

NON AU HARCÈLEMENT

Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les écoles



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les écoles

Ce protocole type a pour objectif d'aider les directions d'école ainsi que les équipes éducatives dans la prise en compte des cas de harcèlement entre élèves.

Il propose un processus décrivant les étapes du traitement des situations et indique ce qu'il convient de faire.

Ce protocole doit pouvoir être adapté à la spécificité de chaque situation, au contexte des écoles, aux ressources partenariales et à l'environnement.

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

I. RESPONSABILITÉS DU TRAITEMENT

Le harcèlement peut se manifester dans tous les lieux et pendant les différents temps de l'école. Cela rend la communication d'informations entre les intervenants particulièrement importante.

Dans tous les cas, les directions d'école sont informées et responsables du traitement des situations de harcèlement. Il est recommandé qu'elles en informent l'IEN de leur circonscription, pour un éventuel traitement en binôme de la situation, pour avis et pour favoriser le travail en équipe. Le personnel chargé de l'encadrement du temps périscolaire doit également être associé au règlement de la situation.

Pour les manifestations de harcèlement sur les temps périscolaires (pause méridienne et ateliers), bien que le maire soit responsable de ces temps, les directions sont également concernées. En effet, il y a des risques que ces manifestations soient les révélateurs de situations de harcèlement plus globales ; cela nécessite un échange d'informations et une réponse coordonnée de l'ensemble des adultes de l'école. Il peut donc s'avérer utile que la situation soit conjointement traitée par la direction et le maire.

Sous la responsabilité de la direction de l'école, une personne ressource peut être désignée au sein de l'équipe éducative pour organiser le traitement et contribuer à la construction de la réponse.

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

II. LES MODALITÉS DE TRAITEMENT

1.1 Révélation des faits

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

- L'élève harcelé se confie :
 - à un 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 la direction ou la personne ressource de l'école.
 - 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'école, qui assurera la gestion de cette situation.
 - à ses parents, qui peuvent en parler à l'école ou aux adultes responsables du temps périscolaire ; il est important de les écouter et de les orienter vers la direction ou la personne ressource de l'école. Le maire est éventuellement contacté, en accord avec la famille.
- Un élève (confident ou témoin) ou un adulte (personnel ou parent) a connaissance d'une situation de harcèlement dans l'école ou l'établissement :
Il est orienté vers le directeur d'école ou la personne ressource de l'école.
- Le référent académique ou départemental a contacté l'école 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, la direction de l'école 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, la direction ou la personne ressource de l'école prend en charge la situation pour mettre en œuvre le protocole mis en place dans l'école et en tient informé le référent départemental.
 - le référent académique ou départemental en informe l'IEN 1^{er} degré de la circonscription.

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 enfant afin de comprendre, pour agir au mieux.

La direction ou la personne ressource mène les entretiens, dans l'ordre indiqué ci-dessous.

La situation pourra être consignée dans un compte-rendu écrit¹ ou une fiche d'entretien reprenant le questionnement : qui ?/ quoi ?/ quand ? / où ?

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

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 dont il a été victime
 - de lui demander comment il se sent
 - de le rassurer en proposant d'assurer sa sécurité si nécessaire
 - de lui demander ce dont il a besoin et s'il a des souhaits concernant la prise en charge de sa situation
 - de l'informer que sa situation sera désormais régulièrement suivie
 - de lui proposer de prendre part à la résolution de la situation
 - › 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 leur absence de 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.
- 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 et 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.

Il est signalé à l'élève que ses parents (responsables légaux) seront informés.

En fonction de la nature et de la gravité du harcèlement, le directeur d'école informe l'élève des suites possibles, notamment en termes de sanction éducative.

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 et informés de leurs droits. Il leur est rappelé qu'ils ne peuvent régler le problème eux-mêmes. Le rôle protecteur de l'École et des adultes en charge des enfants sur le temps périscolaire

leur est rappelé ainsi que la mobilisation de tous les acteurs pour assurer ce rôle. La fiche conseil aux parents de victimes (<http://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-victime/>) peut être donnée aux parents.

- les parents de l'élève ou des élèves auteur(s) sont reçus et informés de la situation. Leur sont rappelés les conséquences des actes commis, le type de mesures possibles concernant leur enfant, à la fois en termes de mesures éducatives (réprimandes, punitions), mais aussi en termes d'accompagnement de leur enfant. Leur avis peut être demandé concernant les mesures éducatives proposées. Leur concours est, en effet, utile pour la résolution de la situation. La fiche-conseil aux parents d'enfants auteurs peut être utilisée lors de cet entretien (<http://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-auteur/>)
- les témoins actifs ou passifs du harcèlement jouent un rôle essentiel. L'accueil et le dialogue avec les parents des élèves témoins sont donc importants pour résoudre les problèmes. Il convient de rassurer leurs parents ou responsables légaux et d'insister sur le rôle protecteur de l'École et des adultes en charge des enfants sur le temps périscolaire à l'égard de tous les protagonistes. Une fiche conseil aux parents d'élèves témoins est disponible (<http://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-temoin/>)

III. Les mesures de protection à prendre

Il est intéressant de réunir l'équipe éducative et le correspondant de la mairie, ou une équipe ressource composée du directeur d'école et par exemple, selon les cas, du psychologue scolaire, de l'enseignant, de l'infirmier, du médecin, d'un représentant des parents d'élève, d'un représentant du personnel qui intervient sur le temps périscolaire et de l'IEN si nécessaire. Cette équipe analyse la situation et élabore des réponses possibles : mise à disposition pour intervention, écoute, soutien, proposition de mesures telles qu'une escorte par un adulte dans certaines situations, orientation éventuelle vers les partenaires de l'école.

Il est fortement recommandé de ne pas régler seul les situations de harcèlement, mais de privilégier le travail en équipe. L'ensemble des adultes de l'école doit être informé en cas de harcèlement entre pairs (personnels de la cantine et des temps périscolaires, conducteurs de transport scolaire, etc.) L'appui de l'IEN et du référent harcèlement départemental ou académique peut être sollicité, ainsi que celui de la mairie. En effet un travail sur le harcèlement dans le cadre des activités péri et extrascolaires dont l'organisation relève de la commune est utile pour assurer une prise en charge cohérente et constante de la situation.

Il est nécessaire d'assurer le suivi des actions mises en place, selon les modalités établies dans l'école, par exemple demande d'une évaluation plus approfondie et d'une aide du psychologue scolaire, demande d'aide au conseiller pédagogique de l'IEN ou aux conseillers techniques du DASEN (médecin, infirmière, assistant social), sollicitation du RASED, de l'équipe mobile de sécurité, etc.

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 éducative
- 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

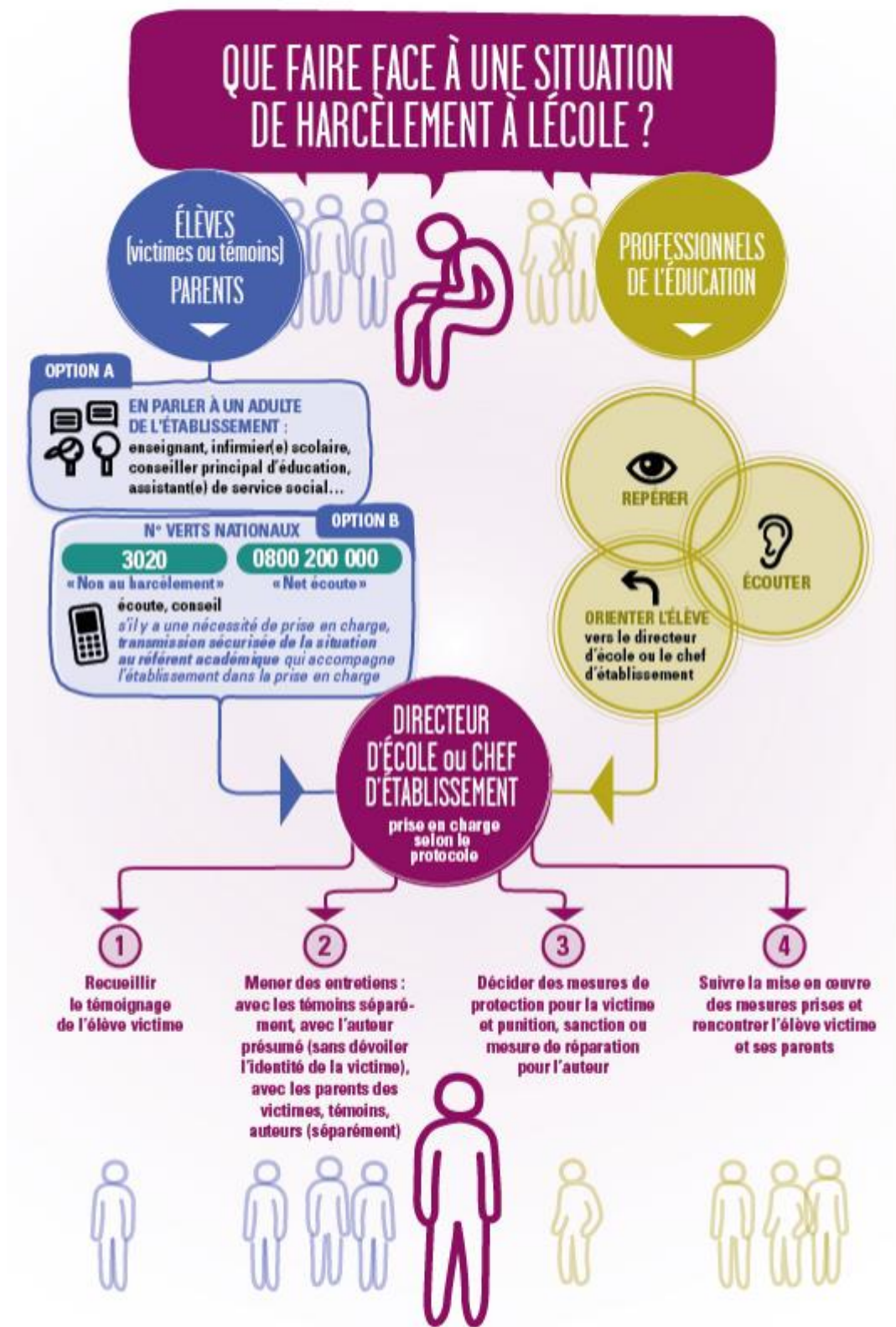
- Besoins de soins : vers tout personnel de santé
- Besoin d'un soutien psychologique : psychologue scolaire ou CMP, psychologue libéral, etc.
- Besoin de conseils juridiques : associations d'aide aux victimes (INAVEM) et autres services juridiques

IV. Suivi post événement

- Proposition de lieu d'écoute au sein de l'école ou à l'extérieur
- Suivi des mesures prises, en concertation avec le personnel en charge des temps périscolaires et information de l'IEN de l'évolution de la situation
- Rencontre organisée avec l'élève victime et ses parents après mise en œuvre des mesures, suivie ultérieurement de points réguliers avec eux
- Prise en compte dans le projet d'école de l'obligation suivante : « La protection et la sécurité des enfants dans le cadre scolaire et périscolaire notamment contre toutes les formes de violence et de discrimination, en particulier de harcèlement » (article D 411-2 du Code de l'éducation)
 - › Cf. Annexe 4 - Plan de prévention type, reprenant les axes d'amélioration du climat scolaire
- Point d'information (non nominatif) au conseil d'école
- Bilan avec la commune sur le traitement de la situation. Éventuellement, construction d'un projet commun autour de la prévention des situations de harcèlement
- Bilan de la gestion de la situation par l'équipe éducative

NON AU HARCÈLEMENT

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 enseignants, insultes dites à voix basse, coups donnés en l'absence de témoins, par exemple), s'exercent de manière discrète ou parce qu'elles semblent minimes. 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 enfants perçus comme isolés, les adultes – enseignants, personnels en charge des temps périscolaires, autres professionnels, 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 faibles » 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'école, en collaboration étroite avec les familles, doit trouver des solutions éducatives adaptées pour que chaque élève puisse être en sécurité à l'école. 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'école ne peut résoudre seule la question du harcèlement ou des violences. Sa fonction doit rester éducative et elle doit pouvoir s'appuyer sur l'ensemble des intervenants (personnels des temps périscolaires par exemple) et sur les parents. 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. L'école et ses partenaires doivent 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'école**. L'école doit contribuer à la résolution de la situation notamment par la mise en place d'un plan de prévention obligatoire (école: article D 441-2 du CE) indépendamment de l'action judiciaire, et sans attendre les suites qui seront données à la plainte.

Comment utiliser cette grille de signaux faibles ?

Pris isolément, les faits repérés peuvent ne pas interpeller 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'enfant victime, par peur ou honte, refuse de dire, ou ne comprenne pas, qu'il est victime de harcèlement. On sait en effet que les élèves sous-estiment parfois les faits dont ils sont victimes. Il revient donc aux adultes – **équipe éducative, personnel intervenant sur le temps périscolaire, agents techniques, famille**, etc. – de croiser leurs regards, afin de mieux observer les différentes situations dans lesquelles se trouve l'enfant et son comportement. Cette grille peut être utilisée pendant quelques jours, 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'enfant victime ou de l'enfant 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 à l'école 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.

Enfin, la grille peut être utilisée pour former les adultes – équipe éducative, personnel intervenant sur le temps périscolaire, agents techniques, etc. –, car elle permet de montrer à chacun les points de vigilance à adopter et peut favoriser une prise de conscience de l'équipe.

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'école 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.

À l'école

Dans la cour de récréation/ les sanitaires

Signaux faibles	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'enfants « auteurs », si cela est pertinent
Élève isolé		
Élève moqué et/ou insulté (surnom...)		
Élève agressé physiquement : croche-pied, tape sur la tête, cheveux tirés, pincements, coups, crachats...		
Élève qui se fait voler son goûter		
Cible de jeux dangereux		
Cible de jets d'objets (ballon...)		
Se rapproche des adultes sans leur parler nécessairement, cherche leur compagnie		
Impliqué dans des conflits, mais est souvent « perdant »		
Affaires scolaires abimées		
Cartable caché, dégradé		
Vêtements perdus ou oubliés		
Élève qui subit un déshabillage ou des baisers forcés		
Élève qui est souvent aux sanitaires pendant les pauses (pour s'y « cacher »)		
Élève qui n'ose pas se rendre aux sanitaires (par peur)		
Élève enfermé dans les sanitaires par d'autres élèves		
Élève victime de voyeurisme, parfois filmé, dans les toilettes et dont l'image est ensuite éventuellement diffusée ou montrée		

NON AU HARCÈLEMENT

Élève filmé, photographié à son insu		
Élève qui demande fréquemment à ne pas aller en récréation pour lire		
Élève qui apporte par exemple des sucreries à l'école pour les partager systématiquement avec les autres		

À la cantine

Signaux faibles	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'enfants « auteurs », si cela est pertinent
Mange seul		
Mange en groupe, mais se fait voler une partie de son déjeuner : dessert, fromage, pain		
Victime de jets de nourriture		
Élève qui renverse son plateau suite à un croche-pied		
Eau renversée sur le plateau, sel ou pain dans le verre d'eau...		
Les autres élèves se lèvent ou changent de place quand il/elle s'installe près d'eux		

Sur le trajet domicile-école et aux abords de l'école

Signaux faibles	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets	Nombre d'enfants « auteurs », si cela est pertinent
Peur de faire le trajet seul		
Se dépêche de rentrer dans l'école		
À l'inverse, arrive en dernier		
Moqueries dans les transports		
Rate le transport		
Modifie ses trajets/emprunte des chemins détournés		
Refus d'aller à l'école		

Dans la classe

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

NON AU HARCÈLEMENT

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		
Jet de boulettes de papier, de petits matériels (capuchon, stylos, encre...)		

Sorties et voyages scolaires

Les faits peuvent, pour certains, se produire dans la chambre partagée avec d'autres élèves

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

À la maison

Signaux faibles	Répétition/durée : un peu, beaucoup, très régulièrement. On peut par exemple faire un comptage avec des bâtonnets
Nervosité	
Troubles du sommeil, cauchemars, endormissement ou réveil difficiles, énurésie	
Perte d'appétit, troubles de l'alimentation	
Maux de ventre/de tête	
Fatigue	
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 à l'école	
Agressivité, insatisfaction, irritabilité	
Repli sur soi	
Isolement vis-à-vis des autres membres de la famille, refus de s'exprimer, retrait	
Baisse des résultats scolaires/ Baisse de l'appétence scolaire	
Affaires perdues, abimées, dégradées	
N'est jamais ou rarement invité à jouer ou dormir chez un camarade d'école ou n'invite jamais aucun camarade à la maison (ou bien toujours le même)	
Augmentation de la demande d'argent de poche ou disparition d'argent ou d'objets à la maison (racket)	
Bleus/marques de coups/griffures	

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

L'adulte qui recueille la parole d'un enfant devra aider l'élève 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 enfant 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.

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

Avant l'entretien

Il ne faut jamais recueillir la parole d'un enfant ou 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

À faire...

- › Préciser la confidentialité du cadre de l'entretien. 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 qui auront été révélés.
- › Poser le cadre de l'entretien, expliquer les principes qui régiront le traitement des faits que l'élève déclare, expliquer ses missions et ses fonctions.
- › Indiquer à l'élève qu'il va être écouté et que les adultes sont là pour le protéger.
- › S'assurer de la bonne compréhension par l'élève de votre positionnement.

À ne pas faire...

- › Évoquer immédiatement le harcèlement

- Écouter, pratiquer l'écoute active :

À faire...

- › Encourager l'enfant à parler en lui posant une première question ouverte et non directive : « Je te propose de me raconter ce qu'il s'est passé »

- › 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 la personne à s'exprimer

À ne pas faire...

- › Poser des questions fermées : « as-tu été agressé dans la cour de l'école ? 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'enfant 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

À 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'enfant puisse se sentir accueilli
- › Se préparer à recevoir des expressions de stress, de colère, de souffrance...
- › Agir selon des principes éthiques, ainsi que le prévoit le référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation, qui demande notamment que soient accordés à tous les élèves « l'attention et l'accompagnement appropriés ». La confidentialité des informations individuelles concernant les élèves et leurs familles doit également être respectée.
L'élève doit ressentir qu'il est face à un adulte structurant et rassurant.

À 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

À faire...

- › Expliquer les actions qui seront mises en place à la suite de l'entretien
- › Rassurer l'enfant sur la prise en charge de sa situation, lui indiquer que l'on veille sur lui
- › 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 de l'école 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 psychologue ou le médecin scolaire

À 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 sanctionné »).
- › Gérer seul la situation

Annexe 4 – Modèle de plan de prévention du harcèlement

ÉCOLE & EPLE

UNE MÉTHODE : AGIR SUR LE HARCÈLEMENT 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

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 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

ACTIONS AU CHOIX

- > Courrier
- > Mention sur le site Web
- > 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

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...)

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...)

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...)

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...