



QUEBEC PROVINCIAL ASSOCIATION OF TEACHERS
L'ASSOCIATION PROVINCIALE DES ENSEIGNANTES ET ENSEIGNANTS DU QUÉBEC

Suggestions et lignes directrices :

Comment intervenir dans les situations difficiles

Conflits et violence dans les écoles



Table des matières

La violence en milieu scolaire constitue un problème majeur.	3
Parents	6
Visite prévue	6
Visite imprévue	7
Omniprésent.	8
Harceleur.	9
Rumeurs/Potins.	10
Élèves	11
Élève agressif	11
Violence entre élèves.	12
Élève opposant	13
Collègues	14
Direction.	15
Annexe 1 – Exemple de journal personnel.	16

Préambule : L'APEQ tient à souligner le travail du **Syndicat de l'enseignement de Champlain** dont le document intitulé **Comment intervenir dans les situations difficiles ?** a inspiré la présente version du guide de l'APEQ.

Ces dernières années, le nombre de cas de violence signalés a augmenté. De plus, **le message reçu par l'APEQ, de la part de ses membres, est très clair.**

La violence en milieu scolaire constitue un problème majeur.

La violence n'est pas anodine et doit être prise au sérieux par toutes les personnes concernées

D'emblée, rappelons les faits qui ont conduit à la rédaction de ce document. Au printemps 2018, nous avons mené un sondage sur la violence. Voici un résumé des résultats :

56 % ont déclaré avoir été victimes d'au moins un incident de violence au travail au cours des deux années précédentes;

47 % des incidents ont été perpétrés par des élèves, et 33 % par des parents;

Plus de 70 % des membres ont déclaré ne pas toujours signaler les incidents impliquant de la violence, pour les raisons suivantes :

- ils pensaient pouvoir les gérer;
- cela fait partie du travail et ils ne sont pas pris au sérieux de toute façon;
- ils craignent les répercussions professionnelles.

La violence en milieu scolaire est une réalité – mais elle n'est pas normale.

À la suite d'un sondage sur la violence, l'APEQ a lancé une campagne intitulée **Le personnel enseignant a le droit à un milieu de travail sécuritaire – La violence n'en fait pas partie.** Cette campagne est fondée sur l'importance et le devoir du personnel enseignant de signaler les incidents de violence en milieu scolaire. Lors de

nos entretiens avec des membres du personnel enseignant au sujet de cette campagne, il est apparu qu'il fallait en faire davantage pour éliminer la stigmatisation qui entoure la violence en milieu scolaire. Ce guide est le fruit d'une collaboration entre l'APEQ, le Comité de la santé et de la sécurité et le Comité des nouveaux

Pour savoir ce qu'il faut faire face à des incidents de violence physique ou psychologique :

Le personnel enseignant a le droit à un milieu de travail sécuritaire – La violence n'en fait pas partie. Rapportons les incidents :

<https://qpat-apeq.qc.ca/wp-content/uploads/2020/02/1197-QPAT-Depliant-Violence-FR.pdf>

enseignantes et enseignants, ainsi que de rencontres de près de 500 personnes déléguées syndicales. Il en résulte une ressource pour aider le personnel enseignant à faire face à des situations difficiles au quotidien.

Nous tenons à préciser que ces lignes directrices ne remplacent pas le signalement des incidents, qui doit être fait. Bien qu'il n'élimine pas la violence, le présent guide présente des stratégies pour mettre un terme à des situations difficiles dès leur survenance. Il offre des pistes de suggestion que le personnel enseignant doit prendre en considération avant, pendant et après toute une série de situations difficiles qui se produisent parfois dans son travail quotidien.

Chaque situation est unique et ces suggestions ne conviennent pas à toutes les personnes ni à toutes les situations. Différents scénarios possibles seront explorés ici, mais, quelle que soit la situation, il y a quelques points clés à garder à l'esprit :

Face à face :

Dans la mesure du possible.

Faire confiance à son instinct :

Si une situation vous met mal à l'aise et que vous entrevoyez qu'elle peut s'aggraver, quelles mesures peuvent être prises pour l'empêcher de dégénérer ?

Ne pas s'isoler :

Si un incident violent se produit, regardez autour de vous pour voir si quelqu'un a été témoin de l'incident ou a entendu ce qui s'est produit. Si vous étiez seul(e), il est conseillé d'en parler le plus tôt possible. Communiquer avec votre personne déléguée syndicale ou un membre du personnel en qui vous avez confiance pour l'informer peut être un pas dans la bonne direction. L'important est de ne pas s'isoler dans de telles situations.

Prendre des notes :

Même si la situation n'a pas dégénéré au point de devenir un incident de violence, il est conseillé de consigner par écrit son déroulement (date, ce qui a été dit, ce qui a été fait). Ces notes dans votre journal de bord personnel pourraient être utiles si l'on vous demande d'expliquer en détail ce qui a conduit à un autre incident. (Veuillez consulter l'[annexe 1 – Exemple de registre des incidents.](#))

Remplir le registre officiel de l'établissement :

Les incidents de violence doivent être signalés. Même si vous pensez que l'incident est anodin sur le coup, en le signalant, vous pouvez empêcher qu'il se reproduise, que ce soit pour vous ou pour l'un de vos collègues. En fin de compte, cela garantira la mise en place de mesures correctives. La forme de ce registre peut varier d'un endroit à l'autre, mais chaque établissement doit en avoir un. Vérifiez où se trouve le registre dans votre établissement. Il doit être facilement accessible à tous les membres du personnel.

Veillez noter : Il est important de s'assurer qu'il existe des formulaires officiels supplémentaires pour signaler des incidents de violence. Si tel est le cas, ceux-ci devraient également être facilement accessibles à tous les membres du personnel.

Plan de lutte contre la violence et l'intimidation :

Assurez-vous que votre établissement dispose d'un plan à jour et qu'il est revu chaque année, et ajusté au besoin. Selon la *Loi sur l'instruction publique*, chaque établissement doit avoir un tel plan. Il doit être mis à la disposition de tous les membres du personnel, des élèves et des parents au début de l'année scolaire et, surtout, il doit être utilisé dans de telles situations.

Établir votre propre procédure de communication personnelle :

Établir des procédures claires en début d'année scolaire lorsque vous rencontrez les parents, comme la meilleure façon de communiquer avec vous (agenda ou autre), la procédure de rappel téléphonique et des courriels (dans les plus brefs délais, autre).

Quelle que soit la situation, il est conseillé de suivre les étapes suivantes :

1. Parler à la personne concernée pour voir si la question peut être résolue

La première étape recommandée consiste toujours à tenter de parler à la personne concernée. Les conversations en personne sont encouragées pour éviter les erreurs d'interprétation dues à la lecture d'un message dont le ton ou l'intention n'est pas aussi clair que lorsque la personne est en face de vous. Les réseaux sociaux ou même les courriels ne sont pas les meilleurs outils à utiliser dans des situations difficiles. Parler à la personne

lui donne également le bénéfice du doute – elle ne savait peut-être pas que ses actions et/ou ses comportements étaient désagréables. En fin de compte, même si après avoir fait tout cela le problème persiste, vous devrez être en mesure de démontrer que vous avez pris le temps d'exprimer que vous vouliez qu'un certain comportement ou une action cesse.

2. S'adresser à votre direction

Si vous n'avez pas réussi à résoudre la situation avec la personne concernée, parlez-en à votre direction. Cette dernière doit être tenue au courant de tout problème et peut être en mesure de trouver une solution, notamment lorsqu'il s'agit de traiter avec des parents difficiles. De plus, votre direction est légalement tenue de garantir que vous disposez d'un milieu de travail sécuritaire.

3. Communiquer avec la section locale de votre syndicat

Si une situation s'aggrave ou ne parvient pas à être résolue, n'hésitez pas à demander de l'aide.

Situations difficiles – différents scénarios

Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour remplir un rapport d'incident :

La santé et la sécurité : Les accidents du travail
Un engagement collectif, une responsabilité personnelle

<https://qpat-apeq.qc.ca/wp-content/uploads/2019/10/1217-QPAT-D%C3%A9pliant-Health-and-Safety-FR.pdf>

Visite d'un parent – prévue

Situation – Un parent demande à vous rencontrer. Vous appréhendez cette rencontre parce que vous avez des raisons de croire qu'il s'agit de la note que vous avez donnée à son enfant sur son dernier projet. Ce parent a tendance à s'énerver au sujet des notes de son enfant et a déjà élevé la voix avec d'autres membres du personnel enseignant à ce sujet.

Avant

- Demander au parent de clarifier la situation ou le problème dont il aimerait discuter lors de la rencontre.
- Rassembler tous les renseignements nécessaires avant la rencontre. Les bases de l'attribution de la note sont essentielles.
- Noter les grandes lignes de ce que vous voulez communiquer au parent.
- Au besoin, prévoir un accompagnement (collègue de confiance, direction). Dans ce cas, il est conseillé d'en informer le parent.
- Si vous préférez rencontrer le parent en tête-à-tête, demander à un(e) collègue dans une salle de classe à proximité de rester à proximité en cas d'urgence, ou informer la personne déléguée syndicale et/ou la direction de cette rencontre avec le parent.
- Fixer un temps limite pour la rencontre et en aviser le parent (demandez à votre collègue de venir vous chercher à ce moment précis pour mettre fin à la rencontre).
- Autant que possible, essayer de ne pas laisser la rencontre monopoliser vos pensées et affecter votre bien-être personnel.

Pendant

- Essayer de rester (ou du moins de paraître) calme et compréhensif au sujet de la situation.
- Écouter le parent sans l'interrompre à moins qu'il ne « dépasse les bornes ».
- Prendre des notes sur les points auxquels vous aimeriez répondre ou apporter des clarifications pour le parent après son explication initiale.

- Se concentrer sur les faits, recentrer au besoin.
- Rechercher une compréhension commune de la situation.
- Clarifier les attentes de la rencontre.
- Chercher des pistes de solutions.
- Autant que possible, éviter les débordements émotifs ou les réactions de défense.
- Si nécessaire, mettre un terme à la rencontre, en indiquant qu'une prochaine rencontre pourrait être plus productive.
- Laisser la porte du local ouverte et se placer de façon à pouvoir partir, au besoin.

Après

- Consigner par écrit les détails de la rencontre : ce qui s'est passé, ce qui a été convenu, etc.
- Faire le suivi avec un appel ou un courriel pour résumer ce qui a été convenu lors de la rencontre.
- Analyser la rencontre – a-t-elle été satisfaisante ? Qu'est-ce qui pourrait être fait différemment dans une situation similaire à l'avenir ?
- Informer la direction.
- Mettre en place des solutions au problème.
- Se confier à des collègues de confiance.
- Aviser la personne déléguée syndicale en cas de situation problématique.
- Au besoin, remplir le rapport d'incident.
- Dans des cas extrêmes, il peut être possible d'établir avec la direction qu'à l'avenir, toute préoccupation doit lui être signalée et que toute communication se fera par son entremise.

Visite d'un parent – imprévue

Situation – Un parent se présente à l'école à l'improviste pour vous parler. Vous ne souhaitez pas lui parler parce qu'il a déjà monopolisé votre temps avec une « question rapide » qui a fini par prendre beaucoup plus de temps que prévu.

Avant

- Vérifier la procédure de votre établissement pour les parents qui passent pendant la journée et leur accès à l'immeuble. Tous les immeubles doivent être sécurisés.
- Vous assurer que les parents connaissent cette politique et qu'elle est appliquée.
- Vous assurer que votre établissement a un panneau indiquant clairement la procédure à suivre pour toute personne qui visite l'établissement.

Après

- Planifier une rencontre et suivre les étapes de ***Visite d'un parent (prévue)***.
- Veiller à ce que la direction envoie une lettre de rappel des politiques et procédures de l'établissement à ce parent en particulier.

Pendant

- Demander au parent de respecter les procédures de l'établissement et de prendre rendez-vous avec vous au moment opportun.
- Expliquer que vous n'êtes pas disponible.
- Lui demander de s'adresser à la direction en cas de désaccord.
- Appeler la direction pour qu'elle s'occupe de ce parent.
- Vous assurer de ne pas être seul(e), demander à un(e) collègue qui est à proximité de rester jusqu'à ce que le parent soit parti.

Parent omniprésent

Situation – Un parent est constamment à l'école parce qu'il fait du bénévolat. Il a l'impression que vous êtes proches parce que vous vous croisez régulièrement. Il semble normal que ce parent vienne vous voir dans votre classe, attende que vous arriviez dans le stationnement de l'établissement, vous fasse signe à l'épicerie pour «jaser». Ce parent n'a pas l'intention de vous harceler, mais vous vous sentez constamment épié(e).

Avant

- Établir une forme de communication claire avec le parent qui doit s'appliquer à tous les parents, même si vous en rencontrez certains plus souvent que d'autres. Assurez-vous que cela est respecté.
- Établir une procédure scolaire pour les parents qui sont autorisés à être dans l'immeuble sur le mode de communication à respecter et à suivre (un bon endroit pour en discuter est le conseil d'établissement et le centre de services scolaire).

Pendant

- Aviser le parent que vous n'êtes pas disponible et qu'il doit prendre rendez-vous.
- Si le parent persiste, consigner les incidents par écrit (dates, raison de la conversation).
- Informer la direction.

Après

- Rencontrer la direction et le parent pour trouver une solution.

Parent harceleur

Situation – Un parent vous envoie constamment des courriels remettant en question vos méthodes d'enseignement et les messages commencent à devenir insultants; ils remettent en cause vos choix professionnels.

Avant

- Veiller à transmettre votre procédure de communication personnelle en début d'année scolaire.

Pendant

- Lire le message (ou le relire) lorsque vous n'êtes pas distrait(e) ou occupé(e) pour vous assurer de bien en comprendre le contenu.
- Essayer de voir s'il y a un sous-texte dans le message qui va au-delà de ce qui est écrit pour vous aider à comprendre la situation.
- Si le message n'est pas clair, planifier un appel ou une rencontre avec le parent pour lui demander de clarifier la situation et pour vous permettre d'expliquer votre point de vue.
- Ne pas répondre pas de manière impulsive. Ce parent vous a peut-être écrit sous le coup d'une émotion forte, mais en faisant de même, vous ne feriez qu'aggraver la situation.
- Vous en tenir aux faits dans votre réponse.
- Demander à un(e) collègue de confiance de lire votre réponse avant de l'envoyer pour vous assurer que le message exprime bien ce que vous souhaitez.
- Parfois, la meilleure réponse est « C'est noté. Merci. » Puis votre signature.
- Garder une copie du message.
- Tenir la direction au courant de la situation et de la manière dont vous y répondez.
- Dans certains cas, il peut être préférable de mettre la direction en copie de votre correspondance avec le parent.
- Consigner par écrit tous les incidents dans votre journal personnel.

Après

- S'assurer qu'un suivi est en place pour éviter d'être de nouveau dans cette situation à l'avenir.
- Rencontrer ce parent avec la direction.
- Consigner les événements dans votre journal personnel (voir l'[annexe I](#)).
- Au besoin, cesser toute communication avec cette personne. Mettre en place un système par lequel la personne doit s'adresser à la direction si elle a autre chose à dire à ce sujet.
- Au besoin, déposer une plainte conformément à la politique de lutte contre le harcèlement du centre de services scolaire.

Rumeurs/potins venant d'un ou de plusieurs parents

Situation – Vous voyez un commentaire en ligne sur l'un(e) de vos collègues dans un groupe de médias sociaux.

Avant

- Choisir avec soin les groupes de médias sociaux auxquels vous souhaitez appartenir. Parfois, la frontière personnelle/professionnelle peut devenir floue.
- Éviter de répondre aux messages de parents concernant l'établissement envoyés par les médias sociaux. Rediriger le parent vers votre courrier électronique professionnel ou vers toute autre forme de communication que vous utilisez pour les questions liées à votre travail.
- Ne pas commenter publiquement dans ces plateformes.
- Faire preuve de vigilance si vous sentez qu'une situation peut devenir incontrôlable.

Pendant

- Si vous voyez un commentaire inapproprié, prenez une photo de celui-ci –pas pour le partager, mais comme preuve au cas où il serait supprimé ou rejeté ultérieurement.
- Ne pas confronter pas la personne qui a publié le commentaire.
- Informer la personne qui a fait l'objet de commentaires. Expliquer que vous ne partagerez pas ces informations avec d'autres collègues, mais que vous êtes disponible pour l'épauler.
- Informer la direction de ce qui s'est passé.
- Encourager la personne à parler de l'incident à la direction.
- Partager les preuves uniquement avec la personne ciblée. Cette personne peut les partager avec la direction lorsqu'elle se sent prête à le faire.
- Ne pas gérer la situation vous-même.
- Prendre des nouvelles de votre collègue.

Après

- Repenser à quels groupes vous souhaitez faire partie sur les réseaux sociaux.
- Faire preuve de sollicitude envers les autres membres du personnel. Cela peut arriver à n'importe qui et le soutien facilite grandement les choses.

Élève agressif

Situation – Un élève menace de vous frapper. Cela dégénère au point où l'élève vous heurte avec force en sortant de la classe.

Avant

- Veiller à ce que votre établissement dispose d'une procédure d'urgence pour ces types de situations (code de conduite, plan de lutte contre la violence/l'intimidation).
- Discuter en tant que membre du personnel de la façon dont ces situations doivent être gérées avant qu'elles ne se produisent (conseil d'établissement, etc.) pour que tout le monde sache comment procéder.
- Veiller à ce que la direction applique cette procédure.
- Veiller à ce que les élèves et les parents connaissent le code de conduite, le plan de lutte contre la violence/l'intimidation.
- Être conscient(e) des signes de comportement agressif qui peuvent conduire à la violence.

Pendant

- Rester calme (ou faire de votre mieux pour paraître calme) avec votre voix et votre corps.
- Essayer de désamorcer la situation, si possible.
- Assurer votre sécurité et celle des autres élèves.
- Demander de l'aide.
- Dans certains cas, si l'élève est en détresse, il peut être préférable de s'assurer qu'il ne quitte pas la salle de classe seul.

Après

- Une fois que l'élève s'est calmé, lui parler en tête-à-tête.
- Si vous craignez pour votre sécurité, parler à l'élève en présence de la direction.
- S'assurer que les procédures sont appliquées par la direction.
- Rencontrer les parents, la direction.
- Consigner par écrit les détails de la situation dans votre journal personnel.
- Signaler la situation dans le registre officiel.
- Demander une assistance médicale, si nécessaire.
- Dans des cas extrêmes, il peut être nécessaire qu'un rapport de police soit déposé. Informer le syndicat local de tels incidents.

Il est important de noter qu'il n'est pas acceptable d'être blessé physiquement par un élève, y compris les élèves très jeunes ou qui ont des besoins particuliers. Ces incidents doivent également être signalés dans le registre et traités en conséquence.

Les enseignants sont souvent réticents lorsqu'il s'agit de signaler des incidents impliquant des élèves à risque et HDAA. Il est important de garder à l'esprit que le signalement ne peut que vous aider ainsi que vos collègues et, en fin de compte, les élèves. En documentant l'incident (ou les incidents multiples), on dispose d'un registre des comportements antérieurs qui peut aider à identifier les déclencheurs possibles, à garantir qu'un suivi est effectué et que des mesures de soutien sont mises en place. Pour plus d'informations sur l'aide aux élèves à risque et HDAA, consultez la section Besoins particuliers du site Web de l'APEQ :

<https://qpat-apeq.qc.ca/besoins-particuliers/?lang=fr>

Violence entre élèves

Situation – Des élèves se disputent pendant que vous surveillez la cour de récréation.

Avant

- Veiller à ce que ce code de conduite scolaire/plan de lutte contre la violence/l'intimidation soit communiqué aux élèves et aux parents.
- S'assurer que la direction les applique.
- Offrir des ressources sur la résolution de conflits aux élèves.
- Rester vigilant(e). Si vous voyez un rassemblement de groupe ou quelque chose de suspect, informez un adulte qui se trouve à proximité pour vous aider.

Après

- Se confier à un(e) collègue de confiance.
- Analyser la situation pour voir ce qui a pu déclencher l'incident et si quelque chose doit être fait pour éviter qu'il ne se reproduise.
- S'assurer que le code de conduite/plan de lutte contre la violence/l'intimidation a été respecté et appliqué par la direction.
- Signaler l'incident dans le registre officiel, le cas échéant.

Pendant

- Observer rapidement ce qui se passe.
- Envoyer quelqu'un à l'aide si vous êtes seul(e).
- Retirer tous les objets potentiellement dangereux qui pourraient se trouver à proximité.
- Éloigner les autres élèves (les foules) du chemin pour éviter les blessures.
- Appeler les élèves impliqués dans le combat par leur prénom. Cette distraction peut être tout ce dont les élèves ont besoin pour sortir d'une situation dans laquelle ils ne veulent souvent même pas se trouver.
- Demander à un autre adulte de s'assurer que personne ne filme l'incident en cours. Si c'est le cas, il faut interrompre immédiatement le tournage et aborder la question avant que la vidéo ne soit publiée.
- Accompagner les élèves impliqués à la direction.

Élève opposant

Situation – Pendant que vous enseignez, un élève refuse de coopérer et d’accomplir la tâche qui est devant lui.

Avant

- Se rappeler que les incidents avec les élèves sont rarement personnels.
- Essayer de voir venir la situation et de la tuer dans l’œuf avant qu’elle ne s’aggrave.
- Faire de la classe un espace sécuritaire pour les élèves tout en insistant sur les types de comportements qui seront et/ou ne seront pas tolérés.

Pendant

- Essayer de rester calme.
- Garder un ton calme et serein.
- Essayer de ne pas entrer dans un jeu ou une lutte de pouvoir avec l’élève.
- Désamorcer la situation.
- Peut-être envoyer l’élève effectuer une « tâche » en dehors de la classe.

Après

- Parler à un(e) collègue de confiance et demander des conseils sur la façon dont ces types de situations sont traitées.
- Analyser la situation pour voir où elle a pu dégénérer.
- Parler à l’élève en tête-à-tête. L’établissement d’une relation avec les élèves peut prendre un certain temps.
- Si cela se reproduit, vous devrez peut-être aller plus loin en impliquant le personnel de soutien et/ou la direction.
- Consigner l’incident par écrit dans votre journal.

Collègues

Situation – Vous n’êtes pas d’accord avec un(e) collègue qui fait partie de l’équipe avec laquelle vous travaillez. Vous travaillez en étroite collaboration et il devient de plus en plus difficile de s’entendre sur des questions liées à la pédagogie et aux élèves à qui vous enseignez. Vous redoutez les réunions qui ont lieu régulièrement.

Avant

- Écouter vos collègues sans les interrompre, même si vous n’êtes pas d’accord.
- Exprimer votre point de vue lorsque c’est à votre tour de parler de manière non agressive et non dirigée vers une personne en particulier.

Pendant

- Essayer de rester calme.
- S’en tenir aux faits, éviter les émotions ou le blâme – même si cela vous a été fait.

Après

- Si possible, parler avec le/la collègue en tête-à-tête pour trouver une solution.
- Parler à la direction de ce qui s’est passé et du fait qu’une intervention doit avoir lieu si quelqu’un est attaqué personnellement lors d’une rencontre.
- Si le problème persiste, demander de l’aide supplémentaire pour ne pas faire face à la situation par vous-même.
- Consigner l’incident par écrit dans votre journal personnel.

Direction

Situation – Vous ne recevez pas le soutien dont vous avez besoin de la part de votre direction. En fait, elle est à l'origine du problème.

Avant

- Parler à la direction en tête-à-tête pour exprimer votre inquiétude et trouver des solutions ensemble.
- Après cette conversation, vous vous sentirez peut-être plus à l'aise d'avoir quelqu'un avec vous pour de futures réunions, comme la personne déléguée syndicale ou un(e) autre collègue de confiance.

Après

- Si vous n'obtenez toujours pas le soutien dont vous avez besoin, ne pas hésiter à contacter votre syndicat local pour vous aider à résoudre la situation.

Pendant

- Si un incident se produit et que ce n'est pas la première fois, rappeler à la direction que vous avez déjà discuté de ce problème

La direction a la responsabilité de vous fournir un lieu de travail sécuritaire. Cela implique de s'assurer:

- Que les formulaires de rapport d'incident soient facilement accessibles et que tous les membres du personnel soient informés de la procédure à suivre lorsqu'un incident se produit.
- Que les mesures appropriées soient mises en place pour traiter l'incident
- D'assurer un suivi avec toutes les personnes impliquées dans l'incident.

Exemple de journal personnel

Important : Le journal de bord personnel ne remplace pas le registre officiel ou tout autre document officiel existant dans votre conseil de services scolaire pour signaler les incidents de violence. Le journal de bord personnel est un moyen de garder une trace des situations qui se sont produites et qu'il peut être important de revoir par la suite.

Date de l'incident :

Noms des témoins :

Détails de ce qui s'est passé :

Tout suivi qui a eu lieu :
