

NON AU HARCÈLEMENT

Protocole de traitement des situations de
harcèlement dans les collèges et les lycées



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les collèges et les lycées

Ce protocole type a pour objectif d'aider les chefs d'établissement et leurs équipes pédagogiques et éducatives dans la prise en charge des situations de harcèlement entre élèves. Le harcèlement constitue en effet un délit, quel que soit le cadre dans lequel il s'exerce (art. [222-33-2-2 du code pénal](#)). A ce titre, les établissements se doivent d'agir, en prenant en charge les situations mais également en mettant en place un [plan de prévention](#).

Ce protocole propose un processus décrivant les étapes du traitement des situations en indiquant ce qu'il convient de faire. Il est adaptable en fonction de la spécificité de chaque situation, du contexte de l'établissement et de son environnement ainsi que des ressources partenariales mobilisables.

› Cf. Annexe 1 – schéma du traitement des situations de harcèlement

I. RESPONSABILITES DU TRAITEMENT

Les chefs d'établissement doivent être informés de toutes les situations de harcèlement, y compris les situations de cyberharcèlement lorsqu'elles impliquent des élèves de l'établissement. Ils sont responsables de leur traitement et notamment du signalement de l'incident au DSDEN et/ou au Rectorat, à la police ou la gendarmerie et, le cas échéant, au procureur de la République.

Sous la responsabilité du chef d'établissement, une personne ressource peut être désignée au sein de l'établissement afin d'organiser le traitement et contribuer à la construction de la réponse, qui doit être collective et reposer sur le croisement des regards des différents professionnels.

Le harcèlement se déroule dans tous les lieux pendant et hors temps scolaire.

› Cf. Annexe 2 – comment mieux repérer les situations de harcèlement?

II. LES MODALITES DE TRAITEMENT

1.1 Révélation des faits

Les situations de harcèlement peuvent être portées à la connaissance de l'établissement de trois façons, qui impliqueront des modalités de traitement différentes :

- L'élève harcelé se confie :
 - à un autre élève : l'adulte informé dialogue avec l'élève confident, valorise son courage et sa solidarité en lui indiquant que la gestion de cette situation nécessite de partager cette information avec certains adultes de l'établissement : chef d'établissement ou personne ressource harcèlement de l'établissement.

- à un membre de l'équipe éducative : l'adulte informe l'élève victime qu'il va partager cette information avec la direction ou la personne ressource de l'établissement, qui assurera la gestion de cette situation.
- à ses parents : les parents sont écoutés et orientés vers la direction ou la personne ressource de l'établissement.
- Un élève (confident ou témoin) ou un adulte (personnel ou parent) a connaissance d'une situation de harcèlement dans l'établissement :
 - Il est orienté vers la direction ou le référent de l'établissement.
- Le référent académique ou départemental a contacté l'établissement à la suite de la réception d'une information par l'intermédiaire du numéro vert « Non au harcèlement » :
 - si la situation est déjà connue ou en cours de traitement, le chef d'établissement s'assure de la bonne prise en compte du problème et en informe le référent académique ou départemental.
 - si la situation n'est pas connue, le chef d'établissement fait le nécessaire pour appliquer le protocole dans l'établissement.
 - dans tous les cas, le référent harcèlement académique ou départemental, nommé par le Recteur, est chargé de veiller à la résolution de la situation dont il a été saisi. L'accompagnement du traitement de la situation par le référent revêt un caractère obligatoire.

1.2 Accueil des protagonistes : recueillir la parole pour comprendre et agir

Les entretiens relèvent de règles très précises : cette méthode d'entretien sera la même pour la victime, le(s) témoin(s) et auteur(s) notamment, mais également les parents.

L'objectif de ces entretiens est de recueillir la parole de chaque adolescent afin de comprendre, pour agir au mieux.

La personne en charge de la situation mène les entretiens, dans l'ordre indiqué ci-dessous.

Il est recommandé de consigner par écrit les éléments relatifs à la situation soit dans un compte-rendu écrit¹ soit sur une fiche d'entretien reprenant le questionnement : qui ?/ quoi ?/ quand ? / où ?

Garder une trace écrite permet notamment d'assurer le suivi approprié auprès des personnes impliquées et de conserver la mémoire des différentes actions mises en place.

- Accueil de l'élève victime : l'élève victime a besoin de soutien. Selon le contexte, il est nécessaire :
 - D'évaluer sa capacité à réagir devant la situation
 - De s'informer de la fréquence des violences qu'il a subies
 - De lui demander comment il se sent
 - De le rassurer en proposant d'assurer sa sécurité si nécessaire, de le sécuriser
 - De lui demander ce dont il a besoin et s'il a des souhaits concernant

¹ Rappel : conformément à la réglementation, ces écrits sont détruits au bout de trois mois

- la prise en charge de sa situation, de faire des demandes claires et négociables
- De l'informer que sa situation sera désormais régulièrement suivie
- De lui proposer de prendre part à la résolution de la situation et de gratifier ses efforts s'il participe
 - › Cf. Annexe 3 - fiche conseil sur l'entretien à la suite de révélations de faits de violence en annexe
- Accueil du (des) témoin(s) : Les témoins seront reçus séparément, quelles que soient leurs réactions ou non réaction face à la situation de harcèlement. Il convient de mettre l'accent sur la dimension éducative de ces entretiens et de rassurer les élèves, qui peuvent être insécurisés par les violences auxquelles ils ont assisté. Il convient également, lorsque les témoins ont contribué au processus de harcèlement en encourageant l'auteur, de mettre en place une intervention collective de sensibilisation et un travail sur les compétences psycho-sociales des élèves.
- Accueil de l'élève auteur : L'élève est informé qu'un de ses pairs s'est plaint de violences répétées, sans qu'aucune précision ne lui soit donnée, afin qu'il puisse s'exprimer et donner sa version des faits.

Selon le degré de reconnaissance des faits, il est indispensable de rappeler les règles du vivre ensemble/les valeurs de l'école et de demander de cesser le harcèlement. Il est important de rappeler également les conséquences du harcèlement.

Il est nécessaire de vérifier si le ou les auteur(s) comprennent la gravité de leur comportement et de réexpliquer l'attitude que l'on attend de leur part, afin de les responsabiliser. Fixer un cadre ferme et sécurisant également est important afin de demander à l'élève de contribuer à la résolution de la situation de violence. On pourra demander à l'élève ce dont il a besoin pour cela.

En fonction de la nature et de la gravité du harcèlement, le chef d'établissement informe l'élève des suites possibles en termes de mesures disciplinaires.

Si plusieurs élèves sont auteurs, ces derniers sont reçus séparément selon le même protocole.
- Rencontre avec les parents :
 - Les parents de l'élève victime sont entendus, soutenus et assurés de la protection de leur enfant. Ils sont associés au traitement de la situation, informés de leurs droits et leur approbation quant aux actions mises en place est recherchée. Le rôle protecteur de l'établissement est rappelé ainsi que la mobilisation de tous les acteurs pour assurer ce rôle.

La [fiche conseil aux parents de victimes](http://education.gouv.fr/nonauharcèlement) (disponible sur le site education.gouv.fr/nonauharcèlement) et la grille d'observation à la maison (en annexe de ce document) peuvent être données aux parents.
 - Les parents de l'élève ou des élèves auteur(s) sont reçus et informés de la situation. Il leur est expliqué les conséquences des actes commis pour la

victime, les sanctions possibles pour leur enfant et les mesures de réparation ainsi que les mesures d'accompagnement. Leur concours est utile pour la résolution de la situation, notamment en termes d'accompagnement et de gratification de leur enfant s'il contribue à la résolution. La [fiche conseil aux parents d'auteurs](#) (sur le site education.gouv.fr/nonauharcèlement) peut être donnée aux parents.

- Les témoins actifs ou passifs du harcèlement jouent un rôle essentiel. L'accueil et le dialogue avec leurs parents est donc important pour résoudre les problèmes. Une [fiche conseil aux parents d'élèves témoins](#) (disponible sur le site Non au harcèlement) est disponible.

III. Les mesures de protection à prendre

Il est fortement recommandé de ne pas régler seul les situations de harcèlement ou cyberharcèlement mais de privilégier le travail en équipe. L'appui du référent harcèlement départemental ou académique, du Proviseur Vie Scolaire ou de l'équipe mobile de sécurité (EMS) pourra être sollicité.

Une équipe ressource sera composée, selon les cas, du chef d'établissement, du professeur principal, de la personne ressource harcèlement, du CPE, du conseiller d'orientation psychologue, de l'infirmier, du médecin, de l'assistant social². Cette équipe analyse la situation et élabore des réponses possibles :

A l'interne :

- Renforcement de la vigilance en informant l'ensemble des personnels (enseignants, vie scolaire, personnels ATOSS, personnels ATTEE, conducteurs de transport scolaire, etc.)
- Mobilisation d'élèves proches de la victime (de la classe ou de l'établissement), pour accompagner l'élève et susciter la solidarité entre pairs. Le recours aux heures de vie de classe est une modalité opportune.
- Prise en charge des élèves (victime et auteur), séparément, selon les ressources de l'établissement, par le Conseiller d'orientation psychologue, l'infirmier ou l'assistant social.
- Sanction de l'auteur, privilégiant la responsabilisation et la [réparation](#). L'exclusion n'est pas forcément opportune : il importe d'engager un travail de changement de comportement et de prise de conscience avec le jeune.

A l'externe :

- Orientation éventuelle de l'élève victime (et éventuellement auteur) vers les partenaires du Programme de Réussite Educative ou des centres de soins (Centre Médico Psychologique, Maison des Adolescents, Centre d'information et d'orientation - lieu d'écoute neutre, à l'extérieur de l'établissement, où les adolescents peuvent rencontrer des psychologues) ou [Net Ecoute](#) dans le cas d'un cyberharcèlement (0 800 200 000).
- Intervention des équipes mobiles de sécurité

² Cette équipe peut être le groupe de prévention contre le décrochage scolaire par exemple

- Intervention d'association partenaires dans la lutte contre le harcèlement ou le cyberharcèlement
- Lien avec le référent harcèlement (expertise et conseils)

Il est important d'assurer le suivi des actions mises en place, durant tout le temps nécessaire, selon les modalités établies, par exemple demande d'une évaluation plus approfondie et d'une aide au conseiller d'orientation psychologue, demande d'aide aux conseillers techniques du DASEN (médecin, infirmière, assistant social) si cela est nécessaire.

1.3 En cas de danger ou risque de danger pour les victimes et/ou auteurs

- Transmission [d'information préoccupante](#) au Conseil Départemental, en concertation avec l'équipe ressource.
- Signalement au procureur de la République en vertu de [l'article 40 du code de procédure pénale](#)

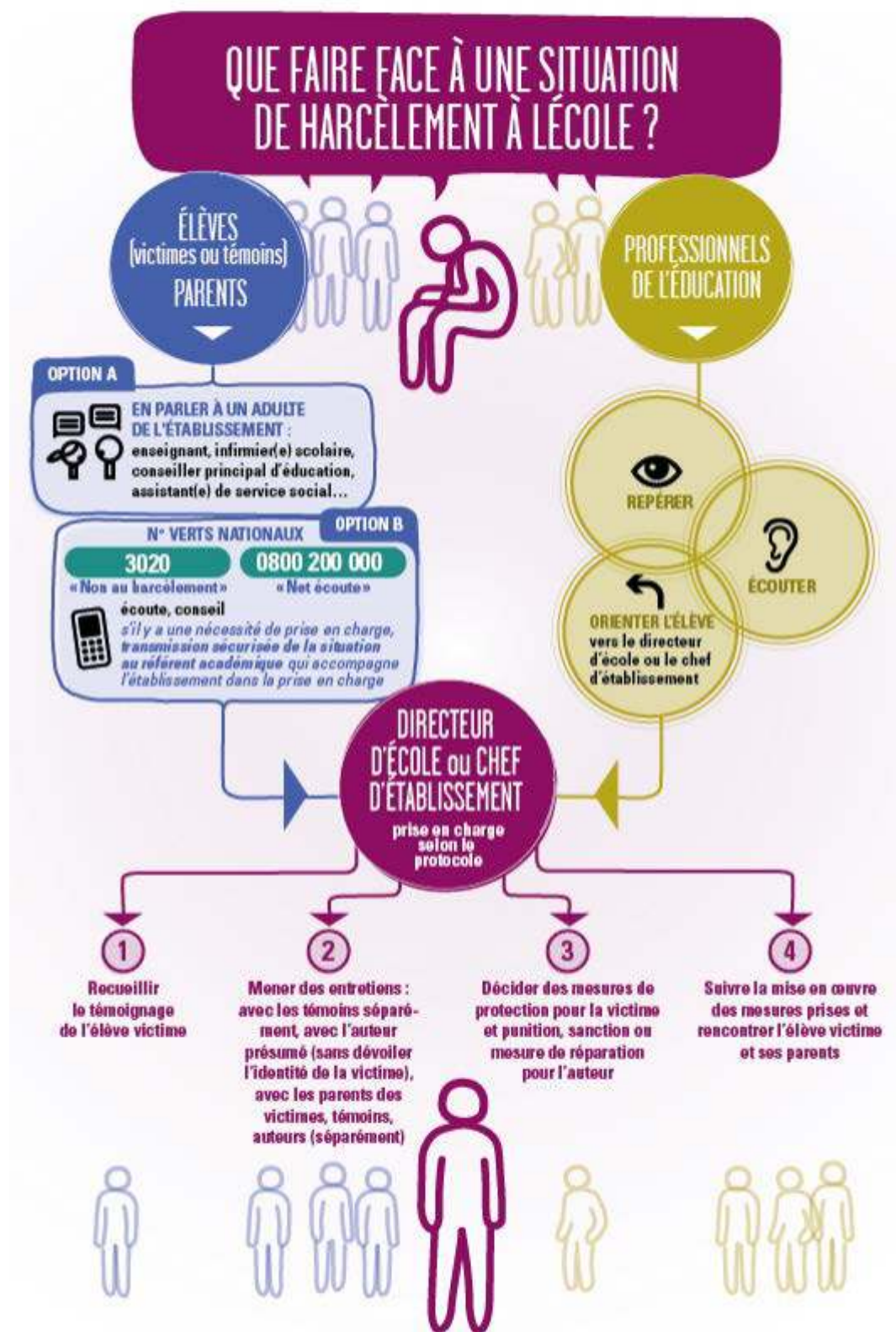
1.4 Orientation pour une prise en charge

- Besoins de soins : tout personnel médico-social de l'établissement
- Besoin d'un soutien psychologique : conseiller d'orientation psychologue scolaire (ou CMP, Maison des Adolescents, psychologue libéral, etc.)
- Besoin de conseils juridiques : associations d'aide aux victimes ([INAVEM](#)) et autres services juridiques.

IV. Suivi post événement

- Proposition de lieu d'écoute pour la victime et l'auteur (au sein de l'établissement ou à l'extérieur).
- Suivi des mesures prises et information de l'évolution du traitement de la situation aux personnels.
- Rencontre organisée avec l'élève victime et ses parents après mise en œuvre des mesures, suivie de points réguliers de l'évolution de la situation aux parents.
- Mise en place du plan de prévention du harcèlement, obligatoire dans tous les établissements, validé par le conseil d'administration (article R 421-20 du code de l'éducation). La loi n° 2013-595 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République prévoit, dans son rapport annexé que : « La lutte contre toutes les formes de harcèlement sera une priorité pour chaque établissement d'enseignement scolaire. Elle fera l'objet d'un programme d'actions élaboré avec l'ensemble de la communauté éducative, adopté par le conseil d'école pour le premier degré et par le conseil d'administration dans les établissements publics locaux d'enseignement (EPL) ».
 - › Cf. Annexe 4 - Plan de prévention type, reprenant les axes d'amélioration du climat scolaire
- Point d'information (non nominatif), Conseil des délégués pour la vie lycéenne, Conseil de la vie Collégienne, Comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté et conseil d'administration.

Annexe 1 : schéma du traitement d'une situation de harcèlement



© Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche - Octobre 2015

Annexe 2. Comment mieux identifier une situation de harcèlement ?

Le harcèlement se caractérise par des violences répétées parfois peu visibles aux yeux des adultes, parce qu'elles se déroulent dans des lieux où ils sont peu ou moins présents (par exemple les coins de la cour, les couloirs, la cantine, etc.), parce qu'elles sont cachées (jets d'objets dans le dos des professeurs, insultes dites à voix basses, coups donnés en l'absence de témoins, par exemple), s'exercent de manière discrète ou parce qu'elles semblent minimales. Les auteurs banalisent souvent ces violences en les identifiant à un jeu (« c'était juste pour rire »). La victime rencontre des difficultés à faire part de ce qu'elle subit, parce qu'elle ne l'identifie pas forcément au premier abord comme de la violence, parce qu'elle a honte, qu'elle a peur d'aggraver la situation, qu'elle craint la maladresse des adultes etc.

Face à des situations de harcèlement présumées ou à des élèves perçus comme isolés, les adultes – enseignant.e.s, professionnel.le.s, parents – sont parfois désemparés : comment savoir s'il s'agit de harcèlement ? Comment se rendre compte de la situation réelle de l'enfant ? Entre l'analyse des élèves, des familles, des adultes de l'établissement, il est parfois nécessaire d'objectiver la situation. La grille proposée ci-après, recensant les « signaux » que l'on peut observer dans les situations de harcèlement, permet de rassembler l'ensemble de la communauté éducative et de répartir les différents « postes d'observation » de l'enfant, afin de mieux appréhender ce qu'il vit.

Les signaux mis en avant dans le document suivant n'ont pas besoin d'être tous réunis pour que le harcèlement soit constitué. De même, certains signaux peuvent renvoyer à d'autres types de violences. Dans tous les cas, l'établissement, en collaboration étroite avec les familles, doit trouver des solutions éducatives adaptées pour que chaque élève puisse être en sécurité. Il relève des missions des professionnels de l'éducation de « contribuer à assurer le bien-être, la sécurité et la sûreté des élèves, à prévenir et à gérer les violences scolaires... », selon l'arrêté du 1er juillet 2013 (référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation).

« Contribuer » signifie que l'établissement scolaire ne peut pas résoudre seul la question du harcèlement ou des violences. Sa fonction doit rester éducative. Les parents des enfants auteurs, victimes ou témoins doivent être acteurs, tout comme les élèves, de la résolution de la situation faute de quoi, celle-ci risque de se poursuivre ou s'aggraver. Le collège ou le lycée doit donc savoir orienter quand cela est nécessaire.

Le harcèlement moral est un délit (article 222-33-2-2 du code pénal). Les familles ou représentants légaux peuvent donc déposer plainte, il reviendra ensuite à la justice de traiter cette plainte. **Une action en justice ne suffira pas à mettre fin au harcèlement, elle ne justifie pas non plus l'arrêt des mesures en cours dans l'établissement scolaire.** Indépendamment de l'action judiciaire, et sans attendre les suites qui seront données à la plainte, l'établissement doit donc prendre les mesures nécessaires pour mettre fin au harcèlement. Il doit contribuer à la résolution de la situation notamment par la mise en place d'un plan de prévention de la violence (article R 421-20 du code de l'éducation).

Comment utiliser cette grille de repérage ?

Pris isolément, les faits repérés peuvent ne pas interpeler les adultes en raison de leur banalité, par exemple. Cette grille peut donc servir quand un professionnel est confronté à des doutes sur une situation de harcèlement. Il est probable que l'adolescent victime, par peur ou honte bien souvent, refuse de dire, parfois de comprendre, qu'il est victime de harcèlement. On sait en effet que les élèves ont tendance à sous-estimer les faits dont ils sont victimes. Il revient donc aux adultes – **équipe pédagogique, éducative, médico-sociale, parents**, etc. – de croiser leurs regards, afin de mieux observer les différentes situations dans lesquelles se trouve l'adolescent et son comportement. Cette grille peut être utilisée pendant quelques jours ou sur une période donnée, afin d'observer les élèves, pour déterminer, **de manière conjointe**, s'il y a harcèlement ou violence.

La grille peut également servir lors de rendez-vous avec les parents de l'élève victime ou de l'élève auteur pour les rendre acteurs de la résolution. Elle permet d'examiner avec les parents de la victime les signaux repérés à la maison et dans l'établissement pour évaluer la situation et mettre en place des solutions. Elle permet de faire prendre conscience des faits reprochés aux parents des élèves présumés auteurs.

La grille peut aussi servir dans les entretiens avec les élèves victimes, auteurs et témoins pour objectiver les faits.

Les cases peuvent être cochées ou la fréquence peut être notifiée à l'aide de bâtons qui renvoient à la notion de répétition, caractéristique essentielle du harcèlement. S'il n'y a pas répétition mais des violences évidentes, l'Ecole doit aussi réagir.

Des lignes peuvent être ajoutées, la liste n'étant pas exhaustive. Si tous les éléments présents ne sont pas cochés, cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de harcèlement. Il faut envisager cette grille simplement comme une aide pour appréhender la situation et pour penser de manière collective.

Il peut être intéressant de noter, en marge de la grille, les propos entendus, par exemple, permettant de comprendre le « motif » retenu par les auteurs du harcèlement et toute information permettant d'apporter les précisions utiles à la compréhension de la situation et à sa résolution.

Au collège – au lycée

Hors de la classe (récréation - pause méridienne- couloirs- sanitaires)

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'élèves « auteurs », si cela est pertinent
Elève qui s'isole		
Elève isolé		
Elève moqué et/ou insulté (surnom...)		
Elève agressé physiquement : « croche-pied », tape sur la tête, cheveux tirés, pincements, coups, crachats...		
Elève bousculé dans les rangs		
Elève qui conserve ses affaires avec lui par crainte de vol ou de dégradation		
Elève dont le casier est souvent « dégradé » ou « forcé »		
Affaires scolaires et/ou personnelles abimées/ cachées / volées		
Collégien qui se fait voler ses bonbons		
Cible de jeux dangereux		
Cible de jets d'objets (ballon...)		
Elève cherchant la compagnie des adultes sans leur parler nécessairement (passe souvent devant la vie scolaire)		
Elève impliqué dans des conflits dont il sort souvent « perdant »		
Elève qui subit un déshabillage, des caresses ou des baisers forcés		
Elève qui se réfugie souvent dans les sanitaires pendant les pauses (pour s'y « cacher »)		

Elève qui ne se rend jamais aux sanitaires (par crainte)		
Elève enfermé dans les sanitaires par d'autres élèves		
Elève qui se fait regarder, voire filmer dans les toilettes et dont l'image est ensuite diffusée sur internet et les réseaux sociaux		
Elève qui se fait filmer ou photographier à son insu		
Elève qui fréquente régulièrement l'infirmerie pendant les pauses		
Elève qui fréquente régulièrement le CDI pendant les récréations et les pauses méridiennes (par sécurité)		
Collégien qui apporte souvent des sucreries pour les partager systématiquement avec les autres		
Elève qui a souvent de l'argent sur lui		

Au restaurant scolaire

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'élèves « auteurs », si cela est pertinent
Elève qui s'isole pour déjeuner		
Elève systématiquement doublé dans la file d'attente		
Elève qui déjeune en groupe mais se fait voler tout ou partie de son repas		
Elève qui renverse son plateau suite à un croche-pied		
Elève cible de jets de nourriture (solide et liquide)		
Elève cible de moqueries et de brimades diverses		
Elève systématiquement exclu des conversations à table.		
Les élèves quittent ostensiblement la table dès qu'il s'y installe		

Sur le trajet domicile-établissement et/ou aux abords

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'élèves « auteurs », si cela est pertinent
Elève rejeté qui fait toujours le trajet seul		
Elève qui craint de faire le trajet seul		
Elève qui se dépêche de rentrer dans l'établissement		
A l'inverse, élève qui arrive souvent le dernier ou avec quelques minutes de retard		
Fait l'objet de moqueries et de bousculades dans les transports		
Rate le transport		
Modifie ses trajets/emprunte des chemins détournés		
Refus d'aller au collège (lycée)		

Dans la classe

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'élèves « auteurs », si cela est pertinent
Elève exclu des activités de groupe par les autres		
Elève choisi en dernier pour les activités de groupe		
Elève moqué et ou insulté (surnom...)		
Nervosité importante en expression orale		
Moqueries/murmures quand l'élève participe ou au moment des rendus de copies/cahiers		

Affaires scolaires dégradées		
Absence de stylos, cahiers que l'élève dit avoir perdus		
Réactions violentes inhabituelles/réactions inappropriées		
Chute des résultats scolaires		
Refus de participer en classe et/ou refus de venir au tableau		
Cible de jets de boulettes/ gommes / bouchons/ encre		
Demande souvent à partir à l'infirmerie		
Absentéisme fréquent à la 1 ^{ère} heure de cours		
Absentéisme perlé		

Sorties et voyages scolaires

/ !\ les faits peuvent, pour certains, se produire dans la chambre partagée avec d'autres élèves

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'élèves « auteurs », si cela est pertinent
Elève moqué et ou insulté (surnom...)		
Elève agressé physiquement : « croche-pied », tape sur la tête, cheveux tirés, pincements, coups, crachats...		
Elève avec qui personne ne veut se mettre en rang		
Elève à côté de qui personne ne veut s'asseoir dans les transports		
Elève qui est isolé pendant les différents repas, les visites, les veillées...		
Elève qui s'isole		
Elève qui a des difficultés à être à l'aise avec le groupe		

Elève avec qui personne ne veut partager la chambre		
Elève qui se fait voler, dégrader ses effets personnels		
Elève filmé pendant son sommeil et dont les images sont diffusées (Internet- SMS- Snapchat)		

A la maison

Signaux	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets
Nervosité	
Troubles du sommeil, cauchemars, difficultés d'endormissement ou de réveil	
Perte d'appétit, troubles du comportement alimentaire	
Maux de ventre/de tête	
Fatigue, ralentissement ou difficulté à effectuer des activités quotidiennes, manque d'énergie	
Dévalorisation de soi	
Menace de se blesser ou de blesser les autres	
Anxiété	
Tristesse, manque d'entrain/d'envie, idées noires	
Peur ou refus d'aller en cours	
Angoisse à la réception de SMS ou lors de la consultation de réseaux sociaux	
Réception d'appels téléphoniques désagréables ou inquiétants	
Fréquentation assidue des réseaux sociaux ou retrait total, associé à un mal-être	
Agressivité, insatisfaction, irritabilité	

Repli sur soi, isolement vis-à-vis des autres membres de la famille,	
Baisse des résultats scolaires/ difficulté de concentration / baisse de l'appétence scolaire	
Affaires perdues, abimées, dégradées	
Hors de l'établissement entretient peu de relations avec ses camarades	
Augmentation de la demande d'argent de poche ou disparition d'argent ou d'objet à la maison (racket)	
Bleus/marques de coups/griffures	
Conduites auto-mutilatoires (le jeune se taillade le bras, se griffe, se blesse)	
Conduites à risques ou addictives	

Annexe 3 – Mener un entretien avec un élève victime de violence

L'adulte qui recueille la parole d'un adolescent devra l'aider à révéler les faits de violence et/ou le harcèlement sans l'influencer. Cette fiche n'a pas pour objet de vous encourager à rechercher des aveux ou des révélations, mais de savoir comment réagir si vous êtes sollicités par un élève qui a besoin de révéler des éléments qui le font souffrir.

L'entretien auquel vous procéderez se construira selon deux étapes distinctes :

- l'écoute active des faits
- l'explication de la suite de la révélation des faits.

Si, lors de l'entretien, l'élève éprouve des difficultés à évoquer les violences subies, il est préférable de ne pas insister et de poser un autre rendez-vous, afin de ne pas forcer la parole.

Voici quelques conseils concernant l'entretien avec un adolescent qui fait état d'une situation de harcèlement.

Avant l'entretien

Il ne faut jamais recueillir la parole d'un adolescent dans le cadre d'une gestion immédiate. Cette précipitation ne ferait qu'accentuer la charge émotionnelle de ce type de situation et risquerait de nuire au recueil objectif des faits. Il est donc nécessaire de préparer l'entretien et de programmer un rendez-vous, le cas échéant 20 minutes après avoir été sollicité, afin de disposer du temps nécessaire pour se préparer.

Lors de l'entretien

- **Poser le cadre de l'entretien**

A faire...

- › Préciser la confidentialité de sa démarche. Expliquer à l'élève que l'on se doit d'adopter une posture protectrice, mais lui expliquer aussi qu'on a l'obligation de transmettre, avec discernement, à sa hiérarchie et/ou à la justice les faits de violence révélés.
- › Poser le cadre de l'entretien, expliquer les principes qui régiront le traitement des faits qu'il déclare, expliquer ses missions et ses fonctions.
- › Indiquer à l'élève qu'il va être écouté.
- › S'assurer de sa bonne compréhension de votre positionnement.

A ne pas faire...

- › Evoquer immédiatement le harcèlement

- **Ecouter, pratiquer l'écoute active :**

A faire...

- › Encourager l'élève à parler en lui posant une première question ouverte et non directive : « Je te propose de me raconter ce qu'il s'est passé » (adopter le vouvoiement en fonction de l'âge de l'adolescent)
- › Reformuler : « si je comprends bien ce que tu me racontes... » ou « selon toi... ». La reformulation doit s'ancrer dans le discours de l'enfant pour ne pas le perturber mais l'encourager à continuer.
- › Identifier les émotions et montrer de l'empathie : « Oui, je comprends, tu as peur, tu te sens inquiet... ».
- › Poser des questions ouvertes : « Explique-moi ce qu'il s'est passé ensuite ».
- › Utiliser le « je », qui humanise la relation.
- › Tolérer les silences car cela encourage l'élève à s'exprimer

A ne pas faire...

- › Poser des questions fermées : « as-tu été agressé dans la cour ? ou en classe ? »
- › Poser des questions fermées sur l'identité du/des agresseur(s) : « c'est bien X qui t'a insulté ? »
- › Enchaîner une suite de questions dirigées (ressemble à un interrogatoire)
- › Couper la parole (entrave la libre expression et influence le récit sur les faits de violences)
- › Poser plusieurs fois la même question (donne l'impression à l'élève qu'il doit changer sa réponse préalable)
- › Utiliser les « pourquoi » qui peuvent résonner comme un jugement, par exemple : « pourquoi as-tu gardé le silence », préférer le « comment », par exemple « comment as-tu fait pour continuer à... »
- › Utiliser la forme interronégative qui peut revêtir un caractère très culpabilisant : « Tu n'as pas réussi à te défendre ? ».

- **Avoir conscience que l'on est interpellé en tant que professionnel**

A faire...

- › L'écoute de faits de violence exige de savoir mettre une distance suffisante avec ses propres émotions tout en respectant l'empathie nécessaire à la prise en compte de la parole d'un enfant.
- › Garder une attitude d'ouverture afin que l'élève puisse se sentir accueilli
- › Se préparer à recevoir des expressions de stress, de colère, de souffrance...
- › Agir en éducateur responsable et selon des principes éthiques, comme le prévoit le référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation de 2013 : « Accorder à tous les élèves l'attention et l'accompagnement appropriés. Contribuer à assurer le bien-

être, la sécurité et la sûreté des élèves, à prévenir et à gérer les violences scolaires ». L'élève doit ressentir qu'il est face à un adulte structurant et rassurant.

A ne pas faire...

- › Donner son opinion sur les faits révélés par l'élève puisque les faits ne sont pas encore avérés
- › Anticiper les décisions des futurs interlocuteurs
- › Critiquer le comportement de l'élève

• Savoir conclure

A faire...

- › Expliquer les actions qui seront mises en place à la suite de l'entretien
- › Formuler des encouragements positifs (« tu as bien fait de parler car cela me permettra de mieux te comprendre et de protéger d'éventuelles autres victimes... »)
- › Expliquer le fonctionnement du règlement intérieur de l'établissement et les grands principes et valeurs au fondement de ces règles (Convention relative aux droits de l'enfant, etc.)
- › Indiquer que l'on reste disponible (« N'hésite pas à me solliciter à nouveau si tu le souhaites ») et montrer à l'élève que l'on est ouvert pour l'accompagner s'il en a besoin ultérieurement
- › Proposer également une prise en charge avec le conseiller d'orientation psychologue, l'assistant social ou un personnel médical.

A ne pas faire...

- › Promettre des choses que l'on ne pourra pas tenir (« je te promets de ne parler à personne de ce que tu viens de me révéler », ou « je te promets que celui qui t'a fait ça sera puni »).
- › Gérer seul la situation

UNE MÉTHODE : AGIR SUR LE HARCÈLEMENT ET LES CYBERVIOLENCES PAR LE CLIMAT SCOLAIRE

SENSIBILISER - PRÉVENIR - FORMER - PRENDRE EN CHARGE

STRATÉGIE D'ÉQUIPE

LES INCONTOURNABLES

- Sensibiliser tous les personnels (administratifs et techniques compris) régulièrement et sur le long terme
- Former des personnes ressources pour la prise en charge
- Formaliser le circuit d'information dans l'établissement
- Former les adultes aux cyberviolences

ACTIONS AU CHOIX

- > Conférence sur site
- > Formation de personnes ressources sur site
- > Organigramme connu de tous (équipe, élèves, parents)
- > Travail sur la communication interne...

COÉDUCATION

LES INCONTOURNABLES

- Communiquer sur le harcèlement et les cyberviolences en direction des parents d'élèves
- Savoir accueillir la parole des parents de l'élève victime ou auteur
- Suivre les situations de harcèlement avec un retour régulier aux parents, même lorsqu'elles se déroulent en partie sur Internet

ACTIONS AU CHOIX

- > Courrier
- > Mention sur le site Internet
- > Café des parents
- > Liens avec les maisons de quartier
- > Rencontre avec les parents délégués
- > Présentation de projets d'élèves aux parents...

DES ÉLÈVES ACTEURS DE LA PRÉVENTION

LES INCONTOURNABLES

- Sensibiliser les élèves de façon régulière et sur le long terme
 - Motiver les élèves par des actions concrètes
 - Donner aux élèves un moyen de signaler les situations problématiques
- ATTENTION : un plan qui ne repose que sur des actions conduites par les élèves pour les élèves (*peer to peer*) est contreproductif

ACTIONS AU CHOIX

- > Séances de sensibilisation
- > Création d'affiches, de vidéos, blogs, webradios, cafés-débats
- > Formation d'élèves ambassadeurs contre le harcèlement
- > Lien avec les programmes (sciences, français, histoire, langues vivantes, EMI, EMC...) et les parcours

PLAN DE PRÉVENTION DANS LE CADRE DU COMITÉ D'ÉDUCATION À LA SANTÉ ET LA CITOYENNETÉ (CESC)

QUALITÉ DE VIE À L'ÉCOLE

LES INCONTOURNABLES

- Savoir accueillir les nouveaux arrivants
- Organiser des événements collectifs
- Surveiller les espaces communs (cour de récréation, couloirs, sanitaires, installations sportives...) et développer la bienveillance interpersonnelle

ACTIONS AU CHOIX

- > Journée de prérentrée
- > Journée d'intégration
- > Rituels d'accueil dans la classe
- > Espace d'écoute
- > Aménagement des espaces de la cour

JUSTICE SCOLAIRE

LES INCONTOURNABLES

- Mettre en place des règles claires appliquées par tous (adhésion de tous les adultes)
- Faire participer les élèves à l'élaboration des règles
- Respecter les principes généraux du droit (individualisation de la sanction...)
- Inclure la question des cyberviolences dans le règlement intérieur

ACTIONS AU CHOIX

- > Conseil coopératif en primaire
- > Réunion avec les délégués
- > Mobilisation des conseils à la vie collégienne et lycéenne

PARTENARIAT

LES INCONTOURNABLES

- Connaître et diffuser aux équipes les ressources locales, académiques, départementales et nationales
- Organiser des réunions partenariales autour du règlement intérieur
- Organiser les circuits d'information avec les partenaires
- S'appuyer sur les partenaires pour le traitement (prise en charge individuelle)

ACTIONS AU CHOIX

- > Proposer des actions partenariales en lien avec les associations, la police, les collectivités
- > Inviter les partenaires aux actions de sensibilisation, faire connaître les actions conduites par l'établissement...