

NON AU HARCÈLEMENT

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE
HARCELEMENT ET DE DISCRIMINATION DES ELEVES DANS
LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU 2ND DEGRE
EN NOUVELLE-CALEDONIE

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT ET DE DISCRIMINATION DES ELEVES DANS LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU 2ND DEGRE EN NOUVELLE-CALEDONIE

Sommaire

I-	IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE HARCELEMENT	2
II-	RESPONSABILITE DU TRAITEMENT.....	3
III-	MODALITES DU TRAITEMENT.....	3
A)	Révélation des faits.....	3
B)	Accueil des protagonistes : recueillir la parole pour comprendre et agir.....	4
1)	Accueil de l'élève victime.....	4
2)	Accueil des témoins.....	4
3)	Accueil de l'élève auteur.....	4
4)	Accueil des parents.....	5
IV-	LES MESURES DE PROTECTION A PRENDRE.....	5
V-	SUIVI POST-EVENEMENT	6
	Annexe 1 – Schéma du traitement d'une situation de harcèlement des élèves	7
	Annexe 2 – Grille de repérage des situations de harcèlement.....	7
	Comment utiliser cette grille de repérage ?.....	8
	Hors de la classe (récréation, pause méridienne, couloirs, sanitaires...).....	9
	Au restaurant scolaire	10
	Sur le trajet domicile-établissement et/ou aux abords.....	11
	Dans la classe.....	11
	Sorties et voyages scolaires.....	12
	A la maison	13
	Annexe 3 – Mener un entretien avec un élève victime de violence	15
	Avant l'entretien	15
	Lors de l'entretien	15
	Annexe 4 – Plan de prévention du harcèlement	18

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT ET DE DISCRIMINATION DES ELEVES DANS LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU 2ND DEGRE EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Ce protocole répond à l'objectif d'accompagner les chefs d'établissement et l'ensemble des équipes pédagogique et éducative des établissements scolaires du second degré en Nouvelle-Calédonie dans l'identification et la prise en charge des situations de harcèlement ou de discrimination des élèves.

Le harcèlement ou les discriminations constituent un délit. Les familles ou représentants légaux des élèves victimes sont donc invités à déposer une plainte auprès de l'Institution judiciaire. Néanmoins, une action en justice ne peut se suffire à elle-même. Indépendamment de l'action judiciaire, et sans attendre les suites qui seront données à la plainte déposée, l'établissement prend les mesures nécessaires pour mettre immédiatement fin au harcèlement ou au comportement discriminant par l'adoption des mesures éducatives et des sanctions disciplinaires pertinentes et opportunes. **L'établissement doit également veiller, en amont, à la mise en place d'un plan de prévention.**

Le présent protocole et la grille de repérage qui l'accompagne constituent des outils qui ont vocation à être adaptés à chaque situation spécifique et au contexte de chacun des EPENC.

I- IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE HARCELEMENT

Le harcèlement se caractérise par des violences répétées et souvent peu visibles aux yeux des adultes encadrants (elles sont souvent discrètes et semblent minimes). Ces situations de violence sont par ailleurs banalisées et expliquées sous l'angle du « jeu » à la fois par leurs auteurs, leurs témoins, mais aussi parfois leurs victimes. La victime rencontre ainsi des difficultés à faire part de ce qu'elle subit, parce qu'elle ne l'identifie pas forcément comme de la violence, parce qu'elle a honte, peur d'aggraver la situation ou craint la maladresse des adultes.

Face à des situations de harcèlement présumées ou à des élèves perçus comme isolés, les adultes se sentent souvent désarmés : comment savoir s'il s'agit de harcèlement ? Comment se rendre compte de la situation réellement vécue par l'enfant ?

Entre les analyses des élèves, des familles, des adultes de l'établissement, il est parfois nécessaire d'objectiver la situation. **La grille proposée en annexe 2 de ce protocole recense des « signaux » que l'on peut observer dans des situations de harcèlement et permet d'appréhender et de traiter le problème avec l'ensemble de la communauté éducative et de répartir les différents « postes d'observation » de l'enfant.**

Les signaux mis en avant dans le document n'ont pas tous besoins d'être 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 et se sentir en sécurité, conformément à la délibération 106 du 15 janvier 2016 sur l'avenir de l'école calédonienne : « la Nouvelle-Calédonie veille [...] au maintien d'un environnement scolaire propice au bien-être et à la réussite des élèves et des personnels. Elle promet un climat de confiance au sein d'une Ecole calédonienne

bienveillante et inclusive, en garantissant à la communauté éducative la sécurité nécessaire à la réussite éducative. »

Afin de remplir cette mission, les EPENC doivent agir en collaboration avec les parents d'élève, faute de quoi les situations de violence peuvent risquer de se poursuivre voire de s'aggraver.

La grille d'identification des situations de harcèlement proposée en annexe 2 doit être connue par tous les membres de la communauté scolaire des EPENC.

II- RESPONSABILITE DU TRAITEMENT

La responsabilité du traitement des situations de harcèlement ou de discrimination revient au chef d'établissement.

Un « référent harcèlement » peut être désigné au sein de l'équipe éducative de l'établissement afin d'organiser le traitement des situations de harcèlement ou de discrimination. Il est placé sous la responsabilité du chef d'établissement.

Ce référent est entouré d'une équipe ressources : CPE, infirmier(e), assistant(e) sociale, COP, enseignants... Il peut s'appuyer sur l'expertise et l'aide du référent harcèlement du Vice-rectorat de la Nouvelle-Calédonie, Madame LEHMANN, médecin conseiller du Vice-recteur, et des ressources mises à disposition par cet intermédiaire.

III- MODALITES DU TRAITEMENT

A) Révélation des faits

Les situations de harcèlement peuvent être portées à la connaissance de l'établissement par trois canaux principaux :

1) L'élève harcelé se confie :

- a) A un autre élève : l'adulte informé dialogue avec l'élève confident et l'accompagne vers le chef d'établissement ou le « référent harcèlement » de l'établissement.
- b) A un membre de l'équipe éducative : l'adulte dialogue avec l'élève victime et l'accompagne vers le chef d'établissement ou le « référent harcèlement » de l'établissement.
- c) A ses parents : les parents sont écoutés et orientés vers le chef d'établissement ou le « référent harcèlement » de l'établissement.

2) Un élève (confident ou témoin) ou un adulte (personnel ou parent) a connaissance ou a identifié une situation de harcèlement dans l'établissement : il est orienté et accompagné vers le chef d'établissement ou le « référent harcèlement » de l'établissement.

3) Le référent harcèlement du Vice-rectorat, Madame Lehmann, a contacté l'établissement suite à la mise en relation avec l'élève ou les parents d'élève par l'intermédiaire de « SOS Ecoute » (05.30.30) :

- a) 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 informe le référent harcèlement du Vice-rectorat des modalités de traitement mises en place en interne.

b) 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 du Vice-rectorat, est chargé de veiller à la résolution de la situation dont elle a été saisie.**

B) Accueil des protagonistes : recueillir la parole pour comprendre et agir

Les modalités d'organisation des entretiens doivent répondre à des règles précises si l'on veut comprendre et traiter efficacement une situation de harcèlement. **Ce protocole propose donc, en annexe 3, une méthode d'entretien qui sera la même pour la victime, les témoins et les auteurs, mais également pour les parents.**

Il est recommandé de consigner par écrit les éléments relatifs à la situation, soit dans un compte-rendu écrit, soit dans 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.

1) 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 lui 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 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.

2) Accueil des témoins : les témoins seront reçus séparément, quelles que soient leur réaction ou « non réaction » face à la situation de harcèlement ou de discrimination. Il convient de mettre l'accent sur la dimension éducative de ces entretiens, de rassurer les élèves qui peuvent être insécurisés par les violences auxquelles ils ont assisté et de s'assurer qu'ils n'ont pas été victimes eux-mêmes de harcèlement ou de discrimination. Il convient également, lorsque les témoins ont contribué au processus de harcèlement ou de discrimination en encourageant l'auteur, de mettre en place une action collective de sensibilisation.

3) Accueil de l'élève auteur : l'élève est informé qu'un de ses pairs s'est plaint de violences répétées, en lui donnant le moins de précisions possibles, afin qu'il puisse s'exprimer et donner sa version des faits.

Il est indispensable de rappeler les règles du vivre-ensemble et les valeurs de l'école calédonienne. Il est également important de responsabiliser l'élève, de vérifier s'il comprend la gravité de son comportement. Dans tous les cas, il est essentiel de rappeler les conséquences du harcèlement. Fixer un cadre ferme et sécurisant est très important dans la résolution des situations de violence. En fonction de la nature et de la gravité du harcèlement ou de la situation de discrimination, 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.

4) Accueil des 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 convient de rappeler l'importance de leur approbation quant aux actions mises en place pour protéger leur enfant. Le rôle protecteur de l'établissement ainsi que la mobilisation de tous les acteurs doivent être assurés ;
- Les parents de l'élève ou des élèves auteurs sont reçus et informés de la situation. Leurs sont expliquées 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 qui peuvent être prises. 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 ;
- Il convient également de recevoir les parents des témoins actifs ou passifs de harcèlement ou de discrimination.

IV- LES MESURES DE PROTECTION A PRENDRE

Il est fortement recommandé de ne pas régler seul les situations de harcèlement ou de cyberharcèlement mais de privilégier le travail en équipe. L'appui du référent harcèlement du Vice-rectorat de la Nouvelle-Calédonie pourra notamment être sollicité.

En cas de danger ou de risque pour la victime et les auteurs, l'information doit être immédiatement transmise aux services du Vice-Rectorat et un signalement doit être fait au Procureur de la République dans les cas les plus graves.

Une « équipe ressources » sera composée, selon les cas, du chef d'établissement, du professeur principal, du référent harcèlement de l'établissement, du conseiller principal d'éducation, du conseiller d'orientation psychologue, de l'infirmier(e) ou de l'assistant(e) social(e). Cette équipe analyse la situation et élabore des réponses possibles :

A l'interne :

- Renforcement de la vigilance en informant l'ensemble des personnels de l'établissement ;
- 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 (victimes et auteurs), séparément, selon les ressources de l'établissement, par le conseiller d'orientation psychologue, l'infirmier(e) et/ou l'assistant(e) social(e) ;
- Sanction de l'auteur, privilégiant la responsabilisation et la réparation. L'exclusion n'est pas forcément opportune : il est important d'engager un travail de changement de comportement et une prise de conscience de la part de l'enfant ou de l'adolescent.

A l'externe :

- Orientation éventuelle de l'élève victime (et éventuellement de l'élève auteur) vers les partenaires tels que les Centres ou Antennes Médico Psychologiques, les centres médico-sociaux provinciaux, le Centre d'accueil et de soins pour les Adolescents (CASADO) pour les plus de 12 ans sur Nouméa et l'ensemble des lieux d'écoute neutres à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement où les élèves peuvent rencontrer des psychologues ;
- Intervention des partenaires dans la lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement ;

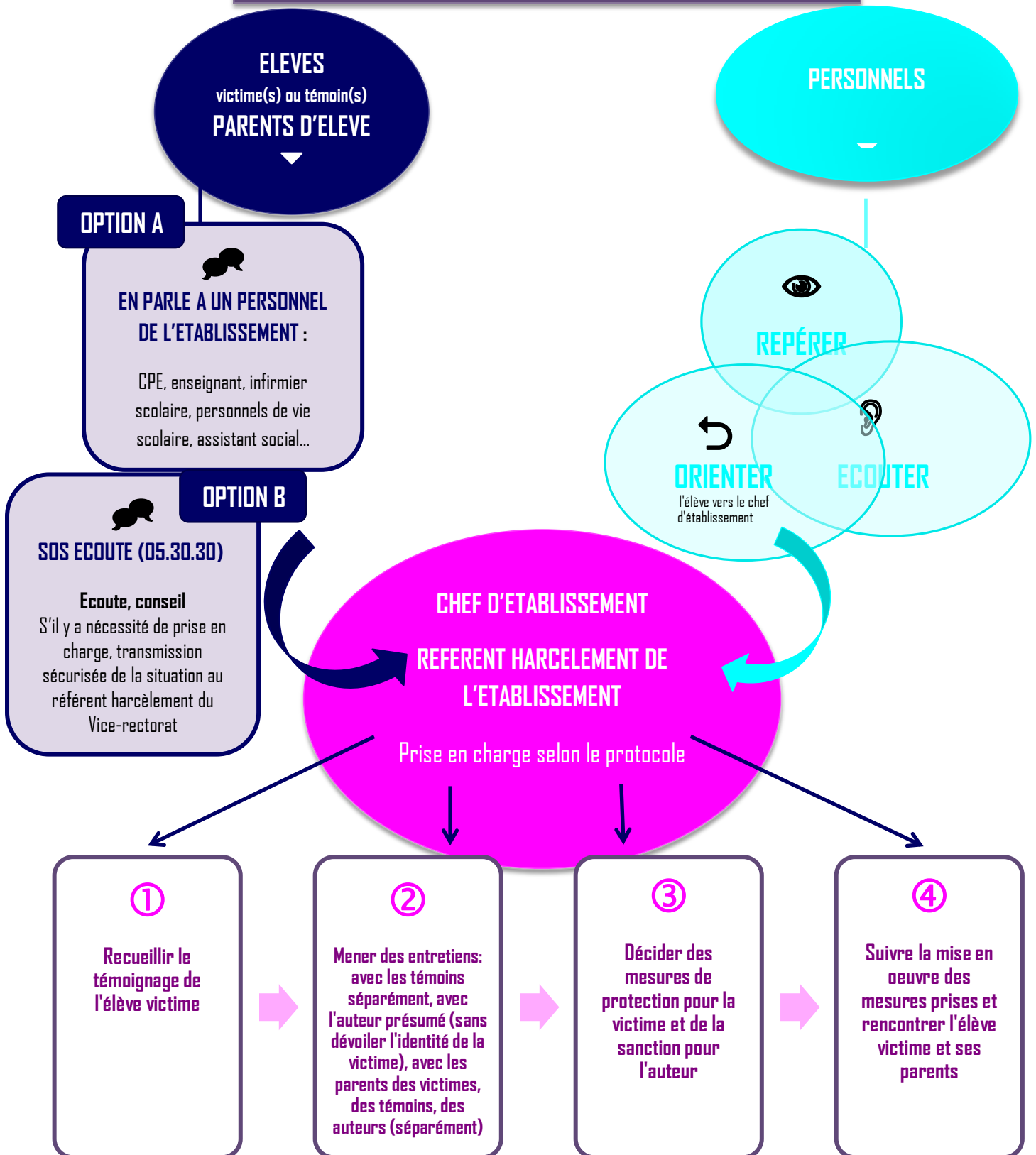
- Lien avec Madame LEHMANN, référent harcèlement du Vice-rectorat de la Nouvelle-Calédonie.

V- SUIVI POST-EVENEMENT

- Suivi de la prise en charge de l'élève ;
- S'assurer que l'élève ayant refusé dans un premier temps un suivi puisse en bénéficier s'il change d'avis ;
- 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, suivi et points réguliers sur l'évolution de la situation auprès des parents ;
- Mise en place du plan de prévention du harcèlement au sein de l'établissement ;
- Point d'information (non nominatif), Conseil de vie lycéenne (CVL), Conseil de vie collégienne (CVC), Comité d'Education à la Santé et à la Citoyenneté (CESC)...

Annexe 1 – Schéma du traitement d'une situation de harcèlement des élèves

QUE FAIRE FACE A UNE SITUATION DE HARCELEMENT A L'ECOLE ?



Annexe 2 – Grille de repérage des situations de harcèlement

Comment utiliser cette grille de repérage ?

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'adolescent victime, par peur, ou honte bien souvent, refuse de dire et même 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 – équipes pédagogiques, éducatives, médico-sociale, parents, etc. – de croiser leur 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 permettent de mettre en évidence les répétitions, caractéristiques essentielles du harcèlement.

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 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.

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 qui est isolé		
Elève moqué et/ou insulté (surnom...)		
Elève agressé physiquement : « croche-pied », tape sur la tête, cheveux tirés, 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 »		
Elève dont les affaires scolaires et/ou personnelles sont abimées, ou cachées, ou volées		
Elève qui est la cible de jeux dangereux		
Elève qui est la 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		

Elève qui ne se rend jamais aux sanitaires (par crainte)		
Elève enfermé dans les sanitaires par d'autres élèves		
Elève qui se fait regarder ou filmer à son insu (et dont les images peuvent être diffusées sur les réseaux sociaux)		
Elève qui fréquente régulièrement le CDI pendant les récréations et les pauses méridiennes (par sécurité)		
Elève 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 qui est systématiquement doublé dans la file d'attente		
Elève qui déjeune en groupe mais se fait voler tout ou partie de son repas		
Elève qui subit des croche-pieds		
Elève cible de jets de nourriture (solide ou liquide)		
Elève cible de moqueries ou de brimades		
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		
A l'inverse, élève qui arrive souvent le dernier ou avec quelques minutes de retard		
Elève qui fait l'objet de moqueries et de bousculades dans les transports		
Elève qui rate le transport		
Elève qui modifie ses trajets / emprunte des chemins détournés		
Elève qui refuse 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 groupes par les autres		
Elève choisi en dernier pour les activités de groupe		
Elève moqué, insulté (surnom...)		
Nervosité importante en expression orale		
Moqueries / murmures quand l'élève participe ou au moment des rendus de copies / cahiers		
Affaires scolaires dégradées ou « perdues »		
Réactions violentes inhabituelles / réactions inappropriées		

Chute des résultats scolaires		
Refus de participer en classe et/ ou refus de venir au tableau		
Cible de jets d'objets (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

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 par exemple) 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 »	Nombre d'élèves « auteurs » si cela est pertinent
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 des 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 / difficultés de concentration / baisse de l'appétence scolaire		
Affaires perdues, abimées, dégradées		
Hors de l'établissement, élève qui entretient peu de relations avec ses camarades		
Augmentation de la demande d'argent de poche ou disparition d'argent ou d'objets à la maison (racket)		
Bleus, marques de coups, griffures		
Conduites auto-mutilatoires		
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 dont il a été victime 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 une situation qui le fait souffrir. 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.

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

- **L'écoute active des faits ;**
- **L'explication de la suite qui sera donnée à la révélation des faits**

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.

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 ses missions et ses fonctions.
- Indiquer à l'élève qu'il va être écouté.
- S'assurer de sa bonne compréhension de la situation et de votre positionnement.

A ne pas faire...

- Evoquer immédiatement le harcèlement

- **L'écoute active**

A faire...

- Encourager l'élève à parler en lui posant une première question ouverte et non directe : « 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 agresseurs : « 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).
- 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 ayant l'empathie nécessaire à la prise en compte de la parole de l'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 : « Accordez 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 aux fondements 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/la conseiller(e) d'orientation psychologue, l'assistant(e) social(e) 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 dire » ou « Je te promets que celui qui t'a fait ça sera puni »).
- Gérer seul la situation.

LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

SENSIBILISER, PREVENIR, FORMER, PRENDRE EN CHARGE

STRATEGIE D'EQUIPE

LES INCONTOURNABLES

- ▶ Sensibiliser tous les personnels (administratifs et techniques compris) de manière régulière et sur le long terme
- ▶ Former des personnels ressources
- ▶ Formaliser le circuit d'information dans l'établissement

ACTIONS AU CHOIX

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

COEDUCATION

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 ELEVES ACTEURS DE LA PREVENTION

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 pas sur des actions conduites par les élèves est souvent 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...)

PREVENTION DANS LE CADRE DU COMITE D'EDUCATION A LA SANTE ET A LA CITOYENNETE (CESC)

QUALITE DE VIE A L'ECOLE

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

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

JUSTICE SCOLAIRE

LES INCONTOURNABLES

- ▶ Mettre en place des règles claires et 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

- ▶ Réunion avec les délégués
- ▶ Mobilisation des conseils de la vie collégienne et lycéenne

PARTENARIAT

LES INCONTOURNABLES

- ▶ Connaître et diffuser aux équipes les ressources locales et académiques
- ▶ 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, autorités coutumières...
- ▶ Inviter les partenaires aux actions de sensibilisation, faire connaître les actions conduites par l'EPENC.