pas une solution "prête à l'emploi". Il faut plutôt le considérer comme un outil efficace pour résoudre le problème et il doit être évalué et adapté à la situation nationale en matière de violence de tiers/de harcèlement à l'égard des enseignants et des salariés de l'éducation.

5. Mesures à prendre pour prévenir et atténuer la violence de tiers et le harcèlement à l'école

Étape 1 : Dresser l'inventaire – Commencer par comprendre la situation

- Analyser la manière dont la violence en général et la violence de tiers/le harcèlement en particulier affectent l'environnement scolaire (absentéisme, maladies professionnelles, atmosphère générale et bien-être du personnel de l'éducation et des élèves), les mesures qui ont déjà été prises pour réduire la violence de tiers/le harcèlement, les objectifs que ces mesures doivent atteindre et les aspects sur lesquels elles sont centrées. Cela peut être réalisé par les partenaires sociaux locaux au niveau de l'école ainsi que les partenaires sociaux aux niveaux national et régional.
- Sensibiliser à la problématique de la violence de tiers/du harcèlement et à son impact sur l'environnement d'enseignement et d'apprentissage, par exemple en réalisant des enquêtes puisque comme l'a montré le projet de la FEEE et du CSEE, la violence et le harcèlement sont des problèmes réels dans les écoles, mais la notion de violence de tiers est encore assez nouvelle pour la communauté scolaire.
- Évaluer à tous les niveaux du système éducatif la situation dans le cadre de discussions ouvertes et confiantes avec l'ensemble de la communauté scolaire, à savoir les enseignants, le personnel de l'éducation, les employeurs de l'éducation, les parents et les élèves.

Étape 2 : Coopération – Prendre des mesures adéquates et bien orientées

- Utiliser des outils communs d'évaluation des risques pour déterminer quelles sont les mesures/procédures appropriées pour établir un environnement non violent propice à prévenir la violence de tiers/le harcèlement et déterminer également quelles sont les mesures d'accompagnement qui doivent être prises lorsque des incidents de ce type surviennent.
- Créer une identité d'établissement propre avec des valeurs communes à la communauté scolaire et y travailler en permanence.
- Harmoniser le règlement scolaire, par exemple en ce qui concerne un comportement acceptable, les formes de sanction, etc., à appliquer également dans toutes les classes et dans toute l'école par l'ensemble du personnel de l'éducation.
- Faire en sorte que les élèves, les parents, les enseignants, les salariés de l'éducation, les chefs d'établissement et les employeurs de l'éducation prennent conscience de la violence de tiers et coopèrent à la définition des mesures/procédures appropriées qui doivent être prises sur la base d'une analyse de la situation.
Une bonne coopération au sein de la communauté scolaire sera bénéfique à toutes les parties. Plus l'atmosphère sera transparente et ouverte à l'école, plus l'environnement d'apprentissage et d'enseignement sera favorable, ce qui contribuera à réduire l'absentéisme, et l'émergence de maladies professionnelles au sein du personnel éducatif, et à réduire l'absentéisme parmi les élèves et à accroître leur motivation.
- Contacter, conformément aux procédures existantes, les autorités publiques locales ou régionales, comme la police, les services de santé et de sécurité, etc., chargées de s'occuper des cas de violence de tiers/de harcèlement dans les écoles afin qu'elles contribuent à mettre en place des mesures de prévention et un plan d'urgence, par exemple pour les cas de violence grave.
- Élaborer ou renouveler une déclaration forte des partenaires sociaux au niveau local sur la tolérance zéro à l'égard des actes de violence de tiers/de harcèlement, indiquant clairement que si de tels actes devaient se produire, ils seraient pris au sérieux.



Étape 3 : Promouvoir les bonnes pratiques

- Promouvoir une attitude de respect et d'équité au sein de la communauté scolaire, par l'exemple de l'attitude des enseignants et du personnel de l'éducation.
- Inclure la promotion de la non-violence et de la lutte contre le harcèlement, des actions préventives et une aide aux victimes dans le programme de lutte contre la violence de tiers/le harcèlement dans la vie quotidienne de l'école. Il est important de tenir compte des aspects physiques, psychologiques et émotionnels en ce qui concerne les bâtiments scolaires, l'organisation de l'école, le corps enseignant et le corps étudiant.
- une campagne sur l'ouverture et la tolérance, promouvant une politique de respect plutôt que de honte, par exemple en invitant des personnalités politiques locales, des parents et des parties prenantes locales de l'éducation à une discussion afin d'informer la communauté scolaire et les parties prenantes de l'éducation des préoccupations du secteur et des actions à prendre pour sensibiliser à la problématique de la violence de tiers/du harcèlement dans l'éducation et y apporter une solution.

Étape 4 : Signaler les incidents – Savoir comment et où demander de l'aide

- Promouvoir des procédures claires et simples afin que les enseignants et les employeurs de l'éducation réagissent et répondent aux incidents violents/au harcèlement impliquant des tiers à l'intérieur et à l'extérieur de l'école et expliquer où demander de l'aide.
- Expliquer clairement à l'ensemble de la communauté scolaire comment les incidents de violence de tiers et de harcèlement seront traités et les conséquences d'un comportement inacceptable.
- Trouver une procédure simple et efficace pour signaler les incidents de violence de tiers et de harcèlement, par exemple un mécanisme électronique pour signaler, recueillir et présenter la structure des incidents aux autorités éducatives et aux centrales syndicales nationales.
- Signaler ensuite très rapidement l'occurrence d'un acte de violence de tiers/de harcèlement. Cela contribuera à réagir rapidement à la situation par des mesures simples, en évitant que la situation ne se détériore, ce qui nécessitera très probablement des procédures plus complexes et plus sophistiquées.
- Veiller à ce que les rapports recueillis parviennent aux parties prenantes qui participent à la prise de décisions sur l'élaboration des mesures de lutte contre la violence de tiers et le harcèlement.
- Fournir des informations à l'ensemble de la communauté scolaire sur les actions juridiques à entreprendre, si un enseignant ou un membre du personnel de l'éducation est victime d'un acte de violence et de harcèlement commis par un tiers.

État 5 : Formation initiale et continue

- Dispenser une formation aux enseignants, au personnel de l'éducation, aux chefs d'établissement, aux parents et aux élèves sur la prévention de la violence de tiers et du harcèlement afin de réduire cette violence et ce harcèlement plutôt que de favoriser son escalade.
- Informer la communauté scolaire de la législation européenne et/ou nationale, régionale et locale.
- Inclure la formation pratique afin d'apprendre ce qu'est la violence de tiers/le harcèlement et quelles sont ses conséquences, comment l'identifier, comment réagir intelligemment et à qui signaler les incidents.
- Chercher à créer une atmosphère positive qui favorise la non-violence à l'école.
- Plaider en faveur d'une formation professionnelle continue sur le traitement des incidents de violence de tiers/de harcèlement.

6. Contrôle et suivi

Une fois les mesures et procédures mises en place dans un établissement, il est important de les réexaminer régulièrement afin de contrôler leur impact et de déterminer si la violence de tiers et le harcèlement ont réellement diminué. Sur la base du résultat de cette évaluation, les écoles peuvent vouloir adapter les mesures et les procédures mises en place, par exemple lorsqu'un élément particulier



empêche d'atteindre le résultat escompté ou lorsque les résultats globaux ont été excellents, pour relever les points de référence visés.

Annexe :
Lignes directrices multisectorielles

