

# UNE ÉCOLE BIENVEILLANTE FACE AUX SITUATIONS DE MAL-ÊTRE DES ÉLÈVES

Guide  
à l'attention des  
équipes éducatives  
des collèges et  
des lycées



ministère  
éducation  
nationale



*Ce guide constitue l'une des mesures annoncées lors du Comité interministériel de la jeunesse (CIJ) du 21 février 2013. Destiné aux équipes éducatives, il a pour objectif de les aider à mieux connaître et repérer les signes de mal-être des élèves, à agir en concertation et à être pleinement associées, sous la coordination des chefs d'établissement, à une politique éducative globale visant à établir un climat scolaire serein. Réalisé avec des experts et des personnels de terrain, ce document se veut pragmatique et adapté à la réalité quotidienne des établissements.*

*La qualité du climat scolaire de l'établissement joue un rôle essentiel pour créer un environnement favorable aux apprentissages et au bien-être des élèves. Pour ces derniers, se sentir soutenus par leurs enseignants est un facteur particulièrement important qui favorise le sentiment d'aimer l'École ([www.cndp.fr/climatscolaire](http://www.cndp.fr/climatscolaire)).*

# LES « ANNÉES COLLÈGE » ET L'ADOLESCENCE

Le temps du collège est aussi celui de la puberté. Durant cette période de transformations physiques et psychiques que traverse l'adolescent(e), le rapport à soi, aux autres et au monde, se trouve modifié : les « adaptations » nécessaires à cette évolution se font, la plupart du temps, à travers ce qu'il est convenu d'appeler « la crise d'adolescence ».

Il existe cependant des adolescent(e)s pour lequel(le)s cette période crée un véritable mal-être, voire une souffrance. Le mal-être est une notion subjective qui peut s'exprimer à travers une diversité de comportements et de manifestations.

Les signes d'alerte sont multiples : une véritable attention portée aux élèves et à leur diversité permettra de percevoir

un besoin d'aide souvent non exprimé. Un intérêt particulier sera accordé aux élèves en situation de handicap.

La qualité des échanges entre les adolescent(e)s, les membres de l'équipe éducative et les parents facilite la prise en compte des signaux observés et l'évaluation des situations pour déterminer la conduite d'aide la plus adaptée.

Il s'agit essentiellement de trouver la bonne distance pour une juste préoccupation – ni inquiétude excessive, ni banalisation. L'adolescent(e) peut ressentir le besoin de confidentialité autour de ses propos. Il faut le respecter tout en exprimant la nécessité, pour l'aider au mieux, de partager l'information avec d'autres adultes.

# 1 / Ce que l'on voit

L'expression des manifestations de mal-être chez les adolescent(e)s est très variée. Il est nécessaire de la connaître pour mieux l'identifier.

## Des manifestations réperables

**Elles se remarquent chez des élèves :**

- indisciplinés, qui perturbent la classe, arrivent en retard de façon répétée, sont souvent exclus de cours...
- impliqués dans des pratiques de « jeux dangereux » et/ou violents, de harcèlement,
- manifestant des comportements liés à des consommations de produits psycho-actifs,
- présentant des marques corporelles (hématomes, scarifications, blessures d'origine imprécise...),
- exprimant des plaintes somatiques fréquentes, des signes de fatigue, des changements physiques (perte ou prise de poids) et/ou vestimentaires (négligence),
- demandant fréquemment à se rendre à l'infirmerie, etc.

## Des manifestations moins visibles

**Il peut aussi s'agir d'élèves présentant :**

- une variation brutale des résultats

scolaires (désinvestissement ou sur investissement excessif),

- une altération de l'humeur (nervosité, irritabilité...),
- des attitudes d'isolement, d'état de grande tristesse,
- un comportement de retrait,
- une recherche excessive de relation privilégiée avec un adulte ou, à l'inverse, un refus de communication.

## Dans des lieux divers

C'est essentiellement en classe que ces manifestations peuvent être observées. D'autres espaces tels que la cour de récréation, le foyer des élèves, le restaurant scolaire, le terrain de sports, les abords de l'établissement sont aussi des lieux où les équipes éducatives peuvent repérer ces signaux de mal-être. Les vestiaires et les toilettes ne doivent pas être négligés.

Les activités périscolaires - sorties, voyages scolaires... - sont également l'occasion d'observer certains comportements inhabituels.

C'est principalement la notion de changement, voire de rupture chez un élève, qui doit retenir l'attention: les modifications de comportement, de sociabilité, d'investissement scolaire... peuvent en effet être les manifestations d'une difficulté ponctuelle ou le reflet d'un mal-être plus important.

## 2 / Ce que l'on entend

En dehors des temps de concertation formalisés, un établissement scolaire peut être un lieu où circulent de multiples « informations », parfois fondées, mais parfois aussi portées par la rumeur. Il est difficile, et pourtant capital, d'estimer l'importance de ce qui a été dit, entendu, compris, pour adopter l'attitude qui convient et prendre les mesures adaptées afin d'aider l'élève en situation de mal-être.

Ce sont la qualité et l'origine des informations portées à la connaissance des personnels d'éducation ou des enseignants qu'il faut examiner pour déterminer les démarches à entreprendre.

### Il peut s'agir :

- d'informations « qui circulent » entre les adultes de l'équipe éducative,
- d'informations portées à la connaissance des adultes par un ou des élèves ou par leurs parents,

- d'informations incidemment recueillies en tant que témoin,
- de révélations de faits confiées « sous le sceau du secret ».

### À savoir :

- toute manifestation doit être placée dans un contexte ; elle constitue un clignotant et sa signification n'est pas univoque,
- l'association de plusieurs signaux d'alerte ou un faisceau d'informations doit faire réagir l'adulte qui n'est peut-être pas le seul à les avoir observés.

### Ce qui doit alerter :

- la répétition dans la durée des manifestations, leur intensité et leur fréquence,
- la rupture brutale par rapport au comportement habituel.



## 3 / Ce que l'on fait

---

Dans toutes les situations décrites ci-dessous, le chef d'établissement est informé de chacune des démarches engageant sa responsabilité.

« En qualité de représentant de l'État au sein de l'établissement, le chef d'établissement prend toutes dispositions, en liaison avec les autorités administratives compétentes, pour assurer la sécurité des personnes et des biens [...] ».

« Il est responsable de l'ordre dans l'établissement. Il veille au respect des droits et des devoirs de tous les membres de la communauté scolaire et assure l'application du règlement intérieur » (art. R421-10 du code de l'éducation).

### **S'entretenir avec l'élève avec discrétion et bienveillance**

Un échange spontané, non intrusif, constitue une première étape. Cet échange témoigne de la préoccupation de l'adulte et donne la possibilité d'éclairer la situation.

L'approche de bienveillance, de dialogue et d'accompagnement est un élément essentiel.

### **Durant l'échange avec l'élève, il est conseillé de :**

- l'écouter, le laisser parler,
- prendre sa parole en considération,
- le rassurer, lui proposer de l'aide en signifiant qu'il sera peut-être nécessaire de faire appel à ses parents et/ou à d'autres professionnels, voire de l'accompagner dans cette démarche,
- préciser que, le cas échéant, le secret devra être levé pour apporter une aide plus efficace.

### **Il faut éviter de :**

- transformer l'entretien en interrogatoire,
- minimiser les faits,
- se laisser enfermer dans le secret.

### **Partager l'information pour évaluer la situation**

Il est nécessaire pour l'adulte de partager ses interrogations avec d'autres membres de l'équipe éducative, notamment avec les personnels sociaux et de santé.

### **Il s'agit d'évaluer la situation pour identifier si elle relève notamment :**

- d'une urgence en matière de santé,

- d'une situation relevant de la protection de l'enfance,
- de difficultés de l'élève en lien avec son environnement scolaire.

Le contact avec les parents et/ou les responsables légaux est envisagé systématiquement, de manière immédiate ou différée, en prenant en compte l'intérêt de l'élève.

### **Le bon usage de la confidentialité préside à ces échanges afin de :**

- circonscrire le partage d'informations à ce qui est nécessaire pour traiter la situation,
- préserver la relation de confiance avec l'élève.



### **En cas d'urgence pour la santé**

Si les manifestations mettant en danger la santé de l'élève sont rares en milieu scolaire, elles n'en revêtent pas moins un caractère de gravité nécessitant souvent une intervention en urgence dans le cadre des procédures établies au sein de l'établissement scolaire. L'infirmier rattaché à l'établissement doit être immédiatement contacté.

Dans tous les cas, l'appel au Samu centre 15 permet d'avoir accès à un médecin urgentiste qui donne la conduite à tenir. Cette procédure doit être connue par tous les membres de la

communauté éducative. Il est indispensable que le chef d'établissement soit informé de la situation.

### **À titre d'exemples :**

- il peut arriver qu'un élève se présente dans l'établissement en état d'alcoolisation aigüe : au-delà de la signification psychologique de ce comportement, il ne faut jamais négliger les effets physiologiques d'une telle intoxication. Une surveillance attentive à l'infirmier doit être mise en place ainsi qu'une orientation vers le milieu hospitalier ;
- si les gestes suicidaires sont heureusement rares au sein d'un établissement scolaire, l'ingestion de médicaments peut se rencontrer : là encore, une évacuation vers le milieu hospitalier doit être systématique. Au-delà des soins immédiats que nécessite ce geste, une prise en charge psychologique est rapidement organisée pour une évaluation de la gravité de la situation ;
- de même, des manifestations désordonnées (l'élève parle tout seul, rit sans raisons, tient des propos incohérents) doivent conduire à une prise en charge rapide avec l'aide des personnels de santé de l'établissement.

Comme indiqué ci-après, en cas de nécessité, la transmission d'une information préoccupante au président du conseil général peut être envisagée, en lien avec les personnels sociaux et de santé, afin de mettre en place une mesure de protection.



## En cas de situation relevant de la protection de l'enfance

Un élève peut être en danger concernant sa santé, sa sécurité ou sa moralité ou quand les conditions de son éducation, de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont compromis ou sur le point de l'être.

### Que faire en cas de doute ou de présomption de danger ou de risque de danger ?

Tout personnel ayant un doute ou une présomption de situation de danger ou de risque de danger concernant un élève, après réflexion partagée au sein de l'institution, notamment avec l'assistant de service social, l'infirmière et /ou le médecin, doit transmettre par écrit les éléments de la situation au président du conseil général. Pour cela il adresse «une information préoccupante» à la cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes (Crip).

Cette cellule est placée sous la responsabilité du président du conseil général qui agit avec le concours de l'État et de l'autorité judiciaire ainsi que de ses partenaires.

La direction académique prévoit les modalités de transmission des écrits dans le cadre des protocoles signés avec le président du conseil général et le procureur de la République.

### Les informations préoccupantes sont transmises :

-soit directement à la Crip avec copie du document ou bordereau, pour

information, à la direction académique (Dasen et/ou conseillers techniques sociaux et de santé), dans le respect des règles de confidentialité,

-soit à la Crip, via la direction académique (Dasen et/ou conseillers techniques sociaux et de santé), dans le respect des mêmes règles de confidentialité.

Une évaluation de la situation sera alors réalisée en vue de la mise en œuvre d'une mesure d'aide ou de protection.

### Que faire en cas de danger grave ou imminent ?

Dans les cas où la gravité de la situation le justifie (danger avéré nécessitant une protection immédiate, victimes de violences sexuelles avérées ou présumées...) : il faut adresser un signalement au procureur de la République, avec copie à la cellule de recueil des informations préoccupantes et à la direction académique dans le respect des règles de confidentialité.

Une mesure de protection judiciaire sera alors mise en œuvre, le cas échéant.

### Associer la famille

Les parents ou responsables légaux sont associés à la réflexion dans le cadre habituel du dialogue avec les familles, autour des besoins et de l'intérêt de leur enfant, ainsi que sur les ressources qu'ils peuvent mobiliser. Ils sont avisés de la transmission des informations préoccupantes ou du signalement sauf si cela est contraire à l'intérêt de l'enfant (cas de violences intrafamiliales notamment).

## Une obligation légale

Le Code pénal réprime la non-dénonciation de crimes et de délits, ainsi que la non-assistance à personne en danger (art. 223-6). Le fait de ne pas en informer les autorités administratives ou judiciaires peut être puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende,

Le Code pénal prévoit une obligation de signalement pour toute personne ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans (art. 434-3),

Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs (art. 40 Code de procédure pénale).



## En cas de difficultés de l'élève en lien avec son environnement scolaire

Une réflexion partagée entre le chef d'établissement, le conseiller principal d'éducation, le professeur principal, les professeurs concernés, les personnels sociaux et de santé, le conseiller d'orientation psychologue, est organisée afin de croiser les points de vue. Cette réflexion intègre le point de vue de la famille.

Il s'agit en particulier de distinguer ce qui relève d'une prise en compte individuelle de l'élève de ce qui relève de la gestion de classe :

– le suivi individuel sera déterminé en coordonnant les différentes interventions qui peuvent être d'ordre pédagogique, éducatif, social, psychologique ou encore du domaine de la santé.

Ce partage d'informations est réalisé dans le cadre d'instances de concertation mises en place dans l'établissement (cellule de veille, commission éducative, groupe d'aide à l'insertion, etc.) ;

– la prise en compte de la situation de l'élève dans la gestion de la classe n'est pas à négliger. Plusieurs pistes sont possibles :

- mobiliser l'équipe pédagogique de la classe,
- rester vigilant sur le comportement de l'élève concerné dans la durée,
- rester en contact avec les autres membres de l'équipe éducative pour suivre l'évolution de la situation et avec la famille en tant que de besoin,
- faire appel aux membres de l'équipe (CPE, infirmier, assistant social, médecin, COP) pour intervenir dans la classe sur une thématique en lien avec le problème soulevé. Faire intervenir si nécessaire un partenaire extérieur,
- si besoin, solliciter l'académie pour être accompagné par une cellule d'appui ou l'équipe mobile de sécurité.

## 4 / Quelques pistes pour contribuer à assurer un cadre protecteur pour les élèves

---

Une obligation figurant dans la loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République (art. 1<sup>er</sup> – rapport annexé) :

« L'école doit offrir aux élèves un cadre protecteur dont l'un des éléments fondamentaux est la présence d'une équipe éducative pluriprofessionnelle travaillant en partenariat.

La sécurité et, de façon plus précise, les conditions d'un climat scolaire serein doivent être instaurées dans les écoles et les établissements scolaires pour favoriser les apprentissages, le bien-être et l'épanouissement des élèves et de bonnes conditions de travail pour tous. »

Afin de prévenir et de traiter les situations, il est nécessaire que, dans l'établissement, soient organisés un cadre de travail et des procédures qui permettent à chacun d'intervenir selon son champ de compétences, de manière coordonnée, et en complémentarité avec les autres acteurs.

**Il est indispensable, pour tous les membres de l'équipe éducative, de connaître :**

- les modalités de partage d'informations et les dispositifs collectifs mobilisables pour prendre en compte la situation des élèves :
  - instances de concertation pour les situations individuelles : conseil pédagogique, conseil et pré-conseil de classe, cellule de veille, groupe prévention décrochage scolaire, commission éducative...
  - instances pour les actions collectives : comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté, commission hygiène et sécurité, conseil de vie collégienne, conseil de vie lycéenne, maison des lycéens...
- les personnes ressources et leurs rôles au sein de l'établissement : le livret d'accueil, la journée de pré-rentrée, les journées banalisées constituent des supports et des temps propices ;
- les partenaires et les modalités de travail avec ceux-ci.

Un traitement global et une action à long terme sont des « facteurs protecteurs » essentiels pour un bon climat d'établissement.

Cela peut consister, pour les membres des équipes éducatives, à :

- être parties prenantes des actions éducatives menées dans le cadre du projet d'établissement, notamment les actions d'éducation à la santé et à la citoyenneté, d'éducation à la sexualité, de prévention des conduites addictives, de prévention et de lutte contre le harcèlement et les violences ;
- agir sur les facteurs favorisant un climat scolaire serein, par exemple :
  - adopter des stratégies pédagogiques en faveur de l'engagement et de la motivation des élèves,
  - promouvoir le respect de soi et des autres,
  - développer les pratiques de médiation (par exemple de médiation par les pairs), de coopération et de solidarité (clubs, formations des délégués),
  - construire des relations de co-éducation avec les familles...

**Site collaboratif sur le climat scolaire :**  
[www.cndp.fr/climatscolaire](http://www.cndp.fr/climatscolaire)

## Pour en savoir plus

### ● Textes de référence

- **Arrêté du 1<sup>er</sup> juillet 2013 relatif au référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation** (JO n° 0165 du 18 juillet 2013).

Ce texte précise en particulier les connaissances et compétences nécessaires pour contribuer à assurer le bien-être, la sécurité et la sûreté des élèves, identifier tout signe de comportement à risque et contribuer à sa résolution.

- **Enquête Health Behaviour School aged Children (HBSC)** : réalisée tous les quatre ans sous l'égide de l'OMS, elle concerne 40 pays et 200 000 élèves de 11 à 15 ans sont interrogés. Elle est organisée, pour la France, par le ministère de l'éducation nationale et l'INPES. 347 établissements publics et privés sont concernés et 12 000 élèves du CM2 à la seconde sont interrogés.

Consulter : « La santé des collégiens en France – 2010 », données françaises de l'enquête internationale Health behaviour in school-age children (HBSC) - INPES. <http://www.inpes.sante.fr>

- **Enquête nationale de victimation** : réalisée par la DEPP avec l'expertise d'Éric Debarbieux, délégué ministériel à la prévention et la lutte contre les violences, elle concerne 18 000 élèves sur un échantillon représentatif de 300 collèges publics.

Consulter : « Résultats de la première enquête nationale de victimation au sein des collèges publics au printemps 2011 », note d'information 11-14 :

[http://media.education.gouv.fr/file/2011/49/0/DEPP-NI-2011-14-enquete-nationale-victimation-colleges-publics\\_197490.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/2011/49/0/DEPP-NI-2011-14-enquete-nationale-victimation-colleges-publics_197490.pdf)

### ● Sites

Ministère de l'éducation nationale

- Harcèlement :  
<http://www.agircontreleharcelementecole.gouv.fr>

- Rubrique dédiée au cyber-harcèlement :  
<http://www.agircontreleharcelementecole.gouv.fr>  
rubriques :  
« Qu'est-ce que le harcèlement »,  
« Le cyber-harcèlement »

- Protection de l'enfance :  
<http://eduscol.education.fr>  
rubriques :  
« Établissements et vie scolaire »,  
« Protection de l'enfance »

- Éducation à la santé :  
<http://eduscol.education.fr>  
rubriques :  
« Établissements et vie scolaire »,  
« Apprentissage de la responsabilité »,  
« Éducation à la santé »

Partenaires

- Jeunes violences Écoute :  
[Jeunesviolencesecoute.fr](http://Jeunesviolencesecoute.fr)

- Observatoire national de l'enfance en danger :  
<http://www.oned.gouv.fr>
- Net écoute :  
<http://www.netecoute.fr>
- Fil santé jeunes :  
<http://www.filsantejeunes.com>
- Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie :  
<http://www.drogues.gouv.fr>
- Maison des adolescents :  
<http://www.social-sante.gouv.fr>  
rechercher  
« Les maisons des adolescents »

## ● Numéros d'appel

- **119, Allô enfance en danger**
- **Stop Harcèlement : 0808 80 70 10**
- **Net écoute : 0800 20 00 00**  
(cas de cyberharcèlement)
- **Inavem 08 Victimes : 08 842 846 37**
- **Fil santé jeunes : 3224**

**Publication**  
ministère de  
l'éducation nationale,  
direction générale de  
l'enseignement scolaire

**Conception et réalisation**  
délégation à la communication

**Impression**  
atelier d'imprimerie du MEN

**Mars 2014**

