

# Protocole de prise en charge d'une plainte de harcèlement

ECOLE



Image : Affiche Theracommuni ASBL, disponible sur commande [www.stopharcelement.eu/affiches2122.php](http://www.stopharcelement.eu/affiches2122.php)

## Les entretiens individuels

### 1<sup>ère</sup> étape d'un travail de prise de conscience

----- VIRGINIE LEDUC

La première étape aura donc pour objectif de comprendre ce qui se passe au sein de l'école et en-dehors, car le harcèlement ne connaît pas de frontière. Un jeune est en difficulté. Cette information vous est parvenue par une plainte et vous ne pouvez passer à côté.

Pour ce faire, les jeunes seront reçus en entretien individuel par le référent harcèlement de l'école qui peut-être un éducateur, la direction, un professeur ou même un membre du CPMS. Il est important de prévoir un local libre, loin des regards et des oreilles indiscretes. Le local sera équipé de 2 chaises et d'une table. Lors de la discussion, l'élève ou le référent prendra des notes. Seuls seront notés le détail des événements qui ont eu lieu : que s'est-il passé ? Dans quel endroit de l'école ? A quelle heure ? Quels jours ? Qui est concerné ? Qui en a été témoin ?

En préparation de la prochaine étape, il est crucial de lister ces événements qui ont eu lieu afin de vérifier qu'il s'agit bien de harcèlement (répétition d'actes malveillants visant à nuire à une cible qui ne sait pas comment se défendre) et d'assurer la sécurité des jeunes.

Le premier invité par le référent harcèlement sera celui concerné par la plainte, victime la plupart du temps. Suivra ses amis les plus proches, pour terminer par les jeunes incriminés par les faits. A chaque entretien individuel le même rituel, avec les feuilles blanches posées sur la table.

Il faut compter entre 5 à 15 minutes par personne pour les entretiens individuels. S'il y a 10 jeunes concernés, cela fait donc 2h30. Il s'agit d'un gain de temps et non d'une perte de temps. Nous n'avons pas toujours conscience du temps perdu à jouer les pompiers, courant d'une plainte à une plainte, punissant encore et encore toujours les mêmes élèves, sans résultat notable pour la sécurité de la cible.

## La plainte

----- VIRGINIE LEDUC

Vous venez de recevoir une première plainte de harcèlement, qu'elle vienne d'un parent, d'une cible de harcèlement et/ou d'un groupe de jeune. Il y a urgence !

Cependant, vous doutez... Est-ce bien du harcèlement ou une dispute entre jeunes ? Devez-vous vous hâter de mettre des choses en place ou choisir l'observation et la tempérence ? Comment faire ?

Nous vous invitons à prendre cette plainte en considération dans le sens où un jeune est en souffrance. Qu'importe qu'il s'agisse de harcèlement ou non, nous vous invitons à entrer en action afin de découvrir ce qui se passe.



Dessin : Juliette, 10 ans

### Séparez les faits des émotions.

*Les jeunes ne sont pas toujours conscients qu'il s'agit de harcèlement. Ils ne peuvent pas toujours imaginer les conséquences de leurs actes, ni les conséquences pour leur vie future. De même, ils peuvent se dédouaner de leurs responsabilités individuelles parce que la victime est en tort à leurs yeux, ou parce que « tout le monde le fait ». Les entretiens individuels les accompagnent à quitter leur imaginaire pour prendre conscience de la réalité.*

- ✓ Si l'émotion est entendue avec soin, sans jugement, seuls les faits seront soigneusement notés sur une/des feuilles de route.
- ✓ Ceci vous permet d'entendre les émotions, souvent très fortes, de chaque personne, sans vous laisser submerger: votre attention étant pleinement ciblée sur cette ligne de temps à compléter, et donc sur les faits et leurs détails.
- ✓ Lorsque des faits sont exprimés, invitez l'élève/les parents à les noter, durant l'entretien, avec des détails.
- ✓ Ecrire eux-mêmes leur permet de se centrer sur les faits, et de reprendre le pouvoir sur leurs émotions. Cela donne également un plus grand sentiment d'être entendu et compris.

Veiller à ce qu'il ne puisse y avoir concertation entre les élèves (Par exemple: entretiens individuels qui se suivent et ce, durant un même cours).

## EN RESUME :

1. Ecouter l'élève sans jugement
2. Reformuler
3. Si l'élève confirme, l'inviter à noter lui-même les faits sur une feuille blanche, en vérifiant que les détails sont également notés
4. Ainsi, poursuivre les entretiens individuels jusqu'au bout, en intégrant éventuellement les parents et les professeurs ou éducateurs témoins
5. Après les entretiens individuels, préparer la ligne de temps globale (donc collective) rassemblant tout ce qui a été noté.

## La ligne de temps du harcèlement

Les entretiens individuels terminés, le référent harcèlement, seul ou en équipe, va rassembler dans une seule et unique ligne de temps le contenu de tous les entretiens individuels.

Il est important d'être précis dans la retranscription.

Nous vous invitons à utiliser des marqueurs de couleurs, de sorte de connaître la source de l'information, sans qu'elle n'apparaisse sur le document. Ceci vous permettra de mieux vous préparer à l'étape suivante : la confrontation des élèves aux faits.

*Il peut être utile de recevoir également les parents lors des entretiens individuels. Quitter l'imaginaire pour déposer des faits qui ont véritablement lieu leur permet de mieux appréhender ce qui se passe.*

*Il est important qu'ils se sentent entendus et respectés, même si leur point de vue peut-être assez éloigné de celui de l'école. Aussi, nous vous encourageons à prendre des notes.*

*Ecoutez, prenez des notes, reformulez, validez !*

*Et bien sûr, s'il s'agit de harcèlement, vous les réinviterez pour leur présenter les mises en place suite aux réunions de confrontation.*



# La confrontation

## 2de étape de la prise en charge

----- VIRGINIE LEDUC

Cette seconde étape a pour but de confronter les élèves à la réalité, et donc à leur propre comportement. Il ne s'agit en aucun cas de les confronter les uns aux autres. Pour préparer la confrontation, organiser votre local avec des chaises en cercle autour d'une table centrale. Placez la ligne de temps que vous avez constituée sur la table.

### 1<sup>ère</sup> étape :

Les élèves sont ainsi invités à entrer un par un, à commencer par la victime, pour corriger et compléter la ligne de temps.

La victime ciblée par la plainte entre dans la pièce et est confronté à la ligne du temps récapitulative. Il/elle a également l'occasion de vérifier s'il n'y a rien à ajouter/modifier. Le référent complète éventuellement le document, corrige ce qui doit l'être.

Il/elle s'installe ensuite à côté du référent et un premier témoin entre dans la pièce.

Le témoin entre et est confronté à la ligne du temps, qu'il peut lui aussi compléter et corriger. Il s'assied ensuite à côté de l'élève déjà présent.

Un à un les témoins complètent et corrigent ou confirment les informations, de sorte que la ligne de temps fourmille à présent de lieux, d'événements, de personnes participants à cette mécanique de harcèlement.

L'élève, auteur des faits répétitifs malveillants, est enfin invité dans la pièce, où tous les élèves témoins ont pris place. A son tour, il découvre la ligne de temps récapitulative. Il peut pleinement s'exprimer pour apporter lui aussi ses éventuelles corrections. Le jeune peut être devant un déni de la réalité et de ses responsabilités. Laissez-lui le temps d'étudier ce qui est retranscrit sur la ligne de temps par tous les élèves ici présents, et de proposer des corrections concrètes et détaillées des événements passés.

N.B.: Les faits sont parfois ressentis comme une véritable surprise pour les élèves. Nous vous invitons à ne pas les brusquer, et même à respecter leur silence. C'est la régularité de ces entretiens (individuels/de groupe) qui va leur permettre de prendre conscience de leur propre comportement et d'évoluer à partir de là.

### 2<sup>ème</sup> étape : Les règles de l'établissement scolaire

Il est temps à présent de rappeler aux élèves les règles de l'établissement, et de leur expliquer en quoi ce qui est noté dans la ligne de temps enfreint ce règlement.

Il est aussi temps de leur expliquer que c'est ce règlement qui établit l'ordre dans l'école, de sorte d'assurer la sécurité de tous : sécurité physique, psychologique, émotionnelle, mentale.

En ce sens, le référent se positionne comme gardien de ces règles. Il se peut que des sanctions tombent mais les sanctions ne remplaceront pas les réunions régulières, telle que celle qui a lieu ici et maintenant, avec cette première confrontation.

Le référent peut également rappeler que si certains élèves ont des qualités de leaders, ils ne peuvent prendre de tierces personnes sous leur autorité, faisant fis des règles de l'école. Les élèves ont besoin de se voir rappelé que leurs habitudes sociales ne feront jamais loi au sein de l'école.

### 3<sup>ème</sup> étape : La mise en solution

Il s'agit à présent de donner la parole aux élèves afin qu'il puisse élaborer un plan pour que cesse le harcèlement.

« Voici ce qui se passe... C'est inadmissible. Les règles de l'école ne peuvent accepter cela. Que proposez-vous *concrètement* pour que cela cesse immédiatement ? »

Demander « pardon » ou « promettre que cela n'aura plus lieu » n'est pas efficace. Il s'agit ici d'accompagner les élèves à revoir leurs jeux pour les remplacer par d'autres, à mettre en place une organisation nouvelle qui protège la/les cibles éventuelles, à communiquer de sorte d'éviter les insultes, et donc de proposer une autre façon de dire les choses.

Demander aux élèves d'imaginer et de proposer des solutions. Chaque proposition sera validée par le groupe entier (cible, témoins et harceleurs) et notée sur la ligne de temps. Ensuite, un nouveau rendez-vous d'évaluation des propositions est décidé et également noté : local, jour et heure de rendez-vous.

## Des réunions régulières Tout au long de l'année académique

Le jour de l'évaluation des solutions est arrivé.

Les élèves sont reçus dans le même local. Un à un, ils entrent dans la pièce. La victime, seule d'abord, explique en quoi les solutions proposées ont été ou pas mises en place. Le référent prend note. Une fois installée à ses côtés, le premier témoin les rejoint et développe son point de vue sur la mise en place de solutions, et le respect des engagements des uns et des autres. Une fois assis aux côtés de la victime, un autre témoin est invité à entrer, ainsi de suite jusqu'à ce que toute l'équipe ait pris place.

Le référent fait alors un bref résumé de ce qui a été mis en place, de ce qui a fonctionné et de ce qui reste problématique.

Les élèves doivent alors imaginer des solutions pour faire évoluer les choses.

Une fois ces propositions validées par le groupe, une nouvelle réunion est fixée.

**Ainsi de suite, les réunions se suivent à un rythme de plus en plus espacé. De 1 à 2 réunions par semaine, le référent ne se déplace plus qu'une fois par mois quand les mises en place ont fait leur preuve et chacun retrouve un sentiment de sécurité.**

Il vous est ainsi aisé d'intégrer les parents pour les informer de ce qui est mis en place.

Quand leur enfant va mal, la détresse d'un parent peut-être importante, et certains ont plus ou moins de difficulté à la gérer. Il sera bénéfique de les tenir au courant. De plus, eux aussi, peuvent contribuer aux informations qui se retrouvent sur la ligne de temps d'abord, mais par la suite, à l'observation des résultats des mises en place.

Les observations des parents sont différentes et complémentaires avec celles qui peuvent être observées par les élèves eux-mêmes. Attention tout de même que ces observations soient concrètes et objectives et non dictées par un désir de vengeance.

Mais je suis sûre que vous saurez faire la part des choses.

