

3^e Forum national professionnel pour la protection de la jeunesse face aux médias

7 septembre 2015 Berne



ATELIER 5

Conseils et interventions de crise en cas de cyberharcèlement

Laetitia Magnin, Cheffe du Service de Médiation Scolaire – Le point, Département de l'Instruction publique, de la culture et du sport (DIP), République et Canton de Genève

ABSTRACT

Le plan de prévention et d'action contre le cyber(harcèlement) à l'école du Canton de Genève

Pour le département de l'instruction publique, de la culture et du sport (DIP) de la République et Canton de Genève, la lutte contre le (cyber)harcèlement entre pairs à l'école est une priorité. C'est dans ce cadre qu'un plan de prévention et d'actions a été élaboré avec le soutien de la Confédération, dans le cadre du programme national « jeunes et violence » (OFAS) et la collaboration d'Action Innocence.

Ce plan de prévention et d'actions s'adresse aux directions d'établissements, aux enseignant-es, à la communauté scolaire au sens large, aux élèves et à leur famille. Il a pour objectifs principaux de renforcer les capacités de détection, de prévention, et d'intervention des professionnels des établissements scolaires. Il a la volonté de doter les établissements scolaires d'outils opérationnels et repose sur six mesures principales qui sont les suivantes :

- Un plan de formation pour la prévention et l'identification précoce des situations de harcèlement ;
- Une définition des rôles et responsabilités dans les établissements scolaires ;
- L'élaboration d'un protocole type de traitement de situations de harcèlement ;
- Un plan d'action pour chaque établissement scolaire ;
- Des fiches d'informations pour les professionnels, les élèves et leur famille ;
- Des informations spécifiques sur les aspects de cyberviolence et cyberharcèlement.

L'ensemble de la démarche vise à renforcer particulièrement les capacités collectives d'intervention de tous les adultes conjointement. Une attention toute particulière est placée dans la coopération et les collaborations à mettre en place en fonction des différentes ressources locales et avec l'ensemble des membres de la communauté scolaire.

Nadia Ruffiner, Centre d'accompagnement et de prévention pour les professionnels des établissements scolaires CAPPES, canton de Neuchâtel

ABSTRACT

Ces dernières années, la gestion des situations critiques dans les écoles s'est complexifiée en raison de l'utilisation des médias sociaux et des nouvelles technologies tant par les élèves que par les adultes. Ce phénomène exige des professionnels du monde scolaire, l'acquisition de nouvelles compétences et connaissances qui tiennent compte de la réalité de ces technologies et de leurs conséquences, que ce soit au niveau collectif ou individuel, scolaire ou extra-scolaire et juridique parfois.

Afin d'aider les écoles à relever ce défi, le canton de Neuchâtel a réuni différentes ressources internes au canton ; les directions d'écoles, le service de l'enseignement obligatoire & post-obligatoire, l'office de l'informatique scolaire et de l'organisation, le CAPPES, la police cantonale et externe en signant une convention de collaboration avec Action Innocence. Ce groupe de travail, a permis de mettre en place

un programme de prévention et de sensibilisation à l'échelle du canton, dans la cohérence et la verticalité pour les élèves, les enseignants et les parents.

La suite du projet, qui vous sera présenté lors de cet atelier, consiste à penser et élaborer un nouveau support d'aide à la gestion de la crise, incluant les problématiques liées à l'utilisation des nouveaux médias et en faisant le point sur la gestion de situations spécifiques aux médias (cyberharcèlement, sexting, happyslapping etc.). L'objectif de ce nouveau protocole d'intervention est de consolider des processus d'intervention et de collaboration avec les ressources du canton, en apportant aux directions d'écoles et acteurs concernés par la gestion de la crise, des outils spécifiques sur les axes suivant :

- Détection : repérer les signes précurseurs d'une situation critique
- Analyse de la situation : analyser chaque situation dans sa complexité (auteurs, victimes, témoins multiples)
- Intervention : mettre en place des actions rapides, proportionnelles à la gravité des faits, menées en collaboration
- Prévention : faire le bilan de la situation et tirer leçon de l'expérience afin d'éviter que des situations similaires ne se reproduisent

CURRICULUM VITAE

Psychologue, Nadja Ruffiner est spécialisée en psychologie d'urgence et en psychotraumatologie. En plus de sa pratique privée, elle intervient depuis 2008, pour le centre d'accompagnement et de prévention pour les professionnels des établissements scolaire (CAPPES) où sa fonction principale est de soutenir et conseiller les écoles à la gestion des situations critiques, mettre en place les mesures d'aides nécessaires selon les besoins, renforcer et consolider les ressources internes à l'école pour faire face à ces situations tant au niveau de la formation que de la prévention.

Ester Luder Müller, Psychologue diplômée / cheffe de l'intervention de crise / Service de psychologie scolaire du Canton de St-Gall

ABSTRACT

L'intervention de crise, dans le canton de Saint-Gall, a montré que la distinction entre harcèlement et cyberharcèlement n'était pas pertinente. Il n'y a en effet eu aucun cas où le harcèlement était strictement cantonné aux nouveaux médias. Et à l'inverse, il n'y a pratiquement plus aucun cas de harcèlement où le potentiel de nuisance des nouveaux médias n'est pas exploité. Il est en outre apparu que de nombreux cas de textopornographie (sexting) ont débouché par la suite sur des processus assimilables au harcèlement, autrement dit une situation de harcèlement s'est déclarée ultérieurement et/ou dans un autre cas de figure.

L'excellente coopération entre la brigade des mineurs de la police cantonale saint-galloise et l'aide aux victimes du centre de protection de la jeunesse de Saint-Gall est un élément déterminant du traitement des cas de (cyber-)harcèlement. Ces contacts et ces discussions institutionnalisés permettent une mise en œuvre rapide des mesures nécessaires. Dans certains cas, la collaboration établie avec le Ministère public des mineurs est aussi sollicitée. Si la coopération avec d'autres partenaires est efficace, c'est notamment parce que ceux-ci adoptent une attitude commune et qu'ainsi, le traitement des situations peut être harmonisé. Pour les victimes, c'est soulageant, et pour les harceleurs, c'est impressionnant. Remédier efficacement à une situation de harcèlement exige toujours une attitude de refus catégorique de la violence de la part des adultes. Si cette condition n'est pas remplie, la dynamique de harcèlement ne peut être stoppée, ou tout au moins pas durablement.

Dans tous les cas de harcèlement, la première étape consiste à faire cesser les attaques et à protéger la victime. Confronter les harceleurs (en présence des parents) à leur comportement et leur expliquer précisément ce que l'on attend d'eux est un autre élément déterminant. C'est là que l'on voit si les jeunes bourreaux sont prêts à reconnaître l'impact destructeur de leurs actes. Cette étape nécessite dans tous les cas un coaching de la victime et des harceleurs. Une discussion de classe sur cette thématique, sur les bases juridiques applicables ainsi que sur la responsabilité de tous les membres de la classe, éventuellement associée à un courrier aux parents, permet ensuite de parachever le volet inter-

ventionnel de la démarche. A ce stade, il est indispensable de faire savoir, tant à l'interne qu'à l'externe, que la totalité des photos et des messages vocaux en circulation doivent impérativement être supprimés et que la réapparition même ultérieure de ces contenus aura des conséquences claires. Dernière étape, un contrôle transparent du respect des règles de comportement et de l'attitude des harceleurs vis-à-vis de la victime, ainsi que l'observation de la sensibilité de cette dernière et de la dynamique de classe sont indispensables et doivent s'étendre sur plusieurs semaines.

www.schulpsychologie-sg.ch (site en allemand) ⇒ cliquez sur « zu den Filmen » pour accéder au film ou [Clip du film « Mobbing » sous-titré en français \(vimeo\)](#)

CURRICULUM VITAE

Dipl. Psychologin FH, MAS Systemische Beratung ZFH, Kinder- und Jugendpsychologin SBAP.

Studium an der Hochschule für Angewandte Psychologie, Zürich

Bis 2003 tätig als Psychologin im Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst des Kantons Zürich, danach als Schulpsychologin beim Schulpsychologischen Dienst des Kantons St. Gallen und seit 8 Jahren bei der Kriseninterventionsgruppe des gleichen Dienstes.

Systemische Psychotherapieausbildung am Meilener Institut, Zürich

Weitere Weiterbildungsschwerpunkt in den Bereichen Kinder- und Jugendpsychologie, Notfallpsychologie, Bedrohungsmanagement etc.