



# HARCÈLEMENT SCOLAIRE

## PROTOCOLE DE GESTION DE CRISE

Circonscription de Miribel

**pHARe** Programme de lutte contre  
le harcèlement à l'école

## Sommaire

Présentation du protocole et de l'équipe ressource.....	page 3
Protocole à destination des écoles.....	page 4
Entretiens avec les victimes.....	page 4
- Principes de base.....	page 4
- Mener l'entretien.....	page 5
Entretien avec la famille de la cible.....	page 6
Entretiens avec les intimidateurs et témoins.....	page 7
- Partage de la préoccupation.....	page 8
- Recherche de suggestion (premier entretien).....	page 9
- Recherche de suggestion (nouveaux entretiens).....	page 10

# Protocole interne

## Présentation équipe ressource

### Présentation

“

*Cinq personnels ressources (au minimum) par circonscription du 1er degré sont formés à leur prise en charge des situations de harcèlement via la méthode de la préoccupation partagée (MPP). Cette méthode non blâmante, se caractérise par une grande préoccupation à l'égard de l'élève cible que l'on veut partager avec les élèves intimidateurs. Ceux-ci deviennent acteurs de la résolution de la situation. Cette méthode se révèle efficace dans le traitement de la très grande majorité des situations rencontrées.* ”

Source : Eduscol

**1 sur 10**

En France, un enfant sur dix est victime de harcèlement scolaire.

**700 000 enfants  
victimes chaque année.**

Sources : UNICEF

### La méthode de la préoccupation partagée

La méthode Pikas dite « **méthode de la préoccupation partagée** » consiste en une série d'entretiens individuels avec les élèves impliqués dans une situation d'intimidation scolaire en tant qu'intimidateur présumé, cible (victime) et/ou témoin. L'approche est **non blâmante**. Les professionnels qui mènent les entretiens n'ont pas pour but de rechercher les responsabilités et de sanctionner les auteurs présumés. L'objectif est de faire partager une « préoccupation » pour la situation de la cible par toutes les personnes impliquées et ainsi de permettre à chacun de **sortir positivement de ce processus afin que l'intimidation cesse**.

### L'équipe ressource

IEN	• Mme Sandrine Fargier
CPCG	• Mme Marion Boullanger
CPCE	• M. Sébastien Reviron
ICS	• M. Andy Labouche
Directeur	• M. Alexis Gaultier
Directrice	• Mme Sophie Bernard

### Contacts

**IEN de Miribel**

Tél : 04 72 25 79 92

Mél : phare.0011249c@ac-lyon.fr

# PROTOCOLE ECOLE

Prévenir, soutenir et accompagner les enfants dans les situations d'intimidation

La situation est révélée à l'école par :

- L'enfant intimidé
- Les parents
- Les enseignants
- Un enfant témoin
- Le personnel des temps périscolaires
- L'équipe de circonscription, etc.

 Situation de départ

 Traitement par l'école

 Traitement par l'équipe  
ressource ou les  
personnels formés

Dans la journée, réunion de l'équipe pédagogique et saisie des faits et des propos.  
En parallèle, **soutien** à l'enfant intimidé, la cible.  pages 3 et 4

La situation n'est pas de  
l'intimidation et relève de :

- L'équipe pédagogique ;
- Le directeur
- Le RASED
- Le Médecin scolaire
- L'IEN
- Autres partenaires extérieurs.

La situation est analysée comme  
étant de l'intimidation, **transmission à  
l'équipe ressource pHARe** de la  
circonscription.

La situation est analysée par l'  
équipe ressource ou les personnels  
formés

La situation est de l'intimidation : mise en place du protocole

Entretiens avec les intimidateurs  
présusés/les témoins, par des  
membres de l'équipe ressource,  
dans les horaires scolaires.

+

Entretien avec la cible

+

Rencontre avec les  
parents de la cible  
(directeur + IEN si  
nécessaire)

 pages 5, 6 et 7

2 semaines  
maximum :

Réunion de l'équipe ressource pHARe pour bilan.  
Saisie d'une synthèse et information aux équipes pédagogiques.

Maintien de la **vigilance** et **rencontre de  
régulation** avec l'élève cible.

# Entretiens victime

## Les principes de base

### Accueil de l'élève

- Assurer de la **confidentialité**
- Laisser parler la cible librement
- Faire preuve d'écoute **bienveillante**
- Réconforter et **soutenir**
- **Rassurer**, mettre en sécurité.

Demander à l'élève cible s'il souhaite que ses parents soient informés. L'équipe reste juge selon la gravité de la situation

### Suivi des entretiens

**RDV immédiat** puis suivi **obligatoire** les semaines suivantes :

- Ressenti de l'élève
- Évolution de la situation d'intimidation : poursuite ou arrêt ?
- Attitudes des pairs.
- **Suivi de la situation avec l'élève cible** sur la période, l'année, le parcours scolaire. Les élèves cibles peuvent rester fragiles, il est important de leur consacrer des temps d'entretiens courts mais réguliers.

### Recueil de paroles

« Bonjour, je suis heureux de te recevoir. Mon rôle est de veiller à ce que les élèves se sentent en sécurité. J'ai appris que tu avais vécu des moments difficiles avec tes camarades. Est-ce que tu veux qu'on en parle ? »



### Organiser le suivi

- Activer le suivi des entretiens en remplissant les fiches de suivi qui permettent de noter le degré d'inquiétude pour l'élève cible.
- Organiser le suivi hebdomadaire de l'élève cible.

### Attention !

Il existe une **tendance naturelle et involontaire à rendre la victime responsable**, au moins en partie, **de sa situation**. Il faut avoir conscience de ce biais pour l'éviter d'autant plus qu'il est contre productif.

FICHE ENTretien C

Date	
Prénom	
NOM	
Informations	<input type="checkbox"/> Élève <input type="checkbox"/> Enseignant <input type="checkbox"/> Autre
Entretien réalisé par	
Entretien le	
Nombre et contenu des entretiens précédents	
Fiche renseignée et actualisée (à compléter) chaque semaine par la CPE	
Degré d'inquiétude de la cible	1 2 3 4 5
Degré d'implication de la cible	1 2 3 4 5

# Entretiens victime

## Mener l'entretien

### Poser le cadre

- 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.

### Ecouter activement

- 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 ».
- Tolérer les silences, car cela encourage la personne à s'exprimer
- Utiliser des "comment" plutôt que des "pourquoi" (ex : *Comment as-tu gardé le silence ?*)

#### A ne pas faire :

- Poser des questions fermées, surtout sur l'identité des auteurs.
- Enchaîner les questions trop rapidement (type interrogatoire).
- Couper la parole ou poser plusieurs fois la même question.

### Conclure

- Expliquer ce qui va être mis en place et que la situation est prise en charge
- Formuler des encouragements (*Tu as bien fait de venir parler...*)
- Indiquer que l'on reste disponible, montrer qu'on est ouvert et disponible.

#### A ne pas faire :

- Promettre (des sanctions, de ne pas en parler, etc.)
- Gérer seul la situation

# Entretiens avec la famille de la cible

## Quelques conseils

### Recommandations :

“ 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. ”

<https://www.education.gouv.fr/non-au-harcèlement/mon-enfant-est-victime-de-harcèlement-323014>

- **RASSURER** en expliquant que l'on prend la situation très au sérieux, en faisant appel à l'équipe dédiée, et que l'élève cible sera accompagné, écouté autant que nécessaire. Rappeler que la sanction mène TOUJOURS à l'aggravation de la situation, que ce constat s'appuie sur la recherche
- **CLARIFIER** et expliquer qu'une équipe va s'en charger : qu'il s'agit de professionnels formés à des techniques précises, qui s'appuient sur la recherche.
- **CONFIANCE** : formuler une demande de confiance : donner 2 semaines à l'équipe et faire confiance. Expliquer que normalement après 2 semaines, la situation sera réglée, sinon on envisagera d'autres solutions.
- **PROGRAMMER** un nouvel entretien à la fin de ces 2 semaines.
- **CONSEILLER** les parents pour rassurer leur enfant, lui dire que la situation va s'arranger, qu'ils sont là pour l'écouter, le consoler, etc.

### En cas de difficultés :

Il est possible de demander **l'intervention d'un membre de l'équipe ressource pour épauler l'équipe et rencontrer les familles.**

Le membre de l'équipe ressource sera aussi une aide pour présenter aux parents l'existence du protocole et de sa mise en œuvre.

**Des entretiens réguliers peuvent être organisés.**

# Entretiens intimidateurs et témoins

## Partage de la préoccupation

### Le cadre

#### Entretien individuel de 3 minutes maximum avec :

- l'intimidateur
- le ou les témoins
- des élèves non impliqués (2 ou 3)

#### Entretien discret durant un temps décroché si possible :

"J'ai appris que X (l'élève cible) ne se sentait pas bien. As-tu remarqué quelque chose ?"  
OUI/NON... "Je te propose de regarder et de réfléchir à quelque chose qu'on pourrait faire ou proposer pour qu'il/elle aille mieux". On se revoit dans 2/3 jours pour en reparler.

### Partage de la préoccupation

« Bonjour et merci d'être venu me voir. Je voulais te parler d'un élève de ta classe [mentionner le nom de la cible]. Il ne va pas bien en ce moment. Je crois qu'il traverse une période difficile. Je suis préoccupé à son sujet. Que peux-tu m'en dire ? »

Déni, refus de coopérer,  
silence...

Mettre fin à  
l'entretien,  
conseiller d'  
être attentif  
et fixer un  
autre RDV.

Reconnaissance du malais  
de la cible mais refus  
d'admettre que l'origine est à  
l'école.

Reconnaissance du malaise  
de la cible mais implication  
d'autres élèves.

Interroger sur  
le rôle joué  
par chacun  
dans le  
groupe. Faire  
confirmer le  
malaise de C  
et passage à  
la phase de  
suggestions.

Reconnaissance du malaise  
de la cible et évocation de sa  
propre responsabilité.



**exemple face à  
une réaction de  
défense**

« Rassure-toi, je veux juste parler un moment avec toi. Je ne suis pas là pour juger et encore moins pour punir qui que ce soit. Je vais rencontrer plusieurs élèves. Je veux juste que tu me dises ce que tu sais de la situation de [cible]. Je suis très préoccupé pour lui. Il ne va pas bien. J'aimerais que tu m'aides à comprendre ce qui lui arrive. Qu'as-tu pu observer à son sujet ? »

# Entretiens intimidateurs et témoins

## Recherche de suggestions - Premier entretien

### Recherche de suggestions

« Je me demande ce qui pourrait être fait pour que [la cible] se sente mieux à l'école. Aurais-tu quelques idées à me suggérer ? Toi-même, pourrais-tu faire quelque chose ? »



Aucune suggestion

Inviter à réfléchir à des suggestions et convenir d'un autre RDV

Aucune suggestion, silence, refus de coopérer après plusieurs entretiens.

Abandon de la MPP. Retour par équipe ressource.

Hésitations, malaise...

Encourager, rappeler que plusieurs élèves sont invités à faire des suggestions.

Formulation de suggestions

Encourager, féliciter. Reformuler en fin d'entretien.

### Comment encourager

« Dis-moi vraiment ce que vous pensez. N'aies pas peur ; je vais interroger plusieurs élèves de la classe et leur demander à tous quelles suggestions ils peuvent faire pour aider [cible] à sortir de ce mauvais moment. J'ai vraiment besoin de recueillir les propositions de chacun. Quelles sont les tiennes ? »



### Le phénomène de conversion

**Ce phénomène de conversion est l'attitude de conversion brutale et de complet soutien à la victime** : l'intervenant ne doit jamais mettre en cause la sincérité des changements d'attitudes dont il est le témoin au cours des entretiens. Il doit tout au contraire féliciter l'intimidateur pour les suggestions qu'il a faites.

# Entretiens intimidateurs et témoins

## Recherche de suggestions - nouveaux entretiens

### Nouveaux entretiens

#### **Avec les élèves les moins coopératifs :**

- « Nous nous sommes rencontrés il y a quelques jours. Je t'ai parlé de C. Il ne va pas bien ; sa situation continue de me préoccuper. Qu'as-tu observé depuis ? Que peux-tu me dire ? »

ou

- « Certains élèves ont eu quelques idées pour améliorer la situation de [cible]. [On cite leurs propositions] Qu'en penses-tu ? »

#### **Avec les élèves ayant déjà formulé des suggestions :**

- « Nous nous sommes déjà rencontrés pour parler de la situation de [cible]. Tu sais que sa situation me préoccupe. Tu as eu un certain nombre d'idées pour améliorer les choses. Tu veux bien me les rappeler ? [On peut les lui rappeler mais sans toutefois paraître surpris ou choqué par cet oubli.] As-tu pu commencer à faire ce que tu avais dit ? Les choses ont-elles changé ? Penses-tu que [cible] se sente mieux ? »

### Quelques recommandations

Ce qu'il ne faut pas faire	Ce qu'il faut faire
Ne pas s'adresser aux intimidateurs en groupe.	Les rencontrer de façon individuelle. Briser l'effet de groupe.
Ne jamais mettre en cause les intimidateurs.	Commencer par leur demander ce qu'ils savent de la situation de la cible.
Ne pas blâmer, culpabiliser, ni même appeler à l'empathie.	Toujours parler de la cible et de la préoccupation que l'on a pour elle.
Ne pas être deux lors de l'entretien avec les intimidateurs.	Si l'on doit malgré tout être deux, il y en a un qui ne dit rien.
Éviter tout conflit entre les intimidateurs et l'intervenant.	S'il y a malgré tout conflit, changer d'intervenant.
La connaissance de la personnalité de l'intimidateur n'est d'aucune utilité pour celui qui traite un cas de harcèlement. Il n'est pas nécessaire d'avoir beaucoup d'éléments pour intervenir. On n'instruit pas une affaire.	Adopter des phrases du type : « J'ai entendu dire que... » « Je suis préoccupé par... » « Vous connaissez tel élève, je crois, il passe un mauvais moment, que pouvez-vous m'en dire ? »