



## Prévention de la violence exercée contre le personnel du secteur de l'enseignement

### Introduction



Les violences commises dans les écoles et d'autres établissements d'enseignement suscitent des inquiétudes croissantes. Les résultats d'une enquête européenne réalisée en 2000 indiquent que 4 % des employés ont fait l'objet de violences au travail (sur leur lieu de travail ou à l'extérieur) et que, en outre, 12 % des travailleurs du secteur de l'enseignement ont déclaré avoir fait l'objet d'intimidations<sup>(1)</sup>.

La présente fiche d'information fournit des conseils pratiques aux employeurs et aux travailleurs du secteur de l'enseignement sur les mesures à

prendre à cet égard. Le harcèlement moral et le harcèlement commis par des collègues de travail ne sont pas abordés ici<sup>(2)</sup>.

### Qu'est-ce que la violence sur le lieu de travail?

L'expression «violence sur le lieu de travail» décrit toute injure, menace ou attaque dont fait l'objet une personne sur son lieu de travail et qui met en danger sa sécurité, sa santé, son bien-être ou son efficacité professionnelle. Elle englobe les insultes, menaces et agressions physiques ou psychologiques commises par des personnes extérieures à l'établissement envers un travailleur dans l'exercice de ses fonctions. Ces violences peuvent avoir une dimension raciale ou sexuelle. Toute violence envers le personnel est un problème de sécurité et de santé au travail, qui doit être résolu au niveau de l'organisation. Il n'appartient pas à l'individu de le faire.

Les actes de violence se produisent en général dans les situations caractérisées par des tensions ou des pressions intenses ou réprimées et dans lesquelles des problèmes personnels sont en jeu. Les conflits auxquels aucune solution appropriée n'a été trouvée peuvent s'exacerber jusqu'à la violence. Les travailleurs du secteur de l'enseignement sont parfois victimes de violence, parce que les agresseurs les considèrent comme des «représentants» de l'institution ou du système.

Les auteurs de violences envers le personnel du secteur de l'enseignement peuvent être des élèves, des anciens élèves, des parents, des visiteurs ou des intrus. Leurs victimes ne sont pas seulement les enseignants, mais aussi les assistants d'enseignement, le personnel d'entretien, les techniciens de surface, le personnel des cantines, les secrétaires et tout autre membre du personnel de soutien.

#### Les activités à haut risque

Les travailleurs les plus vulnérables sont ceux dont le travail demande:

- qu'ils aient des rapports directs avec les élèves et avec ceux qui en ont la charge;
- qu'ils travaillent seuls ou tard;
- qu'ils fassent des visites à l'extérieur ou à domicile;
- qu'ils s'occupent d'enfants en difficultés d'apprentissage.

### Les conséquences des violences

Les violences commises dans l'enseignement touchent non seulement ceux qui en sont directement les victimes, mais aussi les personnes qui partagent le même environnement (personnel, enfants et jeunes adultes). Les réactions des victimes ou des témoins face à des actes de violence dépendent de la personnalité de ceux-ci, des stratégies d'ajustement qu'ils ont apprises, du cadre physique et des normes et règles de l'organisation. Leurs réactions immédiates peuvent être passives (acceptation ou évitement) ou actives (négociation ou autodéfense physique).

Pour l'individu, les actes de violence ont les conséquences suivantes:

- atteintes physiques;
- stress;
- traumatisme émotionnel;
- sentiments d'impuissance;
- démotivation.

Pour l'employeur et l'établissement, les conséquences sont les suivantes:

- forte rotation des effectifs;
- augmentation de l'absentéisme et des congés de maladie;
- augmentation des frais d'assurance.

### L'évaluation des risques, la prévention et la protection

Les employeurs ont l'obligation d'évaluer les risques pour la sécurité et la santé des travailleurs et de prendre des mesures pour éliminer ou maîtriser ces risques<sup>(3)</sup>. Ce processus peut être divisé en plusieurs étapes:

- planification de l'évaluation en consultation avec les travailleurs;
- inventaire des dangers;
- identification des personnes susceptibles d'en être victimes, des lieux où cela risque de se produire et de la manière dont cela arrive;
- évaluation de la gravité des risques et élaboration des mesures à prendre;
- mise en œuvre des mesures destinées à éliminer ou réduire le risque;
- suivi et évaluation des mesures.

La société attend des écoles qu'elles défendent les principes de dignité et de respect, tandis que les employeurs sont obligés par la loi de prévenir ou limiter les violences. Les règles d'une école et les attitudes des responsables sont importantes. Certaines mesures initiales (élaboration d'une politique relative à la violence, procédures de déclaration ainsi que formation et éducation) peuvent à long terme contribuer à favoriser un climat organisationnel positif, caractérisé par l'importance attachée à la dignité et à la sécurité des personnes. Il arrive souvent que les incidents de violence soient sous-déclarés, ce qui occulte l'étendue du problème.

La violence a pour cause des facteurs sociaux, structurels, organisationnels ou environnementaux complexes, et il n'existe pas de panacée universelle. La prévention se déroule à deux niveaux: elle consiste à empêcher les actes de violence de se produire et à apporter un soutien à la victime lorsqu'ils surviennent.

Les solutions de prévention doivent être mises en œuvre après l'évaluation des risques, en utilisant au besoin les informations disponibles auprès des autorités, en coopération avec elles.

(1) Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (<http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>).

(2) Pour avoir des informations sur ce sujet, voir fiche d'information n° 23 de l'Agence (<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/23/fr/index.htm>).

(3) 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, transposée dans la législation de tous les États membres.



### Liste de contrôle n° 1: prévention des violences envers le personnel

#### Amélioration du cadre physique

- ✓ Est-il possible d'améliorer la visibilité et l'éclairage aux endroits où il y a risque de violence?
- ✓ Est-il possible de mieux contrôler l'accès des personnes sur le lieu de travail et d'améliorer la visibilité des entrées, pour mieux surveiller les allées et venues?
- ✓ Est-il possible de remplacer les outils, le matériel et les meubles susceptibles de servir d'arme?
- ✓ Est-il possible d'améliorer les mesures de sécurité physique (par exemple les alarmes)?
- ✓ Est-il possible de créer un cadre physique positif (par exemple couleurs, climatisation)?

#### Mesures administratives

- ✓ Est-il possible d'améliorer la politique antiviolen- ce et de l'afficher de manière plus visible?
- ✓ Le personnel, les parents et les élèves sont-ils informés de leurs droits et de leurs responsabilités?
- ✓ Un comité responsable de la sécurité a-t-il été établi pour examiner ce problème?
- ✓ Des procédures adaptées ont-elles été mises en place dans l'éventualité d'un incident? Quand ont-elles été révisées? Les dossiers de suivi des incidents sont-ils adéquats et sont-ils passés en revue afin de repérer les tendances ou les risques éventuels?
- ✓ Est-il possible d'améliorer la concertation sur les questions de violence entre les travailleurs et les responsables?
- ✓ La question de la violence fait-elle l'objet d'une attention suffisante dans l'évaluation des risques?
- ✓ Des pratiques de travail sûres ont-elles été adoptées (par exemple accompagnement de collègues, travail du soir, supervision des élèves par deux membres du personnel dans la mesure du possible)?
- ✓ Les effectifs sont-ils suffisants, compte tenu du nombre d'élèves, pour garantir la sécurité du personnel?
- ✓ Le personnel est-il en mesure de coopérer à l'élaboration de ses méthodes de travail?
- ✓ Des structures de soutien (par exemple des services d'aide psychosociale) sont-elles disponibles?
- ✓ Des services psychopédagogiques, offrant conseils et soutien, sont-ils disponibles?
- ✓ Comment la surveillance des visiteurs s'opère-t-elle dans les locaux de l'école?

#### Stratégies comportementales

- ✓ Les travailleurs et les élèves ont-ils suivi une formation sur les manières non violentes de réagir et sur la résolution des conflits?
- ✓ Une formation a-t-elle été dispensée sur la reconnaissance des signes précurseurs des actes de violence?
- ✓ Les élèves et les parents ont-ils participé à l'élaboration d'une politique de tolérance zéro envers la violence, les comportements discriminatoires verbaux et non verbaux ainsi que les brimades et le harcèlement?
- ✓ Un sentiment de solidarité et de coopération est-il favorisé?

#### Sensibilisation et partenariats

- ✓ Les autorités responsables participent-elles aux programmes de sensibilisation nationaux appropriés?
- ✓ Existe-t-il une coopération entre le personnel de l'école, le conseil d'administration, les parents, les élèves, les autorités responsables et les syndicats?
- ✓ L'école encourage-t-elle des attitudes positives, la tolérance et le respect des autres?
- ✓ Les informations sur les bonnes pratiques font-elles l'objet d'une diffusion?

### Liste de contrôle n° 2: limitation des dommages après les incidents de violence

Il est important que le personnel ait connaissance des procédures à suivre en cas d'incident de violence, afin d'empêcher que la victime ne subisse d'autres atteintes et de limiter les dommages. Dans ce contexte, il faut en particulier:

- ✓ que la victime ou le témoin d'un acte de violence ne restent pas seuls durant les heures qui suivent les événements;
- ✓ que les responsables de l'établissement s'intéressent à la victime, lui manifestent leur sympathie et lui apportent un soutien;
- ✓ qu'un soutien psychologique soit fourni à la victime immédiatement après l'incident, ainsi que par la suite, si elle souffre de stress post-traumatique;
- ✓ que la victime bénéficie d'un soutien pour remplir les formalités administratives et légales nécessaires (par exemple la déclaration de l'incident);
- ✓ que les autres travailleurs soient informés;
- ✓ que l'évaluation des risques soit examinée, pour vérifier si d'autres mesures sont nécessaires.

### Informations complémentaires

Adresse du site web de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail: <http://agency.osha.eu.int>

Le matériel de l'Agence concernant la prévention des risques psychosociaux au travail est disponible à l'adresse suivante: <http://osha.eu.int/ew2002/>

Le matériel de l'Agence concernant les bonnes pratiques en matière de sécurité et de santé dans le secteur de l'enseignement peut être consulté à l'adresse suivante: [http://europe.osha.eu.int/good\\_practice/sector/education/](http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/)

«S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002-2006», Commission européenne, 2002 (<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>)

### Fiches d'information de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Elles peuvent être téléchargées gratuitement dans toutes les langues communautaires à l'adresse suivante: <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

N° 4 — Prévenir les troubles musculo-squelettiques d'origine professionnelle

N° 13 — Une gestion efficace pour la prévention des accidents

N° 14 — Prévention des glissades, des faux pas et des chutes sur les lieux de travail

N° 22 — Stress au travail

N° 24 — La violence au travail

N° 31 — Conseils pratiques aux travailleurs pour maîtriser le stress lié au travail et ses causes

N° 32 — Problèmes psychosociaux et stress au travail

N° 45 — Gestion de la sécurité et de la santé au travail dans le secteur de l'enseignement

N° 46 — Sécurité et santé au travail dans le secteur de l'enseignement

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tél. (34) 944 79 43 60 — Fax (34) 944 79 43 83

E-mail: [information@osha.eu.int](mailto:information@osha.eu.int)