

Gestion des conflits et communication avec l'école

Pourquoi une procédure ?

Suite aux questionnements fréquents des parents sur la manière dont l'école prévient et gère les conflits, nous avons établi un processus spécifique au sein de notre plan de pilotage. Tous les membres de l'équipe éducative le connaissent et y adhèrent.

Nous avons besoin d'une procédure claire afin de garantir l'équité et une prise en charge harmonisée des problèmes.

Il est important que les parents sachent que tous les enseignants définissent avec les enfants les comportements à adopter face aux situations conflictuelles afin de prévenir les violences physiques et verbales.

1. Comment un conflit est-il pris en charge à l'école ?

Selon le lieu où survient la situation :

Première étape : s'adresser à l'adulte présent

- Si le conflit se produit à l'extérieur de la classe (récréation, couloir, garderie...) , l'enfant doit s'adresser à un surveillant.
- Si le conflit se déroule pendant un cours, une surveillance spécifique, il doit s'adresser au professeur responsable.

Deuxième étape : le titulaire

Si le problème persiste ou se déroule en classe, l'enfant doit se tourner vers son titulaire.

Le titulaire centralise les différentes problématiques rencontrées par l'élève et assure le suivi des situations.

Troisième étape : la direction

Lorsque cela s'avère nécessaire, le titulaire transmet les informations à la direction :

- soit pour l'informer ;
- soit pour définir une intervention cohérente et efficace avec l'équipe éducative.

Les membres de l'équipe rédigent également des rapports d'observation (document qui reste en interne à l'établissement et permet d'assurer le suivi de l'élève). Ces documents sont versés au dossier de l'élève et permettent d'objectiver les situations rencontrées au fil du temps.

Toutefois, il est crucial que les enfants parlent des difficultés qu'ils rencontrent. Sans ces informations, le titulaire ne pourra pas intervenir.

Certaines situations se règlent rapidement grâce au dialogue ; d'autres nécessitent des interventions plus approfondies.

Les titulaires savent comment réagir face à ces situations et il est essentiel que les parents connaissent cette démarche afin d'adopter le même discours et de réagir rapidement lorsqu'un problème survient.

Attention :

Il est important de rappeler que les parents ne peuvent en aucun cas intervenir directement auprès d'un enfant qui n'est pas le leur, que ce soit pour demander des explications, régler un conflit, faire une remarque ou interpellé un élève. Cette règle s'applique dans tous les espaces de l'établissement et durant tous les temps de prise en charge (temps scolaire, garderie, activités, sorties, etc.). Toute situation impliquant un autre enfant doit être signalée à un membre de l'équipe éducative, qui se chargera d'analyser les faits et d'intervenir de manière appropriée. Cette disposition vise à garantir la sécurité, le bien-être des élèves ainsi qu'un traitement équitable et serein des situations conflictuelles.

2. Comment communiquer efficacement avec l'école ?

La manière de communiquer avec l'école est essentielle.

Lorsqu'un enfant revient avec une problématique, il est important que les parents recueillent son récit tout en gardant à l'esprit qu'il s'agit de sa perception des faits. Le rôle de l'école est ensuite de récolter les éléments sur le terrain afin de vérifier le contexte et les circonstances.

Les faits doivent toujours être communiqués au titulaire, car celui-ci voit l'enfant régulièrement et son analyse revêt une importance particulière. Lorsque les faits sont graves, ils sont transmis à la direction.

Les échanges avec les enseignants peuvent avoir lieu :

- lors d'une rencontre ;
- à l'entrée ou à la sortie de l'école ;
- via le journal de classe ;
- via l'adresse professionnelle du titulaire selon la nature du problème rencontré.

L'adresse professionnelle est exclusivement réservée aux faits inquiétants ou nécessitant une vigilance accrue.

Point essentiel : des éléments factuels et précis

Les communications adressées à l'école doivent être factuelles.

Afin que les faits puissent être vérifiés, il est indispensable de préciser :

- la date ;
- l'heure ;
- le lieu ;
- l'adulte éventuellement présent ;
- les paroles prononcées ;
- les circonstances observées.

Sans ces éléments, il nous est impossible de vérifier correctement les faits rapportés.

Point essentiel : informer l'école rapidement

Afin de pouvoir agir efficacement, l'école a besoin d'être informée des situations problématiques dans les meilleurs délais.

Lorsqu'un fait est porté rapidement à notre connaissance, il est possible de rencontrer les élèves concernés, d'interroger les adultes présents et de vérifier les circonstances avec précision.

À l'inverse, il est particulièrement difficile de traiter des situations anciennes, rapportées plusieurs jours ou plusieurs semaines après les faits, ou encore des situations dont les informations sont fragmentées, imprécises ou évoluent au fil des récits.

L'école ne peut pas mener d'investigations fiables sur la base de souvenirs partiels ou de faits insuffisamment établis.

Pour garantir un traitement juste, objectif et équitable, nous invitons donc les parents à signaler toute difficulté le plus rapidement possible et à transmettre des informations aussi précises que possible concernant les faits rapportés.

Point essentiel : s'adresser à l'école pour son propre enfant

Les parents doivent s'adresser à l'école pour les situations concernant leur propre enfant.

L'établissement ne peut ni commenter, ni justifier, ni communiquer les mesures prises à l'égard d'autres élèves.

Le respect de la confidentialité impose que chaque dossier soit traité exclusivement avec les familles concernées.

Lorsqu'un problème implique plusieurs enfants, il appartient à l'école de recueillir les différents témoignages, d'analyser les faits et de prendre les mesures appropriées dans le respect des droits de chacun.

3. Les mesures éducatives et disciplinaires

Dans les situations les plus préoccupantes, les membres de l'équipe éducative et la direction analysent les faits rapportés ainsi que les éléments consignés dans les différents rapports d'observation.

Lorsque les difficultés persistent malgré les interventions éducatives mises en place, l'équipe éducative peut rédiger un ou plusieurs rapports d'incident. Ces documents sont transmis aux parents par voie électronique et sont également joints au dossier de l'élève.

Ces rapports permettent d'informer officiellement les familles, de garder une trace objective des faits constatés et d'assurer un suivi cohérent des situations au fil du temps.

Les responsables de l'élève peuvent ensuite obtenir des renseignements complémentaires en s'adressant au rédacteur du rapport.

Lors de situations graves ou de problèmes de comportement récurrents, après que les parents ont été informés et que des mesures d'accompagnement ont été mises en place, si celles-ci ne produisent pas les effets attendus et que la situation compromet le bon fonctionnement de l'établissement, la sécurité des élèves ou le climat de classe, un conseil de discipline peut être sollicité.

Ce conseil est composé du titulaire et/ ou des enseignants à l'origine de la demande, de membres de l'équipe éducative et de la direction.

Le conseil se réunit afin d'analyser la situation, de s'assurer que la procédure de gestion des comportements a été respectée, de prendre connaissance du contexte propre à l'élève et d'envisager les mesures les plus adaptées. À l'issue de cette analyse, le conseil peut proposer des pistes de solutions ainsi qu'une sanction proportionnée à la gravité des faits, pouvant aller jusqu'à une exclusion temporaire.

C'est finalement la direction qui choisit de soutenir ou non l'avis du conseil de discipline et communique les décisions et les conclusions aux responsables légaux.

Il convient aussi d'insister sur le poids particulier de l'avis du titulaire. Celui-ci voit l'enfant quotidiennement, connaît son fonctionnement et dispose d'une vision globale de ses attitudes, comportements et réactions.

Cas particulier : l'exclusion définitive

L'exclusion définitive constitue une mesure exceptionnelle soumise à un cadre légal strict.

La direction ne peut pas agir seule ni décider librement d'une telle sanction.

Avant toute décision :

- les parents sont obligatoirement entendus ;
- une audition est organisée ;
- le conseil de classe délibère ensuite sur la situation ;
- la décision est prise dans le respect des procédures légales applicables.

Le respect de ces procédures constitue une garantie pour les familles comme pour l'établissement.

4. Les limites de l'intervention de l'école

Il convient également de rappeler que l'école ne dispose pas d'un pouvoir d'action sur tous les aspects de la vie des enfants.

Des parents nous interpellent parfois lorsque leurs enfants sont exposés à des contenus inappropriés par l'intermédiaire d'autres élèves : discussions à propos de programmes violents, jeux à caractère violent, contenus comportant des grossièretés incitant aux écarts de langage, accès aux réseaux sociaux ou médias destinés à un public adulte et susceptibles d'influencer les comportements observés dans la cour de récréation.

En tant que direction, nous comprenons ces inquiétudes. Toutefois, notre action reste limitée au cadre scolaire et aux faits que nous pouvons constater.

Nous ne pouvons pas :

- contrôler les réseaux sociaux ;
- couper l'accès aux téléphones personnels à la maison;
- empêcher les enfants de consulter certains contenus en dehors de l'école ;
- intervenir dans les choix éducatifs relevant de la sphère familiale.

Les responsabilités parentales demeurent centrales dans ces domaines.

L'école agit en prévention, sensibilise les élèves et intervient lorsque les comportements ont des répercussions dans le cadre scolaire. Cependant, de nombreux conflits trouvent leur origine en dehors de l'école et relèvent principalement de la sphère familiale.

Nous ne disposons d'aucun pouvoir d'intervention dans la vie privée des familles ni sur les activités des enfants en dehors du temps scolaire.

Notre rôle consiste à prévenir, sensibiliser, accompagner les élèves et les familles lorsque cela est nécessaire, tout en intervenant de manière appropriée sur les situations qui se produisent dans le cadre scolaire.