



Pratiques inspirantes pour des communautés scolaires respectueuses et sans harcèlement



Introduction

Les membres de la communauté scolaire partagent la responsabilité de créer et de maintenir un environnement d'apprentissage positif pour assurer le plus haut niveau de réussite à tous les élèves. Il se peut que des conflits et des différends surviennent au sein de la communauté scolaire et, parfois, qu'ils se poursuivent au-delà des limites des installations scolaires au moyen des médias; en pareille situation, il est toutefois à souhaiter qu'une solution soit trouvée rapidement, que tous soient respectés dans la démarche et que l'école demeure un milieu sain et productif.

Les membres de la communauté scolaire comprennent les élèves, les enseignants, les directeurs d'école, le personnel scolaire, les parents et les familles, les aînés, les responsables en éducation, les responsables communautaires, les bénévoles et les membres de la communauté.

L'Association des surintendants des TNO, l'Association des enseignants des Territoires du Nord-Ouest (AETNO) et le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) se sont engagés à travailler ensemble pour bâtir des communautés scolaires où il existe un respect mutuel entre les divers membres de la communauté scolaire, sans aucune forme de harcèlement.

But

Le présent document a pour but :

- de confirmer l'engagement du MÉCF, de l'AETNO et de l'Association des surintendants à créer un milieu de travail respectueux qui favorise la sécurité, le bien-être, la dignité et la diversité de tous les membres de la communauté scolaire;
- de promouvoir une interprétation commune des attentes et des comportements considérés comme appropriés et inappropriés au sein des écoles des TNO, dans la prestation des services d'enseignement et dans l'accès à ces écoles;
- de donner aux employés les moyens de résoudre les problèmes et de s'attaquer aux comportements irrespectueux ou harcelants dans la communauté scolaire qui ne sont pas visés par les lois, les politiques ou le *Code de déontologie* de l'AETNO, comme le harcèlement du personnel scolaire par des membres de la communauté;
- d'accroître la sensibilisation aux conséquences qu'ont certains gestes et paroles sur les membres d'une communauté scolaire, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'enceinte de l'école.

Les membres du personnel scolaire sont invités à signaler dès que possible les problèmes de comportement irrespectueux et de harcèlement à l'administration de leur école et au bureau central de l'AETNO. Le MÉCF, l'AETNO, l'Association des surintendants et les organismes scolaires fourniront du soutien, au besoin, au personnel des écoles tout au long du processus de résolution des conflits.



- ★ **Remarque :** En cas de menaces, d'agressions ou d'inquiétudes au sujet de la sécurité, il convient d'envisager de communiquer immédiatement avec la GRC en plus d'avertir la direction de l'école.

Définitions

Harcèlement : Comportement non désiré qui peut normalement être considéré comme ayant pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et qui peut normalement être considéré comme ayant pour effet de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou choquant pour cette personne.

Le harcèlement est un acte continu de méchanceté dont on sait qu'il est ou dont on peut s'attendre à ce qu'il soit mal accueilli par une personne ou un groupe. Le harcèlement peut comprendre des comportements comme de l'intimidation ou de l'humiliation, des blagues offensantes et des insultes ou des commentaires racistes. Il peut également s'agir d'un contact physique non désiré, qu'il s'agisse de tapoter, de pincer ou de frapper, ou de la présentation d'images sexuellement explicites.

Les actions répétées sont généralement considérées comme des actions qui se sont produites plus d'une fois, qui continuent de se produire malgré les demandes d'arrêt et qui ont des répercussions négatives sur ceux qui en sont la cible.

Le harcèlement peut inclure, sans toutefois s'y limiter :

- suivre quelqu'un dans le but de l'intimider;
- menacer quelqu'un de violence;
- être de manière répétée injurieux, blasphématoire, dégradant ou insultant pour un individu ou un groupe;
- humilier ou gêner quelqu'un à plusieurs reprises;
- refuser de modifier un comportement si l'on sait qu'il est importun;
- refuser de parler à quelqu'un ou d'interagir avec cette personne;
- avoir un contact physique non consensuel;
- diffuser des messages menaçants ou insultants sur les médias sociaux, dans des messages texte ou par courriel.

Manque de respect : Manquer de considération ou de respect envers une personne ou des personnes. Manifester ou exprimer un manque de respect, du mépris ou une faible estime pour quelqu'un ou quelque chose, y compris être impoli ou manquer de courtoisie.

Un comportement irrespectueux peut inclure, sans toutefois s'y limiter :

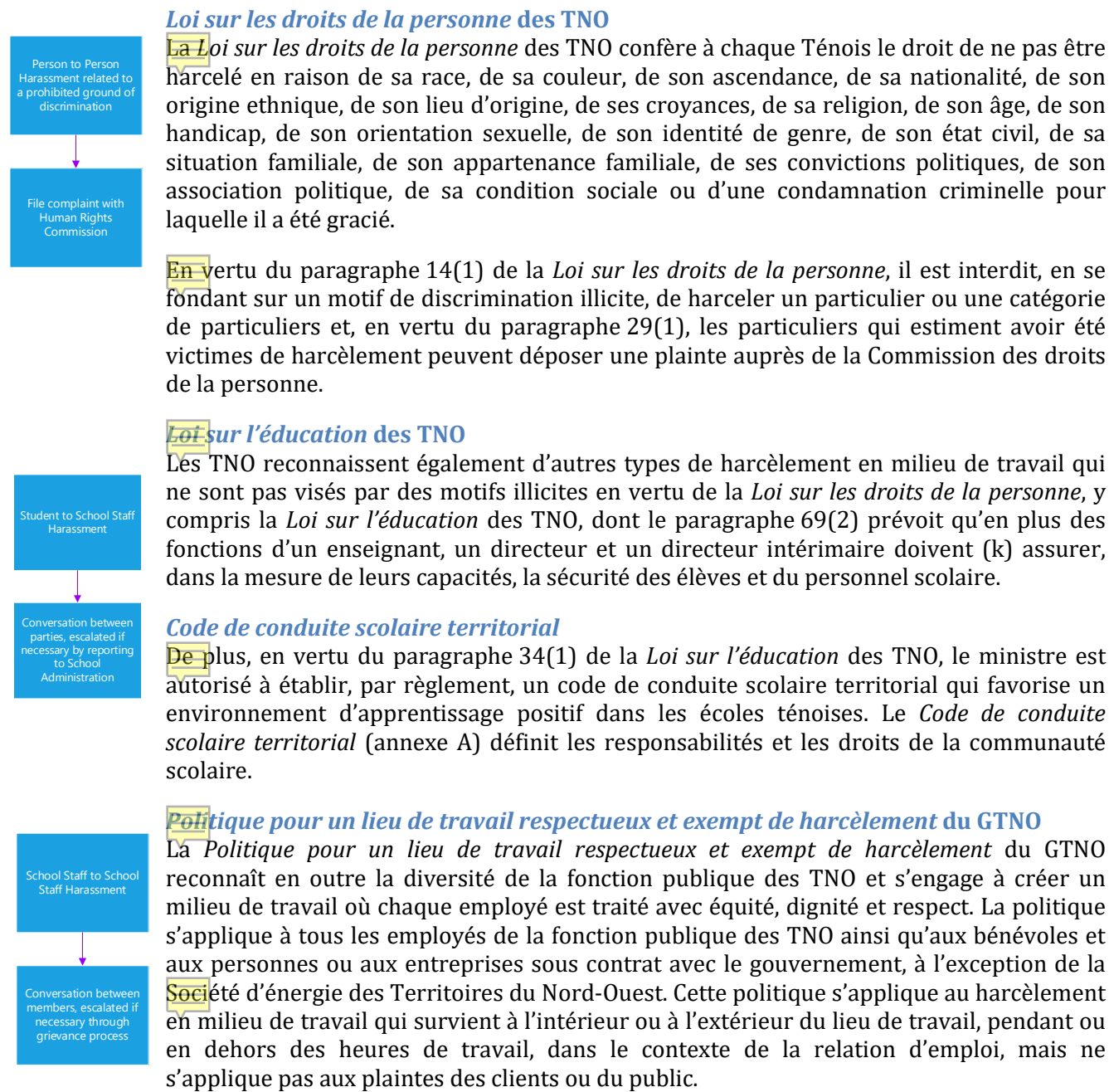
- lancer des attaques verbales personnelles, non pertinentes ou qui dépassent les limites d'une conduite loyale pour intimider, humilier, insécuriser, offenser, blesser ou rabaisser une personne;
- refuser de coopérer ou de travailler avec d'autres personnes;
- avoir une conduite, tenir des propos ou poser des gestes qui, pris isolément, semblent mineurs mais qui, une fois répétés, peuvent conduire à une conclusion de harcèlement;
- répandre des rumeurs malveillantes ou transmettre intentionnellement de fausses informations sur une autre personne;
- ne pas respecter la confidentialité d'une autre personne;
- émettre des commentaires non constructifs de manière à intimider quelqu'un, à saper sa confiance ou à laisser sous-entendre qu'il est incompetent;



- utiliser régulièrement des blasphèmes et tenir des propos injurieux, même s'ils ne sont pas destinés à quelqu'un d'autre;
- formuler des commentaires, poser des gestes ou avoir un comportement dans le but d'humilier, d'offenser, de blesser, d'être grossier ou de rabaisser.

Exigences des lois des politiques

Les lois et les politiques suivantes sont en place aux TNO pour soutenir et protéger les droits des membres de la communauté scolaire.





- ★ **Remarque :** De nombreux organismes scolaires ont également leurs propres politiques et procédures qui doivent être prises en considération lorsque des préoccupations sont soulevées en milieu de travail; le personnel de l'école doit communiquer avec l'administration de l'école pour s'informer de toute autre exigence liée à des politiques susceptibles de s'appliquer à leur situation.

Application

Dans les situations où aucune loi ou politique territoriale en vigueur ne s'applique, comme la Politique pour un lieu de travail respectueux et exempt de harcèlement, ou lorsqu'un membre de la communauté scolaire est jugé irrespectueux ou harcelant, l'administration scolaire, avec l'appui du MÉCF, de l'AETNO et de l'Association des surintendants, formulera des directives pour permettre aux employés de résoudre eux-mêmes le problème ou de prendre, autant qu'elle sache, les mesures qui s'imposent pour que ces comportements irrespectueux ou harcelants cessent ou aient un effet limité. Il peut s'agir, entre autres, de limiter la capacité du harceleur à entrer dans une école des TNO ou à assister aux activités de l'école.

Stratégies

Chaque situation est unique. Lorsqu'aucune loi ou politique territoriale en vigueur ne s'applique, le personnel scolaire est invité à réfléchir sur les stratégies suivantes.

- ☑ Lorsqu'un problème se manifeste, il faut essayer de réagir de façon proactive autant que possible. L'administration de l'école peut suggérer des stratégies proactives qui pourraient désamorcer la situation avant qu'elle ne dégénère.
- ☑ Signaler dès que possible à la direction de l'école toute préoccupation de comportement irrespectueux ou de harcèlement.
- ☑ S'assurer que l'AETNO est également au courant en informant dès que possible le bureau central de celle-ci de toute préoccupation liée à un comportement irrespectueux ou à du harcèlement.
- ☑ Documenter tous les cas de comportement irrespectueux ou de harcèlement, y compris la date, l'heure, le lieu et les personnes impliquées ainsi que toutes les interactions futures avec la personne.
- ☑ Faire des copies de tous les messages douteux, des publications sur le Web, d'informations et d'autres documents et données connexes, y compris les URL.
- ☑ Ne pas répondre à des courriels, des messages en ligne ou des commentaires irrespectueux ou harcelants dans un forum ou un groupe, sur une page ou dans une séance de clavardage sur les médias sociaux.
- ☑ Si l'on se sent en sécurité, essayer de rencontrer la personne pour en savoir plus sur le conflit et voir s'il peut être résolu. Il faut rester calme, parler des faits, parler à la première personne du singulier plutôt qu'à la deuxième de même qu'écouter davantage et parler moins.
- ☑ Si l'on ne se sent pas en sécurité, ne pas tenter de rencontrer la personne en tête à tête, mais plutôt demander de l'aide à son superviseur et au bureau central de l'AETNO pour résoudre le problème.
- ☑ Consulter les pratiques inspirantes en matière d'approches proactives pour lutter contre le harcèlement, résoudre les conflits ainsi que pour établir et maintenir des relations saines entre les membres de la communauté scolaire.



Rôles et responsabilités



Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF)

Le sous-ministre du MÉCF est responsable de l'administration et de la mise en œuvre des présentes pratiques inspirantes. Pour ce faire, il doit notamment :

- veiller à ce que les milieux de travail soient respectueux et exempts de harcèlement;
- veiller à ce que les organismes scolaires soient mis au courant du présent document ainsi que des responsabilités et des droits de la communauté scolaire énoncés dans le *Code de conduite scolaire territorial* (annexe A);
- fournir des directives à tous les organismes scolaires qui soutiennent des membres du personnel scolaire qui sont victimes de harcèlement.

Organismes scolaires

Les présidents des organismes scolaires sont responsables de l'administration et de la mise en œuvre des présentes pratiques inspirantes. Pour ce faire, il doit notamment :

- établir et fournir des milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement;
- informer les parents et la communauté de l'existence du présent document ainsi que des droits et des responsabilités de la communauté scolaire énoncés dans le *Code de conduite scolaire territorial* (voir l'annexe A);
- fournir du soutien aux surintendants et aux administrateurs d'école qui soutiennent des membres du personnel scolaire qui sont victimes de harcèlement.

Surintendants

Les surintendants des organismes scolaires ont les responsabilités suivantes :

- établir et fournir des milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement;
- veiller à ce que tous les directeurs d'école et autres membres du personnel des organismes scolaires soient informés de l'existence du présent document ainsi que des droits et des responsabilités de la communauté scolaire énoncés dans le *Code de conduite scolaire territorial* (voir l'annexe A);
- donner des directives aux administrateurs d'écoles qui soutiennent des membres du personnel scolaire qui sont victimes de harcèlement.

Administrateurs d'école

Les administrateurs d'école, à savoir les directeurs d'école et les directeurs adjoints, ont les responsabilités suivantes :

- établir et fournir un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement;
- s'assurer que tout le personnel de l'école est au courant de l'existence du présent document;
- veiller à ce que tout le personnel scolaire, les aînés, les bénévoles et les membres visiteurs de la communauté scolaire adhèrent aux responsabilités et aux droits de la communauté scolaire, tels qu'ils sont décrits dans le *Code de conduite scolaire territorial* (voir l'annexe A);
- informer le surintendant et apporter du soutien à tous les membres du personnel scolaire qui sont victimes de harcèlement.



Association des enseignants des TNO

L'AETNO a les responsabilités suivantes :

- soutenir l'établissement et la mise en place d'un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement;
- fournir des directives et du soutien à tous les membres de l'AETNO qui sont victimes de harcèlement;
- sur demande, fournir des directives aux surintendants et aux directeurs d'école sur le soutien à offrir à tous les membres de l'AETNO qui sont victimes de harcèlement.

Personnel scolaire

Tous les membres du personnel scolaires ont la responsabilité :

- de contribuer positivement à l'existence d'un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement;
- de connaître le présent document;
- d'adhérer aux responsabilités et aux droits de la communauté scolaire énoncés dans le *Code de conduite scolaire territorial* (voir l'annexe A).

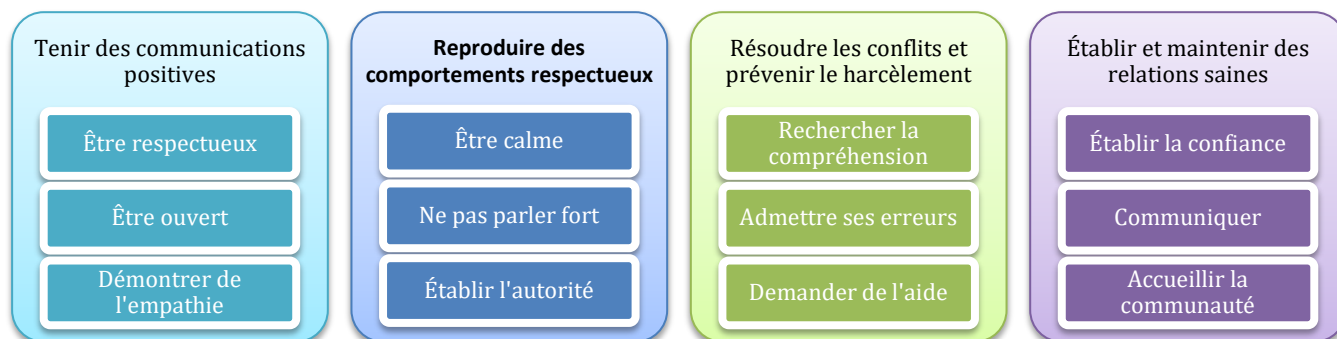
Communauté scolaire

Tous les membres de la communauté scolaire ont la responsabilité :

- d'adhérer aux responsabilités et aux droits de la communauté scolaire énoncés dans le *Code de conduite scolaire territorial* (annexe A) et d'éviter toute forme de harcèlement à l'égard du personnel scolaire et des élèves ainsi que du personnel du GTNO.

Pratiques inspirantes

Douze pratiques prometteuses ont été recensées pour lutter contre le harcèlement, résoudre les conflits ainsi que pour établir et maintenir des relations saines entre les membres de la communauté scolaire. Il est toujours préférable d'être aussi proactif que possible lorsque l'on fait face à des situations et à des personnes difficiles. Chaque situation est unique et présente ses propres défis en matière d'intervention; il est donc difficile de prescrire des protocoles communs; cependant, voici quelques pratiques inspirantes qui peuvent être utiles pour désamorcer les situations tendues et fournir des idées constructives pour renforcer les relations. Le personnel scolaire ne doit pas se limiter à la liste ci-dessous lorsqu'il cherche à mettre en œuvre des approches relationnelles au sein de la communauté scolaire.





Tenir des communications positives

1. Être respectueux.

Personne n'aime être traité comme s'il était incapable ou incompetent. Le fait de traiter tous les membres de la communauté scolaire avec respect aidera à maintenir des communications positives. En évitant de répondre à des commentaires ou à des comportements inappropriés, que ce soit en personne, par correspondance ou en ligne, on demeure respectueux et professionnel et on contribue grandement à mettre un terme au conflit ou au harcèlement. La capacité de « laisser tomber » peut envoyer le message qu'une personne n'a pas besoin de se défendre et qu'elle ne compromettra pas son professionnalisme en réagissant de façon inappropriée.

2. Être ouvert.

Expliquer à la personne les intentions sous-jacentes à la situation; parfois, les gens sont résistants ou agressifs parce qu'ils ont l'impression que l'autre ne veut que compliquer les choses avec eux. Le fait d'expliquer la raison de certaines actions et la situation dans son ensemble peut les aider à comprendre ce qui se passe. Il est important de parler à la première personne du singulier (je) plutôt qu'à la deuxième (tu), ce qui réduit davantage les chances que l'autre personne se sente accusée. En outre, le fait d'écouter plutôt que de parler permet de faire en sorte que la nature de la situation soit bien saisie.

3. Démontrer de l'empathie.

Les mots « Je suis vraiment désolé de ce qui s'est passé » sont très efficaces et traduisent beaucoup de choses. Cela montre premièrement que la personne a écouté ce qui a été dit et qu'elle était préoccupée par le bien-être de tous. En plus de reconnaître ce qui s'est passé, la personne crée une occasion d'établir un rapport avec l'autre partie. Parfois, la personne ne veut qu'une épaule sur laquelle pleurer tandis que d'autres fois, elle veut une solution. Dans les deux cas, le fait de faire preuve d'empathie donne la priorité à la situation. Le simple fait de s'excuser de ce qui s'est produit peut calmer une personne en colère et lui donner l'occasion d'avoir une conversation dans le cadre de laquelle elle s'ouvrira. Voilà un moyen très efficace pour avoir une discussion et améliorer les relations.

Reproduire des comportements respectueux

4. Être calme.

Se fâcher et s'en prendre à quelqu'un d'autre n'est pas la meilleure façon de favoriser la communication. Une personne calme est perçue comme étant en contrôle, neutre et plus respectable. Lorsqu'une personne en colère voit que l'autre personne est calme malgré tout ce qu'elle fait, elle le remarquera probablement et commencera aussi à se calmer. Il peut être utile de demander un peu de temps pour répondre lorsqu'on est confronté à une personne en colère. Il faut écouter et indiquer qu'une réponse sera donnée une fois que l'on aura eu le temps d'y réfléchir. Il est également important d'attendre avant de répondre pour s'assurer que la réponse est fondée sur des faits et non sur des émotions.

5. Ne pas parler fort.

Les gens sont souvent sur la défensive dans les situations corsées et parlent souvent d'une voix forte et dans un esprit accusatoire. Il est assez fréquent que la personne à qui l'on parle de cette façon devienne nerveuse. Lorsque l'on devient nerveux, la cohérence des phrases fait souvent défaut et la voix d'une personne peut devenir tremblante et hésitante. En parlant moins fort, les tremblements de la voix deviendront moins évidents. De plus, la diminution du volume oblige l'autre partie à se concentrer davantage sur ce qui est dit. Au lieu de se concentrer sur ses propres besoins ou préoccupations, la personne en colère doit canaliser une énergie supplémentaire pour écouter ce que l'autre personne dit. Par ailleurs, ils commenceront probablement à remarquer à quel point ils parlent fort et à quel point cela ne favorise pas la conversation.



6. Établir l'autorité.

Le fait de regarder la personne directement dans les yeux est une autre façon d'instaurer la confiance et l'autorité dans une situation difficile. En regardant la personne dans les yeux, on montre que l'on s'intéresse à ce que l'autre dit. On indique qu'on est préoccupé par la situation et qu'on est en mode d'écoute active pour saisir toute l'information. De plus, l'autre personne se sent respectée du fait qu'on lui accorde toute l'attention. Regarder une personne directement dans les yeux donne un air de confiance en soi et d'assurance. Cette perception peut aider à désamorcer une situation difficile. En faisant preuve de confiance en soi, une personne peut transformer une conversation déséquilibrée en une conversation d'égal à égal ayant un objectif commun.

Résoudre les conflits et prévenir le harcèlement

7. Rechercher la compréhension.

Même quand il semble que la personne ne fait que vouloir s'en prendre à une autre personne, il y a toujours une raison sous-jacente qui la motive à agir de cette façon. Cette motivation est rarement apparente. En profitant de l'occasion pour identifier l'élément déclencheur chez cette personne, on peut donner un sens ou un motif à son comportement : Qu'est-ce qui les pousse à agir de cette façon? Comment répondre à leurs besoins et résoudre le problème?

8. Admettre ses erreurs.

Tout le monde fait des erreurs. Les gens ont de nombreuses responsabilités et il y a de nombreuses occasions de commettre des erreurs. Lorsqu'une personne signale une erreur, la bonne façon de procéder est d'être courtois et d'accepter l'information. Si la personne prend le temps d'attirer l'attention sur la question, l'autre personne devrait être prête à consacrer du temps à l'enquête. En reconnaissant la possibilité d'une erreur et en examinant la situation, la personne a le sentiment que l'autre personne se soucie de faire ce qu'il faut. Les gens ne sont pas infaillibles; ils font des erreurs et doivent l'admettre.

9. Demander de l'aide

Des collègues, des administrateurs et des amis auront vraisemblablement vécu des situations semblables à celles d'une personne aux prises avec une situation difficile. Ceux-ci seront souvent capables de voir les choses sous un angle différent et d'offrir une vision différente de la situation. Le fait de solliciter ces personnes, de partager des expériences et de demander de l'aide peut souvent être suffisant pour corriger la situation et passer à autre chose. Lorsqu'on parle à d'autres personnes d'une situation difficile, il faut prendre garde de ne pas fomenter la haine, de ne pas dénigrer les autres, de ne pas faire abstraction du droit à la vie privée des autres et de ne pas enfreindre le code de conduite du GTNO, le code de déontologie de l'AETNO ou toute autre politique applicable.

Si la situation s'aggrave au point où elle devient embarrassante, il faut en parler à un superviseur et à l'AETNO pour demander du soutien et de l'aide afin d'atténuer les effets de cette situation. Selon la situation, des mesures de soutien peuvent être offertes sous la forme :

- de conseils sur des stratégies pour faire face à la situation;
- de services de médiation;
- de services de relations de travail ou de conseils juridiques.

Établir et maintenir des relations saines

10. Établir la confiance.

Pour établir la confiance, il faut consentir des efforts pour établir des liens. Les gens veulent savoir ce qui se passe de bien autour d'eux, et pas seulement ce qui ne va pas. L'envoi d'un petit mot ou un coup de fil



peut démontrer que l'on s'intéresse à un enfant ou à sa famille. Un courriel ou un coup de fil rapide pour dire qu'un élève a fait un excellent travail ou qu'il a posé un geste de gentillesse peut contribuer grandement à établir des relations avec les familles. Cela montre que les professeurs observent les bonnes choses qu'un enfant fait et ne se concentrent pas strictement sur les mauvaises choses; ces petites communications rapides engendreront une perception positive. Les parents reconnaissent que le personnel scolaire est là pour soutenir leur enfant et, par ricochet, ils ont de plus en plus confiance en eux comme une personne importante dans la vie de leur enfant.

11. Communiquer.

Le fait de tendre la main à la communauté et de s'impliquer peut renforcer la relation entre l'école et la communauté. Il s'agit d'une situation avantageuse pour tous : les élèves profitent d'interactions positives entre leur école et leur famille; la communauté profite d'une école qui reflète sa culture et sa population; l'école profite d'une communauté qui a une vision plus favorable des besoins de l'école. Après tout, comme l'école veut aider la communauté, la communauté doit aider l'école à son tour.

12. Accueillir la communauté.

Les parents, les familles, les aînés et les membres de la communauté doivent se sentir les bienvenus à l'école. L'aménagement d'un local à l'intérieur de l'école pour la communauté et la mise en place d'une multitude de ressources peut faire une énorme différence pour ce qui est de bâtir une solide relation entre une école et sa communauté. La conception d'un lieu accueillant qui reflète la communauté, avec des artefacts culturels, des chaises confortables et un accès informatique, est une solution idéale. Des ressources pour les parents et les familles peuvent être offertes. Les projets d'anciens élèves peuvent être exposés. Les projets à venir peuvent être annoncés avec des fiches d'inscription pour les bénévoles. En accueillant la communauté dans une école, l'école devient un endroit moins intimidant pour les parents, les familles, les aînés et les membres de la communauté.



ANNEXE A

Code de conduite scolaire territorial

Le *Code de conduite scolaire territorial* vise à promouvoir un milieu d'apprentissage positif aux TNO. Les élèves, les parents, les aînés, le personnel scolaire et tous les membres de la communauté scolaire se partagent la responsabilité d'établir un système d'éducation efficace dans un environnement sécuritaire, respectueux et bienveillant.

Responsabilités et droits de la communauté scolaire

1. S'abstenir de toute activité qui perturbe ou menace de perturber le fonctionnement de l'école.
2. S'abstenir de toute activité qui porte atteinte ou menace de porter atteinte aux droits publics ou privés d'autrui.
3. S'impliquer et se responsabiliser en ce qui concerne l'excellence dans les études.
4. Assurer sa sécurité physique et personnelle ainsi que celle de tous les autres en faisant preuve de respect et d'autodiscipline et en s'abstenant de tout comportement agressif.
5. Promouvoir l'équité et un traitement juste pour les autres et soi-même.
6. S'abstenir de toute discrimination à l'égard d'autrui, notamment de toute discrimination fondée sur la race, la couleur, l'ascendance, la nationalité, l'origine ethnique, le lieu d'origine, les croyances, la religion, l'âge, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'état civil, l'appartenance familiale, les convictions politiques, l'association politique ou la condition sociale.
7. Reconnaître le patrimoine multiculturel du Canada et des Territoires du Nord-Ouest et respecter la valeur des différents contextes linguistiques, culturels, historiques, politiques et spirituels.
8. Respecter les différentes idées et perspectives des autres.
9. Développer des relations significatives avec soi-même et avec les autres.
10. Établir un fort sentiment de soi, de l'école et de la communauté.
11. Promouvoir et mettre en pratique un comportement éthique avec honnêteté et intégrité.
12. Faire preuve de gentillesse et de respect dans ses communications avec les autres.
13. Respecter ses propres biens et ceux d'autrui et de l'école.
14. S'abstenir et dissuader les autres de posséder ou d'utiliser tout type d'arme à l'école.
15. S'abstenir de posséder, d'utiliser, de vendre, d'acheter ou d'échanger des substances ou des accessoires illégaux.
16. S'abstenir de posséder, d'utiliser, de vendre, d'acheter et d'échanger des substances intoxicantes à l'école ou de s'y trouver sous l'influence de telles substances.