

net ethic.

Guide pratique du référent scolaire

**Prévenir, détecter et traiter le
harcèlement scolaire**



Table des matières

Introduction générale.....	4
Chapitre 1 : comprendre le harcèlement scolaire.....	5
1. Pourquoi comprendre le harcèlement est une étape clé.....	5
Chapitre 2 : posture et rôle du référent scolaire.....	9
1. Pourquoi la posture du référent est essentielle.....	9
2. Les missions principales du référent.....	9
3. La posture professionnelle : principes clés.....	10
4. Les limites du rôle du référent.....	11
5. Compétences essentielles pour le référent.....	11
6. Éthique et valeurs.....	11
7. Les outils pratiques du référent.....	12
8. Exemples de situations et posture adaptée.....	12
CHAPITRE 3 : détection et observation des signes de harcèlement.....	14
1. Pourquoi détecter tôt est crucial.....	14
2. Les signaux comportementaux.....	14
3. Signaux physiques et émotionnels.....	15
4. Signaux scolaires et académiques.....	15
5. Détection par les pairs.....	15
6. Détection via le numérique.....	16
7. Les erreurs fréquentes dans la détection.....	16
8. Méthodes d'observation systématique.....	16
9. Documentation et suivi.....	17
10. Exemple de situation réelle.....	17
CHAPITRE 4 – accueil de la parole et techniques d'entretien.....	19
1. Pourquoi l'accueil de la parole est central.....	19

2.	Les conditions de l'entretien	19
3.	Techniques d'écoute active	20
4.	Ce qu'il ne faut jamais faire	21
5.	Structurer l'entretien.....	21
6.	Techniques spécifiques selon l'âge	21
7.	Accueil des témoins.....	22
8.	Documentation de l'entretien.....	22
9.	Suivi post-entretien	23
10.	Exemple complet.....	23
	Conclusion générale	24

Introduction générale

Le harcèlement scolaire constitue aujourd'hui l'un des défis majeurs du système éducatif. Il affecte profondément la santé mentale, le bien-être, la scolarité et parfois la sécurité des élèves. Ses conséquences peuvent être durables, tant sur le plan psychologique que social et scolaire.

Dans ce contexte, le référent scolaire occupe une place stratégique. Il est à la fois **personne ressource, point d'écoute, coordinateur des actions et garant du suivi**. Son rôle ne se limite pas à réagir aux situations signalées, mais s'inscrit dans une démarche globale de prévention, de vigilance et d'accompagnement.

Ce guide pratique a pour objectif d'offrir aux référents scolaires :

- Un **cadre clair et structuré** pour comprendre le harcèlement scolaire
- Des **repères concrets pour détecter les situations à risque**
- Des **méthodes d'intervention adaptées et sécurisantes**
- Des **outils pratiques** pour le suivi et la prévention

Il se veut volontairement **opérationnel**, centré sur la réalité du terrain et complémentaire aux protocoles institutionnels.

CHAPITRE 1 : comprendre le harcèlement scolaire

1. Pourquoi comprendre le harcèlement est une étape clé

Avant toute action, le référent scolaire doit disposer d'une compréhension fine et partagée du harcèlement scolaire.

Une mauvaise interprétation peut entraîner :

- une minimisation de la souffrance de l'élève,
- une réponse inadaptée,
- une perte de confiance envers l'institution scolaire.

Comprendre le harcèlement, ce n'est pas seulement connaître une définition, c'est :

- savoir identifier les mécanismes invisibles,
- comprendre les rôles de chacun,
- mesurer les conséquences psychologiques à court et long terme.

2. Définition approfondie du harcèlement scolaire

Le harcèlement scolaire est une violence relationnelle qui s'inscrit dans le temps.

Il se distingue des conflits ordinaires par trois critères cumulatifs :

2.1. La répétition

Les agressions ne sont pas isolées.

Elles s'installent dans la durée : quotidiennement ou de façon régulière.

2.2. L'intention de nuire

L'objectif est de blesser, humilier, dominer ou exclure.

2.3. Le déséquilibre de pouvoir

La victime ne peut pas se défendre seule :

- isolement social,
- fragilité psychologique,
- rapport de force numérique (groupe contre un élève).

Repère pour le référent

Si un élève dit : « *Je ne peux rien faire, ils sont toujours plusieurs* », le déséquilibre est déjà présent.

3. Les différentes formes de harcèlement

3.1. *Harcèlement verbal*

- Insultes répétées
- Moqueries sur l'apparence, l'origine, le handicap
- Humiliations publiques

→ Souvent banalisé, mais très destructeur psychologiquement.

3.2. *Harcèlement physique*

- Coups, bousculades
- Vol ou dégradation d'objets
- Gestes d'intimidation

→ Plus visible, mais parfois minimisé comme des « jeux ».

3.3. *Harcèlement social*

- Exclusion volontaire
- Rumeurs
- Isolement organisé

→ Particulièrement fréquent chez les adolescents.

3.4. *Cyberharcèlement*

- Messages humiliants
- Diffusion de photos ou vidéos
- Menaces en ligne

→ Spécificité : le harcèlement ne s'arrête jamais, même hors de l'école.

4. **Harcèlement, conflit, violence : ne pas confondre**

Situation	Caractéristiques
Conflit	Désaccord ponctuel, rapport égal
Violence isolée	Acte grave mais non répété

Harcèlement	Répétition + domination + souffrance
-------------	--------------------------------------

⚠ Erreur fréquente : attendre que la situation « se répète encore » pour agir.

5. Les rôles dans une situation de harcèlement

5.1. La victime

- Se sent impuissante
- A honte de parler
- Craint les représailles

5.2. L'auteur

- Peut agir seul ou en groupe
- Cherche domination ou reconnaissance
- N'a pas toujours conscience de l'impact

5.3. Les témoins

- Actifs (encouragent)
- Passifs (regardent)
- Protecteurs (aident)

👉 Les témoins sont souvent le levier principal de changement.

6. Impacts du harcèlement sur la santé mentale

6.1. Effets à court terme

- Stress intense
- Troubles du sommeil
- Anxiété
- Peur de l'école

6.2. Effets à long terme

- Dépression
- Décrochage scolaire
- Troubles de l'estime de soi

- Difficultés relationnelles durables

Le harcèlement n'est jamais anodin, même s'il semble « léger ».

7. Pourquoi les élèves ne parlent pas

- Peur de ne pas être crus
- Honte
- Peur des représailles
- Manque de confiance dans les adultes

→ Le référent doit aller vers les élèves, pas attendre.

8. Responsabilité du référent scolaire

Le référent doit :

- Reconnaître le harcèlement dès les premiers signes
- Agir avant que la situation ne se chronicise
- Garantir un cadre protecteur

Il n'est pas enquêteur seul, mais déclencheur et coordinateur.

Comprendre le harcèlement scolaire, c'est comprendre que la souffrance de l'élève est toujours réelle, même si les faits semblent minimes aux adultes.

CHAPITRE 2 : posture et rôle du référent scolaire

1. Pourquoi la posture du référent est essentielle

Le référent scolaire est l'acteur central de la prévention et de la gestion des situations de harcèlement. Sa posture détermine la confiance des élèves, la fluidité de l'information et l'efficacité des interventions.

Une posture inadaptée peut provoquer :

- La non-remontée des situations par les élèves
- L'aggravation des tensions entre élèves
- Une perte de crédibilité de l'établissement

À l'inverse, une posture professionnelle et réfléchie permet :

- L'identification précoce des victimes et des auteurs
- La mise en place de solutions efficaces et sécurisées
- La création d'un climat de confiance dans l'établissement

2. Les missions principales du référent

Mission	Description détaillée	Exemple concret
Écoute et accueil	Recevoir les élèves dans un cadre sécurisé et confidentiel	Création d'un bureau de parole identifiable et accessible
Détection	Observer les signaux d'alerte et recueillir les informations	Analyse des absences, remarques des enseignants et témoignages
Coordination	Mettre en relation direction, enseignants, parents, professionnels	Planification de réunions hebdomadaires avec l'équipe éducative
Intervention	Mettre en œuvre les actions prévues par le protocole	Mise en place d'un accompagnement individuel pour la victime
Prévention	Sensibiliser, informer et former	Organisation d'ateliers sur le respect et la communication non violente

Suivi	Vérifier l'efficacité des mesures et ajuster	Points réguliers avec la victime, l'auteur et les enseignants
-------	--	---

3. La posture professionnelle : principes clés

3.1. *Écoute active et empathique*

- Laisser l'élève parler librement
- Reformuler pour montrer la compréhension
- Valider les émotions sans juger

Exemple de phrase adaptée :

« Je comprends que tu sois inquiet, tu as bien fait d'en parler. »

3.2. *Neutralité et impartialité*

- Ne pas prendre parti dans les conflits
- Traiter toutes les situations avec la même rigueur
- Éviter tout jugement sur la personnalité ou le comportement antérieur de l'élève

3.3. *Confidentialité et sécurité*

- Garantir un cadre sûr pour l'élève
- Expliquer clairement les limites de la confidentialité
- Informer la direction lorsque nécessaire

3.4. *Coordination et travail en équipe*

- Ne jamais agir seul
- Mobiliser enseignants, CPE, psychologue scolaire et direction
- Documenter toutes les actions et décisions

3.5. Réactivité et suivi

- Agir rapidement dès les premiers signaux
- Mettre en place un plan d'action clair
- Assurer un suivi régulier et ajuster si nécessaire

4. Les limites du rôle du référent

Il est crucial de définir ce que le référent peut et ne peut pas faire :

Ce que le référent peut faire	Ce que le référent ne peut pas faire
Écouter et recueillir la parole	Remplacer la famille ou les forces de l'ordre
Protéger temporairement la victime	Punir ou sanctionner seul l'auteur
Orienter vers un soutien psychologique	Poser un diagnostic médical ou psychologique
Coordonner les actions avec l'équipe éducative	Diffuser des informations confidentielles à d'autres élèves

⚠ Le référent agit comme **pilier de la prévention et de l'intervention**, pas comme juge ou thérapeute.

5. Compétences essentielles pour le référent

- **Compétences relationnelles** : écoute, empathie, communication claire
- **Compétences organisationnelles** : planification, suivi, coordination
- **Compétences pédagogiques** : sensibilisation, prévention, formation des pairs
- **Compétences en gestion du stress** : rester calme dans des situations complexes ou conflictuelles

Astuce pratique :

Tenir un carnet de suivi confidentiel permet de documenter chaque situation, chaque action et de mesurer l'évolution dans le temps.

6. Éthique et valeurs

La posture du référent repose sur des valeurs fondamentales :

- Respect de l'élève et de sa dignité

- Neutralité et impartialité
- Bienveillance et sécurité
- Respect de la confidentialité et des droits de chacun

Ces valeurs doivent être **connues et affichées au sein de l'établissement**, pour que tous sachent à qui s'adresser et dans quelles conditions.

7. Les outils pratiques du référent

7.1. Fiche de suivi

- Nom de l'élève, classe
- Date du signalement
- Description des faits
- Actions entreprises
- Personnes impliquées
- Plan de suivi

7.2. Checklist d'intervention

- ☐ Accueil de l'élève dans un cadre sécurisé
- ☐ Recueil précis des faits
- ☐ Information de la direction
- ☐ Coordination avec enseignants et parents
- ☐ Suivi dans le temps

8. Exemples de situations et posture adaptée

Cas 1 – Élève témoin d'une humiliation en classe

- Écouter le témoin
- Documenter les faits
- Informer l'équipe éducative
- Mobiliser des actions collectives pour sensibiliser la classe

Cas 2 – Élève victime de cyberharcèlement

- Recevoir l'élève dans un lieu sécurisé
- Recueillir les preuves (captures d'écran, messages)
- Contacter la famille et la direction
- Orienter vers un soutien psychologique et un accompagnement pédagogique

La posture du référent est à la fois professionnelle, humaine et structurée. Elle repose sur l'écoute, la neutralité, la réactivité et la coordination. Sans cette posture, aucun protocole ou outil ne peut être efficace.

CHAPITRE 3 : détection et observation des signes de harcèlement

1. Pourquoi détecter tôt est crucial

La détection précoce du harcèlement scolaire permet de :

- Limiter l'impact sur la santé mentale et physique de l'élève
- Réduire la propagation du harcèlement dans le groupe
- Mettre en place des mesures préventives et correctives avant l'escalade

⚠ Chaque jour compte : plus l'intervention est rapide, plus l'efficacité est grande.

2. Les signaux comportementaux

Les élèves victimes présentent souvent des **signaux visibles ou subtils** :

Isolement social

- Refus de participer aux activités de groupe
- Éloignement des amis habituels
- Absence de nouveaux contacts ou intégration difficile

Changement de comportement

- Retrait, tristesse ou nervosité inhabituelle
- Irritabilité ou colères disproportionnées
- Comportements agressifs envers les pairs

Abandon ou désengagement scolaire

- Chute des résultats scolaires
- Absences répétées ou retards fréquents
- Refus de faire certaines activités

Encadré pratique :

Observation continue dans la cour, la classe, la cantine ou les transports scolaires est essentielle. Les référents doivent recueillir des éléments sur **plusieurs semaines**, pas seulement sur un incident isolé.

3. Signaux physiques et émotionnels

- Plaintes fréquentes de maux de tête ou de ventre
- Fatigue constante
- Troubles du sommeil ou cauchemars
- Anxiété, crises de panique ou pleurs
- Manifestations de honte ou de peur

Ces signaux ne prouvent pas le harcèlement à eux seuls, mais ils doivent déclencher une vigilance accrue.

4. Signaux scolaires et académiques

Type de signal	Exemple	Interprétation
Chute des résultats	Notes plus faibles qu'auparavant	Désengagement lié au stress ou à la peur
Absences	Retards fréquents, fugues	Évitement de situations problématiques
Refus d'activités	Refus des sorties, sport, ateliers	Tentative d'éviter l'agression ou l'humiliation
Isolement dans la classe	Ne parle pas, ne participe pas	Manque de sécurité ou peur de représailles

5. Détection par les pairs

Les témoins sont souvent **les premiers indices** :

- Signalement direct ou indirect
- Comportements d'évitement ou anxieux

- Soutien à la victime ou réactions conflictuelles

Exemple pratique :

Un élève dit à un référent : « Il se moque toujours de mon ami, mais je n'ose rien dire ». Ce type de signal est crucial pour intervenir rapidement.

6. Détection via le numérique

Le cyberharcèlement laisse des traces :

- Messages, mails ou réseaux sociaux insultants
- Partage de photos ou vidéos humiliantes
- Groupes de discussion visant à exclure ou intimider

Conseil pour le référent :

Conserver les preuves, informer la famille et la direction, et agir selon le protocole de l'établissement.

7. Les erreurs fréquentes dans la détection

- Se baser sur un seul indicateur
- Ignorer les signaux « subtils » comme l'isolement ou la fatigue
- Considérer que le harcèlement doit être « visible » ou violent pour être réel

Encadré pratique – Bonnes pratiques

- Croiser plusieurs sources : élèves, enseignants, parents
- Observer l'évolution dans le temps
- Documenter toutes les observations de manière factuelle

8. Méthodes d'observation systématique

1. **Observation directe** : classes, récréations, cantine, couloirs
2. **Entretiens réguliers** : élèves vulnérables, témoins, auteurs potentiels
3. **Questionnaires anonymes** : perception du climat scolaire et incidents

4. **Réunions d'équipe** : partager les observations et détecter des patterns

9. Documentation et suivi

Fiche de signalement type

- Élève concerné : Nom, classe
- Date et lieu
- Nature des faits
- Témoins
- Actions entreprises
- Suivi prévu

Checklist pour le référent

- ☐ Observation directe réalisée
- ☐ Entretien avec la victime prévu
- ☐ Témoins interrogés
- ☐ Information de la direction
- ☐ Plan d'action et suivi définis

10. Exemple de situation réelle

Situation : Élève isolé, chahuté dans la cour, refuse le déjeuner à la cantine.

Détection :

- Observation répétée par le CPE et l'enseignant référent
- Témoignage d'un camarade
- Absences et retards constatés

Action :

- Entretien confidentiel avec l'élève
- Information de la direction et contact avec la famille

- Plan de suivi incluant médiation et soutien psychologique

Résultat : réduction des incidents et restauration d'un climat sécurisé pour l'élève.

La détection précoce repose sur une observation attentive, le croisement de plusieurs sources et la documentation systématique. Le référent doit être proactif, méthodique et vigilant face aux signaux, même subtils, pour intervenir efficacement.


CHAPITRE 4 – accueil de la parole et techniques d'entretien

1. Pourquoi l'accueil de la parole est central

L'écoute attentive et sécurisante d'un élève est la **première étape cruciale dans la prévention et la gestion du harcèlement scolaire.**

Une prise en charge adaptée permet de :

- Restaurer la confiance de l'élève
- Identifier précisément les faits et acteurs
- Déclencher des actions efficaces rapidement

 **Message clé :** *Un élève qui parle n'est pas seulement un signal, il est un partenaire actif de la prévention.*

2. Les conditions de l'entretien

Pour que l'élève se sente en sécurité et puisse s'exprimer librement, l'entretien doit respecter plusieurs conditions :

Lieu sécurisé

- Bureau calme, fermé et confidentiel
- Absence de toute forme de distraction
- Accès facile pour l'élève

Cadre temporel

- Prévoir suffisamment de temps
- Ne pas interrompre ou précipiter la parole
- Prévoir un suivi si l'entretien doit être interrompu

Confidentialité

- Expliquer clairement les limites : information nécessaire à la sécurité et à la mise en place d'actions
- Garantir que les informations ne seront pas diffusées aux pairs

Exemple de formulation :

« Tout ce que tu vas me dire reste confidentiel. Je pourrai en parler uniquement aux personnes qui peuvent t'aider à être en sécurité. »

3. Techniques d'écoute active

L'écoute active repose sur **la reformulation, l'empathie et le questionnement ouvert** :

Reformulation

- Permet de vérifier la compréhension
- Montre que l'on écoute et respecte la parole
- Exemple :

Élève : « Ils se moquent de moi tous les jours »

Référent : « Tu veux dire que cela se produit chaque jour à l'école ? »

Questions ouvertes

- Favorisent le récit détaillé
- Évitent les réponses monosyllabiques
- Exemples :
 - « Peux-tu me raconter ce qui s'est passé ? »
 - « Comment te sens-tu dans ces moments-là ? »
 - « Qui était présent ? »

Validation des émotions

- Nommer l'émotion ressentie par l'élève
- Exemples :

« Je comprends que tu aies peur »

« C'est normal de te sentir triste face à ça »

4. Ce qu'il ne faut jamais faire

À éviter	Pourquoi
Minimiser la situation	L'élève se sentira incompris et non soutenu
Blâmer la victime	Risque de culpabilisation et retrait
Promettre un secret absolu	Risque de trahison de confiance si action nécessaire
Juger ou critiquer l'auteur	Peut compliquer l'évaluation des faits et la collaboration

5. Structurer l'entretien

Un entretien efficace peut suivre un schéma en **5 étapes** :

1. **Accueil** : accueillir l'élève, expliquer le cadre et les règles
2. **Recueil des faits** : laisser l'élève raconter, poser des questions ouvertes
3. **Identification des besoins** : sécurité immédiate, soutien psychologique, médiation
4. **Plan d'action** : expliquer les prochaines étapes, informer de la coordination avec la direction
5. **Clôture** : rassurer l'élève, convenir d'un suivi et fixer un rendez-vous si nécessaire

6. Techniques spécifiques selon l'âge

Niveau scolaire	Adaptation
Primaire	Utiliser des supports visuels ou dessins pour exprimer le ressenti
Collège	Encourager le récit détaillé, vérifier la compréhension et les émotions
Lycée	Proposer un cadre confidentiel plus flexible, discussion ouverte et orientation vers ressources externes

7. Accueil des témoins

Les témoins jouent un rôle clé. Les référents doivent :

- Écouter sans juger
- Rechercher les détails factuels
- Valoriser leur courage à signaler
- Préparer l'élève à participer à la prévention

Exemple concret :

Un témoin rapporte : « J'ai vu qu'ils ont volé le sac de mon camarade ». Le référent :

- note les faits
- informe la direction
- propose un suivi pour l'élève concerné

8. Documentation de l'entretien

Pour chaque entretien, il est essentiel de :

- Noter les faits de manière objective
- Identifier les témoins et auteurs éventuels
- Décrire l'état émotionnel de l'élève
- Préciser les mesures immédiates et le plan de suivi

Fiche type d'entretien

- Élève : Nom, classe
- Date, lieu, référent
- Récit des faits
- Ressenti et émotions
- Témoins / auteurs
- Actions entreprises et plan de suivi

9. Suivi post-entretien

- Revoir l'élève pour vérifier l'efficacité des mesures
- Ajuster le plan si nécessaire
- Maintenir un lien régulier avec la famille
- Évaluer les changements dans le comportement, l'assiduité et le climat scolaire

10. Exemple complet

Situation : Élève de 4e victime de moqueries répétées sur son apparence.

Entretien :

- L'élève est accueilli dans le bureau du référent
- Il raconte les faits, en précisant les moments et lieux
- Les émotions sont validées (« Je comprends que tu sois triste et en colère »)
- Témoins identifiés
- Actions décidées : médiation, suivi avec psychologue, plan de protection dans la cour et en classe

Résultat :

- Moqueries cessent après médiation
- L'élève retrouve confiance et participation scolaire
- Suivi régulier pendant 3 mois

L'accueil de la parole est la première intervention du référent. Sa qualité détermine l'efficacité de toutes les mesures suivantes. Une écoute structurée, empathique et documentée est indispensable pour protéger la victime, coordonner l'action et restaurer un climat scolaire sûr.

Conclusion générale

Le harcèlement scolaire est une problématique complexe et multiforme, qui impacte profondément la santé mentale, le bien-être et la réussite scolaire des élèves. Il ne peut être traité efficacement sans une approche structurée, coordonnée et proactive, au sein d'un établissement scolaire.

Le rôle du référent scolaire est central. Il est à la fois :

- Écoute, soutien et repère pour les élèves victimes ou témoins
- Coordinateur et facilitateur des actions entre direction, enseignants, familles et professionnels
- Acteur de prévention et de sensibilisation, contribuant à créer un climat scolaire sûr et inclusif

Points clés à retenir :

1. Compréhension approfondie du harcèlement : connaître ses formes, ses mécanismes et ses impacts sur la santé mentale est la première étape pour agir efficacement.
2. Posture professionnelle et éthique : écoute active, neutralité, confidentialité, coordination et suivi rigoureux.
3. Détection proactive : observation systématique, croisement des informations et repérage des signaux faibles.
4. Accueil et entretien sécurisés : offrir un cadre protecteur pour recueillir la parole de la victime et des témoins.