



**Plan d'action actualisé du CSEE sur:  
La prévention et la lutte contre la violence à l'école**

*Adopté par le Bureau exécutif du CSEE réuni à Bruxelles le 23 novembre 2010*



Cette initiative est réalisée avec le soutien financier de la Commission européenne dans le cadre du programme «Information et actions de formation en faveur des organisations de travailleurs».





## INTRODUCTION

Le plan d'action exposé dans le présent document trouve son origine dans le projet du CSEE «Prévention et lutte contre la violence à l'école», datant de 2008. Il a été actualisé à la suite de la mise en œuvre du projet qui en a découlé sur la lutte contre la violence et le harcèlement à l'école (2009/2010); cette mise à jour se fonde sur les connaissances acquises dans le projet de suivi, et tient compte notamment de la prévention du cyber-harcèlement et de la lutte contre ces pratiques.

Les écoles qui sont, pour les enseignants et les autres personnels éducatifs, un environnement de travail et pour les jeunes, un environnement d'apprentissage, doivent être un endroit où règne la sécurité afin d'offrir le meilleur cadre à l'enseignement et à l'apprentissage.

De manière générale, les écoles sont des lieux empreints d'ordre où les enfants et les jeunes, tout comme les enseignants et les autres personnels de l'éducation, se sentent en sécurité. Partout où existent des statistiques ou lorsque les résultats des inspections scolaires sont rendus publics, ce sont bien souvent ces caractéristiques qui sont portées au crédit de l'école. En effet, des voix s'élèvent pour souligner que pour les enfants issus de familles connaissant des dysfonctionnements, vivant dans des logements de mauvaise qualité ou connaissant d'autres difficultés liées à la pauvreté de leur famille, l'école représente un havre de sécurité.

Cependant, les incidents violents qui surviennent dans les écoles entravent l'enseignement et exercent une influence néfaste sur l'environnement de travail des enseignants et la qualité de l'apprentissage donné aux élèves. Alors que les actes de violence extrême restent peu fréquents, tout incident violent peut s'avérer pénible pour ceux qui y sont impliqués directement comme pour ceux qui en sont les témoins, qu'ils soient membres du personnel ou étudiants.

Il appartient par conséquent aux écoles de prendre les mesures adéquates pour prévenir la violence en leur sein et le harcèlement du personnel de l'éducation et créer

une ambiance permettant aux enfants d'apprendre et aux enseignants d'effectuer leurs tâches dans un environnement positif, sain et sûr.

Bien que les statistiques ne soient pas toujours comparables au plan européen et que, dans de nombreux cas, elles ne soient pas collationnées au plan national, la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail réalisée en 2005<sup>1</sup> dans l'UE27 fournit un aperçu qualitatif des niveaux de violence, d'intimidation ou de harcèlement au travail dans les deux pays candidats (Turquie et Croatie) ainsi qu'en Suisse et en Norvège. L'étude démontre que, dans l'ensemble, près de 10 % des travailleurs déclarent avoir été exposés à la violence, à l'intimidation ou au harcèlement au travail au cours des douze derniers mois. Le secteur de l'enseignement apparaît comme l'un des plus exposés à ce risque. Les travailleurs du secteur de l'éducation sont six fois plus exposés à des violences physiques que les travailleurs de l'industrie manufacturière et 7,9 % déclarent avoir été personnellement victimes de violence physique venant de collègues ou de personnes extérieures (par rapport à une moyenne européenne de 5 %) au cours des douze mois précédents. L'étude révèle également qu'environ 6,6 % des travailleurs du secteur de l'éducation font état de violence, d'intimidation ou de harcèlement au travail (par rapport à une moyenne de 5 % pour l'UE27).

Trois pour cent des professionnels du secteur de l'éducation déclarent avoir souffert de violences physiques venant de collègues et cinq pour cent font état de violence physique commises par des personnes extérieures au lieu de travail (par ex. des élèves). Les professeurs associés rapportent des niveaux plus élevés d'exposition à la violence physique des collègues (7,3 %) et des non-collègues (7,8 %) que les autres professeurs. Un plus haut pourcentage à la fois de professionnels de l'éducation (13,5 %) et de professionnels de l'éducation syndiqués (13 %) rapportent avoir été victimes de menaces de violence physique plutôt que d'actes de violence physique concrets.

---

<sup>1</sup> Données tirées de la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail (2005), Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

On peut définir le harcèlement comme un comportement importun ou déplacé, pouvant aller de remarques déplaisantes à de la violence physique, qui affecte profondément le lieu de travail. Le harcèlement et la violence peuvent :

- revêtir un caractère physique, psychologique et/ou sexuel ;
- constituer un incident isolé ou répondre à des schémas de comportement plus systématiques ;
- survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou être le fait de tiers tels que clients, patients, élèves, etc. ;
- aller d'incidents mineurs de manque de respect à des actes plus graves, notamment des infractions pénales, qui requièrent l'intervention des pouvoirs publics.

Ces dernières années, le cyber-harcèlement s'est imposé comme une forme particulière de violence, que l'évolution des techniques accélère encore. Dans ce contexte, le cyber-harcèlement peut être défini comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication telles que le courrier électronique, les «chat rooms», les groupes de discussion, les blogs, les sites web, les sites de réseaux sociaux, les environnements d'apprentissage virtuels, les messageries instantanées, les téléphones mobiles ou les services de messagerie instantanée utilisées dans le contexte d'un comportement répétitif, délibéré et hostile par un individu ou un groupe dans l'intention de nuire à d'autres.

Ces pratiques s'étendent de l'envoi continu de courriers électroniques à une personne qui a fait savoir qu'elle ne souhaite plus avoir aucun contact avec l'expéditeur de ces messages, jusqu'à des menaces, des observations à connotation sexuelle, des attitudes péjoratives, l'attaque groupée de victimes qui sont tournées en dérision dans des forums, la publication de fausses déclarations et la diffusion d'images, d'enregistrements sonores ou vidéo par le biais de téléphones mobiles.

Les motifs avancés pour justifier de tels comportements vont de raisons d'ordre émotionnel à une antipathie personnelle et un conflit d'intérêts au travail. D'autres motifs sont également avancés : les préjugés fondés sur le genre, l'origine raciale ou

ethnique, la religion et les croyances, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle et l'image physique.

Le cyber-harcèlement dirigé contre les enseignants peut compromettre leurs possibilités d'emploi actuelles et futures, de même que leur réputation professionnelle. En outre, il doit être considéré comme un risque psychosocial dans l'environnement de travail, car il peut affecter profondément la personnalité, la dignité et/ou l'intégrité de la victime. Cette forme de violence ne se limite pas au lieu de travail précis qu'est l'école, mais peut également affecter les enseignants en dehors de leur lieu de travail, tout en conservant un lien avec celui-ci.

Il est clair que la violence dans les écoles et le harcèlement du personnel scolaire constitue une contrainte à la protection des conditions de santé et de sécurité des travailleurs telles qu'elles sont garanties dans la directive-cadre «Santé et sécurité sur le lieu de travail»<sup>2</sup>.

Par ailleurs, sachant que la violence perturbe l'enseignement et l'apprentissage, il est reconnu que les enseignants ont besoin de connaissances et de compétences spécifiques pour prévoir les actes de violence de toutes sortes, les empêcher et y faire face le cas échéant. De ce fait, il est important de permettre aux syndicats d'enseignants d'échanger leurs meilleures pratiques et de les encourager dans ce sens, et de fournir aux enseignants les connaissances, les compétences et la formation leur permettant d'éviter et de combattre ce type de situation dans les écoles et dans les environnements de travail connexes. La préoccupation globale porte sur l'environnement d'apprentissage et de travail, respectivement pour les élèves et les enseignants. La violence à l'école est un phénomène complexe qui concerne non seulement les enseignants et leurs syndicats, mais aussi tous les autres acteurs de l'éducation. Lors de l'examen et de la prévention des actes de violence dans les établissements d'enseignement, quatre types de relations doivent être pris en considération : les relations entre les élèves eux-mêmes, les relations entre l'élève et l'enseignant, les relations entre les enseignants et les relations entre parents et enseignants (la notion de parents peut s'étendre à des tiers, à savoir les frères et sœurs,

---

<sup>2</sup> Directive 89/391/CEE concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs au travail.

les anciens élèves, etc., extérieurs au lieu de travail). La violence entrave le développement des capacités individuelles. C'est pour cette raison que la lutte contre la violence à l'école aura une incidence positive sur la lutte contre la violence dans la société en général.

Dans plusieurs pays européens, les mesures adoptées pour prévenir la violence à l'école se sont avérées fructueuses et mettent en exergue les avantages potentiels qu'offrent l'échange des meilleures pratiques et l'analyse de leur transférabilité.

La Table ronde organisée par le CSEE en février 1999 a permis de finaliser un document de politique du CSEE que l'Assemblée générale du CSEE a ensuite adopté en mai 1999. Il mentionnait quelques conclusions pertinentes comme la nécessité d'aborder dans la formation initiale et le développement professionnel continu des enseignants la question de la violence, l'importance de l'appui que peuvent apporter d'autres spécialistes, notamment des psychologues, des thérapeutes et des conseillers, dans la prise en charge des brimades et des victimes de ces dernières, l'importance de la direction de l'école, de la gestion constructive des conflits et des plans d'action des écoles. Dans la foulée des travaux qui ont été menés à bien depuis 1999, le Comité paneuropéen a approuvé en novembre 2008 le Plan d'action du CSEE sur la violence à l'école. La présente version actualisée de ce document revisite les questions que le CSEE avait déjà abordées en 1999 et en 2008, mais qui n'ont rien perdu de leur actualité pour les enseignants et les élèves. Le Plan d'action actuel dépasse le cadre des actes de violence et de harcèlement à l'école de manière générale en ce qu'il inclut le cyber-harcèlement, qui préoccupe de plus en plus les enseignants en Europe.

Dans ce contexte, l'Accord-cadre autonome sur le harcèlement et la violence sur le lieu de travail, signé par les partenaires sociaux européens, l'UNICE, l'UEAPME, le CEEP et la CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC) en mars 2007, donne au mouvement syndical un outil supplémentaire pour lutter contre toutes les formes de violence et de harcèlement sur le lieu de travail. Afin que les syndicats d'enseignants puissent tirer tout le profit possible de l'accord-cadre, le CSEE aborde cette préoccupation de façon plus approfondie. Par ce projet sur le cyber-harcèlement, le CSEE a facilité l'échange d'expériences entre les syndicats afin d'identifier les



meilleures pratiques sur les stratégies et les mesures de lutte contre le cyber-harcèlement à l'égard du personnel de l'éducation et d'analyser la transférabilité de ces meilleures pratiques dans différents pays membres de l'UE/AELE et pays candidats. En s'appuyant sur le projet «Prévention et lutte contre la violence à l'école», le CSEE a été en mesure de fournir aux enseignants et au personnel scolaire différentes approches afin de faire face aux mauvais comportements et aux attitudes violentes des élèves, l'accent ayant été mis cette fois spécifiquement sur le cyber-harcèlement.

En outre, le CSEE poursuit son effort de promotion du guide de mise en œuvre qu'il a élaboré en 2008 à l'usage des syndicats d'enseignants au sujet de l'Accord-cadre autonome sur le harcèlement et la violence au travail, dans le souci de donner aux syndicats d'enseignants des informations sur le phénomène vue par les enseignants, ce guide ayant pour ambition d'apporter une aide précieuse aux syndicats d'enseignants au moment de mettre en application l'accord-cadre aux niveaux national, régional et local.

Le CSEE considère qu'il reste beaucoup à faire afin de préserver la sécurité de l'enseignement et de l'apprentissage au sein des écoles.

Le présent Plan d'action vise à définir les bases de l'action du CSEE sur la violence et le harcèlement, y compris le cyber-harcèlement, au cours des prochaines années. Quatre niveaux d'action spécifiques ont été identifiés:

1. le niveau européen
2. le niveau national/régional
3. le niveau local
4. le niveau de l'école.

**Au niveau européen, le CSEE s'engage à:**

- continuer à soutenir la mise en œuvre de l'accord-cadre des partenaires européens sur le harcèlement et la violence à l'école au niveau national et au niveau syndical;

- promouvoir l'échange de bonnes pratiques nationales et la collecte de données sur les mesures et les stratégies relatives à la mise en œuvre de l'accord-cadre dans le secteur de l'éducation et en assurer la diffusion auprès de ses organisations membres, en tenant compte du contexte national;
- rendre compte à la CES de la mise en œuvre de l'accord-cadre au niveau national sur la base des informations fournies par ses organisations membres et coopérer avec la CES en ce qui concerne les futures mesures de mise en œuvre;
- suivre et influencer les décisions de l'UE, en particulier la stratégie de la Commission européenne relative à la santé et la sécurité au travail (directives stratégiques de 5 ans) et les politiques et mesures législatives qui y sont liées, de façon à accorder une importance plus grande au harcèlement et à la violence au travail, y compris le cyber-harcèlement, dans l'agenda européen;
- poursuivre les activités de lobbying auprès de la DG EAC et le Conseil de l'éducation afin qu'ils traitent des questions de santé et de sécurité des enseignants dans le cadre du processus «Éducation et formation 2020»;
- suivre et influencer les décisions de l'UE liées aux politiques de l'éducation et porter la question de la violence dans l'éducation à l'attention de la direction générale «Éducation et culture» de la Commission européenne;
- soutenir toutes les activités visant à promouvoir l'intégration du harcèlement et de la violence (prévention) dans l'évaluation des risques exigée par la directive concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs au travail (89/391/CEE), en particulier dans le cadre de la campagne sur l'évaluation des risques et pour des travaux de maintenance plus sûrs de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail;
- suivre et influencer les décisions de l'UE en ce qui concerne les politiques des médias et de l'information, en donnant à la direction générale «Société de l'information et médias» de la Commission européenne une perception plus nette de l'effet qu'a, notamment, le cyber-harcèlement sur les enseignants;
- encourager et soutenir le dialogue entre les acteurs européens et nationaux de l'éducation et les prestataires de services mondiaux et nationaux au sujet des politiques relatives aux médias et à l'information afin de trouver comment mettre

en œuvre des mesures techniques durables de prévention et de lutte contre le cyber-harcèlement en particulier ;

- sensibiliser davantage au fait qu'une organisation du travail efficace à l'école est un élément essentiel de la prévention et de la lutte contre la violence à l'école;
- sensibiliser davantage au fait que le secteur de l'éducation est l'un des plus exposés à la violence, et spécifiquement au cyber-harcèlement, et que cette question doit être prise en compte collectivement par la profession par le biais de ses représentants syndicaux;
- promouvoir et faciliter l'échange de mesures visant à lutter contre la violence au travail et le cyber-harcèlement dirigé contre les enseignants et le personnel scolaire, par le biais du site web [www.edu-osh.org](http://www.edu-osh.org);
- élaborer un ensemble fondamental de lignes directrices à l'usage des syndicats d'enseignants sur les stratégies de prévention et de lutte contre le cyber-harcèlement à l'égard des enseignants et du personnel scolaire, ces lignes directrices pouvant être adaptées à la situation propre à chaque pays et utilisées pour coopérer avec d'autres parties prenantes du secteur de l'éducation;
- surveiller et évaluer la mise en œuvre du Plan d'action actualisé du CSEE sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école;
- diffuser les informations pertinentes relatives à la législation européenne sur la protection des données à caractère personnel afin de faire connaître le sujet et à l'existence d'organisations européennes de défense et de soutien aux personnes physiques dans ce domaine;
- prendre en compte la question du harcèlement et de la violence au travail à l'égard des enseignants en tant que partie intégrante de la formation des enseignants;
- négocier des lignes directrices spécifiques et communes sur les modalités de mise en œuvre de l'accord-cadre des partenaires sociaux européens avec les employeurs du secteur de l'éducation (FEEE) au sein du Comité de dialogue social sectoriel européen de l'éducation.

### **Au niveau des syndicats nationaux / régionaux<sup>3</sup> d'enseignants**

#### **➤ Le CSEE s'engage à:**

- valoriser les connaissances et expériences acquises à travers ses projets sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école et le cyber-harcèlement en continuant à étoffer le catalogue des bonnes pratiques nationales et en distribuant le guide de mise en œuvre de l'Accord-cadre des partenaires sociaux européens sur le harcèlement et la violence au travail, y compris le cyber-harcèlement;
- aider les organisations membres dans leurs efforts pour améliorer les politiques et législations nationales relatives à la santé et la sécurité au travail et, en particulier, au harcèlement et à la violence au travail, y compris le cyber-harcèlement;
- renforcer les efforts de ses organisations en vue de fournir aux écoles le cadre nécessaire pour lutter contre la violence dans l'environnement scolaire, y compris le cyber-harcèlement, et de donner une visibilité aux actions menées;
- encourager ses organisations membres à élaborer des stratégies syndicales nationales garantissant à la fois aux enseignants et aux élèves un environnement de travail positif et leur bien-être à l'école;
- aider ses organisations membres à promouvoir l'élaboration de lignes directrices sur les plans d'actions des écoles et les politiques de prévention de la violence en général et du cyber-harcèlement en particulier;
- aider ses organisations membres à considérer la résolution des conflits comme un thème crucial à traiter dans le cadre de la formation des enseignants et promouvoir l'élaboration de stratégies syndicales nationales sur la prévention de la violence et du harcèlement.

#### **➤ Le CSEE conseille aux syndicats nationaux de:**

- continuer à informer et à mener des actions de sensibilisation sur la violence, y compris le cyber-harcèlement; étudier en particulier les implications de l'inaction,

---

<sup>3</sup> L'action devrait être menée au niveau approprié en fonction de la répartition des compétences en matière d'éducation dans chaque pays.

et faire pression sur les gouvernements nationaux, les autorités régionales et les autres employeurs du secteur de l'éducation afin qu'ils soient convaincus de la nécessité de prendre des mesures pour lutter contre la violence à l'école;

- négocier des lignes directrices spécifiques et communes sur les modalités de mise en œuvre de l'Accord-cadre des partenaires sociaux européens sur le harcèlement et la violence au travail, y compris les mesures relatives à la lutte contre le cyber-harcèlement avec les employeurs de l'éducation au niveau européen;
- travailler sur l'élaboration et l'adoption de conventions collectives spécifiques lorsque le modèle national de négociations collectives le permet;
- promouvoir la formation des délégués syndicaux chargés de la santé et de la sécurité, des délégués syndicaux et des autres représentants, à l'intégration des questions relatives à la violence et au cyber-harcèlement dans les négociations collectives;
- fournir au personnel et à la direction de l'école des conseils sur les mesures et les outils efficaces de prévention et de lutte contre le harcèlement et la violence à l'école, y compris le cyber-harcèlement, en privilégiant les exemples de mesures prises dans le cadre du processus d'évaluation des risques;
- transmettre ces lignes directrices à leurs structures (syndicales) au niveau régional, local et, si possible, de l'école;
- promouvoir des actions de formation à l'intention des enseignants et des chefs d'établissement sur la prévention et la lutte contre la violence à l'école, en particulier le cyber-harcèlement en milieu scolaire, et élaborer des politiques d'action concrètes;
- travailler à l'intégration de la violence et du harcèlement à l'école dans la formation initiale et continue des enseignants et à l'utilisation des risques liés aux technologies émergentes et à leurs risques, en mettant l'accent sur le cyber-harcèlement;
- encourager l'adoption de lignes directrices sur l'élaboration des plans d'action et des plans politiques des écoles (portant sur la formation, l'évaluation des risques, la médiation et le soutien aux victimes);

- promouvoir l'enseignement de matières du curriculum national qui contribuent au comportement positif des élèves à l'école (par exemple l'éducation civique, apprendre à bien se comporter);
- coopérer avec les autorités nationales/régionales de l'éducation en vue de développer du matériel didactique sur la prévention de la violence et du harcèlement, y compris le cyber-harcèlement;
- promouvoir la mise en place de procédures de réaction et de réponse à la violence dans les écoles (par ex. des plans d'urgence), y compris le harcèlement à l'égard du personnel éducatif lié à l'environnement de travail, mais commis à l'extérieur du lieu de travail;
- encourager un service mieux réglementé et inciter les prestataires de services à supprimer plus rapidement les contenus offensants placés sur l'Internet.

**Au niveau local, le CSEE conseille aux syndicats nationaux de:**

- plaider en faveur de l'affectation de ressources financières suffisantes afin de prévenir et de lutter contre la violence et le cyber-harcèlement à l'école;
- promouvoir une meilleure coopération dans les écoles, les services sociaux et les services de santé locaux ainsi qu'avec les prestataires de services et les experts extérieurs sur la violence, le harcèlement et le cyber-harcèlement;
- promouvoir la participation des associations de parents à la mise en œuvre des politiques locales/régionales sur la lutte contre la violence et le harcèlement;
- préconiser l'organisation de formations dans le cadre du développement professionnel continu à l'intention des enseignants et des chefs d'établissement sur la prévention et la lutte contre la violence, y compris le cyber-harcèlement;
- plaider pour l'organisation de formations à l'intention des chefs d'établissement sur la mise en place d'une procédure d'évaluation des risques dans leur école, en prenant en compte les risques liés aux nouveaux médias, à l'Internet et aux technologies de la communication, ainsi qu'à leur utilisation abusive;
- informer les affiliés sur leurs droits (jurisprudence européenne et droit national) en cas de violence sur leur lieu de travail et/ou en cas de violence à leur égard, ainsi

que du soutien que le syndicat peut apporter aux enseignants et au personnel éducatif victimes de violence.

**Au niveau de l'école, le CSEE conseille aux syndicats nationaux de:**

- concentrer leurs efforts sur des mesures incitatives, comme des formations destinées au personnel éducatif, afin de promouvoir une évaluation des risques dans les écoles, en tenant compte notamment des risques liés aux nouveaux médias, à l'Internet et aux technologies de la communication, ainsi qu'à leur utilisation abusive;
- mettre l'accent sur l'importance d'impliquer la direction de l'école dans la lutte contre la violence et le harcèlement en milieu scolaire dirigés contre les enseignants et le personnel éducatif, toujours en consultation avec la communauté éducative et les chefs d'établissement;
- promouvoir un concept d'école fondé sur des valeurs démocratiques, qui encourage la prévention de la violence et du harcèlement et comprend l'élaboration de plans de médiation;
- assurer le suivi de la mise en œuvre des plans d'action des écoles et des politiques de lutte contre la violence et le harcèlement, y compris le cyber-harcèlement;
- promouvoir la participation des parents à la mise en œuvre des politiques scolaires de lutte contre la violence et le harcèlement;
- créer une école basée sur le principe de la subsidiarité; en d'autres termes, l'école est la mieux placée pour identifier les meilleurs moyens de promouvoir de bonnes relations en son sein, y compris la conclusion d'accords entre tous les membres de la communauté éducative (parents, élèves, enseignants, autres travailleurs etc.).



## **Glossaire**

CEC: Confédération européenne des cadres

CEEP: Centre européen des entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général

CES: Confédération européenne des syndicats

EUROCADRES: Conseil des cadres européens

UEAPME: Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises

UNICE : Union des industries de la Communauté européenne