

# Protocole de prise en charge des situations de harcèlement dans le cadre du programme pHARe

---

## Suivi du protocole

- ✓ Conception le 15 septembre 2023
- ✓ Présentation au CA le 10 octobre 2023
- ✓ Communication à l'ensemble des membres de la communauté éducative (personnels, élèves, familles) le 11 octobre 2023

Collège FRANCOIS BRUNE      21 rue du Mont Saint Michel 35610 Pleine Fougères

## Les acteurs concernés

Tous les adultes de l'établissement sont acteurs de la prévention, du repérage et de la prise en charge des situations préoccupantes d'élèves.

### **L'équipe pHARe au sein de l'établissement**

Mesdames Proust (professeure), Goanec (professeure), Gobichon (professeure), Diquéro (CPE), Brégère (CPE), Gautier (infirmière) et messieurs Brigot (AS) et Gougeon (professeur) sont identifiés comme membres de l'équipe pHARe dans l'établissement.

En cette qualité, ils sont les interlocuteurs sur le sujet de l'ensemble des personnels de l'établissement, des référents « harcèlement » départementaux et jouent un rôle de conseil auprès du chef d'établissement et des équipes dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de prévention et de prise en charge du harcèlement entre élèves.

L'équipe est joignable au collège sur l'ensemble des horaires d'ouverture du collège au 02 99 48 60 35 ou par mail au [ce.0350021h@ac-rennes.fr](mailto:ce.0350021h@ac-rennes.fr)

Cette équipe est composée de personnels aux compétences plurielles (CPE, enseignants, assistant(e) social(e), infirmier(e)...) formés à la méthode de préoccupation partagée.

Elle se réunit régulièrement pour faire le point sur les situations en cours de prise en charge, de suivi et pour toute nouvelle situation préoccupante.

Il dispose d'outils pour le recueil, l'analyse, la prise en charge, le suivi et la régulation des situations.

### **Les personnels**

L'ensemble des personnels de la communauté éducative est appelé à être vigilant sur les cas de harcèlement. Toute situation, même anodine, doit être remontée auprès de l'équipe pHARe afin que des investigations plus poussées soient faites et que la situation soit traitée au plus vite et au plus près des besoins de l'élève harcelé.

## Les élèves

L'ensemble des élèves

Le collège se donne pour objectif de sensibiliser et former les élèves aux compétences sociales et civiques afin de garantir que les élèves de l'établissement accordent une attention aux élèves en situation de mal-être et d'isolement. Il est attendu des élèves qu'ils soient en capacité d'avoir des comportements prosociaux auprès de leurs pairs et alertent les adultes lorsqu'ils ont connaissance d'une situation de harcèlement. Ils peuvent utiliser les plateformes téléphoniques du **3020** et **3018** pour signaler toutes situations présumées de harcèlement.

Les équipes pédagogiques et éducatives mettent en œuvre des apprentissages sociaux et civiques, des compétences psychosociales et socio-émotionnelles dans le cadre du parcours citoyen et du parcours éducatif de santé :

- 6 heures de formation à l'acquisition des compétences psycho-sociales pour les classes de sixième et de cinquième par Monsieur Brigot (l'assistant social) et Madame Gautier (l'infirmière)
- Cours d'EMC pour l'ensemble des classes par les professeurs d'histoire-géographie sur tous les niveaux avec pour but l'acquisition des compétences du « vivre ensemble » du parcours citoyen
- Education aux médias dans le cadre des cours de français et en lien avec l'enseignante documentaliste pour l'usage raisonné d'internet
- Sensibilisation à l'usage des réseaux sociaux avec intervention de la gendarmerie ou d'associations

Les élèves ambassadeurs

Notre établissement dispose de XX élèves ambassadeurs formés :

Nom	Prénom	Classe	Antériorité dans le dispositif

Le rôle des ambassadeurs dans notre établissement est d'être vigilant sur les situations de leurs camarades et d'être en capacité de faire remonter les informations auprès de l'équipe pHARe afin de ne pas laisser un élève s'isoler avec ses difficultés. Ils permettent de soutenir et convaincre l'élève victime d'en parler aux adultes. Les ambassadeurs, sous l'égide des membres de l'équipe pHARe, réfléchissent et participent à la sensibilisation auprès des classes, des familles et des personnels sur les questions de harcèlement.

## Les familles

L'ensemble des familles

Les familles sont informées par le collège des modalités du protocole de harcèlement par le biais de courrier et de l'outil Pronote. Des rencontres peuvent se tenir au sein de l'établissement pour

prévenir et sensibiliser sur les situations de harcèlement. Des entretiens individuels pourront être conduits avec les familles des harcelés et des harceleurs.

Des éléments de sensibilisation des familles sur les phénomènes de harcèlement et de cyber harcèlement sont disponibles sur le site internet du collège, dans l'onglet « Parentalité » ; « Harcèlement » (<https://www.collegefrancoisbrunepleinefougeres.ac-rennes.fr/>)

#### Les familles des victimes

Il est organisé au sein du collège un temps d'accueil et d'écoute soit par les membres de l'équipe PHARe, soit par les CPE ou le chef d'établissement afin de recueillir la parole de l'enfant et de ses représentants légaux. Ce temps d'échange peut être la découverte de la situation initiale ou des moments de communication sur le suivi du traitement de la situation de l'élève.

#### Les familles des auteurs

Les représentants légaux des auteurs présumés sont reçus par les équipes du collège. Il leur est garanti le principe du contradictoire pour l'établissement des faits et l'explicitation des sanctions encourues. Le dialogue est d'abord une sensibilisation des usagers aux méfaits du harcèlement sur la scolarité des autres élèves provoqués par leur enfant.

#### Procédures disciplinaires

##### **Le chef d'établissement**

- signale une situation caractérisée de harcèlement entre élèves, après analyse de la situation par l'équipe ressources, via l'application « Faits établissement » et par courriel ou appel téléphonique auprès des référents harcèlement départementaux
- assure les relations aux familles, tant pour l'échange d'informations que pour le suivi de la prise en charge avec le concours des membres de l'équipe PHARe
- effectue une saisine du procureur pour connaissance d'un délit, en cas de situation d'extrême gravité (niveau 4)

## La démarche de prise en charge

### Cinq étapes

#### 1. Repérer et alerter

Tout adulte de l'établissement est susceptible d'être le premier interlocuteur de l'élève victime.

Recommandations pour l'accueil de la parole

#### *La prise en compte de chaque situation préoccupante*

##### Une attention à la victime

- Ecouter
- Recueillir la parole de la victime
- Protéger
- Accompagner
- Réparer
- Aider

## 2. Recueillir l'information

Les membres de l'équipe pHARe sont chargés d'établir les différents contacts et d'organiser les différents entretiens permettant de recueillir l'ensemble des informations nécessaires. Ces informations sont partagées avec les CPE et le chef d'établissement avec le souci du respect de la confidentialité des informations.

## 3. Analyser la situation

L'équipe pHARe analyse l'ensemble des informations dont il dispose, évalue la situation et décide des réponses à apporter en prenant appui sur différents outils :

- la grille de repérage ;
- le rapport des faits observés ;
- la fiche de prise en charge de la situation de harcèlement.

### *La caractérisation du harcèlement*

Au regard des signaux identifiés et des faits observés, l'équipe ressource caractérise ou non la situation de harcèlement. S'il apparaît qu'une situation ne relève pas de harcèlement, elle apparaît tout de même préoccupante et justifie donc d'être prise en charge dans l'établissement par le biais de la CTS, par exemple.

### *Le signalement de chaque situation*

Chaque situation de harcèlement sera signalée par le chef d'établissement via l'application « faits établissement » et par courriel ou appel téléphonique aux référents harcèlement départementaux.

### *L'évaluation de la situation*

Au-delà de la caractérisation, l'équipe ressource évalue la gravité de la situation selon l'échelle suivante :



Un mal-être est exprimé ou observé chez la victime.

Des signaux faibles sont identifiés dans l'établissement, par les adultes, les autres élèves et/ou à la maison par la famille.

Un ou deux faits sont repérés par les adultes de l'établissement ou par des élèves (délégués de classe, ambassadeurs, élus au CVC ou autres élèves).

La caractérisation du harcèlement n'est pas assurée.



Les faits sont révélés par la victime, sa famille ou des élèves. La situation est repérée par un adulte de l'EPL.

Des faits multiples, répétés, de nature différente, sont observés dans l'établissement, en proximité et/ou sur les réseaux sociaux depuis quelques semaines.

La caractérisation du harcèlement est possible.

---



Les faits sont révélés par la victime, sa famille ou des élèves. La situation est repérée par un adulte de l'EPL.

Les faits répétés de nature différente, situés à différents temps et espaces (dont cyber espace) sont avérés. Ils durent depuis plusieurs mois et se traduisent par des actes graves portant atteinte gravement à la victime.

La caractérisation du harcèlement est établie.

La victime est en grande souffrance physique, psychologique et des incidences sont observables dans son engagement et ses résultats scolaires.

---



Les faits sont révélés par la victime, sa famille ou des élèves. La situation est repérée par un adulte de l'EPL.

Les faits répétés de nature différente, situés à différents temps et espaces (dont cyber espace) sont avérés. Ils durent depuis plusieurs mois, voire plusieurs années et se traduisent par des actes graves, répétés mettant en danger la victime.

La caractérisation du harcèlement est établie.

La victime est en grande souffrance physique, psychologique, des absences sont observées, une phobie scolaire apparaît, les résultats scolaires se sont effondrés. La victime a des conduites à risque et des pensées suicidaires.

#### *Mémoire des échanges et des décisions*

Au fil des réunions, une mémoire des échanges et des décisions arrêtées, est conservée grâce à la fiche de prise en charge de la situation. Ce mémoire de la prise en charge se fera par le biais de Pronote dans le cadre d'un fil de discussion accessible aux membres de pHARE, les CPE et le chef d'établissement.

#### 4. Prendre en charge, suivre et réguler

##### *Un plan complet et cohérent de réponses rapides et adaptées*

- Une intervention prioritaire auprès de la victime
- Une intervention auprès des différentes parties prenantes de la situation

- Une action de prévention auprès de tous les élèves
- Une collaboration avec les familles

## Dans l'établissement

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
	Entretien avec la victime	Entretien avec la victime	Entretien avec la victime	Entretien avec la victime
	Entretien avec les élèves impliqués	Mise en place de la méthode de préoccupation partagée	<b>Protection de la victime</b> Mesure conservatoire = éloignement du ou des auteurs	<b>Protection de la victime</b> Mesure conservatoire = éloignement du ou des auteurs
		Information de la famille de la victime	Information de la famille de la victime Information des familles du ou des auteurs	Information de la famille de la victime Information des familles du ou des auteurs
			<b>Réparation du préjudice</b> Procédure disciplinaire à l'encontre de ou des auteurs	<b>Réparation du préjudice</b> Conseil de discipline
			Sanction à portée éducative (exclusion, mesures de responsabilisation)	Sanction à portée éducative (exclusion définitive sans sursis)
		<b>Signalement EN</b>	<b>Signalement EN</b>	<b>Signalement EN</b> Procureur
			<b>Information</b> auprès des élèves et des familles de la classe, de l'établissement	
	<b>Prévention</b> Action éducatives auprès des élèves de la classe	<b>Prévention</b> Action éducatives auprès des élèves de la classe, de l'EPLÉ	<b>Prévention</b> Actions éducatives auprès des élèves de la classe, de l'EPLÉ	<b>Prévention</b> Action éducatives auprès des élèves de la classe, de l'EPLÉ

	Dépôt de plainte
<b>Hors de l'établissement</b>	Aides médicales, psychologiques, sociales auprès de la victime et de sa famille 
	Accompagnement par une association d'aide aux victimes 

### *Le suivi et la régulation de la prise en charge*

#### Au fil de la prise en charge

Le chef d'établissement et l'équipe ressource assurent un suivi soutenu de la situation en appréciant les effets des actions engagées. Des réunions régulières de l'équipe ressource permettent de réguler le plan d'actions (poursuite, arrêt de certains actions, mise en place d'actions complémentaires) et si nécessaire de réévaluer la situation.

Une observation attentive et continue des comportements, des propos des différents protagonistes est assurée par l'ensemble des adultes de l'établissement, par des élèves ambassadeurs et les délégués de classe et par la famille.

#### Après l'arrêt du harcèlement

Lorsque les faits ont cessé, la vigilance est maintenue avec le souci de tous les membres de la communauté éducative d'accorder une attention particulière à la situation de la victime et d'éventuels nouveaux agissements.

L'équipe ressource assure un suivi sur le long terme (n + mois, n + 1 an, n + 2 ans) et en garde trace dans la fiche de prise en charge de la situation. Si l'élève victime ou le ou les élèves auteurs quittent l'établissement, une information est donnée à l'équipe du nouvel établissement de scolarisation.

#### 5. Résoudre et consolider la situation

L'équipe ressource établit après le temps qui lui apparaît pertinent que la situation est résolue et consolidée. A ce stade, on peut considérer que la procédure est close.

## Le retour d'expériences

Comme pour toute situation de crise, il est essentiel de conduire collectivement en différé un retour réflexif sur la situation qui a été prise en charge. L'objectif est d'apprendre de l'expérience et d'ajuster les outils que sont le plan de prévention des violences et le protocole de prise en charge pour les rendre plus efficaces.

Le retour d'expérience est une démarche rigoureuse d'enquête et d'analyse d'un événement, conduite pour en comprendre le contexte, les faits, l'origine, le développement, les conséquences et surtout évaluer les décisions et les actions engagées pour maîtriser rapidement la situation.

La démarche s'inscrit dans une logique d'**amélioration continue** pour permettre, au plus près de l'événement, de tirer les enseignements d'une situation exceptionnelle en vue de corriger des éléments négatifs et de faire progresser les pratiques, les dispositifs, l'organisation, les modes de fonctionnement individuels et collectifs ainsi que les processus décisionnels (démarche, outils, implication et action de chacun, gestion et communication) en vue d'améliorer la **résilience** du collectif de l'établissement.

Le retour d'expérience se concentre entre autres sur les thèmes suivants :

- Les faits et leur déroulement
- Ce qui a bien fonctionné (Points forts)
- Ce qui a moins bien fonctionné (Points faibles)
- Les contraintes et les difficultés rencontrées
- Les actions amélioratives et correctives

Enfin, le retour d'expérience répond à un **principe de précaution** indispensable en cas de possible mise en cause ultérieure de la responsabilité de l'établissement en permettant un traçage précis des événements mais aussi des mesures de prévention et de protection engagées avant et pendant la situation.

#### **Un retour d'expérience en deux temps :**

Faire un **débriefing à chaud** en toute fin de crise pour dresser un premier bilan avec les membres de l'équipe ressource pendant que les événements sont encore présents en mémoire. Ce travail permet aux participants de verbaliser leurs impressions quant à la situation vécue et perçue tout en faisant état d'une première exploration des réussites et des échecs.

Quelques semaines après la crise, faire un **retour d'expérience à froid** approfondi et réalisé à partir d'investigations permettant d'étudier plus en détail les faits, les décisions, et les actions, engagées à partir de données collectées, objectivées et analysées. Le retour d'expérience met ici l'accent sur ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné, les difficultés rencontrées, et propose des axes d'amélioration restitués sous forme de pistes de progrès ou de plans d'action élaborés avec le concours des parties prenantes et validés par les instances de gouvernance de l'établissement.