

LE HARCÈLEMENT,  
POUR L'ARRÊTER,  
IL FAUT EN PARLER



ÉLÈVES, PARENTS, PROFESSIONNELS : APPELEZ LE

3020

Service & appel  
gratuits \*

\* Service de travail non déral  
de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h

**NON AU HARCÈLEMENT**

[NonAuHarcelement.education.gouv.fr](http://NonAuHarcelement.education.gouv.fr) - [#NonAuHarcelement](https://twitter.com/NonAuHarcelement)



POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE



# Sommaire

Édito du ministre .....	4
I. POUR COMPRENDRE .....	5
1. Le harcèlement, c'est quoi ? .....	5
2. Quelle politique globale d'amélioration du climat scolaire ? .....	6
II. AGIR POUR PRÉVENIR.....	7
1. Mobilisation nationale pour une École de la confiance et du respect d'autrui .....	7
2. Prévention du harcèlement et des cyberviolences : une responsabilité collective .....	9
III. LES 4 AXES DE LA LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT À L'ÉCOLE .....	10
1. Prévenir.....	10
2. Mieux prendre en charge.....	12
3. Informer pour sensibiliser plus largement.....	14
4. Former.....	15
Ils nous soutiennent dans la lutte contre le harcèlement.....	16
.....	16

## Contact presse

**Ministère de l'Éducation nationale**

Bureau de presse

[spresse@education.gouv.fr](mailto:spresse@education.gouv.fr)

01 55 55 30 10

## Édito du ministre



Le harcèlement peut être présent partout, dans les écoles, les collèges, les lycées. Il peut littéralement miner la vie de nos enfants.

Les violences répétées, qu'elles soient verbales, physiques ou psychologiques, dans la cour ou sur internet, dans les couloirs ou à la cantine, sur le chemin de l'école sont inacceptables.

Pour lutter contre ces pratiques intolérables, les adultes doivent être unis dans les écoles et les établissements pour protéger les victimes, dès les premiers signes, et empêcher les harceleurs.

Rompre avec les logiques de harcèlement, c'est aussi prévenir en luttant contre toutes les représentations qui peuvent conduire un enfant à ne pas respecter son camarade.

Dans l'École de la confiance que nous voulons faire émerger, chacun a une place, et chacun apprend à se respecter en respectant l'autre.

Face au harcèlement, personne ne doit rester seul, c'est pourquoi l'Éducation nationale a mis en place un numéro vert, le 30 20, pour que ceux qui ont le sentiment d'être harcelés puissent trouver écoute et conseils.

Il est très important que les témoins du harcèlement brisent le silence et viennent en aide aux victimes

C'est ensemble, unis, que nous pourrons faire reculer ce fléau.

C'est pourquoi nous affirmons haut et fort : « le harcèlement, pour l'arrêter, il faut en parler ».

**Jean-Michel BLANQUER**

**Ministre de l'Éducation nationale**

# I. POUR COMPRENDRE

## 1. LE HARCÈLEMENT, C'EST QUOI ?

Le harcèlement se définit comme une violence répétée qui peut être verbale, physique ou psychologique. Cette violence se retrouve aussi au sein de l'école : elle est le fait d'un ou de plusieurs élèves à l'encontre d'une victime qui ne peut se défendre. Lorsqu'un enfant ou un adolescent est insulté, menacé, battu, bousculé ou reçoit des messages injurieux à répétition, on parle donc de harcèlement. Insidieusement, ces agressions répétées impactent sensiblement l'enfance et l'adolescence de près de **700 000 élèves environ**, toutes catégories sociales confondues. (Source enquête victimation 2015 – DEPP).

La perception d'une différence chez l'autre et la stigmatisation de certaines caractéristiques servent souvent de prétexte pour les élèves intimidateurs. Cette différence, très subjective, va varier d'un groupe à un autre. L'apparence physique (poids, taille, couleur ou type de cheveux), l'orientation sexuelle ou supposée (garçon jugé trop efféminé, fille jugée trop masculine, sexisme), un handicap (physique, psychique ou mental), un trouble de la communication qui affecte la parole (bégaiement/bredouillement), l'appartenance à un groupe social ou culturel particulier, des centres d'intérêts différents sont autant de motifs choisis par le groupe pour isoler et nuire à la victime des attaques.

Avec l'utilisation permanente des nouvelles technologies de communication (téléphones, réseaux sociaux numériques), le harcèlement entre élèves se poursuit en dehors de l'enceinte des établissements scolaires. On parle alors de cyber-harcèlement. Le cyber-harcèlement est défini comme « un acte agressif, intentionnel perpétré par un individu ou un groupe d'individus au moyen de formes de communication électroniques, de façon répétée à l'encontre d'une victime qui ne peut facilement se défendre seule ». Le cyber-harcèlement se pratique via les téléphones portables, messageries instantanées, forums, chats, jeux en ligne, courriers électroniques, réseaux sociaux, site de partage de photographies etc.

### **Il peut prendre plusieurs formes telles que :**

- les intimidations, insultes, moqueries ou menaces en ligne ;
- la propagation de rumeurs ;
- le piratage de comptes et l'usurpation d'identité digitale ;
- la création d'un sujet de discussion, d'un groupe ou d'une page sur un réseau social à l'encontre d'un camarade de classe ;
- la publication d'une photo ou d'une vidéo de la victime en mauvaise posture ;
- le sexting, contraction de « sex » et « texting » défini comme « des images produites par les jeunes (17 ans et moins) qui représentent d'autres jeunes et qui pourraient être utilisées dans le cadre de la pornographie infantile ». (source : enquête internationale 2012)

Si le harcèlement touche des élèves en particulier, il s'inscrit dans un contexte plus large qu'il est indispensable de prendre en compte.

### **Le harcèlement se développe en particulier :**

- Lorsque le climat scolaire de l'établissement est dégradé : les adultes doivent créer les conditions pour que l'ambiance dans l'établissement soit propice à de bonnes relations entre les élèves et entre les adultes et les élèves.

Lorsque les situations de harcèlement sont mal identifiées par l'équipe éducative : il est indispensable que les parents et les élèves ne soient pas démunis face au signalement d'une situation de harcèlement et que les sanctions soient adaptées et éducatives. Le harcèlement, dans ses formes classiques ou plus contemporaines, entraîne très souvent **une dégradation rapide des conditions de vie des jeunes avec une altération de leur santé physique ou mentale**. Ces méfaits déclenchent très souvent un processus de déscolarisation. Les enjeux, pour notre École et plus largement notre société, sont multiples et de taille. La lutte contre le harcèlement nécessite un travail collectif, fondé sur la confiance avec les familles et les partenaires de l'École afin de préparer une société fondée sur des relations apaisées.

### QUELQUES CHIFFRES

- ➔ 700 000 élèves sont victimes de harcèlement scolaire, dont la moitié de manière sévère, soit 5 à 6% des élèves au total (les enquêtes de victimation, universitaires, DEPP 2011 – 2013-2015)
- ➔ 55 828 sollicitations et 14 445 appels ont été traités via le numéro vert 3020
- ➔ 55% des élèves en situation de harcèlement sont touchés par la cyberviolence  
Les filles sont davantage exposées à des formes spécifiques de cyberviolence, à caractère sexiste et sexuel (cybersexisme). Elles sont notamment trois fois plus touchées par des actes de sexting (source : Centre Hubertine Auclert )

## 2. QUELLE POLITIQUE GLOBALE D'AMÉLIORATION DU CLIMAT SCOLAIRE ?

À partir des observations de la recherche, les politiques de prévention efficaces intègrent le déploiement de plans d'actions contre le harcèlement dans un cadre global d'amélioration continue du climat scolaire. Depuis 2010, le ministère a pris la mesure de l'extrême sensibilité et de l'ampleur du sujet et des mutations technologiques amplifiant ces phénomènes. Il met en œuvre une politique publique d'envergure qui doit permettre la détection précoce de ces situations et l'assurance d'une meilleure prise en compte.

La démarche d'amélioration du climat scolaire pour les écoles, les collèges et les lycées constitue un élément majeur de la prévention et de la lutte contre le harcèlement : l'article [R.421-20 du code de l'éducation](#) prévoit la mise en place d'un plan de prévention des violences, incluant un programme d'action contre toutes les formes de harcèlement, dans tous les établissements scolaires. L'article [D.411-2 du code de l'éducation](#) indique également que le conseil d'école doit entreprendre des démarches de prévention des violences et du harcèlement.

Le travail sur les différentes composantes du climat scolaire implique les parents d'élèves, ainsi que les partenaires de l'école. L'attention prêtée à la qualité de vie et au bien-être des élèves va de pair avec celle qu'on porte à la justice en milieu scolaire : cette dernière impose de veiller à ce que les règles de vie et la loi soient connues et aient fait l'objet d'une appropriation par tous - professionnels et élèves - et qu'elles soient appliquées de manière rigoureuses et juste à la fois.

Il est important de contribuer à rendre les élèves capables de veiller à la qualité des relations interpersonnelles, de respecter autrui, d'être responsables du groupe, de prendre les initiatives qu'il faut pour soutenir, aider, consoler ceux de leurs pairs qui sont victimes, et de raisonner ceux qui sont auteurs de harcèlement.

Être témoin de harcèlement est fréquent, et il n'est pas toujours facile de trouver les gestes, les mots, les postures qu'il faut lorsque l'on a connaissance d'une situation : ce sont des choses qui s'apprennent. Au-delà des contenus d'apprentissage, les démarches d'enseignement peuvent aussi permettre d'instaurer la coopération et la confiance au sein des classes. La relation pédagogique et éducative instaurée par les professionnels avec les élèves y contribuent aussi, de même qu'elles doivent prendre en compte les vulnérabilités de certains élèves.

## II. AGIR POUR PRÉVENIR

### 1. MOBILISATION NATIONALE POUR UNE ÉCOLE DE LA CONFIANCE ET DU RESPECT D'AUTRUI

#### Le rôle des témoins au cœur de la journée nationale de lutte contre le harcèlement

Depuis 2015, le premier jeudi du mois de novembre est consacré à la journée nationale de lutte contre le harcèlement. Cette campagne a plusieurs objectifs : la sensibilisation du grand public, la formation des professionnels pour permettre une détection précoce des situations, une meilleure prise en charge des victimes et des groupes d'élèves impliqués et une prévention au service de l'amélioration du climat scolaire. À cette occasion, les communautés scolaires et leurs partenaires organisent des événements sous des formes diverses, à l'échelle locale. Des actions d'envergure sont également proposées à l'échelle académique.

Cette année, après avoir abordé les thématiques du harcèlement à l'école primaire et du cyber-harcèlement, cette campagne nationale de sensibilisation concentrera son attention **sur le rôle décisif des témoins au sein du processus du harcèlement**. Confrontée à ces violences continues de la part du groupe, la victime va très souvent ne pas oser en parler. Les spectateurs de ces situations jouent alors un rôle central. Selon leur position et leur adhésion à ces violences répétées, les conséquences du harcèlement sur la cible des attaques seront plus ou moins dramatiques. La régulation du groupe de pairs, basée sur des valeurs de respect et de tolérance, mais également sur une sensibilisation aux phénomènes de harcèlement, va permettre aux élèves d'adopter les bonnes postures consistant à se positionner aux côtés de l'élève-victime, à la fois pour alerter et être protégé par les adultes.

**Agir sur l'attitude des spectateurs, c'est se donner les moyens de marginaliser les situations de harcèlement.** Les programmes d'actions ciblant le travail de formation en direction des pairs, qui peuvent prendre la forme d'actions de sensibilisation, sont les plus efficaces.

#### Initiatives locales de prévention : le rôle du témoin

Depuis 2015, encouragé par les résultats significatifs de la recherche sur les dispositifs s'appuyant sur le rôle du témoin, **le ministère a généralisé la formation des « ambassadeurs lycéens » contre le harcèlement et le cyberharcèlement**. À leur tour, ils deviennent acteurs de la prévention en formant leur camarade dans leur lycée et les établissements environnants. Cette sensibilisation par les pairs a vocation à engager une démarche réflexive avec les potentiels témoins et écarter les risques de rejet de certains camarades.

Plus d'informations : <http://www.nonaharcelement.education.gouv.fr/ressources/guides/dispositif-des-ambassadeurs-lyceens/>

À l'initiative des établissements, des départements et des académies et de certaines associations, d'autres dispositifs, impliquant les élèves dans cette prévention et cette modération, se développent sur tout le territoire (les « sentinelles », les référents, les « copains vigilants », les « Helpers ») et font partie des projets d'établissement. Ils poursuivent un même objectif : donner un rôle social aux élèves et les rendre « citoyens responsables » pour marginaliser les situations de harcèlement.

## **Zoom sur deux dispositifs pour la prévention et la lutte contre le harcèlement** (Ligue de l'enseignement)

**Les sentinelles** : adultes référents et élèves repèrent le "bouc émissaire", le harceleur et les normopathes (ceux qui voient, qui sont spectateurs mais qui n'ont aucune réaction, ceux qui suivent). Les sentinelles interviennent auprès des normopathes et auprès du bouc émissaire, jamais auprès du harceleur.

**Les veilleurs** : s'appuyant sur la recherche, qui a révélée l'importance de la place du témoin dans une scène de harcèlement, ce dispositif de prévention est pensé autour du rôle de cet acteur souvent oublié mais pourtant fondamental.

## **Un clip national de sensibilisation**



C'est l'histoire du collègue Thomas Riboud à Bourg-en-Bresse qui décide de présenter une vidéo « Harcèlement scolaire : entre cauchemar et réalité » dans le cadre du Prix « Non au harcèlement ». Ce court-métrage a été réalisé par les douze élèves élus au conseil de la vie collégienne aidés de trois adultes du collège et encouragés par la cheffe d'établissement.

La vidéo entre cauchemar et réalité insiste sur la complexité des relations sociales entre élèves. La mise en scène met en avant les violences insidieuses commentées par Emma et les dilemmes de Luna, témoin de ces gestes violents. Doublement primé, le projet est sélectionné par les professionnels de la communication comme scénario du prochain clip national de sensibilisation.

Pour voir le clip : <http://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/>

### **Mot de la réalisatrice Laetitia Berteuil :**

*« Quand le ministère nous a parlé du principe du concours, l'idée nous a tout de suite séduites. Jusqu'ici toutes nos prises de paroles au sujet du harcèlement avaient pour volonté de replacer les jeunes au cœur de l'action. De leur montrer à quel point ils pouvaient devenir acteurs en cas de harcèlement. Que ce soit pour la victime une reprise de pouvoir, pour le témoin le signalement, ou pour l'agresseur la prise de conscience. L'idée de faire des jeunes les artisans de la campagne a sonné pour nous comme une évidence. Le choix du gagnant a été pour nous, à la fois difficile au regard de la grande qualité et de l'inventivité des productions qui nous ont été soumises. Mais aussi une évidence tant le message de la vidéo des élèves du Collège Thomas Riboud était fort, juste et tout en sensibilité.*

*Il était très important que malgré l'adaptation, les élèves ne se sentent pas dépossédés de leur œuvre. Le tournage a donc été un moment essentiel de partage et de transmission. Pendant ces quelques heures, nous avons formé un groupe indissoluble composé d'élèves, d'enseignants et de membre de l'équipe de production. Et s'ils ont pu s'émerveiller devant le Robocop formé par l'opérateur camera et son steadycam, nous, nous l'avons été devant leur capacité de concentration, leur inventivité mais aussi leur habileté à transmettre leur émotion avec sensibilité et sincérité. Cette journée aura été pour nous incroyablement enrichissante et je ne peux qu'espérer qu'elle l'aura été autant pour les élèves du collège Thomas Riboud ».*

## **2. PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES CYBERVIOLENCES : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE**

### **Les enjeux**

Une scolarité, marquée par des situations de harcèlement récurrentes n'offre aux élèves que des représentations de loi du plus fort, loi du silence et de non-assistance à personne en danger.

Lutter contre le harcèlement :

- C'est investir le champ de la santé de nos jeunes et écarter les risques de dépression et de conduites suicidaires ;
- C'est faire diminuer l'absentéisme et offrir des conditions de travail et un climat scolaire positifs qui vont permettre la réussite éducative de nos jeunes ;
- C'est l'affirmation d'une école et d'une société qui ne sont pas fondées sur le refus de l'altérité mais sur le droit à la dignité et au respect de chacun en conformité avec l'ensemble des valeurs de notre école.

### **Les objectifs du ministère**

- Faire reculer ce phénomène à tous les niveaux de la scolarité du jeune, dans le premier degré comme dans le second degré ;
- Inscrire son action dans la durée par une approche globale du climat scolaire qui doit questionner l'ensemble de l'organisation de la structure scolaire et son fonctionnement afin que chaque personnel et élève puissent évoluer positivement.

# III. LES 4 AXES DE LA LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT À L'ÉCOLE

## 1. PRÉVENIR

### → Le déploiement des enquêtes locales climat scolaire

**Les enquêtes de climat scolaire et de victimation sont de nouveaux outils pour mesurer les violences en milieu scolaire et mieux prévenir le harcèlement entre pairs et les cyberviolences.**

Ces enquêtes reposent sur une méthode validée scientifiquement, qui permet, sans questionner directement sur le phénomène, d'évaluer sa prévalence grâce au croisement des réponses à de multiples questions. Proposé aux chefs d'établissements et aux directeurs et directrices d'école, cet outil permet d'établir un diagnostic partagé avec les équipes pédagogiques et éducatives. Une vingtaine de questions permet ainsi de connaître les situations de violences (notamment des microviolences) et de harcèlement, et de faire émerger des situations dont les équipes n'avaient pas connaissance. L'analyse des résultats doit s'appuyer sur la démarche systémique d'amélioration du climat scolaire qui engage à agir sur sept leviers : les stratégies d'équipe, la justice en milieu scolaire, la pédagogie, la coéducation, la prévention des violences et du harcèlement, l'environnement partenarial, la qualité de vie et le bien-être.

L'application d'enquête locale de climat scolaire (ELCS) pour les écoles, collèges et lycées, s'inscrit dans l'objectif de la loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République : « Instaurer un climat scolaire serein pour favoriser les apprentissages, le bien-être et l'épanouissement des élèves et de bonnes conditions de travail pour tous ». L'application est conçue comme une aide au pilotage interne des établissements publics locaux d'enseignement (EPL) et des écoles et doit contribuer à harmoniser les pratiques de mesure de climat scolaire entre les académies.

### → Programme d'enseignement : un levier essentiel pour la prévention du harcèlement et des cyberviolences

Socle commun de connaissance, enseignement moral et civique, éducation aux médias et à l'information, parcours éducatif de santé et parcours citoyen, les différents enseignements doivent servir à mobiliser les témoins des phénomènes de harcèlement afin qu'ils puissent en parler aux adultes et ainsi rompre la loi du silence, la loi des plus forts contre les plus faibles et briser définitivement la chaîne du harcèlement il permettent d'assurer un sentiment de sécurité générale et faire l'apprentissage d'une citoyenneté et d'une responsabilité et du respect d'autrui . Le choix d'ajouter le respect d'autrui au tryptique « lire, écrire, compter » montre que la lutte contre toutes les formes de harcèlement, de discrimination et de conduites à risques s'inscrit au cœur de la mission de l'école.

## → Les plans de prévention du harcèlement

Chaque école, établissement doit s'être doté d'un plan de prévention (loi de refondation de 2013). De nombreuses académies ont pensé également un plan académique de prévention harcèlement.

Les effets des actions éducatives et des dispositifs sur la diminution des faits de harcèlement entre pairs en milieu scolaire sont sensiblement assujettis à la mise en œuvre de ces protocoles de prise en charge et de ces plans de prévention par les unités d'enseignement.

Le ministère propose pour accompagner à la mise en œuvre de ces plans des exemples validés scientifiquement :

<http://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/ressources/guides>.

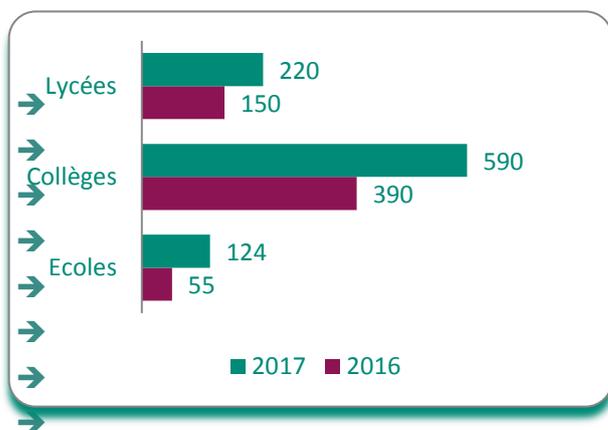
## → Une nouvelle édition du concours « Non au harcèlement »

Le ministère organise avec le soutien de la mutuelle MAE la cinquième édition du Prix « Non au harcèlement ». Ce concours distingue les outils de sensibilisation conçus par les élèves et les personnels des unités d'enseignement dans le cadre de projets pédagogiques ou au sein de structures péri et extra scolaires, ou par les élus des conseils des enfants et de jeunes des collectivités âgés de 8 à 18 ans. Le Prix « Non au harcèlement » peut constituer un puissant vecteur de sensibilisation et un pilier fondamental des stratégies académiques pour prévenir et lutter contre le harcèlement et le cyberharcèlement, offrant aux équipes de terrain les moyens de débattre en classe avec leurs élèves sur ces sujets dans le cadre des séquences pédagogiques.

**Cette année, un focus sera fait sur le « cyber », avec la création d'un prix dédié à cette problématique préoccupante.**

Règlement du concours est en ligne : <http://eduscol.education.fr/cid72752/prix-non-au-harcelement-2016-2017.html>

Participation par type d'établissement prix #NAH 2017



## → Une banque de ressources évolutives : le site non au harcèlement

Le site « Non au harcèlement » est un site mis à la disposition des enfants victimes, témoins et auteurs, des familles et des professionnels où sont réunies :

- des fiches-conseils décrivant les démarches à entreprendre pour signaler les situations (grille de repérage, annuaire, guide d'accompagnement) ;
- des séquences pédagogiques adaptées aux différents cycles d'enseignement.

Pour accéder aux ressources : <http://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/ressources/>

## → Le rôle des influenceurs et la cyberprévention

Clara Marz est une influenceuse française et une chanteuse engagée qui participe à la lutte contre le harcèlement. Suivie par 850 000 abonnés sur Youtube et par un million d'abonnés sur Instagram, son statut et sa parole sur les réseaux sociaux contribuent notamment à sensibiliser les jeunes internautes sur les risques du harcèlement. Elle fait partie du jury de sélection du prix Rose Carpet et est membre du jury « Non au Harcèlement ».

### Témoignage de Clara Martz :

*« Lorsque nous avons dû voter pour le gagnant du prix spécial, j'ai d'abord été impressionnée par la qualité des différents vidéos qui nous ont été soumises. Certaines m'ont énormément marquée comme par exemple celle des gagnants du prix Lycéen.*

*La vidéo était à la fois forte et incroyablement sensible. Mais après avoir vu et revu toutes les vidéos, le choix du collègue Thomas Riboud s'est comme imposé à moi. Je n'ai que 18 ans, mes années collège ne sont pas très loin et cette vidéo était la plus proche de tout ce dont j'avais pu être témoin alors. D'autre part, j'ai beaucoup aimé le choix de s'intéresser au regard du témoin.*

*Trop souvent lorsqu'on est simple témoin, on se sent à la fois déresponsabilisé et impuissant. Ces élèves nous disaient à travers leur travail : un témoin peut agir et même il en a le devoir. J'ai aimé cette simplicité ».*

## 2. MIEUX PRENDRE EN CHARGE

### → Les équipes éducatives et pédagogiques

La prise en charge doit reposer sur une action collective, pilotée, cohérente et concertée en direction des personnes concernées : les victimes et leurs familles, les témoins, les auteurs, la classe concernée et l'établissement. Pour aider les équipes, le ministère propose des protocoles type afin de prendre en charge au mieux ces situations très souvent complexes. Ce protocole, décrivant les différentes étapes du processus du traitement, doit pouvoir être adapté à la spécificité de chaque situation, au contexte des écoles, aux ressources partenariales et à l'environnement.

Le ministère s'intéresse de près aux méthodes d'intervention qui ont pu faire leur preuve en France et à l'échelle mondiale. (<http://www.preoccupationpartagee.org/>). Une première formation des référents harcèlement a intégré le plan national de formation en juin dernier.

## → Un réseau des référents académiques et départementaux

**Qui sont-ils ?** Proviseurs vie scolaire, équipe mobile de sécurité, directeurs académiques des services d'Éducation nationale (Dasen), inspecteurs, chefs de cabinet, conseillers techniques, infirmiers ou médecins etc. Ils sont désignés par le recteur et déclarés à la CNIL.

**310 référents « harcèlement » sont répartis sur tout le territoire pour sensibiliser, accompagner et former.**

**Leurs missions :**

- superviser et coordonner les actions pour résoudre les situations de harcèlement signalées, grâce la plateforme du 3020 ou grâce aux relais locaux ;
- accompagner, faciliter le dénouement en étant un interlocuteur privilégié des familles ;
- assurer le déploiement des formations sur le territoire ;
- suivre les formations proposées par le ministère pour développer une expertise.

## → Le 3020 : un numéro d'écoute et de prise en charge au service des familles et des victimes

Ce dispositif téléphonique, gratuit depuis tous les postes, propose écoute, conseil et orientation aux appelants, qui signalent une situation de harcèlement à l'école. Lorsque les situations de harcèlement sont repérées au cours de l'entretien téléphonique et avec l'accord des personnes concernées, elles sont alors transmises aux référents harcèlement de l'Éducation nationale grâce à un outil sécurisé fourni par l'administration.

*« Le temps consacré à chaque appel est de l'ordre de 30 à 40 minutes et voire au-delà dans les situations les plus critiques »* déclare Mme Bacquerie, présidente de l'association EPE (École des parents et des éducateurs Ile-de-France). **Exemple de prise en charge par les professionnels de la plateforme :**

*« Il s'agit de mettre en place un entretien téléphonique à trois avec le ou les parents, l'enfant et le professionnel écoutant, l'enfant étant au centre de ce dispositif. L'objectif est de donner la parole à l'enfant en soutenant les parents et en les déculpabilisant. En effet, le ou les parents se sentent souvent coupables de ne pas avoir pu protéger leur enfant et de ne pas avoir vu suffisamment tôt sa souffrance. L'enfant harcelé se sent, lui, coupable de mettre ses proches dans une situation de détresse qui renforce la sienne. Lorsque nous percevons que cet entretien n'est pas suffisant, nous proposons une orientation vers une structure de soins de type Centre médico psycho-pédagogique (CMPP) pour les moins de 12 ans et les Maisons des adolescents pour les autres car immédiatement accessibles dans la plupart des cas. »*

**Entre octobre 2016 et septembre 2017 : 55 828 sollicitations aboutissant à un conseil, à un accompagnement ou à une orientation et 14 445 appels traités donnant lieu à un signalement au sein de la plateforme.**

## → **Le 0800 200 000, Net Écoute pour agir contre le cyberharcèlement et les cyberviolences**

Victimes, témoins et auteurs sont accueillis de manière gratuite, anonyme et confidentielle par les écoutants ayant des compétences dans le domaine informatique, juridique et dans le soutien psychologique.

Partenaire privilégié des principaux réseaux sociaux pour lesquels elle est reconnue tiers de confiance, **l'Association e-Enfance** bénéficie de procédures de signalement exclusives et accélérées des comportements et contenus indésirables observés sur ces réseaux de communication, notamment constitutifs de cyber-harcèlement.

**Du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00**, les écoutants de la ligne **Net Écoute** accueillent chaque année près de 10 000 appels téléphoniques, conversations, chats, Messenger et emails. La ligne est accessible en composant le 0800 200 000, via l'application de messagerie instantanée Messenger et sur le site [www.netecoute.fr](http://www.netecoute.fr).

### **3. INFORMER POUR SENSIBILISER PLUS LARGEMENT**

#### **Informier**

Slogan du clip national : « **Le harcèlement, pour l'arrêter il faut en parler** »

La promotion publique via les campagnes nationales du ministère participe à la prise de conscience générale de notre société. Il faut donc en parler !

#### **Communiquer**

**Une stratégie digitale** : un site internet, un centre de ressources « Non au harcèlement » et une page Facebook à destination des professionnels et du grand public. Sur le site « Non au harcèlement », les élèves, les familles et les professionnels peuvent trouver des grilles de repérage ainsi que des fiches pratiques pouvant guider l'ensemble de leur démarche. Sur la page Facebook @Nonauharcementalecole, le grand public peut également trouver une somme d'informations pour les aider à mieux comprendre les procédures de signalement.

- Un clip national de sensibilisation ;
- Une veille assurée et des opérations de sensibilisation par les équipes de la délégation à la communication du ministère ;
- Un partenariat avec les médias

pour favoriser des reportages préconisant des solutions constructives pour réduire les phénomènes de harcèlement et mieux faire connaître au grand public ce phénomène et la politique conduite par le ministère de l'Éducation nationale.

- **Chiffres clefs**
- Plus de 500 000 visites sur le site [nonauharcement.education.gouv.fr](http://nonauharcement.education.gouv.fr), où sont publiés des ressources et des contenus pour les élèves et les équipes éducatives ;
- Une page Facebook <https://www.facebook.com/nonauharcementalecole/> avec plus de 111 000 abonnés, sur laquelle les équipes du ministère interagissent avec les internautes ;
- Un spot de sensibilisation 2016 qui a été vu plus de 4 millions de fois sur le web ;
- Des opérations spéciales en partenariat avec différents réseaux sociaux, dont un filtre sur Facebook qui a été ajouté plus de 183 000 fois ;
- Le prix « Non au harcèlement » qui a mobilisé plus de 30 000 élèves, 1 200 professionnels, 1 300 projets déposés avec un investissement de toutes les académies en 2017 pour sa 4ème édition.

## 4. FORMER

La formation des personnels conditionne la réussite de ce projet national de prévention du harcèlement. La complexité des dynamiques du harcèlement nécessite que les professionnels développent une expertise fine pour reconnaître, prendre en charge et résoudre ces situations.

Un effort conséquent de la part du ministère et des académies est opéré pour organiser et mettre en œuvre des modules de formation initiale et continue, intégrés au parcours professionnels des fonctionnaires.

**Depuis la rentrée 2017 : création des groupes académiques « climat scolaire » pour une meilleure coordination des actions sur les territoires et des stratégies de prévention des violences.**

Depuis mars 2016, dans toutes les académies existent un Groupe académique climat scolaire (Gacs). Les Gacs visent à fédérer les actions conduites par les différents acteurs, selon leurs champs de compétence et d'intervention. L'objet est de mobiliser tous les acteurs. Si le choix de l'organisation et la structuration sont laissées libres aux rectorats, on y retrouve à chaque fois des cadres chargés de questions de vie scolaire, de santé/social, de sécurité, de pédagogie, de formation et de pilotage. Dans certaines académies, y siègent aussi des représentants des élèves, des familles et des associations. Les travaux du Gacs concernent à la fois le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>nd</sup> degré, et portent à la fois sur le climat scolaire et sur la mesure et la prévention des violences, notamment du harcèlement.

Les référents académiques ou départementaux sur le harcèlement y sont représentés pour porter à la connaissance de tous les textes, les démarches et les ressources qui permettent de lutter contre le harcèlement et de le prévenir.

### **Selon la dernière enquête Orchestra conduite auprès des référents harcèlement des 30 académies :**

- des formations sur cette thématique sont inscrites au plan académique de formation dans **100% des académies** ;
- le dispositif des ambassadeurs se généralise : environ 300 ambassadeurs à Aix-Marseille, 150 à Clermont ou 180 à Lyon.
- des formations qui touchent toutes les catégories de personnels et prioritairement les personnels au plus proche des élèves, avec des efforts à accentuer dans le 1<sup>er</sup> degré ;
- un partenariat avec la police et la gendarmerie est mis en place dans 2/3 des académies, un partenariat avec des associations nationales ou locales dans 1/3 des académies, la justice étant sollicitée dans certaines académies. Le partenariat avec les parents d'élèves est également en voie de toucher une majorité des académies.

# Ils nous soutiennent dans la lutte contre le harcèlement



MON PREMIER ASSUREUR

## MAE

Créée en 1932 par des enseignants, la MAE est la mutuelle numéro 1 de l'assurance scolaire. Partenaire historique du monde de l'éducation, la MAE s'engage au quotidien pour lutter contre les violences en milieu scolaire.

Depuis plus de 20 ans, grâce à son équipe de chargés de prévention et son réseau de bénévoles, la MAE mène des actions de prévention et de sensibilisation auprès des élèves et des équipes pédagogiques, dans les établissements scolaires. Violences entre pairs, sensibilisation aux médias ou consommations et conduites à risque, autant de thématiques abordées pour donner la parole aux enfants et les rendre directement acteurs de la prévention. À l'heure où des phénomènes tels que le harcèlement et le cyberharcèlement peuvent perturber l'équilibre familial, les rapports humains, les relations au sein de l'école et les apprentissages, il est du devoir de la MAE de poursuivre son engagement dans la lutte contre les violences en milieu scolaire. Pour toutes ces raisons, la MAE s'associe pour la quatrième année consécutive au ministère de l'Éducation nationale en participant au Prix « Non au harcèlement ». Elle récompense ainsi à hauteur de 1 000€ chacun des 30 « coups de cœurs académiques ». Elle attribue également la somme de 2 000€ à chacun des 8 lauréats nationaux sélectionnés par un jury co-présidé par Edgard MATHIAS, Président National de la MAE. Et nouveauté au palmarès cette année : un jury d'enfants décerne le « prix des enfants » pour lequel la MAE offre 2 000€.

Ces contributions ont pour objectif de permettre aux lauréats de réaliser, produire et mettre en place leurs projets pour lutter contre le harcèlement entre pairs. La MAE a également intensifié ses prises de paroles et ses interventions en milieu scolaire en créant en 2015 la Semaine Nationale de Prévention à l'École.

Avec ce programme pédagogique à échelle nationale, elle entend, non seulement, sensibiliser les équipes pédagogiques, les élèves et les parents, aux violences en milieu scolaire, mais aussi alerter et informer les médias.

Cette opération significative permet de sensibiliser tous les publics en même temps, créant ainsi une prise de conscience collective. Forte du succès de ces deux premières éditions, cette opération prend de l'ampleur et s'ouvre, du lundi 16 au vendredi 20 janvier 2017, aux enseignants et aux infirmiers scolaires. En s'engageant aux côtés du ministère de l'Éducation nationale, la MAE défend encore et toujours le mieux vivre ensemble à l'école.



## L'École des parents et des éducateurs Ile-de-France

Elle est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique, créée en 1929, elle a pour but :

- d'aider les parents et les différents acteurs du soutien à la parentalité à créer les conditions du développement de l'enfant et de l'adolescent, en prenant en compte la dynamique des générations ainsi que le contexte culturel, économique et social ;

- de concevoir des actions d'information et de prévention en direction des enfants, des adolescents et des jeunes, dont elle assure la mise en œuvre et l'évaluation ;
- de donner les moyens d'acquérir des connaissances et de développer des compétences à tous ceux qui sont engagés dans la relation d'aide et l'accompagnement des personnes : professionnels, organismes publics ou privés, bénévoles etc.

Dans le cadre de la politique nationale de lutte contre le harcèlement, l'association gère notamment le 30 20.



### E-Enfance

Créée en 2005 et reconnue d'utilité publique, l'Association e-Enfance œuvre depuis plus de douze ans en faveur de la protection des mineurs sur Internet. Agréée par le ministère de l'Éducation nationale, elle agit dans le cadre de l'éducation des jeunes pour leur permettre de développer un usage responsable de leurs outils numériques. Chaque année, l'association e-Enfance sensibilise près de 100 000 élèves ainsi que leurs parents et les professionnels en allant les rencontrer au sein même de leurs établissements scolaires partout en France.

Dans le cadre de la convention de lutte contre le cyber-harcèlement signée le 6 juin 2011 avec le ministère de l'Éducation nationale, en présence de la CNIL et de Facebook, l'Association e-Enfance agit contre le cyber-harcèlement et contre toutes les formes de cyber-violences (injures, usurpation d'identité, diffamation, sextorsion, discriminations, incitation au suicide, discours de haine, « revenge porn »...) via ses ateliers de prévention et son service Net Ecoute.

La ligne Net Ecoute travaille en partenariat avec la plateforme officielle de signalement "Pharos" ([www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr)) et est membre fondateur du dispositif national d'assistance aux victimes de cyber-malveillances, ACYMA, ([www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)).

Membre du programme européen Safer Internet, l'Association e-Enfance opère, avec le soutien de la Commission européenne, le numéro vert national Net Écoute 0800 200 000 dont la mission est d'aider, soutenir et assister les mineurs lors de leur utilisation d'internet et des outils de communication modernes.



### La ligue de l'enseignement

Les questions soulevées localement par le harcèlement scolaire sont prises en charge par de nombreuses actions et dispositifs, développés dans le cadre du réseau de la Ligue de l'enseignement.

La Ligue s'attache à proposer des solutions pédagogiques et systémiques. Riche d'un tissu de 28 000 associations, réparties sur l'ensemble des territoires de la République, la Ligue fédère, propose et promeut des approches et des initiatives pédagogiques : en renforçant les apprentissages sociaux chez les jeunes, par l'engagement collectif et l'expérience de la coopération, ou de la solidarité, par l'initiation aux pratiques sportives, en misant sur l'inclusion dans toutes situations (un des points forts de l'USEP - sport scolaire de l'école publique - par exemple), en initiant au numérique, en développant des alliances éducatives avec les parents et les collectivités locales, les éducateurs travaillent sur les relations et les représentations juvéniles qui peuvent facilement être le terreau du harcèlement à bas bruit si les adultes n'y prêtent pas attention.

La collaboration avec les enseignants sera toujours recherchée pour des effets durables auprès des jeunes.



## Aroéven

Mouvement d'éducation permanente, les Aroéven (Fédération des Œuvres Educatives et de Vacances de l'Education Nationale) sont engagées depuis plusieurs années dans le dispositif de médiation par les pairs. Elles conduisent des actions de sensibilisation, d'initiation et de formation auprès d'adultes dans le cadre de la formation initiale, de la formation continue en académie, des Projets éducatifs territoriaux (PEDT), et au sein d'une trentaine établissements scolaires tous les ans.

La Fédération des Aroéven a participé à la rédaction de la charte de qualité de la médiation par les pairs auprès de la délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences scolaires. Les Aroéven déploient des outils pédagogiques dont la création d'un DVD avec le concours du CRDP Bourgogne qui présente le procédé en alternant simulations de médiations et entretiens avec les différents acteurs : élèves, parents, CPE, principal, adultes médiateurs.

En 2015, la Fédération réalise un document « Talent éducatif » consacré à ce thème. Véritable manuel pratique, le livret présente le protocole et insiste sur les valeurs et les principes qui guident une médiation. La Fédération des Aroéven s'est par ailleurs engagée, avec un comité scientifique composé d'enseignants-chercheurs, dans une recherche-action afin d'éclaircir les différents impacts du dispositif et d'ouvrir des voies d'adaptation et d'évolution. Cette recherche-action s'appuie sur un échantillon de treize établissements répartis sur tout le territoire métropolitain.



## Rose Carpet

Rose Carpet est une chaîne Youtube éditée par Golden Network. Avec 1,1 million d'abonnés et 5 millions de vues par mois, c'est le 1er collectif de Youtubeuses en France. La chaîne est incarnée par Sandrea, PerfectHonesty, The Doll Beauty, Sophie Riche, Yoko Nailart, Lola Dubini et Clara Marz.

Chaque samedi, les égéries de la chaîne donnent rendez-vous à leurs abonnées pour une vidéo fun et « girly ». En 2015 et 2016, Rose Carpet a pris la parole avec deux vidéos de prévention contre le cyber-harcèlement. Le clip de cette année conserve la volonté de lutter contre le cyber-harcèlement, en élargissant la prévention au harcèlement sous toutes ses formes.



## Golden Network

Filiale de M6, Golden Network est un studio de production de contenus dédiés aux millenials. C'est l'un des plus importants réseaux de chaînes Youtube français, générant près de 60 millions de vues par mois. Golden Network édite Rose Carpet et Golden Moustache, et produit des programmes pour les télévisions, les telcos et les marques.



Google est une entreprise de technologies dont l'objectif est d'améliorer l'accès de chacun à l'information. YouTube est un service d'hébergement en ligne de vidéos. La protection des utilisateurs est une des priorités absolue de Google et YouTube. Notre approche repose, d'une part, sur des solutions technologiques que l'on retrouve sur le centre d'aide en ligne destiné aux familles<sup>1</sup>, d'autre part, sur le soutien apporté à des associations telles qu'e-Enfance pour sensibiliser les jeunes à un usage sûr et responsable d'internet.

Nous sommes particulièrement vigilants sur l'enjeu du harcèlement en ligne. Sur YouTube, notre dispositif de signalement fonctionne en permanence et est activable en bas de chacune des vidéos, notamment pour les cas de harcèlement. Nous travaillons étroitement avec le ministère de l'Éducation nationale sur l'enjeu de sensibilisation des jeunes.

Déjà l'année dernière, avec e-Enfance et Rose Carpet, nous avons contribué à la campagne "Non au harcèlement" à travers une vidéo "On nous lit nos commentaires"<sup>2</sup> - 1,6 million de vues à ce jour ! -, et son making-off<sup>3</sup>.

Nous avons souhaité réitérer notre engagement aux côtés du ministère et d'e-Enfance cette année en soutenant la réalisation du clip vidéo tourné par Rose Carpet.

## **francetélévisions** France Télévision

France Télévisions, et France 2 plus particulièrement, se mobilisent à nouveau contre le harcèlement scolaire.

À l'occasion de la 3ème journée nationale « Non au harcèlement » organisée par le ministère de l'Éducation Nationale, France 2 a décidé une nouvelle fois de mobiliser son antenne et ses programmes autour de cette question de société, dans la continuité des actions entreprises au niveau de France Télévisions ces dernières années, notamment avec le documentaire « Souffre Douleurs, ils se manifestent » diffusé en 2015. Tout au long de la journée, les magazines de France 2 aborderont ce sujet au travers de témoignages, chroniques et autres éclairages.

« Ça commence aujourd'hui » y consacra une émission spéciale ; « Télématin » et « C'est au programme » apporteront également leur contribution à cette nouvelle mobilisation de la chaîne. La rédaction de France Télévisions mobilisera toute la journée ses éditions autour de cette question de société.

En complément, le clip de sensibilisation proposé par le ministère sera diffusé à plusieurs reprises sur l'ensemble des chaînes de France Télévisions.

Les réseaux sociaux de France Télévisions seront associés à ce dispositif.

---

<sup>1</sup> <http://www.google.fr/intl/fr/safetycenter/families/start/>

<sup>2</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=9G-TY5rAq0>

<sup>3</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=gl2JTl31dGM&feature=youtu.be>



## SFR

SFR est le deuxième opérateur télécoms en France avec un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros réalisé en 2015 et des positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Doté du premier réseau en fibre optique (FTTB/FTTH) avec 8,5 millions de prises éligibles, SFR entend rester en tête des déploiements avec pour objectif d'atteindre 22 millions de prises en 2022. Son réseau mobile de premier plan couvre plus de 99% de la population en 3G et 70% en 4G/4G+. Pour le grand public, le groupe commercialise ses offres sous les marques SFR et RED by SFR et pour l'entreprise, sous la marque SFR Business.

SFR s'inscrit également dans un nouveau modèle de plus en plus intégré autour de la convergence Accès-Contenus. Son nouveau pôle SFR Média est composée des entités SFR Presse qui regroupe l'ensemble des activités presse du groupe en France (Groupe L'Express, Libération, etc.), SFR RadioTV (détenu à 49%) qui regroupe les activités audiovisuelles du groupe en France (BFM TV, BFM Business, BFM Paris, RMC, RMC Découverte) et SFR Sport.

En tant qu'acteur engagé pour l'égalité des chances, SFR souhaite contribuer au changement apporté par le numérique dans la vie de chacun. La lutte contre le harcèlement en milieu scolaire est une des causes qu'il a souhaité soutenir aux côtés du ministère de l'Éducation nationale, en mettant à sa disposition son savoir-faire en matière de télécommunications avec la mise en place du numéro court à tarification gratuite 3020.

## Ils nous soutiennent également :



snapchat



JCDecaux

