

**La violence au travail en milieu scolaire :
Portrait d'un phénomène peu connu**

Faits saillants d'une enquête

Serge André Girard
Denis Laliberté
Direction de santé publique de Québec

Johanne Dompierre
Université Laval

Octobre 2002

Personne à contacter pour obtenir un exemplaire du rapport :

Madame Sylvie Bélanger
Direction de santé publique de Québec
2400, d'Estimauville
Beauport (Québec) G1E 7G9

Téléphone : (418) 666-7000 poste 217
Télécopieur : (418) 666-2776
Courrier électronique : s_belanger@ssss.gouv.qc.ca

Cette publication a été versée dans la banque SANTÉCOM et CSST
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2002
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2002

ISBN : 2-89496-224-X

Contexte

Une enquête a été menée par l'équipe de santé au travail de la Direction de santé publique de Québec (DSP) et le Département des relations industrielles de l'Université Laval, en collaboration avec la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et la Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ). Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'un projet pilote qui porte sur la prévention de la violence au travail en milieu scolaire et dont la finalité est la prise en charge par les milieux de travail de la prévention de toutes les formes de violence au travail. Une école primaire et trois écoles secondaires de la région de Québec, rattachées à des commissions scolaires différentes, ont participé à ce projet pilote. La première étape du projet pilote a été la réalisation d'une enquête terrain dans chacun des milieux. L'objectif de l'enquête était d'établir l'état de la situation en matière de violence au travail dans les établissements scolaires participant au projet pilote. Nous présentons ici les faits saillants de l'enquête.

Démarche

L'enquête a été réalisée en novembre 2000 auprès de tous les employés et de la direction des quatre écoles participantes. Elle couvre la période comprise entre l'automne 1999 et l'automne 2000 inclusivement. Au total, 278 personnes de différents corps d'emploi et des membres de la direction ont rempli le questionnaire (voir le tableau 1). Ce nombre représente un taux de participation de 71,8 %. Le questionnaire utilisé a été élaboré par les auteurs du présent rapport et comporte quatre parties, soit :

1. la perception de la personne de son milieu de travail;
2. le recensement des événements violents vécus par la personne (circonstances et déclaration);
3. les causes perçues du phénomène de la violence au travail dans l'établissement et solutions proposées par les répondants pour éliminer le problème;
4. les caractéristiques sociodémographiques et socioprofessionnelles des répondants.

Événements violents recensés

Cent vingt-huit des 278 répondants (46 %) disent avoir été l'objet de l'une ou l'autre des formes de violence à au moins une reprise au cours de la période

étudiée. Par ailleurs, les répondants ont rapporté un total de 378 événements qui touchent toutes les catégories de personnel. Avec 79,6 % de l'ensemble des événements rapportés, la violence psychologique est la forme de violence la plus répandue. Les cas de violence physique et de violence à caractère sexuel représentent respectivement 15,1 % et 5,6 % des événements rapportés. L'analyse des cas de violence selon les caractéristiques socioprofessionnelles et sociodémographiques des répondants et compte tenu de leur représentativité, montre que :

- sans égard au type de violence, les membres du personnel enseignant semblent plus touchés par la violence au travail que le personnel dit autre qu'enseignant;
- le personnel permanent semble également plus souvent mêlé à des événements à caractère violent que les employés non permanents qui ont participé à l'enquête;
- les femmes sont davantage touchées que les hommes;
- le groupe des 36-45 ans est le plus touché.

Violence physique

Un total de 57 cas associés à la violence physique à été rapporté par 27 personnes, soit 9,7 % des répondants. Les résultats révèlent également que :

- le personnel autre qu'enseignant semble plus touché par ce type de violence que le personnel enseignant;
- dans 88,6 % des cas, l'auteur est un élève et c'est principalement dans les locaux d'enseignement (classe ou gymnase) que ces situations surviennent (47,7 %);
- les aires de circulation (corridors, vestiaires, ascenseurs, agoras, etc.) sont également des lieux propices à ce type de violence;
- dans près de trois situations décrites sur quatre (72,7 %), il y a eu passage à l'acte qui aurait pu provoquer une blessure : se faire bousculer, se faire lancer un objet, recevoir une gifle, un coup de poing ou un coup de pied, se faire mordre ou égratigner;
- dans 6,8 % des situations décrites, il y a eu passage à l'acte sans risque de blessure physique pour la personne, mais pouvant occasionner des dommages matériels : se faire cracher dessus, un agresseur qui s'en prend au mobilier de l'établissement ou aux biens personnels;

Répartition des cas de violence déclarés selon le type de violence, les caractéristiques socioprofessionnelles et sociodémographiques

	Répondants (n = 278)	Violence physique (n = 57)	Violence psychologique (n = 300)	Violence sexuelle (n = 21)	Total (n = 378)
	%	%	%	%	%
<i>Corps d'emploi</i>					
• Enseignant	68,7	64,9	72,3	80,9	71,7
• Autre qu'enseignant*	30,6	35,1	27,3	14,3	27,8
• Non précisé	0,7	0	0,3	4,8	0,5
<i>Statut</i>					
• Permanent	74,1	80,7	80,3	80,9	80,4
• Contractuel	24,1	15,8	19,0	14,3	18,3
• Non précisé	1,8	3,5	0,7	4,8	1,3
<i>Sexe</i>					
• Femme	57,2	71,9	65,7	90,5	68,0
• Homme	42,4	28,1	34,3	9,5	32,0
• Non précisé	0,4	0	0	0	0
<i>Âge</i>					
• 35 ans ou moins	32,0	29,8	30,0	52,4	31,2
• 36-45 ans	21,6	38,6	31,7	9,5	31,5
• 46 ans ou plus	45,7	31,6	38,0	33,3	36,8
• Non précisé	0,7	0	0,3	4,8	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* Le personnel autre qu'enseignant regroupe le personnel professionnel, le personnel de soutien et les membres de la direction.

- dans près de 1 cas sur 5 (18,2 %), la violence a consisté en des menaces sans qu'il y ait passage à l'acte : être menacé de coup avec une arme ou un objet, être l'objet d'intimidation physique.

C'est à l'école primaire que l'on retrouve le plus grand nombre d'événements de violence physique et tous entrent dans la catégorie des événements où il y a eu passage à l'acte.

Violence psychologique

La violence psychologique représente 79,4 % des cas survenus dans l'ensemble des écoles qui ont participé à l'enquête. Un total de 123 répondants (44,2 %) disent avoir été victimes de 300 événements de violence psychologique dans le contexte du travail au cours de la période étudiée. L'importance du phénomène peut varier d'une école à l'autre, mais tous les employés sont exposés à cette forme de violence.

Les responsables de la violence psychologique sont :

- les usagers (parents et élèves) dans près de 6 situations de violence psychologique sur 10 : les élèves (38,5 % des situations décrites comparativement à 88,6 % dans le cas de la violence phy-

sique); les parents (19,9 % des événements); la majorité des événements sont survenus au niveau primaire;

- un collègue de travail du même corps d'emploi ou d'une autre catégorie d'emploi dans le quart des cas (24,9 %);
- une personne en autorité dans un peu plus de 1 cas sur 20 (6,9 %).

D'après les réponses fournies, la violence psychologique est également, dans quelques cas, le résultat d'une action concertée de collègues de travail ou encore de collègues et de membres de la direction.

Les circonstances dans lesquelles surviennent ces événements sont les suivantes :

- lorsque l'auteur est un élève ou un parent : la classe (33,5 %), les corridors et autres lieux susceptibles d'être fréquentés par les employés et les élèves (20,4 %) sont les lieux de prédilection pour les événements de violence psychologique; les auteurs ont recours surtout à des propos injurieux, humiliants ou vexatoires (45,8 %), et les parents usent aussi de menaces verbales ou écrites (10,4 %);

- lorsque l'auteur est un collègue ou une personne en autorité : les manifestations de violence sont les mêmes que celles des parents et des élèves, mais apparaissent également des manifestations qui prennent la forme d'atteinte à la réputation ou de propos discriminants. Des indices laissent d'ailleurs croire que plusieurs de ces cas pourraient correspondre à du harcèlement : par exemple lorsque la violence implique un ou plusieurs collègues ou membres de la direction, cette violence prenant la forme de discrimination, d'atteinte à la réputation et de propos discriminants, et qu'en plus, ces événements surviennent dans des lieux habituellement réservés aux membres du personnel et de la direction.

L'analyse des réponses laisse supposer qu'un peu plus de 1 événement de violence psychologique sur 5 (22,2 %) pourrait être du harcèlement psychologique. Cependant, ce n'est là qu'une estimation sur laquelle il serait hasardeux de fonder un jugement catégorique, mais qui permet d'avancer que cette forme de violence est bel et bien présente dans l'environnement scolaire.

Violence à caractère sexuel

Douze des répondants (4,3 %) disent avoir été confrontés à un total de 21 événements de violence à caractère sexuel. Ce sont principalement des enseignantes de 35 ans ou moins détenant un emploi permanent qui en font les frais. Dans les deux tiers des cas (66,7 %), l'auteur de cette violence est un collègue. Quant aux circonstances :

- la violence se manifeste sous la forme de sifflements ou de blagues (27,7 %), de propositions indécentes (16,7 %) ou de regards (11,1 %);
- dans plus de 1 situation sur 4 (27,8 %), l'auteur ira jusqu'au contact physique (frôler, tenter d'embrasser, etc.).

Ces événements surviennent principalement :

- à l'intérieur de l'établissement (ex. : salle du personnel, 27,7 %);
- à l'occasion d'activités en marge du travail (ex. : rencontres sociales, 16,7 %).

Déclaration des événements

Il est permis de croire que la direction des établissements a une connaissance limitée de l'ampleur du phénomène dans son milieu. En effet, d'après les réponses obtenues, 54,6 % des personnes victimes de l'une ou l'autre des formes de violence disent avoir déclaré la situation, alors que 31,2 % ne l'ont pas

déclarée. Les autres victimes se sont abstenues de répondre à cette question.

Du groupe constitué de ceux qui ont rapporté l'événement à la direction, on apprend que :

- plus du tiers (36,4 %) ont été insatisfaits du suivi obtenu;
- pour 20,8 %, le soutien a été jugé satisfaisant;
- dans 36,4 %, des cas des mesures ont été prises envers l'auteur de la violence.

Les motifs évoqués de la part de ceux qui ont choisi de ne pas déclarer l'événement se résument comme suit :

- un manque de confiance envers la direction dans le cas du tiers des répondants;
- 31,4 % ont craint d'être jugés négativement par leur entourage (collègues, direction);
- 17,6 % disent avoir préféré régler la situation par eux-mêmes;
- 15,7 % ne jugeaient pas l'événement suffisamment grave pour le déclarer.

Perception des répondants

Une partie du questionnaire administré portait sur la perception qu'ont les répondants de leur milieu de travail. Les questions sont inspirées d'études qui ont identifié des caractéristiques de milieux de travail où des situations de violence ont pu être observées. Les énoncés pour lesquels au moins 25 % des répondants d'une école rapportaient un problème ont été retenus. Aucune question ne concernait directement les parents ou les élèves. Ces énoncés montrent que :

- les relations interpersonnelles au sein des employés ne sont pas aussi harmonieuses que ce qu'ils souhaiteraient;
- il existe un certain mécontentement par rapport au délai de résolution des problèmes;
- la violence est perçue comme faisant partie du travail, voire comme étant une condition de travail dans leur milieu;
- les répondants se disent également insatisfaits quant à la façon dont la direction communique l'information relative aux événements violents qui pourraient survenir dans leur milieu.

En ce qui a trait au niveau de sécurité des lieux de travail, un niveau d'insécurité assez significatif est rapporté :

- un nombre important de répondants jugent l'accès à leur établissement trop facile;
- les répondants déplorent l'inexistence de locaux aménagés de façon sécuritaire pour la tenue de rencontres avec des élèves ou avec des parents d'élèves;
- dans une des quatre écoles, le stationnement est jugé non sécuritaire.

Causes de la violence

Les répondants ont été invités à se prononcer sur leur perception des causes de la violence au travail.

Ceux qui jugent que les responsables de la violence sont les élèves attribuent les comportements violents :

- au groupe d'appartenance (gang);
- à des problèmes de drogue et d'alcool;
- à des troubles de comportement, de déficit d'attention, de rapport à l'autorité (à l'école primaire);
- au milieu familial et à un manque de confiance de la part des parents envers la direction et le personnel de l'école.

Les répondants qui jugent que la violence est due à des facteurs internes à l'établissement, c'est-à-dire à des collègues de travail ou à la direction, relèvent des éléments tels :

- la méconnaissance des exigences particulières des tâches de la part des autres catégories de personnel;
- le manque de collaboration de la part du personnel et de la direction;
- l'absence de concertation, voire de complicité entre catégories de personnel et entre départements;
- la méfiance ou la rivalité entre les catégories d'emploi;
- de vieilles querelles non réglées;
- des personnes qui se comportent comme si elles avaient des responsabilités de gestion alors que, dans les faits, elles n'ont aucune responsabilité administrative.

Des répondants mettent directement en cause la direction. Ils lui reprochent son manque d'appui, de fermeté et de transparence, ainsi que son désengagement par rapport à des questions entourant la violence, ce qui a pour effet de banaliser la violence. De plus, ces

répondants remettent en question les aptitudes de certaines personnes en matière de gestion des ressources humaines.

Pistes de solutions

Sur le chapitre des solutions proposées par les répondants, plusieurs souhaitent un plus grand engagement de la part de la direction. Ils estiment notamment que la direction devrait :

- appuyer les personnes aux prises avec l'une ou l'autre des formes de violence dans leur milieu de travail;
- encourager et favoriser la déclaration des événements;
- apporter ou offrir le soutien nécessaire dans la recherche de solutions au lieu de les inciter à lâcher prise et à abandonner les démarches;
- faire preuve de plus de transparence dans le suivi des événements violents.

Par rapport à la violence entre membres du personnel, les répondants estiment que la direction devrait :

- intervenir (directement ou par l'intermédiaire de personnes-ressources) dans les conflits entre personnes d'un même corps d'emploi ou de corps d'emploi différents, en favorisant la résolution rapide des conflits;
- adopter une position claire à l'égard de la violence au travail;
- se donner des outils (règlements, sanctions, surveillance, encadrement) afin de dissuader les auteurs éventuels;
- favoriser la concertation de manière à ce que les actions visant à prévenir ou à contrôler la violence soient cohérentes;
- développer et instaurer des techniques de travail appropriées (travail d'équipe, discussions, études de cas, etc.);
- avoir une communication plus transparente;
- être mieux outillée pour mieux contrôler ou mieux intervenir devant une situation potentiellement violente.

Lorsque les causes sont liées à la famille ou à l'environnement socioéconomique, les répondants croient en la nécessité d'agir auprès des parents. Parmi les pistes d'intervention proposées, la sensibilisation des élèves et des parents est celle qui revient le plus souvent. Des actions de sensibilisation et d'éducation devraient proposer aux jeunes des solutions de rechange aux comportements violents pour

régler des situations conflictuelles, valoriser les comportements non violents et promouvoir des valeurs associées au respect des autres.

En ce qui concerne la sécurité des lieux, les mesures proposées consistent surtout à limiter l'accès des lieux à certaines personnes (principalement pour les parents des élèves de l'école primaire) et à instaurer des procédures qui feront en sorte que les parents ne puissent interpellier les différentes catégories de personnel à tout moment.

Discussion

Les résultats obtenus mettent en évidence que la violence au travail existe dans les écoles participantes, et montrent la nécessité et la pertinence, pour le milieu scolaire, de s'intéresser à cette question et de se doter de moyens pour mieux connaître, reconnaître et prévenir la violence. Malgré un taux de participation élevé des différentes catégories de personnel et de la direction, seulement quatre écoles sont représentées. Le portrait qui en résulte ne peut donc être interprété comme étant le reflet de la réalité pour l'ensemble de la région de Québec et encore moins pour l'ensemble du monde de l'enseignement primaire et secondaire du Québec.

Il est difficile de comparer les résultats obtenus avec ceux provenant d'autres études, puisque très peu d'études touchant à la fois les différentes formes de violence et le milieu scolaire ont été réalisées. Certains résultats vont toutefois dans le même sens que ceux de Soares (2002), qui relève que les relations entre collègues sont difficiles. Cependant, la définition de la violence se veut beaucoup plus large que celle utilisée par cet auteur. En outre, nos résultats montrent que le problème de la violence au travail est plus prononcé en milieu scolaire qu'au sein de la population active en général. En effet, les résultats de l'enquête Santé-Québec montrent que 3 % des répondants ont été victimes de violence physique, que 18 % ont été victimes d'intimidation et que 4,5 % ont été victimes de paroles ou de gestes à caractère sexuel non désirés. Dans la présente enquête, les proportions sont de plus du triple dans le cas de la violence physique (9,7 %) et de plus du double dans le cas de l'intimidation (44,2 %). Le milieu scolaire constitue cependant un milieu quelque peu différent des autres milieux de travail, de par la nature de sa mission et le nombre d'élèves qui fréquentent ces lieux, et ces deux facteurs doivent être pris en considération.

Enfin, même si ces problématiques n'étaient pas des éléments considérés par la présente enquête, la violence entre élèves, de même que la violence de la part

du personnel de l'école à l'endroit des élèves, devraient être incluses dans la démarche de prise en charge puisque, à bien des égards, les solutions se ressemblent et doivent être congruentes.

Conclusion

Cette enquête ne peut être généralisée à l'ensemble des écoles, mais elle constitue une assise à partir de laquelle les milieux participants peuvent déterminer des problèmes, établir des priorités et se donner un plan d'action en vue d'une prise en charge de la prévention. Les autres établissements du réseau scolaire peuvent s'en inspirer, mais devraient avoir le souci de dresser leur propre bilan en matière de violence.