

# PROTOCOLE POUR CONTRER L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE



*Pour un climat sain, sécuritaire et bienveillant*

*FGA - **ROC** : respect, ouverture d'esprit et communication*






*FP - **REC** : respect, engagement, collaboration*

Centre de formation professionnelle et générale Sept-Îles


JUIN 2020  
Révisé en AOÛT 2023

## INTRODUCTION

Le présent protocole est une adaptation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence de l'école Jean-du-Nord qui a été conçu par la TTS, Melly Rioux, avec la collaboration d'un comité de travail et les directions des écoles Jean-du-Nord et Manikoutai. La conceptrice s'est inspirée de divers documents :

-  *Le projet de loi n° 56 visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école / synthèse ;*
-  *Outil de référence du plan d'action pour prévenir l'intimidation et la violence à l'école ;*
-  *Document d'accompagnement pour l'élaboration du plan de lutte contre l'intimidation et la violence à l'école 2012-2013 de la Commission scolaire des Affluents ;*
-  *Document de travail du plan de lutte contre l'intimidation et la violence à l'école de la Commission scolaire des Hauts-Cantons ;*
-  *Lexique inspiré du site [www.desmotssansmaux.com](http://www.desmotssansmaux.com).*

L'adaptation de ce document s'est avérée nécessaire étant donné que notre centre de formation accueille majoritairement des adultes et peu d'élèves mineurs. Compte tenu de cette réalité, l'ajout de cet article de loi fédérale pour les adultes, est requis :

 *L'intimidation et la violence, selon le Code criminel fédéral (L.R.C. (1985), ch. C-46) (volet adultes).*

Par ailleurs, ce protocole fait écho au Projet éducatif et à l'orientation 4 du PEVR (plan d'engagement vers la réussite) de la CS et du Centre de formation, soit celle de :

 **Créer un climat sain, sécuritaire et bienveillant pour les élèves puisque cela pourrait avoir une incidence sur la diplomation et la qualification des élèves jeunes et adultes.**



Plus spécifiquement, cette orientation est en lien avec les objectifs visés par le protocole puisque les valeurs qui ont été ciblées pour créer un climat sain, sécuritaire et bienveillant, sont :

**En formation générale :** *ROC : Respect, Ouverture d'esprit, Communication,*  
**En formation professionnelle :** *REC : Respect, Engagement, Collaboration.*

L'application du présent protocole requiert en effet, du respect, de l'ouverture d'esprit, de l'engagement, de la communication et de la collaboration, tant des élèves, du personnel scolaire que des directions du centre, pour parvenir à contrer l'intimidation et la violence.


La violence, sous quelque forme que ce soit, est inacceptable. C'est pourquoi, le Centre de formation professionnelle et générale s'assurera que les droits de chacun, soient respectés.

Pour terminer, nous tenons à remercier :


 Melly Rioux, TTS à l'école Jean-du-Nord, qui nous a si gentiment offert le plan de lutte qu'elle a conçu afin que nous l'adaptions à notre réalité ;  
 Les précieux partenaires : CAVAC, Équijustice (La Croisée) ainsi que Hommes Sept-Îles.




## STOPPER LA VIOLENCE EN CINQ (5) ÉTAPES




1. Arrêter le comportement observé




2. Nommer le type de violence observé




3. S'appuyer sur la position de l'école :  
« Nous n'acceptons pas les comportements blessants et irrespectueux ! »



4. Exigez un changement de comportement  
\* Nommer qu'il y aura des interventions à venir et inviter la victime à dénoncer.



5. Vérifier la situation auprès de la victime.  
\* Transmettre l'information par une fiche de signalement.



**C'EST DE L'INTIMIDATION LORSQU'IL Y A :**

- ☞ **Intention ou non de faire du tort;**
- ☞ **Une inégalité de pouvoir •**
- ☞ **Des sentiments de détresse de la part de la victime •**
- ☞ **Répétition des gestes ou paroles sur une certaine période.**

## L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE SELON LES LOIS EN VIGUEUR

L'intimidation et la violence, selon le Code criminel **fédéral** (L.R.C. (1985), ch. C-46) (volet adultes)

↪ **423 (1) Est coupable soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans, soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, injustement et sans autorisation légitime, dans le dessein de forcer une autre personne à s'abstenir de faire une chose qu'elle a légalement le droit de faire, ou à faire une chose qu'elle peut légalement s'abstenir de faire, selon le cas :**

- a) **Use de violence ou de menaces de violence envers cette personne, ses enfants ou son partenaire intime, ou endommage ses biens;**
- b) **Intimide ou tente d'intimider cette personne ou un parent de cette personne par des menaces de violence ou d'un autre mal, ou de quelque peine, à elle ou à l'un de ses parents, ou de dommage aux biens de l'un d'entre eux, au Canada ou à l'étranger;**
- c) **Suit avec persistance cette personne;**
- d) **Cache des outils, vêtements ou autres biens, possédés ou employés par cette personne, ou l'en prive ou fait obstacle à l'usage qu'elle en fait;**
- e) **Avec un ou plusieurs autres, suit désordonnement cette personne sur une grande route;**
- f) **Cerne ou surveille le lieu où cette personne réside, travaille, exerce son activité professionnelle, ou se trouve;**
- g) **Bloque ou obstrue une grande route.**

↪ **Note marginale : Exception (2) Ne surveille ni ne cerne, au sens du présent article, celui qui se trouve dans un lieu, notamment une maison d'habitation, ou près de ce lieu, ou qui s'en approche, à seule fin d'obtenir ou de communiquer des renseignements.**

L'intimidation, selon la loi **provincial** sur l'Instruction publique (volet jeunes)

Dans la Loi sur l'instruction publique et la Loi sur l'enseignement privé, on entend par «intimidation» : tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à **caractère répétitif**, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'**inégalité des rapports de force** entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, de blesser, d'opprimer ou d'ostraciser.



## Définitions et vocabulaire pour un langage commun

### Intimidation directe et indirecte

Insulter, donner des surnoms, humilier, émettre des propos racistes ou sexistes, frapper, cracher, pousser, voler, endommager des biens, isoler socialement, utiliser les messages textes, menacer, harceler, utiliser le courriel ou les médias sociaux, commérer, répandre des rumeurs et calomnies, divulguer des secrets, écrire des méchancetés par des graffitis ou courriel, ridiculiser, suggérer d'exclure une personne d'un groupe, utiliser un langage non verbal comme tourner le dos, rouler les yeux lorsque la personne parle, etc.

### Taxage

Vise à extorquer de l'argent ou des biens sous la menace ou le chantage.

### Cyberintimidation

Intimidation exercée de façon anonyme par l'intermédiaire de courriels ou de messages affichés sur des sites Web populaires auprès de certaines clientèles (jeunes, adultes). Ces derniers contiennent et répandent de fausses rumeurs dégradantes sur une personne de l'école (élèves, personnel de l'école, directions du centre).

“Vidéolynchage” (publier une vidéo “discutable” d'un individu), exclusion en ligne, messages ou photos préjudiciables, incitation au dévoilement de soi, etc.

### La violence

« Manifestation de force, de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement contre une personne, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être psychologique et / ou physique, à ses droits ou à ses biens ».

### Dénonciation

Elle consiste à attirer l'attention de l'opinion publique sur une chose répréhensible dans le but de préserver la justice sociale, de contribuer au projet collectif d'une école sans violence ou d'assurer la sécurité de tous. Elle devient alors **un geste de citoyenneté responsable**. Ce qui est **différent de la délation inspirée par un intérêt méprisable**.

L'intimidation et la violence ne sont pas des conflits. Elles se différencient par quelques critères bien précis, ainsi que par le rapport de force qu'exerce l'agresseur sur sa victime. Voici une description du rapport de force, ainsi que des critères pour nous aider à bien maîtriser la différence entre les deux.

### Rapport de force

Le rapport de force est un rapport dans lequel un individu ou un groupe emploie des moyens violents pour contraindre une ou plusieurs personnes. On y retrouve ces quatre critères :

- \* Des gains;
- \* Des agressions intentionnelles;
- \* Des justifications;
- \* La présence d'une ou de plusieurs victimes.



## Les gains et les agressions intentionnelles

L'agresseur cherche à exercer un pouvoir sur quelqu'un afin d'accéder à ce qu'il désire. Il s'agit souvent de s'approprier des objets ou obtenir la reconnaissance des autres. Il cherche à briller et à être reconnu comme un leader, au dépend des individus. Il choisit la ou les victimes, initie l'agression et en récolte les gains.

## Les justifications

Le principal recours de l'agresseur est la justification, c'est-à-dire, se trouver des raisons plausibles pour expliquer son geste et se déresponsabiliser. Il semble toujours avoir une bonne excuse qui lui donne raison d'agir ainsi. Pour éviter les conséquences, il aura tendance à utiliser le déni, la banalisation (diminue la gravité en supposant que c'était une blague), la provocation (il explique que la victime l'a provoqué), la défense (il s'est défendu), les circonstances particulières (il s'expliquera par son impulsivité, son problème de consommation, la violence à la maison, etc.).

## La victime

C'est la personne qui subit l'agression alors que tout se passe en dehors de son contrôle. Elle est mise dans l'impuissance et est empêchée d'avoir une réaction libre et spontanée. Elle sera tentée d'utiliser la victimisation, c'est-à-dire, que pour éviter la violence, elle apprendra à modifier son comportement. Elle se créera des restrictions dans sa liberté d'agir et d'expression, elle ne dira plus ce qu'elle pense et ne réagira plus lorsqu'elle sera intimidée. La victime en viendra à se sentir responsable des agressions qu'elle subit. Sa manière d'interpréter les choses deviendra donc erronée et elle se convaincra de ses pensées irrationnelles.





L'intimidation et la violence ne sont pas des conflits. Nous pouvons les différencier par quelques critères bien précis, ainsi que par le rapport de force qu'exerce l'agresseur sur sa victime. Voici une description du rapport de force, ainsi que des critères pour nous aider à bien maîtriser la différence entre les deux.

**Tableau pour différencier les cas d'intimidation / violence des conflits**

Critères	Explications	
	Intimidation	Conflit
<b>Une intention ou non de faire du tort.</b>	☞ L'intimidation est un rapport entre deux ou plusieurs personnes où l'un agresse l'autre volontairement ou non (agresseur et ses complices).	☞ Le conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui ne partagent pas le même point de vue. Le conflit peut entraîner des gestes de violence.
<b>Une personne ou un groupe qui dominant.</b>	☞ La personne qui intimide veut gagner et pour ce faire, il cherche à dominer l'autre. Celui ou ceux qui intimident ont un avantage sur celui qui est intimidé (par exemple, il est plus vieux, plus populaire, ils sont plus nombreux). C'est un rapport de force inégal.	☞ Les personnes discutent vivement et argumentent pour amener l'autre à partager leur point de vue (sans agression). Les personnes sont sur un pied d'égalité.
<b>Une répétition des actes.</b>	☞ Les actes d'intimidation se répètent.	☞ La confrontation peut se poursuivre si elle n'est pas résolue.
<b>Une présence de détresse et d'impuissance chez l'élève qui subit l'intimidation.</b>	☞ Il en résulte une victime, puisque la personne qui a été agressée a été mise dans l'impuissance. L'agresseur utilise donc les justifications et la victime, la victimisation.	☞ Il n'en résulte aucune victime, même si les deux peuvent se sentir perdants. Les personnes se sentent libres de donner leur version.

ROBITAILLE, Louis et autres, (2012) Table des agents de soutien locaux du Plan d'action pour prévenir et traiter la violence à l'école de la Région de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches. Fiche de soutien: Élaboration d'un protocole de prévention et d'intervention concernant l'intimidation et le harcèlement, Inédit, Québec, 27p.



## Collaboration de Aide-mémoire pour les parents

*Le plan de lutte doit inclure les mesures visant à favoriser la collaboration des parents à la lutte contre l'intimidation et la violence et à l'établissement d'un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire (art. 75.1.3).*

*Le plan de lutte doit comprendre des dispositions portant sur la forme et la nature des engagements pris par la direction envers l'élève qui est victime d'un acte d'intimidation ou de violence et envers ses parents. Ce plan doit également prévoir les démarches qui doivent être entreprises par la direction auprès de l'élève qui a commis l'acte et de ses parents, et préciser la forme et la nature des engagements qu'ils doivent prendre en vue d'empêcher, le cas échéant, la répétition de tout acte d'intimidation ou de violence (art. 75.2).*

Que votre enfant soit victime d'intimidation ou qu'il soit l'agresseur, vous avez un rôle à jouer et vous devez agir pour que ça cesse.

### **Victime**

#### **Signes à détecter**

Restez à l'affût de l'un des signes suivants: une humeur changeante, de l'agressivité, de la nervosité, un trouble de sommeil, de l'absentéisme scolaire accompagné d'une démotivation, des vêtements abîmés, une diminution, voire même l'arrêt complet de l'utilisation de l'Internet.

#### **Que faire?**

Malgré les émotions que vous vivez, il y a des comportements facilitants à adopter envers la victime. Vous devez rester calme et réconfortez votre enfant. Écoutez-le et demandez-lui de vous décrire la situation et prenez des notes au besoin. Il est important, à tout moment, de rassurer votre enfant et de l'accompagner dans sa démarche de dénonciation. Dénoncez pour lui, s'il refuse de le faire et contactez la police si vous jugez que sa sécurité est compromise.

### **Agresseur**

#### **Signes à détecter**

L'agresseur peut manifester l'un des signes suivants: besoin de dominer constamment, croit que l'agressivité est une bonne façon de régler un conflit, absence de remords ou d'empathie envers les autres, lacunes dans ses habiletés interpersonnelles et dégage une fausse image de confiance en soi et d'assurance, etc.

#### **Que faire?**

Vous devez adopter un comportement approprié envers votre enfant qui est l'auteur d'un acte d'intimidation et de violence. Demeurez calme et expliquez-lui la gravité de son geste, qu'il y aura des conséquences à ses agissements sur la victime et que c'est inacceptable. Soyez conséquent, collaborez avec le personnel de l'école qui fera un suivi et prenez un rendez-vous avec la direction de l'école si ce n'est pas déjà fait. Offrez-lui l'aide nécessaire, puisqu'il est peut-être, lui aussi, en souffrance.





### **Modalités prévues pour impliquer les parents pour les élèves mineurs:**

Ex. :

- Nous leur remettons un document expliquant brièvement le plan de lutte au début de chaque année scolaire.
- Lors d'une situation, nous nous soucions de rassurer les parents quant au fait que l'école fait tout en son pouvoir pour faire cesser la situation et nous les informons des actions entreprises dans le respect de la confidentialité.
- Nous sollicitons la collaboration des parents et nous cherchons à les soutenir dans leurs interventions ; que leur enfant soit la victime ou l'auteur.
- Au besoin, nous proposons aux parents des outils de référence (ex. : liens Internet, documents, etc.)
- Au besoin, nous dirigeons les parents vers des ressources d'aide dans la communauté (ex. : CLSC, organismes communautaires, etc.).

### **Modalités prévues pour informer les parents promptement dans le cas où leur enfant a été impliqué dans un geste de violence ou d'intimidation (art. 96,12) :**

- Nous nous assurons qu'après avoir considéré l'intérêt des élèves impliqués dans un acte de violence ou d'intimidation de contacter rapidement les parents pour les informer : des faits, des interventions réalisées et à venir, des sanctions (s'il y a lieu), du soutien offert et des attentes de part et d'autre.

#### **Diffusion :**

*Un document expliquant le plan de lutte est distribué aux parents (art. 75.1).*

- Modalité / méthode de diffusion : Info envoyé en début d'année et sur le site web du centre

*Un document faisant état de l'évaluation annuelle des résultats est diffusé aux parents en fin d'année (art. 83.1).*

## **Signalement**

Pour signaler une situation d'intimidation, vous pouvez remplir une fiche de signalement ou opter pour les méthodes proposées dans le dépliant destiné aux parents. Si vous avez signalé la situation, l'école communiquera avec vous pour :

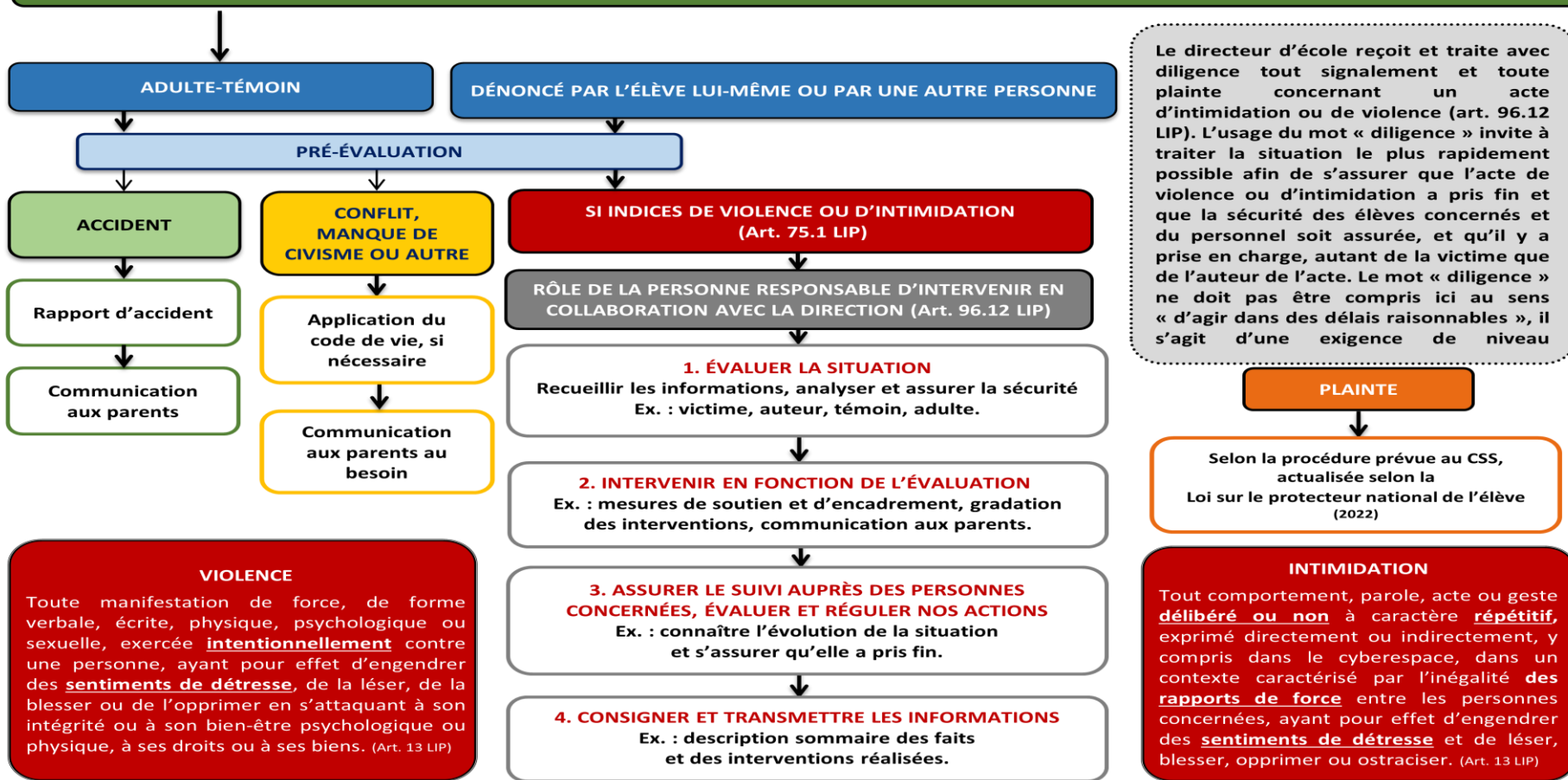
- ✓ Vous informer que le signalement a été reçu ;
- ✓ Recueillir davantage d'informations ;
- ✓ Vous informer des démarches entreprises et celles à venir ;
- ✓ Discuter du rôle que vous pouvez jouer.

Lorsque votre enfant est victime, nous vous communiquerons l'état de la situation, des interventions effectuées et celles à venir. Nous vous demanderons de vous impliquer dans la démarche et nous vous référerons au besoin, aux ressources qui pourront vous offrir de l'aide.

Lorsque votre enfant est l'agresseur, nous vous informerons de l'état de la situation, de la gravité du geste posé, ainsi que des sanctions possibles. Nous vous convoquerons à une rencontre et nous vous référerons aux organismes jugés pertinents.



# TRAJECTOIRE POUR LE TRAITEMENT D'UN ÉVÉNEMENT





## FICHE DE SIGNALEMENT



(Personnel du centre, parents et élèves)

Date de l'évènement : \_\_\_\_\_ heure : \_\_\_\_\_

Nom de la personne qui signale: \_\_\_\_\_

### **Victime présumée (élève mineur ou adulte)**

Nom, prénom: \_\_\_\_\_

FGA (tuteur-tutrice) : \_\_\_\_\_

Formation professionnelle      Secteur : \_\_\_\_\_

**Témoign(s) :** \_\_\_\_\_

### **Agresseur présumé (élève mineur ou adulte)**

Nom, prénom: \_\_\_\_\_

FGA (tuteur-tutrice) : \_\_\_\_\_

Formation professionnelle / Secteur : \_\_\_\_\_

**Témoign(s) :** \_\_\_\_\_

### **Victime présumée (membre du personnel)**

Nom, prénom: \_\_\_\_\_

Secteur de travail : : Administratif  FGA  FP  Soutien

**Témoign(s) :** \_\_\_\_\_

### **Blessures physiques (description s'il y a lieu):**

\_\_\_\_\_

### **Nature de l'acte (plus d'un choix possible)**

**Atteinte à l'intégrité physique** (donner un coup de poing, taxer, pousser, agresser avec une arme, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Atteinte morale ou psychologique** (humilier, ridiculiser, dénigrer, insulter, faire du chantage, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Atteinte à la sécurité** (menacer, porter une arme à feu ou blanche, déclencher ou inciter une émeute, être l'auteur d'une fausse alarme, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Atteinte à la vie sociale** (exclure, isoler, briser une réputation, lancer des rumeurs, ignorer, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Atteinte à la vie privée** (filmer, photographier à son insu, publier une photo ou vidéo préjudiciable sans le consentement etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Discriminer sur la base** (ethnoculturelle, orientation sexuelle, handicap, sexe, physique de la personne, maladie, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_

**Atteinte à la propriété** (endommager volontairement les biens, faire des graffitis, etc.)  
**Spécifiez :** \_\_\_\_\_



## Procédure pour signalement

Tu **VIS** une situation d'intimidation ou de violence?  
Tu es **TÉMOIN** d'une situation d'intimidation ou de violence?  
Et tu veux **SIGNALER**?

Tu peux remplir la fiche de signalement que tu trouveras au **SECRÉTARIAT** du centre de formation et tu la remets à la technicienne en travail social (TTS), à la direction ou tu la déposes dans la boîte prévue à cet effet, au secrétariat ou à la porte de la TTS.

Ou

✉ Tu écris un courriel à la T.T.S du centre de formation : [helene.garon@csdufer.qc.ca](mailto:helene.garon@csdufer.qc.ca)

Ou

☎ Tu téléphones à la T.T.S: (418) 964-2719

Pour plus de renseignements, tu peux aller sur le site suivant : [www.moi.j'agis.com](http://www.moi.j'agis.com)

L'intervenant prendra contact avec toi et t'expliquera comment nous t'aiderons avec la situation que tu vis. Les élèves concernés ne seront jamais mis au courant de ton signalement. Ces renseignements demeureront strictement **confidentiels!**

N'attends pas que la situation dégénère! Agis et signale! L'intimidation c'est sérieux et personne ne doit la tolérer. Ce n'est pas « stoler » de signaler, mais plutôt **DÉNONCER** et c'est tout à fait **RESPONSABLE** de ta part! En tant que témoin, tu aideras un élève à se sortir de cet enfer! Tu peux en être fier!



On sait que 88% des scènes de violence se déroulent en présence de témoins et que les agressions cessent à l'intérieur de 10 secondes dans les 2/3 des cas lorsqu'un témoin intervient.

(Hawkings, Pepler & Craig, 2011)

**CONFIDENTIEL**



**CONFIDENTIEL**

**Billet de signalement des élèves**

**Date:** \_\_\_\_\_

**Type de violence** (*si tu peux l'identifier*) :

- physique       verbale       cyberintimidation   
sexuelle       discrimination       harcèlement

**Description de la situation (indique les noms, prénoms et / ou niveau scolaire)**

---

---

---

**Est-ce que ça s'est déjà produit avant?**      Oui       Non

**Ton nom** (facultatif mais si tu te nommes, nous t'assurons que ça restera confidentiel.)

---

**Nous communiquerons avec toi, pour obtenir plus d'informations sur l'évènement.**

***Merci de déposer ce billet dans la boîte située au secrétariat ou à la porte de la TTS.***

**CONFIDENTIEL**

**Billet de signalement des élèves**

**Date:** \_\_\_\_\_

**Type de violence** (*si tu peux l'identifier*) :

- physique       verbale       cyberintimidation   
sexuelle       discrimination       harcèlement

**Description de la situation (indique les noms, prénoms et / ou niveau scolaire)**

---

---

---

**Est-ce que ça s'est déjà produit avant?**      Oui       Non

**Ton nom** (facultatif mais si tu te nommes, nous t'assurons que ça restera confidentiel.)

---

**Nous communiquerons avec toi, pour obtenir plus d'informations sur l'évènement.**

***Merci de déposer ce billet dans la boîte située au secrétariat ou à la porte de la TTS.***





On t'intimide sur les **médias sociaux** ou par **texto** ?  
Que faire pour que ça s'arrête ?

**Protège-toi !**

- ☆ Garde tes mots de passe secrets et ne remets ton numéro de téléphone et ton adresse courriel qu'aux personnes en qui tu as confiance.
- ☆ Refuse les demandes « d'amis » ou les invitations qui proviennent d'une source inconnue.
- ☆ Garde un contact avec tes vrais amis en dehors de l'espace virtuel.

Pour plus de renseignements, tu peux aller sur le site suivant : [www.moi.j'agis.com](http://www.moi.j'agis.com)

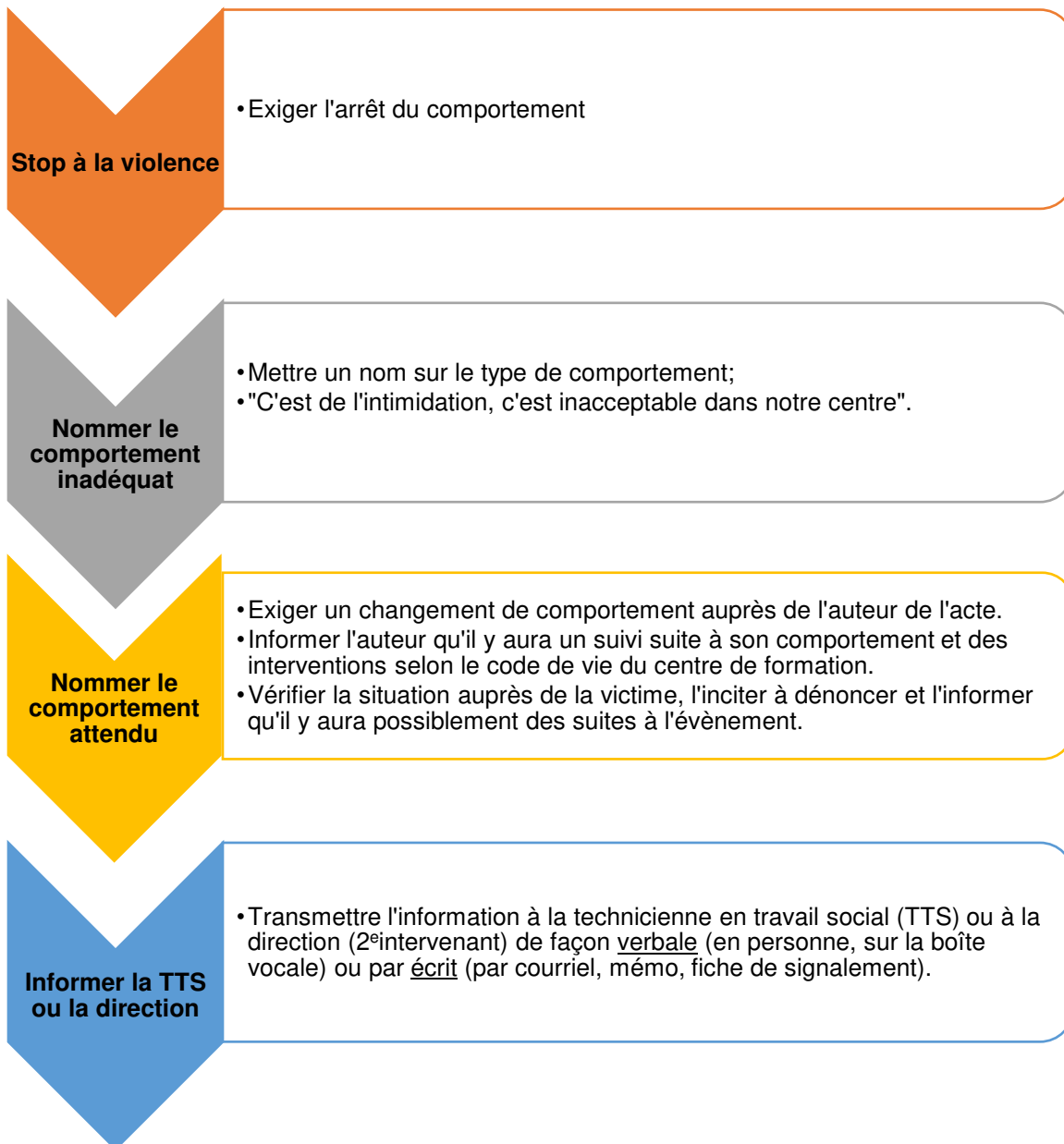
- ☒ **Arrête** de répondre aux messages d'intimidation.
- ☒ **Évite** d'envoyer des messages d'insultes ou de menaces, car le tout pourrait se retourner contre toi.
- ☒ **Bloque** les adresses, les numéros de téléphone et les réseaux sociaux des personnes qui t'intimident.
- ☒ **Parle** de la situation avec un adulte en qui tu as confiance ou procède à un signalement.
- ☒ **Retrace** les adresses d'où proviennent les messages d'intimidation.
- ☒ **Sauvegarde** tous les messages ou textos d'intimidation que tu reçois.
- ☒ **Signale** à une personne de confiance ou à ton centre de formation, selon la méthode proposée (signale immédiatement si tu crois que ta sécurité ou celle de quelqu'un d'autre est compromise).

**CONFIDENTIEL**



## AIDE MEMOIRE POUR L'ADULTE TÉMOIN (1<sup>er</sup> INTERVENANT)

L'adulte témoin est tout membre du personnel qui constate un acte d'intimidation ou de violence (direction, intervenant, enseignant, secrétaire, personnel d'entretien, chauffeur d'autobus, agent de sécurité, etc.). Il doit intervenir selon les quatre (4) critères de l'affiche « stopper la violence en cinq étapes ».



## AIDE MÉMOIRE POUR L'INTERVENANT RESPONSABLE DU SUIVI

Le rôle du deuxième (2<sup>e</sup>) intervenant est de procéder à l'intervention auprès des élèves mineurs ou adultes impliqués dans la situation d'intimidation ou de violence.

*\*Prière d'apposer vos initiales et inscrire la date lors de chaque intervention\**

- ☞ Prendre connaissance du signalement. Date : \_\_\_\_\_
- ☞ Assurer à la personne qui a fait le signalement qu'un suivi sera donné à sa demande dans les jours qui suivent, si la personne qui a signalé est anonyme, prévoir les rencontres avec les individus mentionnés dans son message. Date : \_\_\_\_\_
- ☞ Faire une évaluation du signalement : Date : \_\_\_\_\_
- ☞ Contacter la personne qui a signalé et/ou les individus concernés, tout en respectant la notion de confidentialité, afin de recueillir l'information nécessaire à la continuité et à la pertinence du suivi (nature, fréquence, lieu où les gestes se produisent, noms des personnes concernées, contexte, impact des gestes sur la victime, etc.).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ☞ Assurer la sécurité de la victime et mettre en place les mesures de protection si nécessaire. : Moyens utilisés : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ☞ Contacter la police et informer la direction de l'établissement si la sécurité de l'élève est menacée ou s'il est victime d'un acte criminel.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ☞ Référer l'élève et son parent à l'un de nos partenaires externes appropriés, par exemple, Équijustice (La Croisée), Le CAVAC, le Centre de Santé et de Services sociaux de Sept-Îles (CSSSI), etc.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ☞ Aviser par courriel ou par téléphone le PIMS de la situation. \_\_\_\_\_
- ☞ Contacter le parent.  
Nom du parent contacté : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_



⇨ Intervenir

☞ Intervenir auprès de la victime, l'intimidateur et les complices (si nécessaire).

(Référez-vous aux procédures d'intervention pp.19, 20, inspirées de la CSA)

Victime: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Agresseur: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Complice:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_


⇨ Faire le suivi des interventions :

☞ S'assurer que des moyens sont mis en place pour régler la situation.

☞ Compléter les notes évolutives.



## PROCÉDURE D'INTERVENTION POUR LES VICTIMES

	Étapes à suivre	Précisions importantes
1.	<p><b>Premier contact : rappeler à l'élève notre position face à l'intimidation, recueillir des informations pertinentes pour faire suite aux interventions, tout en mettant l'élève en confiance.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ S'enquérir avec qui, quand, où et comment les agressions ont eu lieu.</li> <li>☞ A-t-elle déjà parlé de la situation à quelqu'un, afin de vérifier auprès de cette personne.</li> <li>☞ Rassurer la victime, demeurer empathique, lui conseiller de ne pas réagir de façon semblable à l'agresseur, lui expliquer que le protocole sera enclenché et de nous faire confiance.</li> </ul>
<p> Pour un élève autochtone, l'informer qu'il a la possibilité d'être référé à l'agente de liaison, s'il le souhaite.</p>		
2.	<p><b>Évaluer les besoins de la victime et son état par rapport à la situation.</b></p> <p>Vérifier auprès de l'élève le genre de résolution de problèmes qu'il souhaite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Élaborer une stratégie d'intervention avec l'élève afin de l'impliquer dans la démarche et qu'il reprenne un certain pouvoir sur sa situation.</li> <li>☞ Cibler les interventions en fonction de ce que la victime peut supporter.</li> <li>☞ Si la victime ne perçoit pas ou nie le problème, le conscientiser par le biais des critères de la victimisation (p.24) en lui demandant de se situer ou de donner des exemples concrets de sa vie pour qu'elle fasse des liens entre son comportement et les critères.</li> </ul>
3.	<p><b>Assurer la sécurité de l'élève, à court et moyen terme (éviter les lieux à risque et l'isolement).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Rassurer la victime qu'il y aura un retour sécuritaire de l'agresseur, conséquemment à l'intervention. Éviter la surprotection, afin de ne pas plonger la victime dans la victimisation. Il est possible de jumeler la victime à un ou des élèves (amis, pairs aidants) et / ou de lui confier des tâches lors des pauses, afin qu'il ne se retrouve pas seul et ce, pour un court laps de temps.</li> </ul>
4.	<p><b>Pour l'élève mineur victime, informer les parents et maintenir le lien avec eux (par téléphone et en dernier recours, par courrier)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Contacter les parents, les informer de la situation et les impliquer dans les interventions, soit par : une rencontre ou une référence.</li> <li>☞ Expliquer à l'élève qui refuse que les parents soient informés qu'il est nécessaire de le faire et que s'il désire les contacter lui-même, il a l'opportunité de le faire (le laisser les informer lui-même).</li> <li>☞ Remettre aux parents le document <i>pourquoi mon enfant ?</i> du CAVAC ou les référer sur le site Web de l'organisme.</li> </ul>
5.	<p><b>Référer les parents et l'élève aux partenaires externes (Le CAVAC, Équijustice / La Croisée, Hommes Sept-Ils, etc.). S'assurer d'aviser le jeune et ses parents qu'il y a un PIMS disponible pour toute plainte relative à l'évènement.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Les organismes en partenariat à la commission scolaire peuvent nous venir en aide et sont nécessaires à la démarche des victimes. Si la victime refuse d'être référée, lui mentionner qu'il y a possibilité d'avoir un atelier donné par l'école (atelier p.48).</li> </ul>
6.	<p><b>Assurer le suivi quelques jours plus tard et à long terme, si besoin.</b></p> <p>Outils la victime pour l'estime de soi, afin qu'elle soit en mesure de s'affirmer et éviter la victimisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Demeurer disponible en tout temps. Revoir la victime quelques jours après la situation et deux semaines après, une fois le cas réglé. Faire un suivi à long terme, au besoin, par un atelier (p.48) ou des rencontres.</li> <li>☞ Aviser le personnel concerné de demeurer vigilant et de vous aviser en cas de récidive.</li> </ul>



## PROCÉDURE D'INTERVENTION POUR LES AGRESSEURS

Étapes à suivre	Précisions importantes
<p><b>1.</b> Première rencontre avec l'élève intimidateur :</p> <p>Informez l'élève qu'une situation a été portée à notre attention ou que nous avons été témoin (s'assurer de ne dévoiler aucune source). Exprimez notre position en tant que centre de formation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Si l'intimidation se fait à plusieurs, rencontrer tous les agresseurs individuellement.</li> <li>☞ Décrire ce que nous savons et mentionner l'état dans lequel se trouve la victime (par exemple, elle ne veut plus venir à l'école).</li> <li>☞ Être ferme dans nos interventions et exprimer clairement que son geste est inacceptable.</li> </ul>
<p>🔔 Pour un élève autochtone, l'informer qu'il a la possibilité d'être référé à l'agente de liaison, s'il le souhaite.</p>	
<p><b>2.</b> Demander la version de l'élève et réfuter toute justification.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Poursuivre la cueillette d'information, en recueillant sa version des faits. Il aura tendance à se servir des justifications (énumérées à la page 6). Éviter le piège de se laisser entraîner ou d'accepter leurs faux arguments.</li> <li>☞ Identifier et lui nommer les préjugés qui se trouvent sous ces justifications (par exemple, l'homophobie, l'apparence physique, etc.).</li> <li>☞ Responsabiliser l'agresseur, lui remettre ce qui lui appartient au niveau du comportemental (exemple: un élève dit avoir agi ainsi parce que l'autre a commencé. Le recadrer sur ses gestes et son comportement.</li> </ul>
<p><b>3.</b> Nommer le rapport de force qu'il exerce envers la victime</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Nommer les critères du rapport de force et la différence entre un conflit et l'intimidation.</li> <li>☞ Énumérer les exemples à leur situation (se référer à la page 7).</li> </ul>
<p><b>4.</b> Évaluer l'état de l'agresseur et tenter de comprendre les motifs qui sous-tendent ses agissements, puisqu'il a peut-être d'autres problématiques en lien</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Tenter de comprendre quel type d'agresseur il est, s'il manque d'assurance ou s'il se sent puissant.</li> <li>☞ Vérifier s'il a des remords par rapport au geste ou s'il ressent de l'empathie pour sa victime.</li> <li>☞ Identifier les besoins de l'agresseur, s'il y a lieu, car il est peut-être lui-même en souffrance et a besoin, lui aussi, d'une aide particulière.</li> </ul>
<p><b>5.</b> Selon la gravité de l'acte, donner une conséquence appropriée et référer à l'un des partenaires externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Informer l'élève des sanctions disciplinaires possibles, et qu'ultimement, cela pourrait conduire à une expulsion de la commission scolaire.</li> <li>☞ Expliquer qu'à la réintégration, les intervenants s'assureront qu'il adopte un comportement sain et sécuritaire au centre de formation. Expliquer que la référence est nécessaire et son implication est importante dans sa démarche de changement. S'il refuse, le centre l'obligera à assister à un atelier (p. 25 ou celui des pages 26-47) dispensé par une personne ressource.</li> </ul>

## PROCÉDURE D'INTERVENTION POUR LES AGRESSEURS (SUITE)

6.	Pour un élève mineur, informer les parents par téléphone, les aviser de la sanction et les convoquer à une rencontre, afin de les informer des démarches qui seront entreprises.	<ul style="list-style-type: none"><li>☞ Expliquer aux parents la situation d'intimidation en faisant référence aux critères, afin de différencier le cas d'un conflit.</li><li>☞ Encourager les parents à se positionner contre l'intimidation auprès de leur enfant.</li></ul>
7.	Effectuer un suivi quelques jours plus tard et à long terme, au besoin, pour s'assurer que les gestes ont cessés, en complétant la grille de la page 22. Travailler les habiletés sociales avec l'agresseur.	<ul style="list-style-type: none"><li>☞ Si l'élève assiste à l'atelier (p.25 ou celui des pages 26-47) donné par l'école, le plan de travail doit consister à développer son empathie, son affirmation de soi, etc.</li><li>☞ Aviser les membres du personnel concernés d'assurer une surveillance adéquate, afin d'éviter une récurrence.</li></ul>

***« La violence est l'expression tragique de besoins non satisfaits. C'est la manifestation de l'impuissance et / ou du désespoir de quelqu'un qui est si démuni qu'il pense que ses mots ne suffisent plus pour se faire entendre. Alors il attaque, il crie, il agresse... »  
Marshall B. Rosenberg***



## GRILLE DE SUIVI POUR LA DIRECTION

DATE	ACTIONS À ENTREPRENDRE LORS DE L'ACTIVATION DU PROTOCOLE	NOTES
	<p><b>1. Prendre connaissance du signalement.</b>  <i>Avez-vous pris connaissance du signalement ? La situation a-t-elle été évaluée, afin de préciser si c'est un conflit ou de l'intimidation?</i></p>	
	<p><b>2. Rencontre avec la victime et mise en place de mesures de protection, selon la situation.</b>  <i>Selon la procédure d'intervention, lui offrir de l'accompagnement ou du jumelage, l'outiller, au besoin.</i></p>	
	<p><b>3. Rencontre avec l'agresseur et interventions appropriées.</b> <i>Selon la procédure d'intervention appliquer des sanctions disciplinaires, moyens de réparation, etc.</i></p>	
	<p><b>4. Pour les élèves mineurs, informer les parents de la victime de la situation et des mesures entreprises.</b></p>	
	<p><b>5. Pour les élèves mineurs, informer et rencontrer les parents de l'agresseur.</b></p>	
	<p><b>6. Rencontre des témoins, si nécessaire, et leur offrir un soutien.</b></p>	
	<p><b>7. Faire les références aux partenaires externes :</b>  <i>Victime : <input type="checkbox"/></i>  <i>Agresseurs : <input type="checkbox"/></i>  <i>Si refus agresseur : atelier école obligatoire <input type="checkbox"/></i></p>	
	<p><b>8. Assurer un suivi auprès de la victime.</b>  <i>Revoir la victime pour voir si l'intimidation a cessé.</i></p>	
	<p><b>9. S'assurer que les interventions auprès de l'agresseur sont débutées.</b>  <i>S'assurer de son implication à l'organisme référé ou à l'atelier de l'école.</i></p>	
	<p><b>10. S'assurer que le PIMS a été mis au courant de la situation, même si la victime décide de ne pas le rencontrer.</b></p>	
	<p><b>11. Consigner l'acte d'intimidation dans un endroit commun.</b>  <i>La fiche du 2<sup>e</sup> intervenant et celle-ci doivent être inclus.</i></p>	
	<p><b>12. Au besoin, informer le parent qu'il y a le protecteur de l'élève.</b></p>	

Signature direction : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_



## Rôles et responsabilités de la direction en regard du présent plan

- ✓ **Coordonne** l'élaboration, la révision et, le cas échéant, l'actualisation du plan de lutte. (Art. 96.13)
- ✓ **Propose au conseil d'établissement un** plan de lutte contre l'intimidation et la violence ainsi que son actualisation. (art. 75.1)
- ✓ Le plan de lutte contre l'intimidation et la violence est **révisé annuellement** et, le cas échéant, il est actualisé. Le directeur de l'école transmet une copie du plan de lutte contre l'intimidation et la violence et de son actualisation au protecteur national de l'élève. (art. 75.1)
- ✓ **Doit désigner**, parmi les membres du personnel de l'école, une personne chargée, dans le cadre de sa prestation de travail, de **coordonner** les **travaux d'une équipe qu'il doit constituer** en vue de lutter contre l'intimidation et la violence. (Art. 96.12)
- ✓ Doit, sur recommandation des membres de cette équipe, **appuyer** tout regroupement d'élèves désirant réaliser des activités utiles pour lutter contre l'intimidation et la violence. (Art. 96.7.1)
- ✓ **Voit à la mise en œuvre** du plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Traite avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence qu'il reçoit ou que le protecteur régional de l'élève lui transmet. (Art. 96.12)
- ✓ **Voit à ce que tous les membres du personnel** de l'école soient informés des règles de conduite et des mesures de sécurité de l'école, des mesures de prévention établies pour contrer l'intimidation et la violence et de la **procédure applicable** lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence est constaté. (Art. 96.21)
- ✓ **Les règles de conduite et les mesures de sécurité sont présentées** aux élèves lors d'une activité de **formation sur le civisme que le directeur doit organiser annuellement**, en collaboration avec le personnel de l'école. Elles sont également transmises aux parents de l'élève au début de l'année scolaire. (art.76)
- ✓ **Distribue aux parents** un document expliquant le plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Ce document doit faire état de la possibilité d'effectuer un signalement ou de formuler une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel au protecteur régional de l'élève et de la possibilité pour une personne insatisfaite du suivi donné à une plainte faite auprès de l'établissement de se prévaloir de la procédure du traitement des plaintes prévue à la Loi sur le protecteur national de l'élève. (art. 75.1)
- ✓ Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le directeur doit, après avoir considéré l'intérêt des élèves directement impliqués, **communiquer promptement avec leurs parents si l'élève est mineur** afin de les informer des mesures prévues dans le plan de lutte. (Art. 96.12)
- ✓ Il doit également les **informer de leur droit de demander l'assistance** de la personne que le centre de services scolaire doit désigner spécialement à cette fin. S'il s'agit d'une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel, il doit en outre informer l'élève victime de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques. Lorsque l'élève est âgé de 14 ans et plus, il peut, si cet élève y consent en informer également ses parents. (Art. 96.12)
- ✓ **Prend des engagements** envers l'élève qui est victime d'un acte d'intimidation ou de violence et ses parents ainsi qu'envers l'élève qui est l'auteur de l'acte et ses parents (art. 75.2)
- ✓ **Transmet au directeur général** du centre de services scolaire, au regard de chaque plainte relative à un acte d'intimidation ou de violence et de chaque signalement relatif à un acte de violence à caractère sexuel dont il est saisi, un rapport sommaire qui fait état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné. Le rapport concernant un acte de violence à caractère sexuel est également transmis au protecteur régional de l'élève. (art. 96,12)

## SCHÉMA D'INTERVENTION





## RÉFÉRENCES Partenaires externes



**Heures d'ouverture :** Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

652, avenue DeQuen  
Sept-Îles (Québec)  
G4R 2R5

**Pour rejoindre :**

☎ Sept-Îles : 418 962-2822  
☎ Sans frais : 1-866-532-2822  
☎ Télécopieur(s) : Sept-Îles : 418 962-0150

🌐 **Site web :** [CAVAC : www.cavac.qc.ca](http://www.cavac.qc.ca) CAVAC de la Côte-Nord : [www.cavac.qc.ca/regions/cote](http://www.cavac.qc.ca/regions/cote)



**Heures d'ouverture :** Lundi au jeudi de : 8:15 à 12:00 h / 13:00 à 17:00  
Vendredi de : 8:15 à 12:15.

**ÉQUIJUSTICE CÔTE-NORD**  
652, av. De Quen, 2ème étage  
Sept-Îles (Québec)  
G4R 2R5

**Pour rejoindre :**

☎ Téléphone : 418 962-0173  
☎ Télécopieur : 418 968-9376

🌐 **Site web :** <https://equijustice.ca/fr/membres/cote-nord-est>



**Heures d'ouverture :** Lundi au vendredi : 8h30 à 16h30  
Samedi-dimanche : Fermé

**HOMMES SEPT-ÎLES**

893, Brochu  
Sept-Îles (Québec) G4R 2Y7

☎ Téléphone : 418.961.1530 (7 jours / 7, jusqu'à 21h00/ service confidentiel)  
☎ Télécopieur : 418.960.1268  
✉ info@hommesseptils.com

**POLICIER INTERVENANT EN MILIEU SCOLAIRE (PIMS)**



**Pour rejoindre :**

☎ Téléphone: (418) 968-2691  
☎ Téléphone au poste: 310-4141 Télavertisseur: (418) 961-0143  
✉ veronique.chicoine@surete.qc.ca

**DIRECTEUR DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (DPJ)**



☎ 1-800-463-8547 (urgence sociale)

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE SEPT-ÎLES**

☎ Téléphone: (418) 962-9761, secteur communautaire

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord  
Québec





## CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE ET ENJEUX D'APPLICATION

**Les règles de conduite doivent notamment prévoir, en outre des éléments que le ministre peut prescrire par règlement (art. 76 LIP)**

- 1° les attitudes et le comportement devant être adoptés en toute circonstance par l'élève;
- 2° les gestes et les échanges proscrits en tout temps, quel que soit le moyen utilisé, y compris ceux ayant lieu par l'intermédiaire de médias sociaux et lors de l'utilisation du transport scolaire;
- 3° les sanctions disciplinaires applicables selon la gravité ou le caractère répétitif de l'acte répréhensible.

**Des modalités distinctes sur les violences à caractère sexuel seront élaborées en conformité avec l'article 75.1 de la LIP. Une formation sera prévue pour le personnel et des mesures particulières seront mises en place.**

### ATELIER AGRESSEUR (VOLET JEUNES)

**But de l'atelier :** Faire le portrait de l'agresseur, de sorte qu'il soit prêt à réintégrer le centre de formation de façon sécuritaire et respectueuse. Évaluer le degré d'empathie de l'élève et susciter des remises en question par rapport à ses actes. L'aider à cibler les motivations qui le pousse à agir ainsi et l'outiller à réagir différemment. Pour susciter l'implication et les confidences de l'élève, l'atelier doit lui être donné en individuel. Par la suite, si c'est un élève mineur, informer les parents de l'implication de leur enfant.

**Clientèle visée :** Les élèves auteurs de situations d'intimidation et de violence au Centre de formation professionnelle et générale qui refusent la référence d'Équijustice (La Croisée).

L'atelier devient donc obligatoire à la réintégration de l'élève, si aucune autre mesure n'est entreprise. Les complices de l'auteur pourraient être dans l'obligation d'y assister, de même que les élèves à risque et ce, à titre préventif.

1. **Retour évènement :** Débuter le retour sur les événements en lui demandant d'identifier les acteurs dans la situation (agresseurs, victimes, témoins et complices). Lui exposer le rapport de force et le **tableau des critères du conflit / intimidation** et reprendre les faits avec ces outils, afin de susciter une prise de conscience et de réfuter dès le début, les justifications (ex : « C'était juste un conflit » « On est des amis »). Expliquer l'ampleur du geste. Utiliser le **guide pour adolescent** pour lui demander de situer les gestes posés dans les sortes d'actes criminels. Lorsqu'il y a similitude, lui montrer l'exemple du processus judiciaire, afin qu'il prenne conscience jusqu'où peut conduire une telle situation.
2. **Justifications :** Si l'élève tente de se justifier, parcourir avec lui, les exemples de justifications et les réfuter en trouvant les préjugés qui se trouvent derrière ses excuses en le confrontant à l'aide de la **notion d'amitié** (ex : « On l'écœure pour le fun » *mais en réalité il rit de son apparence* « On est des chums » *mais est-ce que tu l'appelles la fds? Dînes-tu avec lui le midi?*). Le **cycle de passage à l'acte** peut aussi être utilisé au besoin, spécialement dans des situations de violence verbale ou physique.
3. **Prise de conscience :** Aider l'élève à identifier les causes de ses agissements, c'est-à-dire, le manque qu'il cherche à combler en intimidant. Faire l'exercice « **Cerner nos besoins** » et s'il éprouve de la difficulté, l'accompagner afin qu'il élabore sur chacune des sphères.



Exposer au jeune **les formes de violence** et lui demander d'énumérer celles qu'il connaît. Une fois qu'il a identifié les formes de violence qui font partie de son répertoire, lui demander de citer des exemples en lien avec sa vie quotidienne. L'exercice vise à conscientiser le l'élève face à ses actes et de l'encourager à démarrer un processus de changement, parce qu'être acteur ou témoin de violence au quotidien, dans son milieu, n'est pas une justification, mais bien un facteur de risque.

4. **Le degré d'empathie** : Il est possible de développer ou d'augmenter le degré d'empathie de l'élève à l'aide de quelques outils. Procéder par la lecture des statistiques sur l'intimidation puis, lui demander d'y réagir. S'il avait été à la place de la victime, comment il aurait réagi? Inverser les rôles lors des  **mises en situation**  en lui stipulant de se mettre dans la peau de la victime. Par la suite, reprendre avec lui la situation qui le concerne.

*Le guide pour adolescent peut être remis aux jeunes, ainsi que des outils pour l'estime de soi de l'atelier aux victimes\*\**

## **ATELIER AGRESSEUR (VOLET JEUNES ET ADULTES)**

### **COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)**

La communication non violente est un modèle de communication orienté vers les besoins.

Marshall Rosenberg, psychologue, a observé que notre manière de communiquer au quotidien conduit à des rapports de force qui peut générer de l'agressivité et aboutir finalement au conflit. Rosenberg l'appelle d'ailleurs le langage " chacal ". Fort de ce constat, il a développé un processus de communication en quatre étapes. Dans cette approche, la notion de besoin est centrale puisqu'elle permet à la fois de comprendre son émotion, mais aussi de trouver des solutions pour combler son besoin et avoir ainsi " une vie plus belle". La communication s'en trouve apaisée et devient plus authentique et respectueuse. Au-delà de la technique de communication, la CNV promeut aussi un état d'esprit, visant la bienveillance et la recherche de la qualité dans les relations avec autrui.

La CNV nous invite donc à :

- A. Interagir avec tout le monde (incluant soi-même) dans un esprit de coopération et d'harmonie;
- B. Créer des solutions (Gagnant – Gagnant) où les besoins de tous sont respectés;
- C. Résoudre ou prévenir des conflits, paisiblement, avec plus de facilité;
- D. Éviter qu'un conflit dégénère en agression.

### **OBJECTIFS**

**La communication non violente vise à fournir des outils qui permettront :**

- ⊙ D'identifier, de comprendre, d'exprimer et de respecter ses besoins;
- ⊙ D'être à l'écoute des sentiments et des besoins d'autrui;
- ⊙ De résoudre les conflits;
- ⊙ De vivre des relations plus saines;
- ⊙ De formuler des demandes claires plutôt que des exigences;
- ⊙ De gérer votre stress;



- ⊙ De trouver des solutions qui sont mutuellement satisfaisantes;
- ⊙ De mieux coopérer et de cocréer des relations authentiques.

Cet atelier vous apprendra aussi à repérer des éléments que vous souhaitez travailler ou approfondir, comme la connaissance des sentiments et des émotions, la reconnaissance et l'acceptation des besoins...

Prendre de la hauteur par rapport à notre discours, pour voir les effets de nos mots et de nos gestes sur autrui, facilite le maintien de relations saines, empreintes de compréhension.

### En CNV, il y a deux langages possibles :

- A. Le langage de la tête (le chacal);
- B. Le langage du cœur (la girafe).



#### A. LE LANGAGE CHACAL (La tête)

Dans ce langage, nous restons au niveau de la tête, comme déconnectés de notre cœur. Le chacal représente notre comportement lorsque nous souffrons – ce qui peut nous rendre difficiles ou exigeants, parce qu'il :

- ☞ Juge : bon / mauvais, correct / incorrect.  
*Ex. : « J'ai raison... tu as tort, nous sommes bons... ils sont méchants ».*
- ☞ Blâme :  
*Ex. : « C'est sa faute, tu as tort, je suis coupable... »*
- ☞ Critique :  
*Ex. : « Tu es trop égoïste, trop agressif, insensible, paresseux... »*
- ☞ Étiquette :  
*Ex. : « Tu es méchant, elle est contrôlante, il est stupide, je suis incompetent... »*  
☞ Autres mots pour cette forme de communication : insulte, analyse, diagnostique, évaluation subjective.
- ☞ Compare : meilleur, pire, plus ceci, moins cela, etc.  
*Ex. : « Si vous voulez souffrir, comparez-vous aux autres ».*
- ☞ Généralise : toujours, jamais, tout le monde, personne, souvent.
- ☞ Nie le choix : (la responsabilité)  
*Ex. : « Je dois faire cela, il faut que vous fassiez, ils m'ont obligé à ... »*
- ☞ Exige (avoir des exigences) :  
Une exigence est une demande qui implicitement ou explicitement menace avec un blâme ou une punition si l'action demandée n'est pas faite, ou fait entrevoir une récompense si elle est faite.  
*Ex. : « Si tu ne fais pas ce que je veux, tu vas le regretter ! »*
- ☞ Justifie la punition (et / ou la récompense).

C'est un langage associé au concept que certaines actions méritent une punition et d'autres, une récompense.

Ex. : « Il mérite d'être puni pour ce qu'il a fait ».

## B. QUI EST LE CHACAL ?

- ↪ Proche de la terre, sa vision est limitée. Il siège dans sa tête. Il juge : « bon / mauvais », « correct, incorrect ». Qui est coupable? Qui blâmer?
- ↪ Ne possède pas un langage de sentiments et de besoins : le chacal parle uniquement par des pensées, des croyances, des opinions (un langage mental) et il est « déconnecté » du cœur.
- ↪ Il est désagréable, il ne comble pas nos besoins les plus profonds et souvent, ce langage provoque une détérioration de la situation.

Lorsque vous parlez en « chacal », vous pouvez engendrer des réactions de chacal, comme :

- ✖ L'attaque ou la défense ou la retraite.

Conséquences :

- Rupture - Séparation - Conflit - Aggression.

## C. LE LANGAGE GIRAFE (Le cœur) (La CNV)

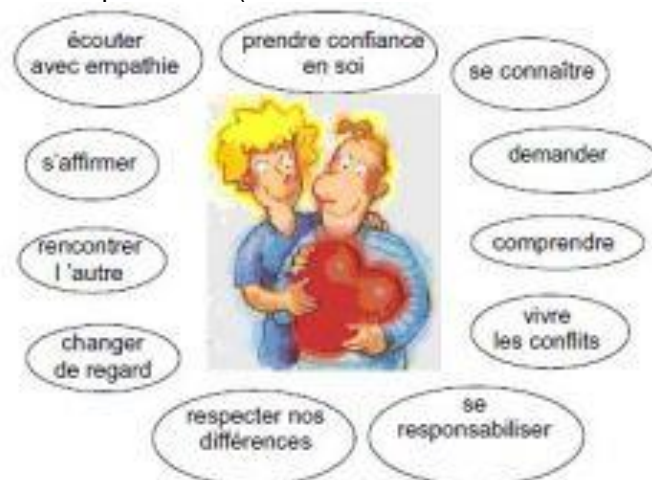


La girafe symbolise le langage « du donner » et « du recevoir ». Il a comme objectif de nous connecter avec notre cœur (ce qui est vivant en nous), soit nos sentiments et nos besoins.

De tous les mammifères terrestres, la girafe possède le plus grand cœur (26 livres / 12 kg). Son long cou lui donne une grande perspective : la girafe peut donc voir les effets de ses mots et de ses gestes sur les autres (et sur elle-même). Elle a de grandes oreilles pour écouter avec empathie.

Le langage girafe nous aide à :

- Nous connecter avec nous-même, c'est-à-dire d'être à l'écoute de ce qui se passe à l'intérieur de nous (nos sentiments et nos besoins);
- Nous connecter avec les autres (leurs sentiments et leurs besoins);
- Être authentique et vrai (avec nous-mêmes et les autres).



## DEUX LANGAGES : CHACAL VS GIRAFE



### LANGAGE CHACAL OU DE LA TÊTE

Évaluations;  
 Critique;  
 Reproche;  
 Jugement;  
 Autocritique;  
 Diagnostic;  
 Dichotomie...

Ressentiment;  
 Rancune;  
 Jalousie;  
 Culpabilité;  
 Honte;  
 Déprime ...

Désirs  
 Envie  
 Vengeance  
 Exigences

Ordre;  
 Conseil;  
 Je critique;  
 Tu critiques.



### LANGAGE GIRAFE OU DU COEUR

Réaction à quelque chose;  
 Élément déclencheur...  
 Les faits;  
 Voir;  
 Entendre

L'observation suscite en nous, un ou des sentiments

Les sentiments nous informent sur nos besoins

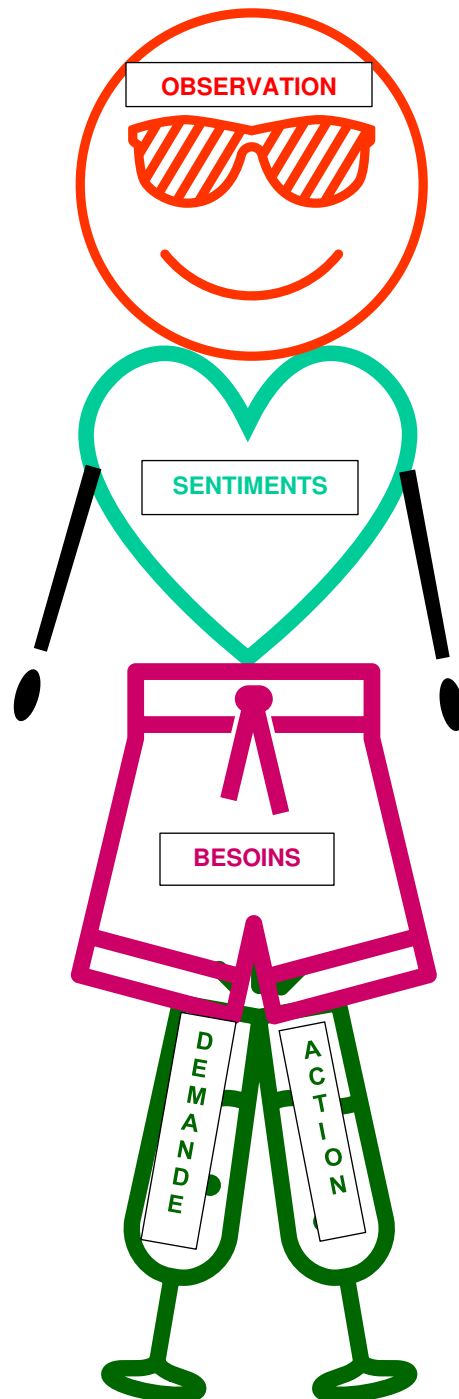
La prise de conscience de nos besoins, nous permet de formuler une demande d'action précise et concrète.

**Quand JE / TU :**  
 Vois  
 Entends;  
 Perçois;  
 Me dis ...

Inquiet;  
 Irrité;  
 Découragé;  
 Anxieux;  
 Content;  
 Ému;  
 Comblé;  
 Etc.

Parce que j'ai besoin :  
 Parce que tu as besoin :  
 D'acceptation;  
 De confiance;  
 De soins;  
 De sécurité;  
 Etc.

Je demande;  
 Je voudrais;  
 Tu demandes;  
 Tu voudrais.



## ÉTAPES



### OBSERVER :

- ⊕ Ce qui contribue ou non, à mon bien-être;



### SENTIMENT :

- ⊕ Nommer mes Sentiments ;



### BESOINS :

- ⊕ Exprimer mes Besoins ;



### DEMANDER :

- ⊕ Formuler des Demandes pour combler mes besoins.

## 1. OBSERVATION :

Ce que j'observe, j'entends, je sens, je perçois (l'évènement, la situation, ce que l'autre personne dit ou fait, ce qu'elle ne dit pas ou ne fait pas) déclenche mes sentiments.

La première étape consiste à **Observer** sans évaluer (sans : juger, critiquer, interpréter, analyser, diagnostiquer, etc.) l'évènement qui déclenche ma réaction.

### **Quand je vois..., j'entends..., je perçois ...**

- ⊕ Qu'est-ce qu'il y a dans ses paroles ou ses gestes qui déclenchent une réaction en moi?
- ⊕ Qu'est-ce qu'il y a dans mes paroles ou mes gestes qui déclenchent une réaction chez l'autre?

### Suggestions :

- ⊕ Utilisez le minimum de mots, le maximum de précisions;
- ⊕ Si vous parlez de ce que vous avez entendu, citez les paroles de cette personne, autant que possible, au lieu de les reformuler;
- ⊕ Spécifiez le temps et le contexte (pas de généralisation).

### À éviter :

- ⊗ Les jugements. Ex. : « Tu es... », « Je suis... », « le tu qui tue... » (Jacques Salomé);
- ⊗ Les critiques. Ex. : bon / mauvais, correct / incorrect;
- ⊗ Les analyses (les diagnostics, les interprétations);
- ⊗ Les généralisations / exagérations (ex. : jamais, toujours, souvent ...);
- ⊗ Trop de détails concernant la situation (maximum 50 mots).

Émettre de réelles observations, sans jugement, porte l'autre personne à être en accord, à rester ouverte et à être réceptive. Pour mesurer votre capacité à distinguer une observation, d'un jugement, **complétez l'exercice # 1 : OBSERVATION OU JUGEMENT.**



## EXERCICE # 1 : OBSERVATION OU JUGEMENT

Pour déterminer votre capacité à distinguer une observation, d'un jugement, complétez l'exercice suivant. **Encerclez** le chiffre devant les affirmations qui ne contiennent aucun jugement.

1. « Hier, sans raison, Pierre était fâché contre moi. »
2. « Hier soir, Nancy rongea ses ongles en regardant la télé. »
3. « Sam ne m'a pas demandé mon opinion lors de la réunion. »
4. « Mon père est un homme bon. »
5. « Kim travaille trop. »
6. « Henri est agressif. »
7. « Cette semaine, chaque jour, Guy fut le premier en ligne. »
8. « Souvent, mon fils ne se brosse pas les dents. »
9. « Luc m'a dit que le jaune ne m'allait pas. »
10. « Ma tante se plaint lorsque je discute avec elle. »

Une fois l'exercice complétée et discutée, reprendre avec l'élève, la situation réelle et litigieuse de manière factuelle et objective, aussi neutre que le ferait une caméra qui aurait filmé la situation (une caméra ne peut parler des intentions ni des motivations de l'autre; elle présente juste ce qui est).

Formulez objectivement ce qui s'est passé :

---



## 2. SENTIMENT :

La deuxième étape de la CNV est de reconnaître la présence des sentiments, de se connecter à eux pour finalement être en mesure de nommer les sentiments activés par les paroles ou les gestes observés à l'étape antérieure. C'est donc l'observation qui déclenche, suscite et stimule en moi, ce qu'on appelle émotion ou sentiment (plus durable dans le temps).

*Quand je vois... j'entends...  
Je me sens ... ou, je sens ...*

Les sentiments sont des expériences intérieures connectés aux besoins. Lorsque ceux-ci sont comblés, des sentiments agréables nous habitent, comme par exemple, serein, enjoué, rassuré, tandis que tout le contraire se passe lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits (ex. : peur, tristesse, colère).

Nous avons appris à taire nos émotions et en avons même conclu que les montrer était une faute alors qu'au contraire, c'est en exprimant son ressenti que l'on permet aux autres de nous comprendre.

Les sentiments nous poussent à répondre et à satisfaire nos besoins. Quand nous sommes malheureux, c'est qu'il y a des besoins importants qui ne sont pas satisfaits.

Il importe d'identifier et de nommer nos émotions et nos sentiments clairement, précisément et le plus spécifiquement possible, de sorte que l'on puisse se connecter à nous-même et aux autres.





Afin d'élargir son vocabulaire et ainsi trouver le mot qui décrit le plus justement possible nos sentiments, l'utilisation de la liste des sentiments et des besoins, ci-dessous, peut aider à décrire ses états internes, en fonction des besoins qui sont assouvis ou non.



### Sentiments éprouvés lorsque les besoins sont comblés

. À l'aise	. Étonné	. Rasséréné	. Impatient
. Absorbé	. Étourdi	. Rassuré	. Impliqué
. Ahuri	. Éveillé	. Ravi	. Insouciant
. Alerte	. Exalté	. Rayonnant	. Inspiré
. Allègre	. Excité	. Ravigoté	. Intéressé
. Amical	. Expansif	. Réconforté	. Intrigué
. En amour	. Exubérant	. Réjoui	. Joyeux
. Amoureux	. Fasciné	. Satisfait	. Sécurisé
. Amusé	. Fier	. Charmé	. Sensible
. Animé	. Fou de joie	. Comblé	. Serein.
. Serein	. Gai	. Concentré	. Sideré
. Attentif	. Libre	. Concerné	. Soulagé
. Bouleversé	. Nourri	. Confortable	. Stimulé
. Calme	. Optimiste	. Détendu	. Alerte
. Captivé	. Paisible	. Ébahi	. Tendre
. Centré	. En paix	. Ébloui	. Touché
. Ému	. Pétillant	. Grisé	. Tranquille
. Enchanté	. Altruiste	. Heureux	. Vivant
. Enjoué	. Radieux	. Hilare	. Vivifié
. Épanoui	. Radouci	. Espiègle	. Etc.



### Sentiments éprouvés lorsque les besoins sont non assouvis

. Abattu	. Écœuré	. Las	. Tendu
. Affamé	. Effrayé	. Craintif	. Maussade
. Affligé	. Embêté	. Découragé	. Méfiant
. Affecté	. Endormi	. Déçu	. Morose
. Agacé	. Énervé	. Dégoûté	. Navré
. Agité	. Enragé	. Dépassé	. Nerveux
. Aigri	. Envieux	. Démuni	. Paniqué
. Amer	. Épouvanté	. Déprimé	. Paresseux
. Anxieux	. Éprouvé	. Renfermé	. Perplexe
. Apathique	. Épuisé	. Réticent	. Pessimiste
. Assoiffé	. Étonné	. Secoué	. Tremblant
. Blessé	. Exaspéré	. Seul	. Triste
. Chagriné	. Impatient	. Fâché	. Troublé
. Choqué	. Impuissant	. Furieux	. Vexé
. Confus	. Indécis	. Fragile	. Vulnérable
. Dérangé	. Insatisfait	. Frustré	. Tourmenté
. Désespéré	. Instable	. Haineux	. Peiné
. Détaché	. Insensible	. Honteux	. Désolé
. Ébahi	. Irrité	. Soucieux	. Chaviré
. Ébranlé	. Jaloux	. Submergé	. Etc.



### Sentiments emmêlés

*Impliquent un jugement sur l'autre ou de la victimisation. Il est déconseillé de les utiliser*

. Abandonné	. Méprisé
. Abusé	. Négligé
. Attaqué	. Obligé
. Bousculé	. Piégé
. Coupable	. Rabaissé
. Délaissé	. Rejeté
. Écrasé	. Ridiculisé
. Étouffé	. Trahi
. Harcelé	. Utilisé
. Humilié	. Exploité
. Ignoré	. Arraché
. Incompétent	. Attaqué
. Incompris	. Critiqué
. Indigne	. Détesté
. Inutile	. Dévalorisé
. Intimidé	. Floué
. Invisible	. Escroqué
. Jugé	. Insulté
. Manipulé	. Etc.



### Liste des besoins

. Abri	. Douceur	. Détachement	. Action
. Air	. Écoute	. Équilibre	. Clarté
. Confort	. Équité	. Estime	. Cohérence
. Contact	. Empathie	. Honnêteté	. Créativité
. Détente	. Inclusion	. Abondance	. Conscience
. Eau	. Intimité	. Bonté	. Évolution
. Espace	. Loyauté	. Espoir	. Guérison
. Exercice	. Réconfort	. Harmonie	. Lucidité
. Lumière	. Respect	. Humour	. Nouveauté
. Aliments	. Sincérité	. Inspiration	. Recul
. Repos	. Solidarité	. Ordre	. Responsabilité
. Sécurité	. Partage	. Paix	. Stimulation
. Soins	. Soutien	. Plaisir	. Simplicité
. Temps	. Stabilité	. Sagesse	. Expérimenter
. Tendresse	. Liberté	. Sérénité	. Réalisation
. Affection	. Maîtrise	. Silence	. Participation
. Attention	. Solitude	. Spiritualité	. Nouveauté
. Amour	. Vitalité	. Unité	. Deuil
. Confiance	. Affirmation	. Accomplissement	. Etc.

## PENSÉES DÉGUISÉES COMME DES SENTIMENTS

Il y a aussi une distinction à faire entre sentiments et pensées. Généralement, « avoir le sentiment QUE », « sentir QUE », sont souvent suivis de pensées, d'opinions ou d'interprétations mentales, plutôt que de sentiments. Ce sont des diagnostics masqués en sentiments, pas de vrais sentiments.

Exemples :

1. Je sens que c'est injuste. « Injuste » n'est pas un mot qui décrit un sentiment; c'est une pensée qui exprime une évaluation, un jugement.
2. Je sens que tu es méchante.
3. Je sens que cela n'a pas d'importance.
4. Je sens que ce n'est pas correct.

**Lorsque l'on glisse dans ce genre de pensées, il faut se recentrer sur les sentiments. Pour ce faire, se poser les questions suivantes nous ramènent sur la bonne voie:**

→ « **Qu'est-ce que j'éprouve?** »

→ « **Qu'est-ce qu'il ressent dans cette situation?** »

## LES NON-SENTIMENTS OU LES SENTIMENTS EMMÊLÉS

C'est important d'exprimer nos sentiments au lieu de parler de notre histoire ou de nos pensées à propos de ce que les autres font.

Ex. : « Je me sens **Abandonné, Rejeté, Jugé, Critiqué.** »

**À éviter car :**

- ⊗ Cela implique une évaluation masquée, une interprétation ou un jugement sur une histoire vécue avec quelqu'un (implique la « victime »);
- ⊗ Les mots impliquent un reproche.

**Le message sous-entendu de ces mots, sont :**

- ⊗ « Tu m'as abandonné... »;
- ⊗ « Je suis ta victime »;
- ⊗ « Tu es la cause, la source de mes émotions. »

Ces mots, comme : abandonné, rejeté, trahi, etc., expriment une interprétation ou un jugement au lieu de parler de ce que l'on ressent.

Deepak Chopra appelle ces « Faux sentiments » le langage de la victime. Il dit que nous renions notre pouvoir quand nous employons le langage de victime (ex. : je me sens jugé, rejeté, ...). Toutefois, nous revendiquons notre pouvoir quand nous exprimons les vrais sentiments (ex. : J'ai peur... Je suis triste... Je suis en colère...)



## EXERCICE # 2 : EXPRIMER DES SENTIMENTS

Pour évaluer vos aptitudes à reconnaître l'expression verbale des sentiments, complétez l'exercice suivant. **Encerclez** le chiffre devant les affirmations qui expriment des sentiments.

1. « Je sens que tu ne m'aimes pas. »
2. « Je suis triste que tu partes. »
3. « J'ai peur quand tu dis ça. »
4. « Lorsque tu ne me salues pas, je me sens négligé. »
5. « Je suis heureuse que tu puisses te joindre à nous. »
6. « Tu es répugnant. »
7. « Je ressens l'envie de te frapper. »
8. « Je me sens incompris. »
9. « Je me sens reconnaissant de ce que tu as fait pour moi. »
10. « Je ne vau rien. »

Une fois l'exercice complétée et discutée, reprendre avec l'élève, la situation réelle et litigieuse de manière factuelle, objective et neutre, à laquelle il doit ajouter les sentiments qui l'ont habité au moment des évènements. Par la suite, il doit se mettre dans la peau de sa victime pour tenter de ressentir comment sa victime devait se sentir au moment de l'agression.

Formulez la situation litigieuse, en sentiments :

---

Formulez en sentiments, la situation litigieuse, comme si vous étiez dans la peau de votre victime :

---



### 3. BESOIN :

La troisième étape de la CNV vise à reconnaître les besoins derrière les sentiments.  
***Le besoin est la vraie cause de nos sentiments.***

Ex. :

- ⊕ **Quand je vois... j'entends...**
- ⊕ **Je me sens... ou je sens...**
- ⊕ **PARCE QUE j'ai besoin de ...**

Comme :

- ⊕ **Je me sens apeuré parce que j'ai besoin de sécurité.**
- ⊕ **Je me sens triste parce que j'ai besoin d'amour.**
- ⊕ **Je me sens en colère parce que j'ai besoin de respect.**

***Ce que les autres disent ou font, ne sont que des déclencheurs de nos sentiments, jamais la cause.***

Si nous pensons que nos émotions sont causées par les actions des autres, c'est que l'on se positionne en victime impuissante, comme par exemple : « Tu m'as causé ma peine. ». En apprenant à reconnaître nos besoins (notamment insatisfaits) et à les exprimer nous augmentons les chances de les satisfaire.

Exemple :

***Ce que tu as fait (as dit) m'a apeuré (attristé)***

Devient en CNV :

**Quand tu as fait cela (dit cela)**  
**Je me sentais apeuré (triste / en colère)**  
**PARCE QUE j'avais besoin de sécurité (d'amour / de respect).**

Exemple :

***Je me sens irrité parce que tu n'as pas fait la vaisselle***

Devient en CNV :

**Je me sens irrité parce que j'ai besoin de soutien.**

☆ *Chaque douleur, chaque souffrance et chaque malaise est dû à un besoin non satisfait.*

### **LES BESOINS SONT GÉNÉRAUX OU UNIVERSELS**

Ils sont donc indépendants des actions de personnes spécifiques.

À éviter :

⊖ J'ai besoin **QUE TU...** (demande spécifique)

Exemple :

« Je me sens triste et frustré parce que j'ai besoin que tu m'aimes ».

Devient en CNV :

« **Je me sens triste et frustré parce que j'ai besoin de sécurité et d'amour** ».



Dans la première formulation, la personne a une demande spécifique – une stratégie pour combler son besoin – il est à l'étape 4 au lieu d'être à la 3<sup>e</sup> étape qui permet d'identifier son besoin. Dans la deuxième formulation, la personne exprime un vrai besoin qui est général (Étape #3).

☆ ***Il y a différentes façons de combler un besoin.***

La CNV nous invite à accepter la responsabilité de ce que nous faisons pour générer nos sentiments (et nos besoins). Quand nous reconnaissons que nos sentiments sont causés par nos besoins, nous regagnons notre pouvoir.

**Quand nous identifions et nous exprimons nos besoins (liés à nos sentiments) :**

- a.** Cela nous aide à trouver des façons de les combler;
- b.** Cela augmente nos chances de les satisfaire;
- c.** Cela facilite une réponse empreinte de compassion, de la part d'autrui.

**LES JUGEMENTS ET LES CRITIQUES**

- ⊗ Lorsque nos besoins ne sont pas comblés, nous avons tendance de penser à ce qui est INCORRECT chez l'autre personne (Jugement / Blâme);
- ⊗ Chaque jugement et chaque critique est une Expression Tragique des Besoins non-satisfaits;
- ⊗ Quand nous exprimons nos besoins indirectement par des évaluations, des diagnostics, des analyses, ou des interprétations, les autres personnes entendent des critiques;
- ⊗ Quand les êtres humains entendent le langage chacal, (critique / attaque / blâme), ils répondent en chacal (attaque / défense / retraite).

LA CNV nous invite à convertir notre langage chacal (**Jugement / Critique**) en langage girafe (**Sentiments / Besoins**)

Exemple :

« Tu ne me comprends jamais! » devient en CNV : « **Je suis triste et en colère PARCE QUE j'ai besoin d'écoute, d'empathie et de compréhension** ».

Une girafe joue de manière « **Gagnant – Gagnant** » : les Besoins de chacun sont d'une importance égale. Nous ne comblons pas nos besoins au détriment des besoins des autres.

Parler le langage girafe, c'est faire de « l'hypnose positive » puisque cela déclenche la production d'endorphines dans notre corps.

Parler le langage chacal, c'est faire de « l'hypnose négative » puisque cela déclenche la production de toxines dans notre corps.

***Le fait de parler des besoins peut prévenir, réduire et / ou résoudre des conflits.***



## DEMANDE :

La quatrième étape de la CNV porte sur ce que nous choisissons de demander :

- A. À soi-même et / ou
- B. À l'autre.

Pour que nos besoins soient comblés, nous demandons des actions que les autres personnes peuvent poser dans le but de les assouvir.

Exemple :

- ⊕ **Quand je vois... j'entends...**
- ⊕ **Je me sens... ou je sens...**
- ⊕ **PARCE QUE j'ai besoin de ...**
- ⊕ **Accepterais-tu de ... ?**
- ⊕ **Serais-tu d'accord pour ... ? (Prêt à ... ?)**

## UNE DEMANDE A BESOIN D'ÊTRE :

Faisable : réalisable, possible, qui tient compte de la réalité;

Positive : c'est-à-dire, d'axer sur ce que nous voulons, pas sur ce que nous ne voulons pas. Ex. : « Écoute attentivement mes instructions » (ce que je veux) vs « Ne parle pas à tes voisins » (ce que je ne veux pas). Une demande négative peut facilement provoquer de la « résistance », des réactions négatives telles que : la défense, l'attaque ou la fuite.

Concrète : claire, précise, concise, spécifique, pas générale ni vague.

Ex : « Accepterais-tu de travailler tes maths pendant 20 minutes? » (Spécifique) vs « Accepterais-tu de faire ton travail? » (Générale)

Dans l'immédiat : demander une action imminente

Ex : « Serais-tu d'accord pour prendre 5 minutes maintenant pour classer tes documents? » (Dans le présent) vs « Pourrais-tu garder ton bureau propre à l'avenir? » (Futur)

Agissante : utiliser des verbes d'action pour mobiliser la personne dans le « faire » que dans le « être ».

Ex. : « Accepterais-tu de baisser la voix pendant que je lis? » (Action, clair) vs « Accepterais-tu d'être plus respectueuse envers les autres? » (Être, vague)

Négociable (ouvert) : Formulez la demande comme une question (?) pour communiquer afin que l'autre ait le choix de dire oui ou non.

Ex. : « Serais-tu prête à travailler avec Jean sur le projet de sciences? »



## DEMANDE VS EXIGENCE :

Si nous sommes bouleversés ou en réaction d'entendre un « Non », c'est que nous avons possiblement formulé une exigence. Lorsque que c'est réellement une demande, nous pouvons recevoir le « Non » comme une opportunité de poursuivre le dialogue, en essayant de cerner les sentiments et les besoins que sous-tendent ce « non ».

## DEUX TYPES DE DEMANDES MAJEURES :

- A. Demande aux autres;
- B. Demande à soi-même.

### A. DEMANDES AUX AUTRES (3 catégories)

#### 1) Demande de reformulation

Sert à vérifier si le message transmis est bien celui qui a été reçu. Cette demande peut servir de pont pour commencer à bâtir une relation avec l'autre.

**Ex. : Quand tu dis que tu es fâché, je me sens apeuré, triste et en colère parce que j'ai besoin de sécurité, d'acceptation et d'harmonie. Je veux savoir si je m'exprime clairement (Besoin)**

#### Accepterais-tu de :

**1a)** Me dire ce que tu m'as entendu dire?

**1b)** Me dire ce que tu retiens de ce que je viens de te dire?

**1c)** Résumer ce que tu m'as entendu dire?

#### ↔ **Remarque :**

Si la reformulation n'est pas exacte, vous pouvez dire, par exemple :  
« Merci de m'avoir dit ce que tu as entendu. Je constate que je n'étais pas aussi clair que j'aurais aimé l'être, donc, j'aimerais réessayer. »

#### 2) Demande de « connexion » (rétroaction / feed-back) :

Nécessaire pour savoir comment mon interlocuteur a réagi à mon message. Cette demande peut aider à instaurer ou à vérifier la qualité de « connexion » avec l'autre.

**Ex. : J'aimerais savoir si tu as des réactions à ce que j'ai dit (Besoin). Serais-tu prêt à me dire ce que tu ressens par rapport à ce que je viens de dire? J'aimerais comprendre ce que tu ressens maintenant (Besoin). Accepterais-tu de me le dire ?**

#### 3) Demande d'action pour combler notre besoin :

La demande doit être :

- a) Faisable;
- b) Positive;
- c) Concrète, claire et spécifique;
- d) Actuelle;
- e) Agissante;
- f) Négociable.

**Ex. : « Accepterais-tu de me dire ce qui t'empêche d'arriver à l'école à 9h00 pile, quand les leçons commencent? (Faisable, positive, actuelle, etc.) Vs « Accepterais-tu d'être plus responsable? (Vague, aucune action définie).**



## B. DEMANDE À SOI-MÊME

Selon l'approche de la Guérison de l'Enfant intérieur : « Être son propre parent », chaque personne possède à l'intérieur d'elle, deux parties importantes :

1. Un parent intérieur;
2. Un enfant intérieur.

Quand nous nous sentons apeurés, tristes ou en colère, c'est notre enfant intérieur blessé qui vient d'être réactivé ou déclenché. Le principe est le même pour le parent intérieur. Si celui-ci est critique, notre enfant intérieur souffre de cette situation.

John Pollard, auteur du livre « Self parenting », a écrit dans son livre que les relations sont importantes mais que la plus importante est celle entre notre parent intérieur et notre enfant intérieur. C'est une relation qui nous accompagnera toute notre vie.

Il est souhaitable et important de développer un dialogue sain entre ces deux parties. Nous pouvons apprendre à enseigner à notre parent intérieur à prendre soin de notre enfant intérieur, surtout quand il est en difficulté.

Lorsque nous vivons des émotions difficiles, ce n'est pas la personne qui a déclenché notre peine qui va être celle qui est prête et / ou intéressée à combler notre besoin non-satisfait (qui est la vraie cause de notre détresse émotionnelle).

Ex. : Quand un collègue se fâche contre moi, je deviens bouleversé. Je peux me donner de l'empathie en faisant le processus de la CNV en quatre étapes :

1. **Observation** : Quand mon collègue lève le ton de sa voix et dit : « Je suis en colère contre toi! »
2. **Sentiment** : Je me sens confus, apeuré, triste et en colère
3. **Besoin** : Parce que j'ai besoin de sécurité, d'acceptation et de paix
4. **Demande** : (À moi-même, parent intérieur) « Grand Nicolas » Accepterais-tu d'aller à l'intérieur parler avec « Petit Nicolas » et lui dire ce qu'il a besoin d'entendre pour combler ses besoins (étape 3) de sécurité, d'acceptation et de paix?

Il est recommandé de faire ce travail intérieur, une Demande à Soi-même (à son Parent intérieur de prendre soin de son Enfant intérieur) avant de faire une demande à une autre personne (votre conjoint, collègue, ami). Pourquoi? Parce que si vous ne soignez pas cet Enfant intérieur avec lequel vous êtes souvent fusionnés, vous risquez de rester accroché à votre demande qui jaillira davantage comme une exigence plutôt que d'être l'expression d'une préférence.





## QUATRE FAÇONS D'ACCUEILLIR UN MESSAGE NÉGATIF

Il y a quatre façons de recevoir un message négatif, comme par exemple, un jugement, un blâme, une critique, une insulte, etc.

- ⊗ Me blâmer;
- ⊗ Blâmer l'autre;
- ☺ M'accueillir;
- ☺ Accueillir l'autre.

Exemple : « Tu es la personne la plus égoïste que j'ai rencontrée! »

### ⊗ **Me blâmer :**

C'est prendre le message personnellement, avec les oreilles du chacal tournées vers l'intérieur (soi) et cela déclenche des sentiments de tristesse, de culpabilité, de honte et de déprime.

On se tient alors un discours interne, du genre : « Je sais que je fais ceci quand j'ai tendance à me défendre... à m'excuser... ou bien à me dévaloriser.

Ex : « Tu as raison! Je suis un misérable égoïste! »

### ⊗ **Blâmer l'autre :**

C'est prendre le message personnellement, mais avec les oreilles du chacal tournées vers l'extérieur (l'autre). Ce que nous percevons comme étant du blâme et de la critique, nous conduit sur un mode défensif, en attaquant, en réponse de ce que l'on croit être une attaque de l'autre personne. Cela déclenche le sentiment de colère.

La défense, l'attaque et la retraite (évitement) font parties des réactions qui peuvent surgir lorsque l'on se sent attaqué.

Ex. : « J'ai raison! C'est toi qui es un sale égoïste! »

### ☺ **M'accueillir :**

Lorsque les oreilles de girafes sont tournées vers soi, nous percevons nos sentiments et nos besoins. Nous ne prenons pas le message personnellement. Nous acceptons la responsabilité de nos sentiments au lieu de blâmer les autres personnes.

En fixant notre attention sur nos sentiments et nos besoins, on se rend compte que les sentiments qui nous habitent (ex. : tristesse, blessure, colère) sont causés par nos besoins non comblés, tels que : besoin de compréhension, d'acceptation, de reconnaissance, etc.

Ex. : « Quand tu dis cela, je me sens triste parce que j'ai besoin de reconnaissance pour mes efforts. »



☺ **Accueillir l'autre :**

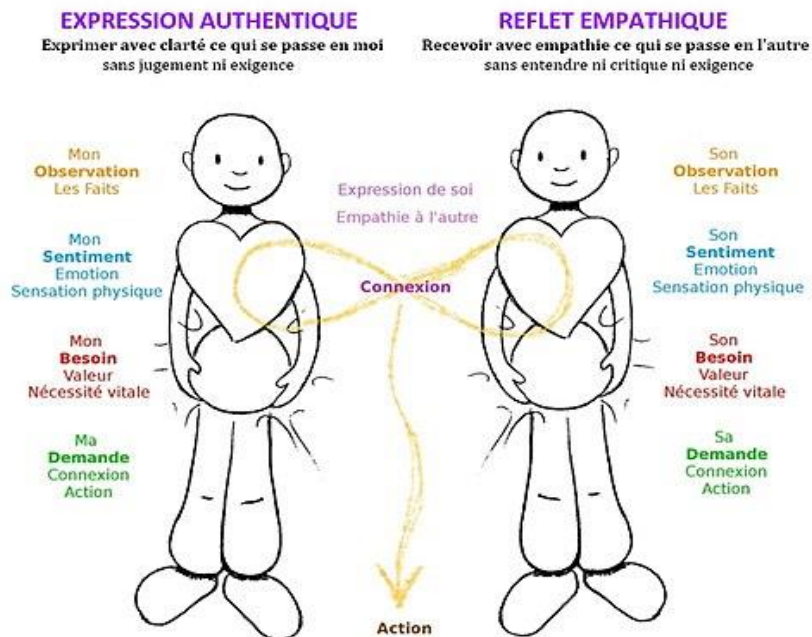
Pour parvenir à percevoir les sentiments de l'autre, les oreilles de girafe doivent être tournées vers l'extérieur, vers l'autre personne. Ce faisant, on ne prend pas le message de manière personnelle. Nous acceptons la responsabilité de nos sentiments AU LIEU DE blâmer les autres personnes.

Nous explorons et nous découvrons les sentiments et les besoins des autres.

Ex. : « Quand tu dis cela, est-ce que tu te sens déçu et en colère parce que tu as besoin de plus de support et de coopération? »

## La Communication NonViolente

4 étapes, 2 modes



Motivée par l'élan de contribuer au bien-être de toutes les parties concernées

Dessin réalisé par Cécilia Portail - cellaportail.blogspot.com

## LA PRATIQUE DE L'EMPATHIE

À un deuxième niveau, la communication non violente invite aussi à développer ses qualités d'écoute. En effet, la méthode peut être utilisée de manière symétrique pour aider l'autre à exprimer ce qu'il a en lui. Ce processus est celui de **l'empathie** puisqu'il s'agit de chercher à identifier l'émotion et le besoin de l'autre.

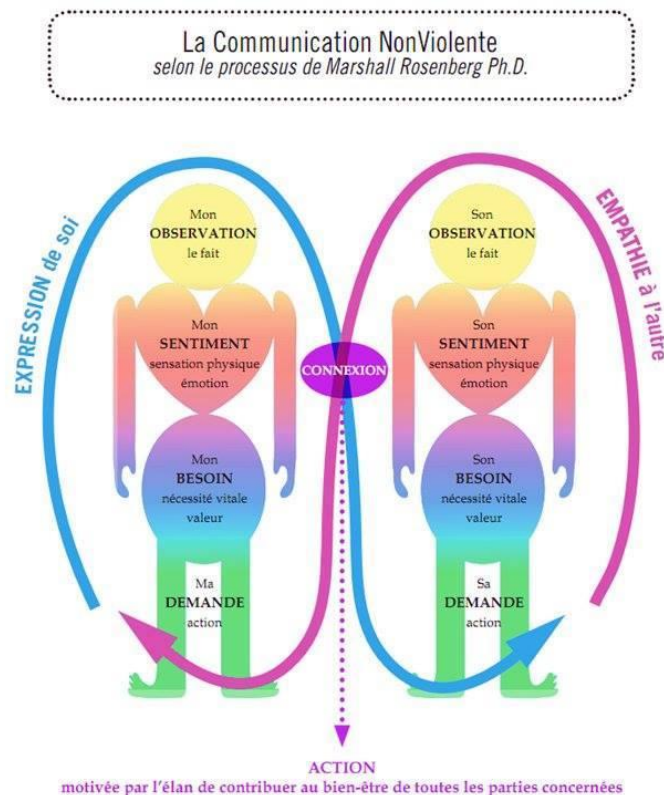
Il s'agit donc de deviner :

- 👉 **(O)** Que voit-il, entend-il ?
- 👉 **(S)** Que ressent-il dans cette situation ?
- 👉 **(B)** Quel peut être son besoin insatisfait (ou satisfait) ?

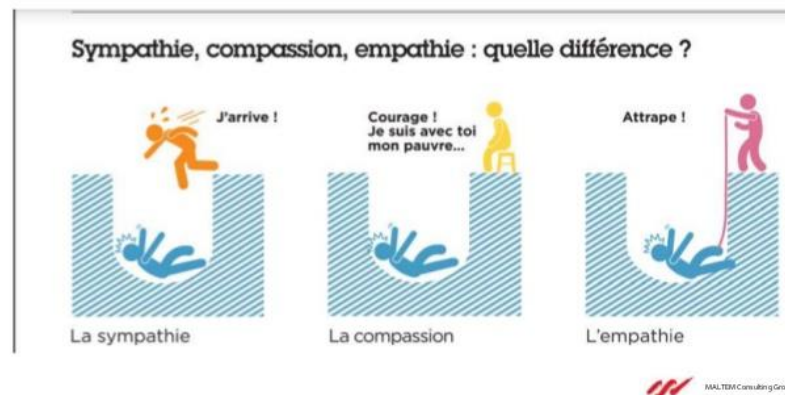
Puisqu'il s'agit d'hypothèses, la phase de demande **(D)** permet de vérifier leur pertinence : " Est-ce que c'est bien cela ? " En fonction de la réponse, il pourra être nécessaire de refaire ce processus **(O > S > B)**, jusqu'à mettre le doigt sur l'émotion précise et le besoin exact de l'interlocuteur dans cette situation. Mis à part avoir développé une extrême sensibilité à l'autre (ou de très bien le connaître), il est rare de viser juste du premier coup.

Au-delà de la technique et du respect strict des quatre étapes, c'est l'intention et l'authenticité qui priment. Vous pratiquez déjà l'empathie si vous vous arrêtez à l'étape **(S)**

Répondre par l'empathie est un réflexe à prendre pour fortifier une relation et éviter les travers habituels type moraliser, expliquer, corriger, abreuver de conseils...



## DISTINCTION ENTRE SYMPATHIE, COMPASSION ET EMPATHIE



**La sympathie :** *Étymologie : « ce qu'on éprouve avec autrui »*

On dit que la sympathie est notre participation aux émotions (positives ou négatives) ou à la douleur de l'autre. On identifie – parfois ressent - ce qui affecte autrui parce qu'on est conscient de ce qu'il vit. Il demeure une distance émotionnelle qui nous permet de ne pas prendre cette émotion sur nos épaules. On y est sensible, sans plus. Les gestes posés envers cette personne l'aident à créer des émotions positives, un certain soulagement.

**« Je suis désolée pour ce qui vous arrive. »**

**La compassion :** *Étymologie : « souffrir avec »*

La compassion est un sentiment qui nous porte à être sensibles et touchés par ce qui arrive aux autres (leurs douleurs, leur souffrance, leur vécu, etc.). On ressent la souffrance. On est immergé par ce que vit l'autre comme émotions tellement qu'on cherche des façons de le soulager ou de le consoler. La compassion serait en fait la transformation de l'empathie sous forme d'action. On ne reste pas sans rien faire en faisant la simple constatation du malheur d'autrui, on le vit et on cherche des solutions. La compassion exige une implication émotionnelle soutenue. Quoiqu'il est bon d'éprouver de la compassion, on ne peut pas souhaiter que cela perdure dû à la charge émotionnelle trop intense.

**« Je comprends ta peine. Je vais passer la soirée avec toi pour que tu ne sois pas seul. »**

**L'empathie :** *Étymologie : « ce qu'on éprouve en dedans »*

C'est la capacité à ressentir les émotions de l'autre et à se mettre à sa place. On partage alors ses sentiments parce qu'on parvient à s'identifier à lui et à comprendre ce qu'il peut ressentir. La compréhension est la base de l'empathie. Par exemple, un ami perd son emploi et se sent désemparé. On peut éprouver de l'empathie parce qu'on est capable de s'imaginer ce qu'on ressentirait si une telle situation nous arrivait. Toutefois, on ressent une version adoucie de ce que l'autre vit réellement parce qu'on a une certaine objectivité. Une certaine distance entre nous et les émotions s'établit du fait qu'on sait que ce n'est pas nous qui vivons le drame, mais bien l'autre. L'empathie s'apprend et se développe.

**« Je constate que tu es triste et je comprends pourquoi. »**



## RÉCAPITULATION

# Communication NonViolente

### Auto- empathie

Clarifier et  
accueillir ce qui  
se passe en moi  
maintenant

1. **Observation** des faits concrets et de mes pensées à leur propos (critiques, jugements, reproches, ...)

2. **Sentiments** : accueillir mon vécu au niveau de mes sensations physiques et de mes sentiments  
*Je me sens ...*

3. **Besoins** : me relier aux besoins qui sont à l'origine de mes sentiments :  
*parce que j'ai besoin de ... (ou j'aimerais ...)*

4. **Demande** à moi-même/**Action**.  
*Pour prendre soin de mes besoins, ne fût-ce que partiellement, je choisis de faire ou de dire ...*

### Expression honnête

Dire avec clarté ce qui se passe en moi sans critique, reproche ni jugement

1. **Observation** : citer les faits concrets  
*Quand je vois, j'entends, je me souviens ...*

2. **Sentiments** : exprimer comment je me sens en lien avec ces faits : *je me sens ...*

3. **Besoins** : nommer les besoins qui sont l'origine de mes sentiments :  
*parce que j'ai besoin de ... (ou j'aimerais ...)*

4. **Demande** de connexion ou d'action : formuler au présent une demande concrète, réaliste, positive et négociable qui pourrait contribuer à la satisfaction de l'un ou l'autre de mes besoins :  
*Serais-tu d'accord de ... ?*

### Ecoute empathique

Écouter avec bienveillance ce qui se passe en l'autre

1. **Observation** : citer les faits concrets  
*Quand tu vois, tu entends, tu te souviens ...*

2. **Sentiments** : exprimer comment j'imagine que l'autre se sent, en lien avec ces faits :  
*est-ce que tu te sens ...*

3. **Besoins** : nommer sur un ton interrogatif les besoins que je pense être à l'origine de ses sentiments :  
*parce que tu as besoin de ... ? (ou tu aimerais ... ?)*

4. **Demande** de connexion : formuler au présent une demande qui invite l'autre à préciser ce qu'il vit :  
*Est-ce bien ça ?*

Site belge : [www.cnvbelgique.be](http://www.cnvbelgique.be) - [info@cnvbelgique.be](mailto:info@cnvbelgique.be)

Site européen : [www.nvc-europe.org](http://www.nvc-europe.org) - Site international : [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

2009 Marshall B. Rosenberg - Editeur responsable : ACNV-BF

Association pour la Communication NonViolente de Belgique Francophone



### **EXERCICE # 3**

Souvenez-vous d'un moment où quelqu'un a dit ou fait quelque chose qui vous a dérangé, qui a déclenché une douleur en vous. Revivez ce moment en vous servant des 4 étapes de la CNV (observation, sentiment, besoin et demande) et inscrivez vos réponses aux endroits prévus pour chacun.

1. Observation : Lorsque...

---

---

2. Sentiment : Je me sens ...

---

---

3. Besoin : Parce que j'ai besoin de ...

---

---

4. Demande à toi-même : Peux-tu ...

---

---

Demande à l'autre personne : Peux-tu ...

---

---



## DES QUESTIONS PUISSANTES POUR LA RÉOLUTION DE CONFLIT

1) De quoi avez-vous besoin en chacun de vous ? Quels sont vos besoins?

ET

2) Qu'aimeriez-vous demander à l'autre par rapport à ces besoins? Quelle est votre demande?

Nous sommes habitués à blâmer et à critiquer (analyser) l'autre personne au lieu d'exprimer clairement nos besoins.

Dès que nous commençons à parler de nos Besoins au lieu de parler de ce qui est incorrect chez l'autre, la possibilité et la probabilité de trouver des Solutions « gagnant-gagnant », qui comblent les besoins de tout le monde, sont significativement augmentées.



## ATELIER VICTIME (VOLET JEUNES)

**But de l'atelier:** Faire le portrait de la victime sur son estime de soi, sa victimisation et le conscientiser sur les inconvénients en vue de lui redonner le pouvoir de la situation.

Développer l'estime de soi et l'affirmation de soi et faciliter les contacts avec les pairs, afin d'améliorer ses habiletés sociales en groupe.

**Clientèle visée:** Les victimes d'intimidation et de violence qui refusent la référence du CAVAC ou qui préfèrent assister à l'atelier du Centre de formation. Cela peut être aussi des élèves considérés plus à risque d'être victimes, comme par exemple, ceux qui s'isolent ou qui ont une estime de soi très faible et une affirmation de soi absente.

- 1. Dépliant CAVAC:** L'élève doit encercler les conséquences de la victimisation qui l'habite. Une fois identifiées, inviter l'élève à raconter des exemples concrets qui se manifestent dans sa vie afin de les relier à ces conséquences.
- 2. Estimomètre:** Prier l'élève de répondre à l'estimomètre et reprendre le résultat avec lui, en particulier pour les jeunes qui sont dans le déni. Pour un élève ayant une faible estime de de soi, utiliser les outils inclus ou d'autres médiums que vous détenez et que vous jugez pertinents.
- 3. L'image aux multiples personnages:** Demander à l'élève d'identifier un personnage dans l'image qui le représente et d'expliquer pourquoi. Ensuite, lui demander d'énumérer une liste de caractéristiques en lien avec son personnage et lui. Reprendre la même image et lui demander de refaire une liste de caractéristiques, cette fois-ci, selon la liste des qualités. L'intervenant remplira lui aussi une fiche de caractéristiques par rapport à l'élève. Reprendre par la suite, chacune de vos listes et développer sur celles-ci.
- 4. Les gestes quotidiens:** Donner à l'élève un devoir quotidien pendant une semaine, où il devra inscrire une note sur une compétence, un geste posé, un résultat scolaire ou sportif, un bon coup, un progrès, une réussite, une fierté, et autre, qui se rapporte à lui. Faire un retour avec l'élève après une semaine, afin de l'aider à développer son estime et lui demander l'impact que l'exercice a eu sur lui.
- 5. Jumelage:** Ne pas hésiter à jumeler les élèves avec des volontaires (pairs aidants de confiance). Prévoir des rencontres hebdomadaires ou mensuelles, sur l'heure du dîner ou aux récréations pour favoriser les échanges. Prévoir des activités diverses, tels que des jeux de société, des repas communautaires, faire un échange de cadeaux à Noël, assister à une conférence, etc. S'assurer que l'élève qui accepte le jumelage demeurera disponible et intéressé à le faire plus d'une fois, afin que la victime ne se sente pas rejetée une fois de plus.

↪ Quelques outils sont annexés dans la pochette seulement. Sentez-vous libre de les utiliser ou non et / ou d'en inclure de nouveaux.

↪ Les critères de la victimisation se retrouvent dans le dépliant « Le CAVAC »







## ATELIER DE PRÉVENTION SUR LA CYBERVIOLENCE

### 24 HEURES TEXTOS

**24 heures textos** vise à prévenir les cyberviolences dans les relations amoureuses chez les jeunes. À l'ère numérique, où les adolescents s'échangent des centaines de messages par jour, la vidéo et son guide d'accompagnement les aident à **tracer une frontière entre** :

- ✂ Privé et public;
- ✂ Rapprochement et harcèlement;
- ✂ Geste banal et acte illégal.

Les adolescents et les adolescentes évoluent dans un monde caractérisé par l'omniprésence des médias sociaux et d'Internet. Téléphone intelligent, tablette, ordinateur. Ces technologies font partie de leur vie quotidienne et les jeunes se croient incapables de s'en passer. Ces nouveaux modes de communication offrent de formidables occasions de rapprochement entre jeunes. Mais que se passe-t-il s'ils sont utilisés pour harceler, blesser, intimider et diffuser des images suggestives ou sexuelles d'une personne mineure sans son consentement?

**24 heures textos** a été créé pour les milieux scolaires et à la jeunesse afin de discuter de ces enjeux avec les jeunes et les mobiliser dans la recherche de solutions.

#### Objectifs

- ⊙ **24 heures textos** s'adresse aux milieux scolaires et à la jeunesse. Il vise à encourager la discussion autour des enjeux relatifs au contexte amoureux entre jeunes et de les mobiliser dans la recherche de solutions lorsque des problèmes surgissent.

La vidéo et le guide d'accompagnement abordent différentes formes de violence :

- ☠ Cyberharcèlement;
- ☠ Intimidation;
- ☠ Menaces;
- ☠ Sextage.

---

#### ★ **Des pratiques largement répandues à l'adolescence.**

#### Publics cibles

- ⊙ Jeunes filles et garçons âgés de 14 à 17 ans, qui fréquentent la troisième, la quatrième ou la cinquième secondaire.
- ⊙ Public mixte composé d'adolescents, d'adolescentes et d'adultes qui les accompagnent. Ces adultes peuvent être:
  - ➡ Des parents;
  - ➡ Des enseignantes et enseignants;
  - ➡ Du personnel du milieu de l'éducation (psychoéducation, éducation spécialisée, animation de vie spirituelle, et engagement communautaire);
  - ➡ Du personnel du domaine de la santé et des services sociaux (infirmières scolaires, travailleurs sociaux, psychoéducatrices et autres intervenants et intervenantes œuvrant dans les CLSC ou les centres jeunesse);
  - ➡ Des intervenantes et intervenants communautaires.



---

## Synopsis de la vidéo

**24 heures textos** raconte l'histoire de Maude, une élève de 16 ans, dynamique et enjouée. Maude est follement amoureuse de Vincent, un garçon attentionné fréquentant son école secondaire. À travers cette relation fusionnelle, si commune à l'adolescence, nous sommes témoins de la manière dont les textos, les sextos et les médias sociaux favorisent le rapprochement et l'intimité chez les jeunes. Cela dit, nous observons aussi comment, en quelques clics, **cette technologie peut se transformer en un redoutable outil de harcèlement et d'intimidation.**

**24 heures textos** illustre à quel point le cyberharcèlement représente une forme de violence particulièrement intrusive. Pour preuve, cette violence ne s'arrête pas lorsque Maude assiste à ses cours. Elle la poursuit sur son téléphone intelligent, son ordinateur personnel et envahit sa vie privée. Dès lors, l'adolescente n'a plus aucun moment de répit et se trouve en permanence dans la mire de son amoureux. Et, lorsque l'insécurité et la jalousie de ce dernier atteignent leur comble, la diffusion d'une vidéo à caractère sexuel sur Internet entraîne d'énormes ravages.

**24 heures textos** s'adresse à un public âgé de 13 ans et plus. Il n'est pas conseillé de présenter cette vidéo à des plus jeunes.

---

## Le guide d'accompagnement

Ce guide vise à former des personnes-ressources à l'animation d'une activité de sensibilisation auprès des jeunes à l'aide de la vidéo **24 heures textos**. Il contient des informations essentielles sur la problématique, des suggestions d'animation et des pistes concrètes d'intervention.

*Les pistes d'intervention concernent autant les jeunes victimes, les témoins, que les personnes qui commettent différentes formes de violence.*

Le guide d'accompagnement fournit également des éléments de réflexion, de prévention et d'action pour le personnel enseignant, les intervenantes et les intervenants et les parents, ainsi que des références à des ressources utiles.

---

## Contextes d'animation

- Ateliers offerts aux élèves de troisième, de quatrième ou de cinquième secondaire.
- *Ateliers offerts dans les centres de formation professionnelle* pour les jeunes de 14 à 17 ans.
- Ateliers offerts par un organisme communautaire, un CLSC ou un centre jeunesse réunissant des jeunes de 14 à 17 ans et/ou des parents.

Tiré du site : <https://aqpv.ca/projets-dossiers/24-heures-textos/>  
De l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes



## Actions futures à entreprendre pour finaliser le plan de lutte :

### Au niveau clérical :

1. Remerciements plus élaborés à rédiger;
2. Table des matières à ajouter;
3. Bibliographie à ajouter;
4. Autorisations à demander à certains organismes pour utilisation de leurs notes, etc.

### Au niveau des partenaires :

1. Vérifier avec Équi-justice (La Croisée), s'ils ont des ateliers pour les adultes, en lien avec notre plan de lutte;
2. Vérifier avec CAVAC, s'ils ont des ateliers pour les **victimes adultes**;
3. Rencontre avec les partenaires (virtuelle ou en présentielle) afin d'officialiser leur partenariat mais aussi pour définir quelles seront leurs degrés de participation dans ce plan de lutte;
4. Approbation des divers paliers de directions du centre et de la Commission scolaire du fer;
5. Présenter le plan de lutte au personnel du centre;
6. Présenter le plan de lutte aux élèves des deux secteurs : **FP et FGA**

**L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE SOUS TOUTES SES FORMES, C'EST FINI!**



**Centre de formation professionnelle et générale Sept-Îles**

***Pour un climat sain, sécuritaire et bienveillant***

***ROC : respect, ouverture d'esprit et communication***

***REC : respect, engagement, collaboration***