

St Jean de Maurienne, le 22 avril 2018

L'Inspecteur de l'Éducation Nationale

à

Mmes, MM. les Directrices (teurs)
Mmes, MM. les Professeur(e)s des écoles Adjoint(e)s
Mmes, MM. les Membres du RASED
Mme l'Enseignante Référente

Inspection de l'Éducation Nationale
Circonscription de
St Jean de Maurienne

NOTE DE SERVICE
« SITUATIONS DE HARCELEMENT »

Affaire suivie par :
Christian JULIEN
Christian.Julien@ac-grenoble.fr

Téléphone : 04.79.64 .04.89

Adresse postale
76, rue Samuel PASQUIER
73300 St Jean de Maurienne

Courriel :
Ce.la73-IEN-Stjean@ac-grenoble.fr

Les situations de « harcèlement » sont de plus en plus nombreuses à être évoquées dans le cadre scolaire. Réelles ou non, dénoncées par les élèves eux-mêmes, leurs parents, des AVS, des enseignants, voire des personnes totalement extérieures au milieu scolaire (médecin de famille, personnels de cantine...), elles sont, pour le moins, l'illustration d'un mal-être que l'on ne peut ignorer.

La circonscription de St Jean Maurienne n'est pas épargnée par cette évolution et des sollicitations de plus en plus nombreuses me parviennent pour accompagner les équipes enseignantes dans la résolution de ces difficultés à « vivre ensemble ».

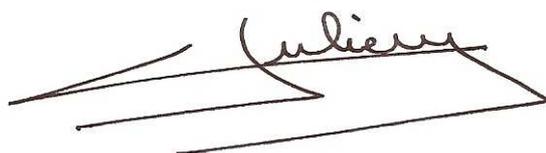
Cette note de service vise donc à préciser les modalités de mise en œuvre d'un **protocole « harcèlement »** dont l'objectif est le traitement spécifique de cette problématique complexe qui est par ailleurs totalement du ressort et de la responsabilité des équipes enseignantes (Loi d'orientation du 8 juillet 2013 - *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.*)

Ce protocole doit être mis en place dès que le concept de harcèlement est évoqué, quel que soit l'auteur du propos initial et la perception que peut en avoir la personne qui recueille l'information. Cela permettra :

- D'éviter toute suspicion de laxisme,
- De démontrer éventuellement l'absence de harcèlement avéré,
- De traiter une situation réelle de harcèlement qui n'aurait pas été identifiée.

La démarche qui accompagne la mise en œuvre de ce protocole doit être exempte de tout « a priori » et mobiliser l'ensemble de l'équipe enseignante ainsi que ses différents partenaires (Médecin ou infirmière scolaire, psychologue, maîtres spécialisés, IEN...) afin de garantir une nécessaire mise à distance et un traitement univoque.

Si le traitement de ces situations revient bien à chaque équipe enseignante, je vous invite néanmoins, aussi souvent que nécessaire, à échanger avec l'équipe de circonscription qui pourra vous accompagner dans votre démarche.



Christian JULIEN

PROTOCOLE TYPE

TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT DANS LES ÉCOLES

QUI RÉVÈLE LES FAITS ?

Trois canaux d'information possible :

- L'élève harcelé se confie
 - à un autre élève qui en fait part à un adulte de l'école. L'adulte informé valorise alors son courage en lui indiquant que la gestion de cette situation nécessite d'en parler avec la direction ou la personne ressource de l'école (*Voir ci-après*),
 - à un membre de l'équipe éducative. Ce dernier informe la victime en lui indiquant 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. Il est alors très 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 ou un adulte a connaissance d'une situation de harcèlement et le dit. Il est orienté vers le directeur d'école ou la personne ressource.
- Le référent académique contacte l'école suite à la réception d'une information par l'intermédiaire du numéro vert « non au harcèlement ». Le référent informe l'IEN.

QUAND TRAITER LA SITUATION ?

Le harcèlement se caractérise par des violences répétées parfois peu visibles aux yeux des adultes, car se déroulant dans des endroits où ils sont moins présents (couloirs, coins de cour, cantine...) et parce qu'elles sont cachées (gestes dans le dos des enseignants, insultes à voix basse...).

Les auteurs banalisent souvent ces actes en les identifiant à un jeu (« C'était juste pour rire »).

Les victimes rencontrent des difficultés à les évoquer par peur, honte ou crainte de maladresse des adultes.

Il est donc **primordial de prendre en compte toute évocation de harcèlement**, y compris pour l'infirmier par une observation et une analyse objectives de la situation.

QUI TRAITÉ LA SITUATION ?

Dans tous les cas, les directions d'école sont informées et responsables du traitement de situations de harcèlement. Il est recommandé qu'elles en informent l'IEN pour une éventuelle gestion en binôme de la situation.

Pour les manifestations de harcèlement sur les temps périscolaires (pause méridienne par exemple), 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 plus globales qui nécessitent 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 du directeur d'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.

QUEL ÉCHÉANCIER ?

Étape 1 : Définir la véracité du harcèlement

Entre les propos des élèves, l'affectivité des familles, la perception des adultes de l'école, il est parfois délicat d'analyser précisément la situation.

Plusieurs grilles proposées en [annexe 1](#) permettent aux différents protagonistes d'observer les faits pendant un temps donné (une semaine ou plus suivant les besoins et l'intensité de la situation) et ainsi de mieux estimer la réalité du harcèlement.

- Si la répétition des signaux faibles ou leur nombre confirme le harcèlement, il convient de passer à l'étape 2,
- Si la fragilité du constat ne permet pas de confirmer le harcèlement, le protocole s'arrête là et ce résultat est expliqué à la victime supposée ainsi que sa famille. Cela n'exclut pas d'explorer d'autres pistes potentiellement responsables du mal-être évoqué.

Étape 2 : Les entretiens

Tous les entretiens (victime, auteur, témoin(s), parents) ont un format identique. Ils ont pour objectif de comprendre la situation pour agir au mieux.

La direction ou la personne ressource mène des entretiens systematiquement individuels dans l'ordre suivant :

1. Victime,
2. Témoin(s),
3. Auteur(s),
4. Parents de l'élève victime,
5. Parents de l'élève (ou des élèves) auteur(s)
6. Parents des témoins (actifs ou passifs)

Il est judicieux de consigner le contenu des entretiens dans un compte rendu écrit ou une fiche d'entretien reprenant le questionnement : Qui ? / Quoi ? / Quand ? / Où ?

(Conformément à la réglementation, ces écrits sont détruits au bout de trois mois).

Victime (voir en [annexe 2](#) la fiche conseil sur la manière de mener un entretien avec un élève victime de violence)

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 la situation,
- De l'informer que sa situation sera désormais régulièrement suivie,
- De lui proposer de prendre part à la résolution de la situation.

Témoin(s) – Reçus séparément, il convient de mettre de mettre l'accent sur la dimension éducative de ces entretiens et de rassurer ceux d'entre eux qui peuvent avoir été insécurisés par les violences auxquelles ils ont assisté.

Auteur(s) - 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 donner librement 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 faut s'assurer que l'auteur comprend la gravité de son comportement et réexpliquer l'attitude que l'on attend de sa part afin de le responsabiliser.

On l'informe que ses parents seront rencontrés.

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

Parents de l'élève victime : Les parents sont entendus, soutenus et rassurés. Ils sont associés au traitement de la situation et informés de leurs droits. Il leur est rappelé qu'ils ne peuvent pas régler le problème eux-mêmes. La fiche conseil aux parents de victime peut leur être donnée.

<http://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-victime/>

Parents de(des) l'élève(s) auteur(s) : Les parents sont reçus et informés de la situation. Les conséquences des actes commis leur sont rappelés ainsi que les mesures possibles en termes éducatifs (réprimandes, sanctions) mais aussi en termes d'accompagnement de leur enfant. Leur avis peut être demandé concernant les mesures éducatives proposées. La fiche conseil aux parents d'enfants auteurs peut être utilisée lors de cet entretien.

<http://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-auteur/>

Parents des élèves témoins (actifs ou passifs) : Ces témoins jouent un rôle essentiel. L'accueil et le dialogue avec leurs parents est important pour résoudre le problème. Il convient de les rassurer et d'insister sur le rôle protecteur de l'école et des adultes en charge de leurs enfants. Une fiche conseil est également à leur disposition.

<http://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/que-faire/mon-enfant-est-temoin/>

Étape 3 : Définition des mesures de protection pour la victime

Une équipe réunit, autour du directeur, selon les cas, le psychologue de l'éducation nationale, l'enseignant de l'élève concerné, l'infirmier(e) et/ou le médecin scolaire, un représentant des parents d'élèves, un représentant de la Mairie, l'IEN.

Cette équipe analyse la situation et élabore les réponses possibles :

- Mise à disposition pour intervention (personnels de santé, psychologue, ..)
- Ecoute,
- Soutien,
- Escorte par un adulte dans certaines situations,
- Orientation éventuelle vers les partenaires de l'école (association d'aide aux victimes et autres services juridiques)
- ...

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

- Transmission d'une information préoccupante au conseil départemental,
- Signalement au Procureur de la République en vertu de l'article 40 du code de procédure pénale.

Étape 4 : Définition des mesures de réparation/sanction pour l'auteur

La même équipe définit les sanctions éducatives qui seront mises en place dans la continuité des propos tenus avec l'élève lors de l'entretien de l'étape 2.

L'équipe enseignante s'assure de la cohérence et de la réelle portée éducative des mesures proposées.

Étape 5 : Suivi de la mise en œuvre

- Proposition d'un lieu d'écoute au sein de l'école ou à l'extérieur,
- Suivi des mesures prises et information à l'IEN,
- Rencontres régulières avec l'élève victime et ses parents,
- Prise en compte dans le projet d'école (article D 411-2 du code de l'éducation)
- Point informatif et non nominatif au conseil d'école,
- Bilan avec la commune.

RESSOURCES :

Protocole ministériel de traitement des situations de harcèlement

http://cache.media.education.gouv.fr/file/10_-_octobre/48/3/Non-Au-Harcelement_2016_Protocole-de-traitement-dans-les-ecoles_648483.pdf

Vidéos permettant d'aborder le sujet du harcèlement en classe dans le cadre de l'EMC

<https://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/>

Listes d'ouvrage de littérature

<http://www.ac-grenoble.fr/ien.St-Jean-M/wp-content/uploads/2018/04/liste-ouvrages-OCCE.pdf>

<http://www.ac-grenoble.fr/ien.St-Jean-M/wp-content/uploads/2018/04/liste-ouvrages.pdf>

ANNEXE 1 – DIAGNOSTIC

Dans la cour de récréation / les couloirs / les sanitaires
(1 semaine)

| Signaux faibles | Répétition/Durée <i>(On peut faire un comptage avec des bâtonnets)</i> | Nombre d'enfants « auteurs » <i>(Si cela est pertinent)</i> |
|---|---|--|
| Élève isolé | | |
| Élève moqué et/ou insulté (surnom...) | | |
| Élève agressé physiquement : croche-pied, tape sur la tête, 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 | | |
| Élève avec qui personne ne veut se mettre en rang | | |
| Élève à côté de qui personne ne veut s'asseoir dans les transports | | |
| Impliqué dans des conflits mais souvent « perdant » | | |
| Affaires scolaires abimées ou volées | | |
| 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 | | |
| Élève filmé, photographié à son insu | | |
| Élève qui demande fréquemment à ne pas aller en récréation pour lire | | |
| Élève qui apporte des sucreries à l'école pour les partager systématiquement avec les autres | | |
| Élève qui refuse d'aller en sortie ou en voyage scolaire | | |

Dans la classe
(1 semaine)

| Signaux faibles | Répétition/Durée <i>(On peut faire un comptage avec des bâtonnets)</i> | Nombre d'enfants « auteurs » <i>(Si cela est pertinent)</i> |
|--|---|--|
| 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 travaux/cahiers sont rendus | | |
| 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 jet de boulettes de papier, de petits matériels (capuchon, stylo, encre...) | | |

A la cantine
(1 semaine)

| Signaux faibles | Répétition/Durée <i>(On peut faire un comptage avec des bâtonnets)</i> | Nombre d'enfants « auteurs » <i>(Si cela est pertinent)</i> |
|--|---|--|
| Mange seul | | |
| Mange en groupe mais se fait voler une partie de son déjeuner | | |
| 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
(1 semaine)

| Signaux faibles | Répétition/Durée <i>(On peut faire un comptage avec des bâtonnets)</i> | Nombre d'enfants « auteurs » <i>(Si cela est pertinent)</i> |
|--|---|--|
| Peur de faire le trajet seul | | |
| Se dépêche de rentrer dans l'école | | |
| A 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 | | |

A la maison
(1 semaine)

| Signaux faibles | Répétition/Durée <i>(On peut faire un comptage avec des bâtonnets)</i> | Nombre d'enfants « auteurs » <i>(Si cela est pertinent)</i> |
|--|---|--|
| 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 | | |

A la maison (suite)

(1 semaine)

| | | |
|---|--|--|
| 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 | | |

NON AU HARCÈLEMENT

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 »

NON AU HARCÈLEMENT

- › 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.

NON AU HARCÈLEMENT

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