**Protocole de prise en charge des situations de harcèlement**

**Suivi du protocole**

* *Date de conception / d’actualisation*
* *Date de présentation au CA*
* *Date de communication à l’ensemble des membres de la communauté éducative (personnels, élèves, familles)*

## **Nom et coordonnées de l’établissement**

# **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.

**Le relais NAH au sein de l’établissement**

est identifié(e) comme relais Non au Harcèlement dans l’établissement.

En cette qualité, il ou elle est l’interlocuteur / interlocutrice sur le sujet de l’ensemble des personnels de l’établissement, des référents harcèlement départementaux et académiques et joue 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 (voir fiche mission).

Le relais NAH supervise et anime les travaux de l’équipe ressource.

Préciser pour notre établissement ses coordonnées et les modalités de communication retenues avec lui

**L’équipe ressource**

Une équipe ressource est installée dans l’établissement.

Cette équipe est pilotée par le relais NAH de l’établissement et composée de personnels aux compétences plurielles (CPE, enseignants, assistant(e) social(e), infirmier(e), médecin, psychologue de l’EN) et de personnels 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.

Préciser pour notre établissement le calendrier prévisionnel de réunion pour l’année scolaire en cours

Il dispose d’outils pour le recueil, l’analyse, la prise en charge, le suivi et la régulation des situations (voir fiche descriptive et outils).

Préciser la liste précise des outils exploités et les présenter en annexes au protocole

*

La constitution de l’équipe ressource de l’établissement

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom, Prénom | Fonction | Téléphone | Adresse électronique |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Les référents harcèlement départementaux**

sont les référents harcèlement départementaux. L’établissement les informe des situations de harcèlement caractérisées repérées et/ou signalées. Les référents assurent le suivi de la prise en charge des situations et peuvent être sollicités pour apporter une aide, un conseil ou un accompagnement.

Les référents pilotent le déploiement d’actions éducatives d’initiative nationale, académique ou départementale.

Leurs coordonnées des référents de notre département

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom, Prénom | Adresse électronique | Téléphone |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Le réseau départemental d’intervention**

A la rentrée 2020, un réseau départemental d’intervention est mis en place dans le département.

Ses membres sont :

Le réseau peut être sollicité pour apporter une aide à l’analyse et à la prise en charge d’une situation de forte complexité.

Le réseau est saisi par le chef d’établissement.

Contacts :

**Les élèves**

* L’ensemble des élèves

Sensibiliser et former les élèves aux compétences sociales et civiques doivent garantir que les élèves de l’établissement accordent une attention aux élèves en situation de mal-être et d’isolement, soient en capacité d’avoir des comportements pro sociaux auprès de leurs pairs et alertent les adultes lorsqu’ils ont connaissance d’une situation de harcèlement.

Mise 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

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

Programme des actions de sensibilisation conduites auprès des élèves (par niveau) et des actions portant sur le rôle des témoins

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

* Les délégués de classe

Contenus et modalités de formation des délégués de classe sur les problématiques de harcèlement

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

* Les élèves ambassadeurs

Notre établissement dispose de élèves ambassadeurs formés.

A préciser pour notre établissement la liste des ambassadeurs et leur classe (si EPLE multi sites, site d’intervention)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom, Prénom | Classe | Site de scolarisation | Site d’intervention | Antériorité dans le dispositif |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Le rôle des ambassadeurs dans notre établissement

A préciser pour notre établissement (quoi, quand, comment)

Programme des actions engagées par les ambassadeurs

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment, pour qui)

**Les familles**

* L’ensemble des familles

Modalités (temps, espaces, outils) d’information des familles sur le plan de prévention des violences et sur le protocole de prise en charge

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

Programme d’actions de sensibilisation des familles sur les phénomènes de harcèlement et de cyber harcèlement

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

* Les familles des victimes

Principes

Protocole d’accueil et d’écoute (lieu, acteurs, temps, déroulement) / Rencontres de suivi de la prise en charge

A préciser pour notre établissement

* Les familles des auteurs

Principe du contradictoire

Modalités de convocation et d’échanges avec les familles

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

Procédures disciplinaires

**Le chef d’établissement**

* Le signalement d’une situation caractérisée de harcèlement entre élèves est assuré par le chef d’établissement 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.
* L’équipe de direction avec relais NAH de l’établissement

assure les relations aux familles, tant pour l’échange d’informations que pour le suivi de la prise en charge.

* En cas de situation d’extrême gravité (niveau 4), le chef d’établissement effectue une saisine du procureur pour connaissance d’un délit.

# **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

A préciser pour notre établissement le circuit de l’information :

* De l’accueil de la parole de l’élève jusqu’à l’équipe ressource
* De l’observation par des adultes de l’établissement jusqu’à l’équipe ressource
1. Recueillir l’information

Le relais NAH, pilote de l’équipe ressource est chargé 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 membres de l’équipe ressource avec le souci du respect de la confidentialité des informations.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

1. Analyser la situation

L’équipe ressource, pilotée par le relais NAH 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.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

***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 apparait qu’une situation ne relève pas de harcèlement, elle apparait tout de même préoccupante e justifie donc d’être prise en charge dans l’établissement.

***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.

Ce signalement est essentiel pour garder trace et assurer que les orientations académiques se fonderont sur la réalité du harcèlement dans l’académie et tiendront donc compte des spécificités éventuelles des territoires, des publics et des établissements.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

***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 CVL 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’EPLE.

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’EPLE.

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’EPLE.

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 apparait, 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.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

1. 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 3 | Niveau 4 |
| Dans l’établissement | 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 | **Protection de la victime**Mesure conservatoire = éloignement du ou des auteurs | **Protection de la victime**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 |
|  |  | **Réparation du préjudice** Procédure disciplinaire à l’encontre de ou des auteurs | **Réparation du préjudice** Conseil de discipline  |
|  |  | Sanction à portée éducative (exclusion, mesures de responsabilisation) | Sanction à portée éducative (exclusion définitive sans sursis) |
|  | **Signalement** EN | **Signalement** EN | **Signalement** ENProcureur |
|  |  | **Information** auprès des élèves et des familles de la classe, de l’établissement |
| **Prévention** Action éducatives auprès des élèves de la classe  | **Prévention** Action éducatives auprès des élèves de la classe, de l’EPLE | **Prévention** Action éducatives auprès des élèves de la classe, de l’EPLE | **Prévention** Action éducatives auprès des élèves de la classe, de l’EPLE |
| Hors de l’établissement |  |  |  | Dépôt de plainte |
|  |  | 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 relais NAH 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.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

* 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.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

1. 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.

A préciser pour notre établissement (qui, quand, comment)

# **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, également appelé REX ou RETEX, 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 RETEX 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 **RETEX 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 RETEX 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.

Préciser pour notre établissement les modalités d’organisation des deux temps du RETEX