

Guide pour l'élaboration de

# La procédure de détection, signalement et traitement des situations de **(cyber)harcèlement scolaire**



# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
Pourquoi une telle procédure intégrée au R.O.I. de l'école? .....	4
Du contenu du guide .....	6
De la responsabilité des acteurs.....	6
Dans l'établissement de la procédure .....	6
Dans le signalement et dans le traitement.....	7
Dans la diffusion de la procédure.....	7
<b>Le savez-vous? .....</b>	<b>8</b>
Les caractéristiques communes du harcèlement scolaire .....	8
Un lien clair entre harcèlement et climat scolaire .....	8
De l'importance de comprendre la situation locale .....	9
<b>La procédure.....</b>	<b>10</b>
Etape 1 : La détection .....	10
Etape 2 : Le signalement.....	10
Etape 3 : L'audition et la qualification préliminaire des faits.....	12
Etape 4 : L'analyse, le plan d'actions et l'intervention.....	14
Etape 5 : Le suivi et la clôture de la situation .....	17
Pour conclure .....	18
<b>Tableau synoptique de l'élaboration de la procédure.....</b>	<b>19</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>22</b>
Liens et contacts utiles.....	22
Modèle de procédure de signalement à intégrer au R.O.I. ....	23

# Introduction

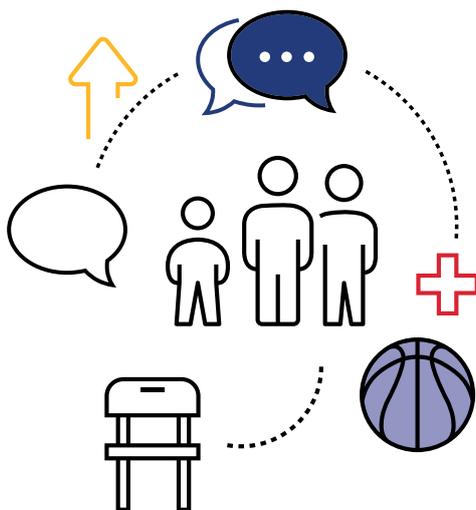
## Pourquoi une telle procédure intégrée au R.O.I. de l'école?

L'amélioration du *bien-être à l'école et du climat scolaire* est un des objectifs majeurs du Pacte pour un Enseignement d'excellence et constitue depuis peu un objectif du système scolaire dans son ensemble. Un tel objectif incite à prêter une attention soutenue aux relations au sein de la communauté scolaire, à l'environnement d'apprentissage, au sentiment d'appartenance, à l'environnement physique — autant d'aspects essentiels de la vie à l'école, tant pour les élèves que pour les enseignants, les directions et les parents. Dans ce contexte, une attention spécifique est portée à *la prévention et à la lutte contre le (cyber)harcèlement*, dimension-clé du climat scolaire et du bien-être des élèves.

Dans l'Avis n°3, le Groupe central a très concrètement préconisé *d'accompagner les écoles en les dotant d'outils et de supports adéquats*.

Pour atteindre ces objectifs, une nouvelle politique structurelle a été établie et un nouveau cadre légal relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires unanimement adopté le 27 avril 2023.

Celui-ci prévoit que chaque école élabore sa propre *procédure*<sup>1</sup> de détection, signalement et traitement des faits de harcèlement et l'intègre à son règlement d'ordre intérieur (R.O.I.) pour le **26 août 2024**, une copie devant être transmise à l'Observatoire du climat scolaire<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Chaque fois qu'il sera fait mention de la procédure dans ce document, c'est bien de celle évoquée ici.

<sup>2</sup> L'Observatoire du climat scolaire, département permanent au sein de l'administration est un point de contact en matière de harcèlement et de climat scolaire pour toutes les écoles et tous les professionnels de terrain ([observatoire.climatscolaire@cfwb.be](mailto:observatoire.climatscolaire@cfwb.be)).

### Que dit le cadre légal ? (Décret du 27-04-2023, Article 1.7.10-4)

Le chef d'établissement et l'équipe éducative établissent une procédure de signalement interne à l'école et de prise en charge des situations de harcèlement et de cyberharcèlement scolaires.

Cette procédure vise à détecter les situations de harcèlement et de cyberharcèlement scolaires, à orienter les élèves concernés et à traiter les situations détectées, en fonction des compétences disponibles et/ou de la gravité de la situation, au sein de l'école ou avec des intervenants externes.

### Cette procédure précise :

1. Les modalités d'enregistrement du signalement ;
2. Les étapes de la procédure, du signalement jusqu'au traitement ;
3. Les délais maximums de traitement du signalement ;
4. L'identification des personnes relais.

Cette procédure est approuvée par le pouvoir organisateur et est mentionnée dans le règlement d'ordre intérieur de l'école visé à l'article 1.5.1-9.



Le présent guide *a pour objectif unique d'aider les directeurs ainsi que les équipes éducatives à initier et adopter leur propre procédure*. Il s'agit donc d'un outil d'accompagnement évolutif, qui constitue une version d'essai et qui pourra ensuite, après usage et retours du terrain, faire l'objet d'un protocole-type consolidé<sup>3</sup>. **Il n'est donc pas prescriptif, chaque école étant libre de s'en inspirer ou non.**

Les écoles se sentent souvent démunies face à la problématique du harcèlement scolaire. En tenant compte des réalités organisationnelles et des priorités que les écoles se sont fixées dans leur contrat d'objectifs, l'instauration de cette procédure vise à **doter toutes les écoles de la FW-B d'un outil construit en équipe pour déterminer qui fait quoi lorsqu'une situation de harcèlement est signalée** afin qu'elles se trouvent moins démunies.

<sup>3</sup> Article 1.7.10-5. Les écoles ont accès à des contenus produits et validés par l'Observatoire du climat scolaire.

## Du contenu du guide

Le présent document contient :

- Au **point 2**, une série de **connaissances** utiles à l'implémentation d'une procédure de signalement :
  - Une définition commune et partagée du harcèlement au sein de l'école ;
  - Un lien clair entre harcèlement et climat scolaire ;
  - L'importance de comprendre la réalité locale ;
  
- Au **point 3**, une **procédure-type** dont les écoles peuvent s'inspirer. Elle est constituée de 5 grandes étapes :
  1. La détection ;
  2. Le signalement ;
  3. L'audition et la qualification préliminaire des faits ;
  4. L'analyse, le plan d'actions et l'intervention ;
  5. Le suivi et la clôture de la situation.
  
- Au **point 4**, un **tableau synoptique** (tableau de bord d'élaboration collective de la procédure) qui reprend, pour chaque étape :
  1. Les questions à se poser ;
  2. Les résultats clés à atteindre ;
  3. Des pistes, exemples et informations utiles aux équipes sous forme de focus, conseils ou bon à savoir.

## De la responsabilité des acteurs

Outre la responsabilité plus spécifique du P.O. et de la direction, tout adulte a un rôle à jouer :

### Dans l'établissement de la procédure

Dans le cadre de la lutte contre le harcèlement, le directeur, épaulé, le cas échéant, par le délégué en charge du climat scolaire et du bien-être à l'école<sup>4</sup> est responsable de l'élaboration de la procédure. Il associe un maximum de membres de l'équipe éducative et le plus possible les élèves pour que chacun puisse connaître, s'approprier et participer activement à la procédure.

***Une fois celle-ci arrêtée par l'équipe, le directeur la propose pour validation au P.O. ou à son délégué.***

Le P.O. ou son délégué, en tant que responsable légal, approuve la procédure, l'intègre au R.O.I., assure la publicité et l'information régulière à tous les acteurs de la communauté scolaire.

---

<sup>4</sup> Pour les écoles en programme cadre : Article 1.7.10-22 du décret du 27-04-2023. Pour les autres écoles : Article 9. - § 1er. Point 13 du Décret portant diverses dispositions relatives à l'organisation du travail des membres du personnel de l'enseignement et octroyant plus de souplesse organisationnelle aux Pouvoirs organisateurs du 14-03-2019.

## Dans le signalement et dans le traitement

Tous les acteurs de terrain s'accordent sur l'importance que soient nommément désignées les différentes personnes-ressources qui vont être responsables de tout ou partie des étapes de la procédure.

Dans sa procédure interne, *chaque école définira clairement qui sont les personnes-ressources désignées pour la prise en charge des étapes, leur cadre d'intervention ainsi que leurs obligations*. Ces personnes-ressources doivent être connues de toute la communauté scolaire.

Deux options sont possibles quant à ces désignations :

1. soit la prise en charge du signalement, de l'audition et du traitement des situations est confiée à une même personne-ressource (dans ce cas, il conviendrait de s'assurer de la continuité des suivis en cas d'absence de cette personne, par exemple en prévoyant a minima un binôme ou une personne de remplacement) ;
2. soit chaque étape de la procédure est confiée à des intervenants différents.

## Dans la diffusion de la procédure

Pour que la procédure de signalement soit effective, il faut qu'elle soit connue de tous les protagonistes et surtout de ses bénéficiaires. A défaut, elle ne sera tout simplement pas appliquée.

C'est pourquoi le prescrit<sup>5</sup> prévoit que cette procédure soit :

1. **Expliquée aux élèves** par un membre de l'équipe éducative **au début de chaque année scolaire** ;
2. Communiquée et rappelée régulièrement **aux membres des personnels** (direction, enseignants, éducateurs, surveillants, personnels administratifs et ouvriers...), par le P.O. ou son délégué ;
3. Communiquée aux membres de l'équipe pluridisciplinaire du **Centre PMS** compétent mais aussi à **l'ensemble des parents d'élèves**, par le P.O. ou son délégué.

*Il est indispensable de définir dans le règlement d'ordre intérieur les modalités d'information et de diffusion de la procédure.*

---

<sup>5</sup> Décret du 27-04-2023 Article 1,710-4

## Le savez-vous?

### Les caractéristiques communes du harcèlement scolaire

La procédure interne à l'école permettra de traiter adéquatement les situations révélées si et seulement si toute la communauté scolaire est bien au clair avec le phénomène de (cyber)harcèlement, ses impacts, son cadre juridique et l'intérêt d'agir. Il s'agit de ne pas confondre ce phénomène avec d'autres types de conflits ou difficultés.

En milieu scolaire, le harcèlement est le fait, pour un élève ou un groupe d'élèves, de faire subir de manière répétée des actes, comportements, « *relation à l'autre négative, déséquilibrée et inscrite dans la durée* » (B. Galand en 2021)

On y retrouve 3 caractéristiques principales:

- l'intention (même s'ils n'ont pas été nécessairement commis dans l'intention de nuire, les actes posés ne sont pas accidentels) ;
- le déséquilibre de pouvoir ;
- la répétition.

Le harcèlement peut avoir des conséquences graves et durables telles que l'isolement, la baisse des résultats scolaires voire le décrochage, des troubles de l'alimentation et du sommeil, un profond mal-être, des conduites suicidaires, ...

### Un lien clair entre harcèlement et climat scolaire

Le lien entre harcèlement et climat scolaire<sup>6</sup> est clairement établi : plus les conflits et violences sont nombreux au sein de la communauté éducative, plus il y aura harcèlement. Considérer ce climat scolaire autant que le développement des compétences sociales des enfants, en particulier l'empathie, apaise l'ensemble des relations au sein de l'école<sup>7</sup> et contribue à la limitation de l'émergence de situations de harcèlement.

Les acteurs s'accordent également sur le fait qu'il est indispensable de prendre des mesures préventives générales et spécifiques mais que cela ne permet pas d'endiguer totalement le phénomène du harcèlement. Il n'y a d'ailleurs aucune recette miracle mais toute action visant un climat scolaire plus serein sera un atout pour la communauté scolaire.

<sup>6</sup> Cette observation est partagée par les acteurs de l'école, en témoignent les conclusions du forum d'échanges de pratiques de 2019 « Rapport du forum d'échanges - Comment prévenir les violences et le (cyber) harcèlement à l'école ? »

<sup>7</sup> Lutter contre le harcèlement et les discriminations - Réseau Canopé ([reseau-canope.fr](http://reseau-canope.fr))

Au sein des écoles, il convient de toujours faire accompagner un dispositif de prévention par des modalités de traitement des situations. Finalement, il n'y a rien de pire que de susciter la révélation des situations de harcèlement, qui est en soi une étape perçue par les victimes comme une vraie mise en risque, alors qu'on ne serait pas en capacité de les prendre en charge, soit au sein de l'école soit par un service externe adapté.



## De l'importance de comprendre la situation locale

Pour qu'un programme de lutte contre le harcèlement soit efficace, il est très important que son implantation soit de qualité. C'est pourquoi, **comprendre la situation locale** de l'école afin de choisir le dispositif qui aura la plus grande chance d'être mis en place correctement est un enjeu crucial.

L'enjeu est identique pour la procédure interne de signalement. Il s'agit d'agir à partir de la réalité de chaque école, des ressources internes disponibles et en étroite collaboration avec les ressources du territoire. Pour ce faire, il s'agit donc d'identifier la liste des acteurs présents dans et autour de l'école. L'idée est de mieux appréhender ce qui peut être géré en interne et ce qui doit être orienté vers un intervenant externe selon la complexité des situations de harcèlement rencontrées. In fine, l'école pourra désigner l'intervenant le plus adéquat selon ses capacités, disponibilités et son cadre d'intervention.

## La procédure

Détaillons sans tarder la procédure-type, outil dont vous pouvez vous inspirer pour construire la procédure propre à votre école<sup>8</sup>.

### Etape 1 : La détection

L'étape 1 de la procédure vise à déterminer comment mieux repérer les situations de harcèlement. L'objectif est d'accorder une attention suffisante aux comportements moins visibles (enfant isolé, triste, exclu, ...) qui peuvent être des signaux d'une situation de harcèlement.

Pour atteindre cet objectif, la procédure pourra intégrer :

- la **manière de recueillir ou observer des faits** qui, pris individuellement, peuvent paraître anodins mais cumulativement peuvent révéler une situation de harcèlement ;

**Exemples** : certaines écoles utilisent un outil de recueil des faits anodins ou un rapport d'incidents qui permet le recensement par tout le personnel de l'école de petits faits interpellants. Si l'usage de cette méthode de détection est mise en place par l'école, la procédure le stipule. Elle identifie le format de l'outil (carnet, registre, boîte mail, WhatsApp, ...) et surtout définit qui relève les faits et à partir de quelles balises (nombre et/ou intensité des faits) ceux-ci sont transformés en signalement pour une prise en charge.

- des **précisions sur la grille de repérage**<sup>9</sup> éventuellement utilisée et/ou les signaux de potentielles situations de harcèlement qui doivent alerter.

### Etape 2 : Le signalement

L'étape 2 porte sur **la réception et l'ouverture d'un dossier de signalement**.

L'école veillera à mentionner clairement dans sa procédure interne de signalement les personnes-ressources en charge de cette étape ainsi que leurs obligations.

Il semble incontournable que les personnes mandatées pour ce faire réceptionnent le jour-même les signalements, enregistrent ceux-ci dans le système interne et les attribuent SANS DELAI aux personnes-ressources qui auditionnent, analysent et qualifient les faits. Il s'agit donc **d'inscrire explicitement cette responsabilité** ainsi que **le délai de réception et de transmission** du signalement **dans la procédure**.

<sup>8</sup> A noter que la procédure dont il est question dans ce guide ne se substitue en aucun cas à toute autre procédure administrative ou disciplinaire telles que reprises dans la législation ou dans le R.O.I. des écoles.

<sup>9</sup> Cf. à titre indicatif la grille de détection du protocole du ministère de l'Education français ou la grille des signaux de harcèlement du ministère de l'Intérieur français.

Il s'agit aussi d'expliciter les différentes voies possibles pour signaler une situation. En effet, la révélation des faits peut être signalée :

- soit **par un signalement DIRECT**, la cible est connue et il y a un témoignage:
  - de l'élève cible qui se confie,
  - d'un pair, témoin ou confident, qui a connaissance de la situation,
  - d'un adulte qui a connaissance de la situation ;
- soit **par un signalement INDIRECT**, basé sur des indices. L'origine de ce type de signalement peut être :
  - une information relayée par une ligne d'écoute ou un organisme externe,
  - l'observation d'une accumulation de faits anodins par l'équipe éducative.

La procédure définira ensuite **les modalités d'enregistrement** des signalements (orale, écrite ou en présence) en veillant à les diversifier pour qu'un maximum de parties prenantes puisse révéler les faits.

**Exemples de modalités d'enregistrement qui peuvent être choisies par l'école :**

- une boîte mail spécifique ;
- une permanence physique par une ou des personne(s) identifiée(s) et accessible(s) ;
- une boîte aux lettres sécurisée ;
- un numéro de téléphone interne à l'école ;
- la création d'une plateforme dédiée ;
- etc.

Quelles que soient les modalités choisies, **il faut garantir un suivi rapide**.

Enfin, la procédure **déterminera l'outil d'enregistrement du signalement adopté par l'école** en sachant qu'il est conseillé qu'à minima figurent au dossier, à ce stade de la procédure :

- les **informations d'identification du dossier** (n°, nom du dossier, date du signalement, ...) ;
- la ou les **personne(s) désignée(s) pour gérer** le dossier ;
- les **informations préliminaires recueillies** quant aux faits ou à la situation, par exemple :
  - la date à laquelle l'incident a été reporté et la personne qui l'a rapporté,
  - l'élève ciblé et sa classe,
  - les participants à la situation ou les témoins,
  - depuis combien de temps la situation dure,
  - combien de fois le comportement s'est manifesté,
  - quand pour la dernière fois,
  - des exemples concrets de comportements perçus comme blessants,
  - ...

## Etape 3 : L'audition et la qualification préliminaire des faits

L'étape 3 consiste en l'accueil et en l'audition des protagonistes pour aboutir à une qualification préliminaire des faits.

Attention ! Pour procéder à l'audition, il est important que les personnes désignées puissent adopter les principes de l'écoute active. L'école veillera à mentionner clairement dans sa procédure interne de signalement les personnes-ressources en charge de cette étape, leur cadre d'intervention ainsi que leurs obligations relatives au secret professionnel et/ou au devoir de réserve.

Le délai indicatif entre le signalement et l'audition de la cible est crucial et il est impératif qu'il soit le plus court possible.

Dans un délai indicatif<sup>10</sup> de 24 heures (1 jour ouvré scolaire) après l'enregistrement du signalement, l'audition de l'élève cible est réalisée. Ce dernier peut être accompagné d'une personne de confiance s'il le souhaite.

L'audition des autres protagonistes (demandeur, auteur, témoin ou autre) est menée juste après, dans un délai indicatif de 3 à 5 jours ouvrés scolaires après l'enregistrement du signalement.

La procédure prévoira la conservation d'une **trace écrite de l'audition** sous la forme d'un procès-verbal qui, le cas échéant, complète les informations préalables recueillies lors du signalement.

Le P.V. contient en conclusion une première qualification des faits. Certains faits seront à cette étape qualifiés de faits de harcèlement car ils en possèdent les caractéristiques tandis que d'autres ressortiront davantage du conflit, de faits de violences, d'intimidation ou autres difficultés.

***En cas de doute, l'équipe privilégiera toujours la prise en charge plutôt que de perdre du temps à affiner la qualification des faits.***

### Conseil

Durant les auditions, se tenant idéalement dans un endroit convivial, les personnes-ressources auront une posture d'**écoute active adaptée à l'âge du confident**.

- **Pour les élèves**, il est conseillé de privilégier l'écoute pure et de **retranscrire les propos tenus** après la confidence.
- **Pour les adultes**, au contraire, la prise de note et la formalisation écrite de ce qui a été échangé sera gage de confiance et d'assurance quant à l'importance accordée à ce qui est confié.

<sup>10</sup> Ce délai n'est pas un délai d'ordre. Chaque école est libre de le fixer en fonction de sa réalité et capacité. C'est un idéal pour une réaction institutionnelle qui marque l'importance accordée à la confidence et/ou situation. Il faut par là même entendre que le traitement est urgent, qu'il faut réagir le plus rapidement possible pour ne pas laisser la situation s'installer ou se détériorer.

Elles auront en tête les informations à nécessairement recueillir pour pouvoir réaliser une analyse juste de la situation et ainsi préconiser les actions appropriées. Elles seront attentives à ***rester au plus près de la parole du confident sans déformer les propos.***

Dès cette étape, il est essentiel de ***garantir*** à la cible potentielle la ***protection absolue de ses confidences.***

A cette étape, il est utile de prévoir à la fois :

- le suivi donné par l'école aux ***faits qui ne peuvent être qualifiés de faits de harcèlement.*** Il s'agit de définir dans la procédure vers qui sont renvoyés les faits tels qu'un conflit ou autre. Il peut s'agir du titulaire, de l'éducateur, de la direction, ... suivant le règlement de l'école ;
- le suivi donné aux ***faits qui peuvent être qualifiés de faits de harcèlement.*** Il s'agit de définir dans la procédure qui est en charge de l'étape suivante d'analyse et de traitement (quel que soit le niveau d'intensité du harcèlement, ou sa durée).

Deux cas de figure peuvent se présenter :

1. ***La situation de harcèlement peut être traitée rapidement mais sans immédiateté.*** Il s'agira alors de déterminer qui prend en charge.  
Pour rappel, certaines écoles pourraient confier la mission aux personnes-ressources qui ont procédé à l'audition. D'autres écoles pourraient privilégier une cellule d'intervention différente des personnes qui ont procédé à l'audition. Dans tous les cas, il s'agira de choisir l'option la plus favorable à l'intérêt de l'enfant.
2. ***La situation est une urgence et nécessite une action immédiate.*** Il s'agira alors de prévoir dans la procédure l'information sans délai de la direction et du P.O. qui prennent le relais pour l'école et qui se chargent d'assurer l'orientation vers les services spécialisés compétents qui ont été identifiés au préalable comme acteurs et personnes-ressources.

#### **Une urgence est :**

- toute situation pour laquelle la cible est en état de danger et/ou de grande détresse ;
- toute situation dont la gravité des faits, la complexité ou la prégnance dépasse la compétence des ressources internes à l'école et nécessitent une action d'un tiers qui ne peut attendre.

## Etape 4 : L'analyse, le plan d'actions et l'intervention

Dans cette 4ème étape, il s'agit d'analyser la situation et pouvoir alors définir comment agir (actions et/ou interventions à mener).

La procédure précisera :

- la grille ou les questions-clés d'analyse adoptées par l'école ;
- la méthode d'intervention (qu'elle soit confrontante ou non-confrontante) qui est pratiquée au sein de l'école selon qu'elle dispose en interne ou en partenariat le personnel formé à cet effet.

Les méthodes d'intervention sont dites :

- confrontantes quand il y a mention claire du harcèlement commis et des responsabilités des acteurs de la situation. Le discours de prise en charge est alors axé sur le passé et la réparation ;
- non-confrontantes lorsqu'il n'y a pas d'évocation des faits de harcèlement commis. Le discours est alors axé sur le futur et l'amélioration de la dynamique de groupe.

À cet égard, il est important de noter qu'il est possible de passer d'une méthode non-confrontante à une méthode confrontante mais qu'il est impossible de réaliser ces étapes dans le sens inverse.



### Conseil

À minima, les questions-clés au niveau de l'analyse permettent de vérifier les 3 caractéristiques du harcèlement (intention qui se manifeste par la présence d'un acte négatif posé délibérément, déséquilibre de pouvoir, répétition), d'identifier la durée, la fréquence, la gravité de la situation de harcèlement et les personnes impliquées (une ou plusieurs cibles, un ou plusieurs harceleurs, un certain nombre de témoins) et personnes-ressources pour agir. C'est le croisement des ressources et de la situation qui permet de préconiser la/les actions et méthodes d'intervention adéquates.

À cette étape de la procédure, dès l'analyse réalisée, trois cas de figure peuvent se présenter :

1. La situation peut être prise en charge par l'école qui dispose de personnes-ressources formées ou d'une cellule d'intervention interne à l'école. Le plan d'actions est élaboré à partir de toutes les informations collectées (signalement, faits anodins, trace de l'audition, observations complémentaires).
2. La situation ne peut temporairement pas être prise en charge car aucune personne-ressource n'est encore formée et disponible pour traiter les situations à l'interne de l'école<sup>11</sup>. La procédure identifie clairement le partenaire externe à l'école qui assure, dans l'intervalle, l'intervention.
3. La situation dépasse la capacité de prise en charge par l'école du fait de sa gravité, de son intensité ou de son ancienneté. On est donc dans un cas d'urgence qui est transmis sans délai à la direction et au P.O. qui prennent le relais pour l'école et qui se chargent d'assurer l'orientation vers les services spécialisés compétents.

Il s'agira très concrètement, pour chaque situation prise en charge par l'école (cas 1) ou par un tiers partenaire (cas 2), d'élaborer un plan d'actions qui précise qui fait quoi, comment et dans quel délai.

<sup>11</sup> Dans ce cas, l'évaluation de la procédure permettra de mettre en évidence les besoins de formation qui pourraient être intégrés au plan de formation de l'école et/ou dans le cadre de son programme-cadre.

### Focus sur le plan d'actions

#### *Exemples de types d'actions :*

- actions suivant la/les méthodes d'intervention ;
- mesures de protection (qui varient en fonction de l'âge) ;
- sanctions éducatives ;
- sanctions disciplinaires ;
- mesures de suivi de plan ;
- information ou sensibilisation (une fois que la situation de harcèlement est terminée) ;
- prévention générale ou spécifique (une fois que la situation de harcèlement est terminée).

#### *Exemples d'objectifs à atteindre :*

- mettre un terme à la situation de harcèlement
- protéger la cible
- prévenir les risques de représailles
- faire disparaître la plainte
- améliorer le climat de la classe

Vu le caractère groupal du phénomène, l'objectif conjoint, au-delà de faire cesser le harcèlement pour la cible, est de faire changer la norme de fonctionnement/ dynamique du groupe.

### Conseil

Concernant le Plan d'actions, les personnes-ressources veilleront à associer, au cas par cas, l'élève et ses parents.

Pour l'élève harcelé, il est conseillé qu'il soit informé et/ou consulté sur le Plan d'actions. Son consentement n'est pas obligatoire. Il est essentiel de lui expliquer le Plan, son déroulé et le pourquoi les adultes responsables ont décidé d'agir par telle ou telle voie.

Suivant le lien que l'enfant entretient avec sa famille et la connaissance par ces derniers de la situation (pour rappel : le respect absolu de la confiance de l'enfant doit être garanti), les parents sont peu ou prou informés, consultés ou associés au Plan d'actions mis en place dans l'intérêt de leur enfant. L'information ou consentement des parents n'est pas obligatoire.

## Etape 5 : Le suivi et la clôture de la situation

La procédure détaillera les modalités de suivi de chaque situation. Il est conseillé d'intégrer à minima un ou des entretiens de suivi réguliers. La périodicité entre les entretiens est inscrite au plan d'actions car elle est propre à chaque situation. Il est prudent de maintenir le suivi et le dossier ouvert tant que la cible estime que la situation persiste.

La procédure prévoira également les modalités de clôture du dossier.

Deux cas de figure peuvent se présenter dans le suivi d'une situation de harcèlement :

1. **L'objectif est atteint, la situation est donc réglée** et le dossier clôturé.
2. **L'objectif n'est pas atteint malgré la mobilisation de tous les moyens et ressources** dont l'école dispose tant en interne qu'en partenariat direct. L'école peut à ce stade de la procédure admettre qu'elle ne règlera pas la situation sans intervention de tiers.

Il s'agira alors de prévoir dans la procédure l'orientation de ces situations vers les services spécialisés compétents qui ont été identifiés au préalable comme acteurs et personnes-ressources.

Dans les cas d'orientation de situations non résolues, il est conseillé de ne pas clôturer le dossier mais de lui attribuer un statut spécifique « *dossier non résolu, orienté pour prise en charge par XXX* » (Cold Case).

La procédure précisera enfin l'outil de suivi/clôture du dossier sachant qu'à minima doivent y figurer le statut du dossier, la date de suivi/clôture et les éléments probants permettant le suivi/clôture ou l'orientation.

## Pour conclure

Il est important de garder en tête que les étapes proposées ci-avant ne sont pas étanches et ne vont pas se présenter nécessairement dans cet ordre. Il y a donc lieu de les imaginer et implémenter avec souplesse.

L'important avec l'élaboration d'une procédure propre à l'école est que demain plus qu'aujourd'hui chacun des membres de la communauté scolaire se sente davantage équipé pour agir, conscient pour chaque étape de qui fait quoi comment et à quelle fin. Il s'agit bien de disposer d'un cadre de référence commun qui permet d'accueillir chaque situation et d'y réagir.

Comme pour toute nouvelle mesure, il s'agit aussi d'envisager son évaluation en équipe. Celle-ci pourrait contenir deux volets :

- L'évaluation de la mise en œuvre et l'efficacité de la procédure interne à l'école qui permet d'en jauger l'efficacité au regard de l'énergie déployée et le cas échéant de remobiliser les équipes et/ou d'ajuster la procédure elle-même.
- L'évaluation des situations de (cyber)harcèlement dans l'école qui permet d'observer l'évolution concrète du phénomène et de mieux cibler les besoins de formation ou actions complémentaires à mener prioritairement.



# Tableau synoptique de l'élaboration de la procédure

Ce tableau de bord est une aide à l'élaboration collective de la procédure. Chaque étape reprend les questions à se poser pour atteindre les résultats-clés qui contribueront à la rédaction de la procédure propre à chaque école.

## Étape 0 Connaissances et questions préalables

### À savoir...

- Qu'est-ce que le harcèlement? —
- Définition commune
  - Sensibilisation de toute la communauté scolaire
- Quel est le lien entre le harcèlement et le climat scolaire?
- Qui sont mes personnes-ressources? —
- Internes
  - Externes

### ...pour pouvoir :

- ☑ Définir clairement le harcèlement
- ☑ Investir des actions de prévention et d'amélioration du climat scolaire
- ☑ Lister les acteurs et les personnes-ressources\* internes et externes

### Pistes, exemples, informations utiles

- Définitions du harcèlement —
- "Relation à l'autre négative, déséquilibrée et inscrite dans la durée" (Galand, 2021)
  - 3 caractéristiques : intention, déséquilibre des forces, répétition
  - Le cyberharcèlement comme extension du harcèlement scolaire
- La prévention —
- Générale : celle qui agit globalement sur le climat scolaire
  - Spécifique : celle qui agit sur la situation de harcèlement révélé, par une action ciblée
- Pour les personnes-ressources, connaître —
- Le cadre d'intervention
  - Le niveau de formation
  - Les disponibilités et le temps de réactivité
  - Les coordonnées

## Étape 1 La détection

### Les questions à se poser...

- Comment mieux repérer les situations de harcèlement? —
- Comment accorder une attention suffisante au comportement moins visibles?
  - Quels signaux doivent nous alerter?
- Quand passer au signalement? —
- Qui relève les faits?
  - Combien de faits?
  - Quelle intensité?

### ...pour pouvoir :

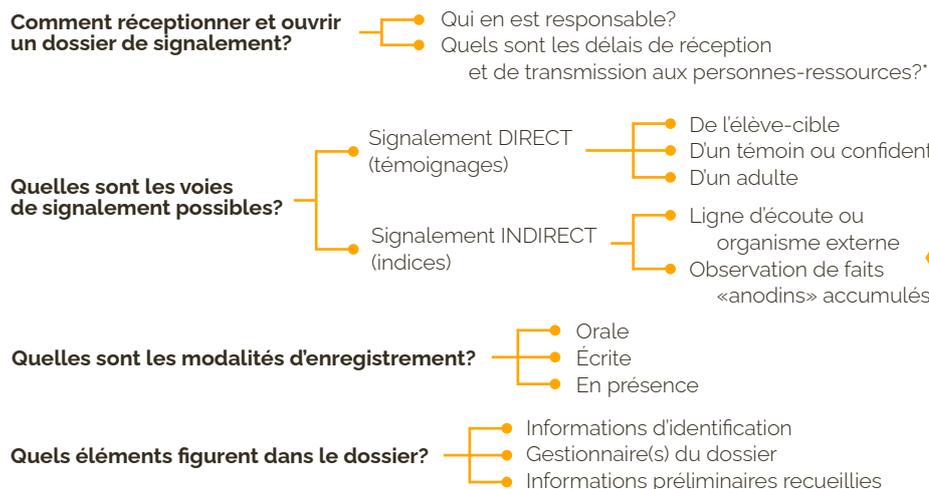
- ☑ Définir les outils de repérage
- ☑ Lister les outils de recensement des faits
- ☑ Définir qui relève les faits et à quelle régularité

### Pistes, exemples, informations utiles

- Grilles de repérage adaptée à l'école —
- Grille d'évaluation du danger face au harcèlement entre jeunes
  - Grille de signaux faibles
- Outils de recensement des faits —
- Grille de détection
  - Cahier des faits anodins
  - Fiche mémo (à faire, à éviter)

## Étape 2 Le signalement

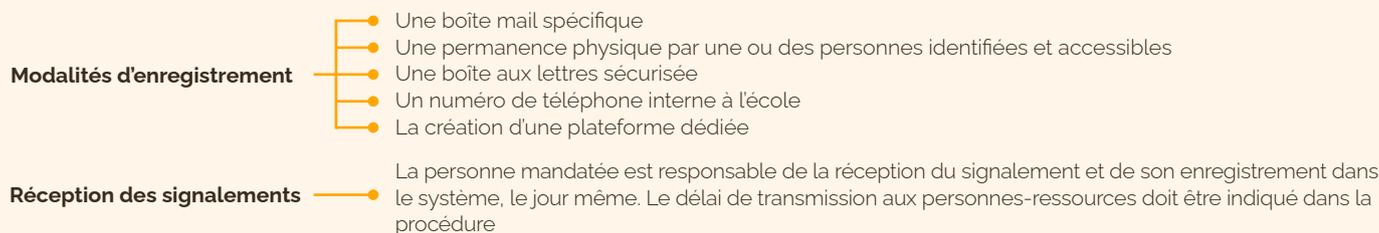
### Les questions à se poser...



### ...pour pouvoir :

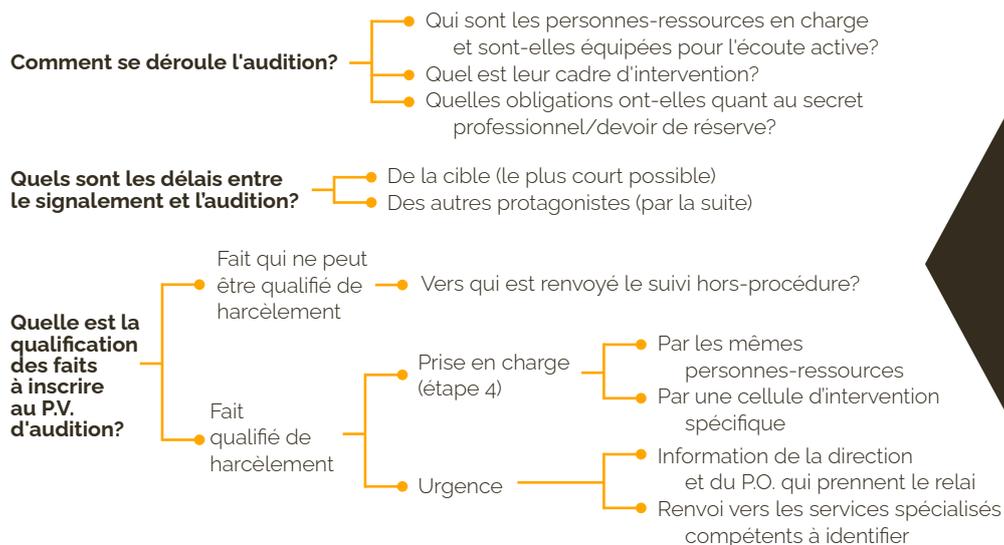
- ☑ Définir qui **réceptionne** les signalements et ouvre les dossiers
- ☑ Définir les **portes d'entrée** des signalements
- ☑ Définir les **modalités d'enregistrement** des signalements
- ☑ Définir les **éléments à inscrire** au dossier

### Pistes, exemples, informations utiles



## Étape 3 L'audition et la qualification préliminaire des faits

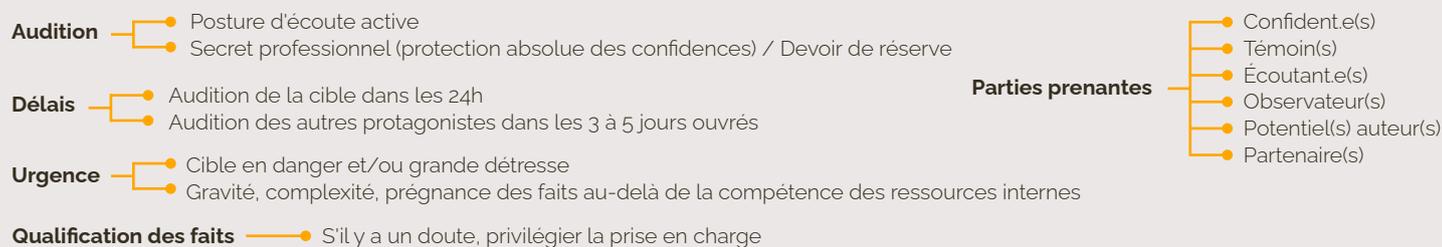
### Les questions à se poser...



### ...pour pouvoir :

- ☑ **Rédiger un P.V. d'audition** se concluant sur une première qualification des faits
- ☑ **Clarifier le suivi donné** aux faits qui ne sont pas qualifiés de harcèlement
- ☑ **Clarifier le passage à l'étape 4** pour les faits qualifiés de harcèlement
- ☑ **Orienter** directement dans les cas d'urgence

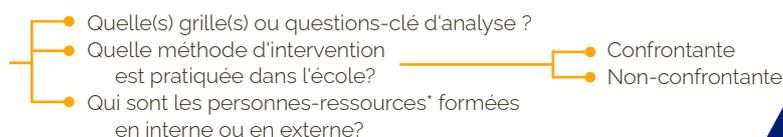
### Pistes, exemples, informations utiles



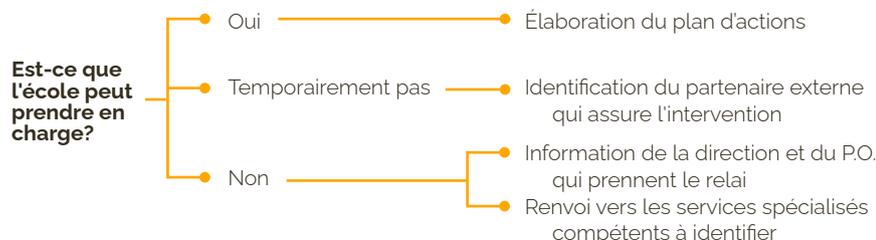
## Étape 4 L'analyse, le plan d'actions et l'intervention

### Les questions à se poser...

Quelles sont les informations et les outils dont je dispose pour établir le plan d'actions?



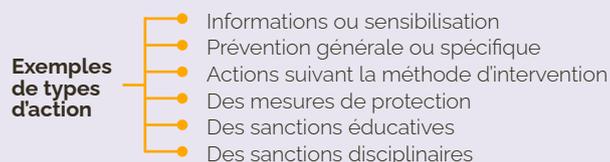
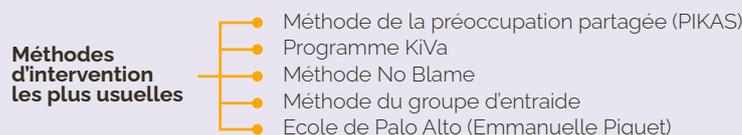
Qui prend en charge l'élaboration du plan d'actions?



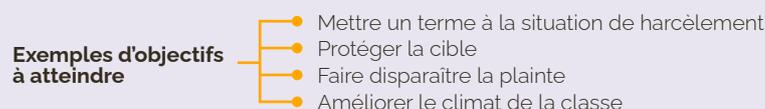
### ...pour pouvoir :

- ☑ **Caractériser** les situations de harcèlement
- ☑ Définir l'**objectif final** pour chaque intervention
- ☑ Choisir la **méthode d'intervention**
- ☑ **Lister les actions d'intervention** (qui? quoi? comment? dans quel délai?)
- ☑ Définir les **modalités d'orientation**
- ☑ Définir **qui prend en charge**

### Pistes, exemples, informations utiles



En cas d'ajustement du traitement, il n'est pas possible de passer d'une méthode confrontante à une méthode non-confrontante.



## Étape 5 Le suivi et la clôture de la situation

### Les questions à se poser...

Quelles sont les modalités de suivi? → Clarification de la périodicité des entretiens

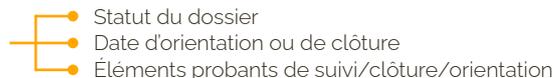
Quelles sont les modalités de clôture?



Qui est en charge du suivi?



Quels éléments de suivi/clôture figurent au dossier?



### ...pour pouvoir :

- ☑ Définir **qui fait le suivi du plan d'actions** et dans quelle **périodicité**
- ☑ **Ajuster l'action** tant que le dossier est ouvert
- ☑ **Clôturer le dossier** une fois que l'objectif est atteint
- ☑ **Orienter le dossier** si l'école ne parvient pas à régler la situation malgré la mobilisation des moyens dont elle dispose
- ☑ Spécifier vers qui orienter

### Pistes, exemples, informations utiles

Statut spécifique pour les dossiers orientés et/ou non-clôturé

Modalités d'échange d'informations avec le service externe

## Annexes

### Liens et contacts utiles

#### Informations relatives au climat scolaire

Amélioration du climat scolaire et prévention du (cyber) harcèlement scolaire - Pacte pour un Enseignement d'excellence (cfwb.be)

<https://pactepourunenseignementdexcellence.cfwb.be/mesures/harcelementscolaire/>

Si vous souhaitez obtenir des informations quant aux actions mises à disposition en matière d'amélioration du climat scolaire mais aussi en matière de prévention et lutte contre le harcèlement scolaire en FW-B : **Contactez l'Observatoire du Climat scolaire** ([observatoire.climatscolaire@cfwb.be](mailto:observatoire.climatscolaire@cfwb.be))

#### Outils de prévention et de lutte contre le harcèlement scolaire

Le harcèlement entre jeunes : les clefs pour comprendre et agir (vidéos)

<http://www.enseignement.be/index.php?page=28607&navi=4932#videos>

Le programme KiVa est un programme contre le harcèlement | Just another KiVa Koulu site (<https://belgique.kivaprogram.net/>)

Un guide simplifié des applications - Ken Rigby Online

<https://www.kenrigby.net/11b-A-simplified-guide>

Grille-signaux-harcèlement-13EP\_web.pdf (cipdr.gouv.fr)

[https://www.cipdr.gouv.fr/wp-content/uploads/2022/01/Grille-signaux-harcèlement-13EP\\_web.pdf](https://www.cipdr.gouv.fr/wp-content/uploads/2022/01/Grille-signaux-harcèlement-13EP_web.pdf)

Guides pédagogiques | Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse

<https://www.education.gouv.fr/non-au-harcèlement/guides-pedagogiques-323031>

#### Partenaires auxquels vous pouvez faire appel

*Si vous êtes confrontés à une situation de harcèlement*, deux numéros verts vous sont proposés :

##### Adultes

(membres de la famille de l'élève ou personnel de l'école)



Numéro vert « Écoute école » est accessible du lundi au vendredi de 9h à 16h au 0800 95 580 et vous permet d'obtenir des informations quant aux services et procédures utiles.

##### Enfants



Le 103 – Service Ecoute-Enfants  
Numéro gratuit et anonyme 7/7j de 10h à 24h (103ecoute.be)

## Modèle de procédure de signalement à intégrer au R.O.I.

Conformément à l'article 1.7.10-4, le chef d'établissement et l'équipe éducative établissent une procédure de signalement interne à l'école et de prise en charge des situations de harcèlement et de cyberharcèlement scolaires. Celle-ci se déroule de la manière suivante.

En cas de (cyber)harcèlement, tout élève, parent, membre de l'équipe éducative ainsi que tout membre de la communauté scolaire peut rapporter les faits de différentes manières *(Précisez les différentes portes d'entrée pour rapporter les faits dans votre établissement)*.

Une fois les faits rapportés, « XXX » *(identifiez la personne, sa fonction et ses coordonnées)* est chargée de l'ouverture du dossier et de sa gestion. *(Précisez les modalités d'enregistrement des faits ainsi que les différentes informations reprises à minima dans le dossier)*.

Un délai de maximum ... h *(Précisez le délai)* devra être respecté entre l'ouverture du dossier et l'audition de l'élève cible.

Dans un délai de ... jours *(Précisez le délai)*, les autres protagonistes seront auditionnés.

Les différentes auditions seront menées par *(précisez le cadre et la personne en charge)*.

En cas de faits jugés comme ne relevant pas du harcèlement, le suivi et le traitement qui pourront être appliqués consistent en *(Précisez les modalités de traitement)*.

Si les faits sont qualifiés de harcèlement, deux cas de figure peuvent se présenter :

- Soit la situation est jugée comme pouvant être traitée rapidement mais sans immédiateté *(précisez les modalités d'analyse (questions clé) et ensuite si le traitement sera fait à l'interne ou à l'externe. En cas de traitement externe, précisez les coordonnées du service impliqué, ainsi que la périodicité du suivi et le délai de traitement. En cas de traitement interne, précisez la méthode d'intervention, ses objectifs et le délai de traitement envisagé)*.
- Soit la situation est jugée urgente et nécessitant une action immédiate, elle dépasse la capacité de prise en charge par l'école. Dans ce cas, la direction et le P.O. seront informés et se chargent d'assurer l'orientation vers les services spécialisés compétents qui ont été identifiés au préalable comme acteurs et personnes ressources *(Veillez indiquer qui se chargera du suivi et définir la périodicité du suivi)*.

Si l'objectif est atteint *(pensez à spécifier la manière dont vous jugerez l'atteinte d'objectif)*, la situation est donc réglée et le dossier clôturé *(précisez les modalités de clôture)*.

Si l'objectif n'est pas atteint, l'école fera appel à une intervention d'un tiers. Le statut de « dossier non résolu, orienté pour prise en charge par *(précisez)* » sera attribué au dossier. *(Veillez indiquer qui se chargera du suivi et définir la périodicité du suivi)*.



••• Pacte pour un  
**Enseignement  
d'excellence**

[pactepourunenseignementdexcellence.be](https://pactepourunenseignementdexcellence.be)

**Fédération Wallonie-Bruxelles**

Secrétariat général  
Direction Communication  
Boulevard Léopold II, 44 – 1080 Bruxelles  
[www.fw-b.be](http://www.fw-b.be)

N° vert: 0800 20 000

Service Multimédia: [com\\_multimedia@cfwb.be](mailto:com_multimedia@cfwb.be)  
© FW-B – 2024

Éditeur responsable:

**Quentin DAVID** – Administrateur général f.f  
Avenue du Port, 16 – 1080 Bruxelles

Graphisme : Aurélien FAUVILLE  
[aurelien.fauville@cfwb.be](mailto:aurelien.fauville@cfwb.be)