



**ACADÉMIE  
DE RENNES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Rectorat/Secrétariat Général/  
Service Santé et Sécurité au Travail/**

---

# **Scolarisation des élèves à comportement perturbateur et/ou violent**

## **Guide d'accompagnement à destination des personnels du 1er degré**

## PREAMBULE

Les personnels, qu'ils soient ou non enseignants, sont parfois confrontés à des difficultés face aux comportements perturbateurs ou violents de certains élèves, et peuvent, de ce fait, être exposés à des violences physiques et/ou verbales. Les situations vécues peuvent entraîner une souffrance au travail. Ces difficultés constituent des risques professionnels.

### Principes généraux

- Chaque situation difficile liée au comportement perturbateur des élèves est spécifique et, dans un cadre général, les réponses doivent être adaptées à chaque situation. Ce guide n'a donc pas vocation à donner une réponse toute faite et la même pour toutes. C'est un outil d'appui et d'aide pouvant vous donner des pistes pour agir et être aidé.

- Un personnel confronté à des difficultés liées au comportement perturbateur ou violent d'un élève ne doit pas avoir le sentiment qu'il est seul face à cette situation. Ces situations sont complexes et doivent être travaillées en association avec la famille et collectivement au sein de l'équipe pédagogique. Le pôle ressources de la circonscription peut être mobilisé si besoin. C'est par une approche pluri-professionnelle que des actions efficaces sont recherchées. **Tout personnel qui alerte sur une situation ne doit pas être culpabilisé ou se sentir coupable.**

Toute situation doit être traitée sans précipitation mais aussi sans différer les réponses avec des échéances bien définies. En cas d'incident grave, la circonscription doit être prévenue sans délai.

**Ce guide synthétique a pour objet de vous proposer des ressources et vous accompagner face à ces difficultés, il est organisé selon 3 rubriques : Prévenir, Agir, Soutenir. En page 3, un document de synthèse vous permet de vous orienter rapidement vers des fiches en fonction de la situation.**

#### PREVENIR

Parce qu'il vaut toujours mieux essayer de prévenir que de guérir, cette rubrique traite des mesures qui, prises en amont, au sein de l'école, de la scolarisation d'élèves à comportement perturbateur, peuvent permettre de prévenir certaines situations difficiles avec les élèves, d'atténuer leurs effets sur le climat scolaire, sur vos conditions de travail.

#### AGIR

Cette rubrique vise à vous donner des pistes si vous êtes confrontés à des situations difficiles avec des élèves à comportements perturbateurs ou violents. Les situations peuvent être traitées à différents niveaux : la classe, l'école, en lien avec la circonscription et le département.

#### SOUTENIR

Cette rubrique vous présente les différents dispositifs départementaux et académiques existants et en mesure de vous accompagner et vous soutenir si vous ressentez des difficultés professionnelles ou si vous avez été soumis à des violences dans votre travail.

# Prévention et accompagnement des personnels confrontés à des situations difficiles avec les élèves à comportements perturbateurs dans le 1<sup>er</sup> degré – Fiche de synthèse

## Prévenir

### Au sein de l'école en collectif :

- Mener des actions pour améliorer le climat scolaire
- Définir une stratégie d'accueil des élèves
- Co-construire des règles de vie partagées
- Analyser collectivement les situations-problèmes ([Fiche n°11](#))
- Echanger en équipe sur ses postures /gestes professionnels

### Anticiper les besoins particuliers d'un élève :

- Envisager la tenue d'une équipe éducative ou ESS en amont de l'arrivée de l'élève
- 1<sup>er</sup> entretien d'admission avec les parents
- Prendre connaissance du dossier scolaire et contacter l'école précédente si besoin
- Observer l'élève pour repérer les points d'appui et difficultés
- Mettre en place les 1<sup>ères</sup> adaptations en fonction des préconisations des PPS, PAP, PAI, PPRE
- Prévenir les crises aiguës ([Fiche n°6](#))

## Agir

### Dans la classe par l'enseignant : Repérage des besoins et 1<sup>ères</sup> adaptations

- Objectiver les difficultés de comportement de l'élève et les points d'appui/réussite au sein de la classe et dans les différents lieux et temps de l'école ([Fiche n°2](#))
- Associer la famille de l'élève : partager les premières observations ([Fiche n°3](#))
- Définir les premières adaptations pédagogiques et éducatives en classe et en informe la famille.
- Ne pas rester isolé et traiter la situation en collaboration avec l'équipe ([Fiche n°1](#))

### Dans l'école, Echange et mobilisation de l'ensemble de l'équipe pédagogique

- Mobiliser l'équipe pédagogique en conseil des maîtres ou conseil de cycle afin d'évaluer collectivement l'impact de la situation pour l'équipe ([fiche n°4](#)), pour l'élève concerné, pour les autres élèves.
- Elaborer une stratégie d'action concertée en équipe et définir les adaptations et aménagements nécessaires. Un protocole de prévention et/ou de gestion des difficultés de comportements de l'élève pourra être élaboré et communiqué à l'IEN. Des stratégies collectives d'organisation doivent être envisagées afin de réduire l'isolement des personnels directement impliqués.
- S'entretenir avec la famille ([Fiche n°3](#)) avec le soutien du directeur d'école ou un tiers afin de :
  - Présenter les difficultés existantes et points d'appui repérés au sein de l'école et faire le point sur les aménagements déjà proposés dans l'école.
  - Echanger sur la situation de l'élève et s'appuyer sur les ressources mobilisables par la famille
  - Si besoin, proposer à la famille la sollicitation de professionnels EN (Pôle ressources-RASED – Médecin scolaire – Infirmière scolaire – Service social en faveur des élèves).
  - Annoncer l'éventualité d'une réunion de l'équipe éducative.

### Réunion de l'équipe éducative ou de l'équipe de suivi de scolarisation

Si les difficultés persistent malgré les aménagements et adaptations mises en œuvre, le directeur d'école réunira une équipe éducative ou de suivi de scolarisation avec avis et conseils du pôle ressources pour :

- Approfondir collectivement et avec la famille l'analyse de la situation de l'élève dans ces différentes dimensions en lien avec les partenaires extérieurs le cas échéant.
- Adapter le protocole de prévention et/ou de gestion des difficultés de comportement de l'élève.
- Co-construire un projet d'accompagnement personnalisé s'appuyant sur les dispositifs existants ([Fiche n°5](#)).

### En lien avec la Circonscription, mobilisation du pôle Ressources

En cas d'échec et persistance des difficultés et/ou blocage avec la famille, le directeur d'école saisit le Pôle Ressources ([Fiche n°5](#)) de circonscription par l'intermédiaire de l'IEN qui décide de la conduite à tenir pour soutenir l'équipe (rencontre avec la famille, observation d'un membre du pôle dans la classe).

### En lien avec la DSDEN

L'IEN pourra informer le DASEN de la situation et saisir les services de la Direction Académique.

## Soutenir

### Etre accompagné et soutenu :

- Je ne reste pas isolé et traite la situation en équipe ([Fiche n°1](#))
- Je sollicite le pôle ressources de circonscription pour échanger sur la situation ([Fiche n°5](#))
- Je demande à être accompagné par l'Equipe Mobile Ressource (EMR)
- Je peux échanger avec un psychologue du Réseau PAS ([Fiche n° 9](#))
- Je peux solliciter le service médical et social académique ([Fiche n° 8](#))

### En cas de crise aiguë d'un élève, Que faire ? ([Fiche n°6](#))

### En cas d'incivilité ou d'agression ([Fiche n°10](#)) :

- Je signale au Directeur d'école qui renseignera un fait établissement et m'accompagnera dans mes démarches en lien avec l'IEN
- Je peux déclarer un accident de travail
- Je peux porter plainte
- Je peux renseigner une fiche du Registre santé et sécurité au travail ([fiche n° 7](#))

# FICHES PRATIQUES

**Comment agir face à la situation ? Par qui et comment être accompagné ? Comment anticiper ces difficultés au sein de l'école ?**

[Fiche 1 : Je ne reste pas isolé et traite la situation en collaboration avec l'équipe.](#)

[Fiche 2 : J'objective les difficultés de comportement de l'élève au sein de la classe et définis les premières adaptations pédagogiques.](#)

[Fiche 3 : J'associe la famille de l'élève.](#)

[Fiche 4 : J'évalue l'impact de la situation avec l'équipe.](#)

[Fiche 5 : Je sollicite les personnes ressources et les dispositifs existants.](#)

[Fiche 6 : Comment prévenir et agir en cas de crise aigüe de l'élève ?](#)

[Fiche 7 : Je peux alerter en renseignant une fiche sur le registre SST dématérialisé.](#)

[Fiche 8 : Je peux solliciter le service médical et social académique.](#)

[Fiche 9 : Je peux échanger avec un psychologue au sein de l'espace d'accueil et d'écoute.](#)

[Fiche 10 : Je suis victime d'incivilité ou d'agression dans le cadre de mes fonctions : que faire ?](#)

[Fiche 11 : Comment analyser collectivement les situations problèmes au sein de l'école.](#)

## Fiche n°1

### Je ne reste pas isolé et traite la situation en collaboration en équipe

Tout personnel quel que soit son âge, son ancienneté, son statut peut ressentir un jour des difficultés face à des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel. Certains comportements d'élèves en difficulté de comportement peuvent générer des situations de tension au travail et aboutir à des difficultés professionnelles pour les personnels qui y sont confrontés.

Les difficultés rencontrées s'avèrent très diversifiées et sont par exemple :

- sorties de classe et déplacements dans l'école sans autorisation ;
- violences verbales envers les personnels et les autres élèves ;
- violences physiques envers les personnels et les autres élèves, (exemples : coups, morsures, griffures, crachats) ;
- menaces envers les personnels et les autres élèves ;
- jets d'objets sur les personnels et les autres élèves, dégradations du mobilier ;
- gestes déplacés ;
- crises de nerfs, cris, hurlements ;
- refus de toute autorité ;
- violences envers l'enfant lui-même, automutilation.

En cas de difficultés au sein de la classe :

**NE PAS RESTER ISOLE – PARLER – SOLLICITER DE L'AIDE** : Quand un personnel est confronté à ces difficultés, l'important est qu'il ne reste pas isolé et qu'il trouve du soutien auprès de son équipe, de la circonscription ou du département. Les personnels ne doivent pas culpabiliser ou avoir le sentiment qu'ils sont seuls à gérer la situation. Ces situations doivent être gérées en collaboration avec l'ensemble de l'équipe.

## Fiche n°2

### J'objective les difficultés de comportement de l'élève au sein de la classe

Dans un premier temps, il est important que les personnels puissent disposer d'un outil de repérage (grille d'observation) qui, loin de stigmatiser l'élève en difficulté de comportement, leur permettront d'objectiver les difficultés de l'élève mais également les points d'appuis.

L'enseignant peut renseigner la grille d'observation pendant une semaine puis fait la synthèse des observations. Cette objectivation permettra d'analyser la situation avec les acteurs de suivi de l'élève pour élaborer une réponse commune aux besoins de l'élève. Cette synthèse pourra également être utile lors du dialogue avec la famille. Un exemple de grille d'observation est présenté ci-dessous :

### Grille d'observation de l'élève en situation scolaire

du   
 au

**Semaine**

NOM et Prénom de l'élève

Classe

**Difficultés de comportement**  
(Cocher les difficultés observées)

Observées par :

Manifestations inappropriées	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Agitation motrice (ne peut rester assis, manipulation d'objets...)	<input type="checkbox"/>				
Refus de travail	<input type="checkbox"/>				
Opposition aux règles	<input type="checkbox"/>				
Bavardages excessifs, bruits	<input type="checkbox"/>				
Pleurs, crises d'angoisse...	<input type="checkbox"/>				
Fatigue excessive, accès de somnolence	<input type="checkbox"/>				
Autres comportements inappropriés (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Relations et communication avec ses pairs	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Ne joue pas avec les autres	<input type="checkbox"/>				
Recherche le contact physique	<input type="checkbox"/>				
S'isole fréquemment	<input type="checkbox"/>				
Recherche des relations exclusives	<input type="checkbox"/>				
Ne supporte pas qu'on touche à ses affaires	<input type="checkbox"/>				
Ne montre pas ses émotions	<input type="checkbox"/>				
Est souvent dans la plainte	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Relation avec les adultes	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Ne regarde pas l'adulte	<input type="checkbox"/>				
Ne parle pas à l'adulte	<input type="checkbox"/>				
Recherche une relation exclusive	<input type="checkbox"/>				
Ne montre pas ses émotions	<input type="checkbox"/>				
Est souvent dans la plainte	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Agressivité vis à vis de lui-même	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Auto-agression (scarifications, griffures...)	<input type="checkbox"/>				
Auto-dévalorisation	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Agressivité vis à vis de ses pairs	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Verbale	<input type="checkbox"/>				
Physique	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Agressivité vis à vis des adultes	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Verbale	<input type="checkbox"/>				
Physique	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				
Dégradation du matériel	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Matériel personnel	<input type="checkbox"/>				
Matériel des camarades	<input type="checkbox"/>				
Matériel de l'école	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>				

NOM et Prénom de l'élève :

### Conditions d'apparition des difficultés de comportement

(Cocher les difficultés observées)

Observées par :

Le temps et les lieux	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Lors des temps de transition (mise en rang, entrée en classe, déplacements dans l'école...)	<input type="checkbox"/>				
Durant la classe	<input type="checkbox"/>				
Avant la récréation	<input type="checkbox"/>				
Pendant la récréation	<input type="checkbox"/>				
Après la récréation	<input type="checkbox"/>				
Durant la pause méridienne (cantine)	<input type="checkbox"/>				
Durant les temps d'APC	<input type="checkbox"/>				
Durant les activités périscolaires	<input type="checkbox"/>				
Autre (à préciser) : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>				

Les personnes	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Avec un ou des pairs	<input type="checkbox"/>				
Avec l'enseignant de la classe	<input type="checkbox"/>				
Avec un autre adulte (à préciser) : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>				

### Circonstances ou phénomènes déclencheurs des difficultés de comportement marquant de la semaine

(Cocher une ou plusieurs situations et rédiger ci-dessous la ou les circonstances observées)

Une activité nouvelle	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
En situation d'apprentissage	<input type="checkbox"/>	
Une activité particulière (à préciser) :	<input type="checkbox"/>	
Un changement d'organisation	<input type="checkbox"/>	
Un changement de personne (enseignant, autre adulte)	<input type="checkbox"/>	
Autre (à préciser) : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

### Constat particulièrement inquiétant de la semaine

(Cocher une ou plusieurs situations et rédiger ci-dessous votre constat)

Mise en danger de soi (jeux dangereux, atteinte à son physique)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Mise en danger des autres	<input type="checkbox"/>	
Discours inappropriés (Insulte, menace, pensée suicidaire)	<input type="checkbox"/>	
Fugues	<input type="checkbox"/>	
Autre (à préciser) : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

### Bilan de la semaine (à rédiger ci-dessous)

Facteurs de réussite de l'élève	Facteurs de vulnérabilité de l'élève
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Fiche n°3

### J'associe la famille de l'élève

Afin de permettre aux parents de prendre conscience de la réalité de la vie de leur enfant à l'école, et de les conduire à s'investir dans la prise en charge de la situation, Il est important que les parents soient informés des comportements de leur enfant, de ses résultats scolaires et de son évolution. Le dialogue doit s'engager dans les meilleures conditions possibles.

#### **Quelques points de vigilance pour préparer et conduire les rencontres avec les familles**

En amont :

- Les parents seront invités (non convoqués) au rendez-vous en précisant l'objet de cette rencontre. Évitez les discussions entre deux portes.
- Le motif et l'objectif de la rencontre sont exprimés clairement aux parents pour leur permettre de faire le point avec leur enfant et entre eux.

Pendant l'entretien :

- L'entretien se déroulera de préférence dans un espace réservé si possible différent de la classe.
- L'enseignant veillera à rappeler les motifs et objectifs de l'entretien au démarrage.
- L'entretien ne devra pas être un « réquisitoire » contre l'élève ou une « enquête familiale », mais être un moment d'échanges afin de mieux comprendre l'enfant, et engager une collaboration efficace avec les familles (aide appropriée et suivi de l'élève).
- L'écoute des parents sera privilégiée permettant de créer un climat de confiance réciproque.
- Laisser le parent avoir une prise de parole aussi libre que possible et développer son propos, même si au premier abord ce qui est dit ne correspond pas à ce qui est attendu ;
- Selon le contexte, l'enseignant peut faire appel aux autres membres de l'équipe éducative pour apporter un autre éclairage. L'enfant pourra même assister à un moment de la rencontre.
- A l'issue de l'entretien, des propositions seront formulées conjointement ; la programmation d'une prochaine rencontre pourra être fixée.
- Gardez à l'esprit que les parents qui entrent dans une école y amènent souvent leur propre vécu qui peut conditionner leurs réactions. Évitez de donner le sentiment de porter un jugement sur leur éducation.

Après l'entretien :

- Formaliser les décisions prises ou informations reçues
- Transmettre les informations aux interlocuteurs privilégiés.

## Exemples de formulations pour aborder sereinement les échanges avec les parents

Exemples de formulations	Pourquoi ?
<p><i>Je vous ai fait venir pour parler de XXX. Je suis inquiet pour lui. L'objectif est que votre enfant se sente bien à l'école et réussisse mieux.</i></p> <p>Nommer les difficultés observées chez l'enfant, sans omettre de parler aussi des points d'appuis et des réussites de l'enfant. Les parents ont besoin d'avoir des retours positifs et pas seulement négatifs.</p>	<p>Cela montre que vous vous intéressez à l'enfant, vous êtes dans l'empathie. Il se comporte de telle manière, tel jour, tel moment (rester très factuel sans porter de jugement).</p> <p>Il est important que vous exposiez les faits et montrer que vous n'êtes pas dans le jugement pour amener les parents à vous faire confiance.</p>
<p><i>Je voudrais que nous l'aidions car je sais qu'il est capable de XXX.</i></p>	<p>Cela montre que vous n'êtes pas fataliste, que vous croyez en lui et que vous voulez l'aider. Cela permettra aux parents de vous faire confiance.</p>
<p><i>Il a besoin que nous travaillions ensemble. C'est en équipe que nous devons l'aider.</i></p> <p>Demander quelles solutions ils adoptent face à leur enfant en cas de difficulté. Les solutions expérimentées par les parents avec leur enfant pourront vous aider. Afin d'éviter de paraître trop injonctif et prescripteur à l'égard des familles, on pourra privilégier des formules ouvertes du type "Comment pourrait-on... ?".</p>	<p>Cela montre que vous êtes dans l'échange et que vous souhaitez impliquer les parents comme partenaire de l'éducation et des apprentissages de leur enfant et les associer à l'élaboration et la mise en œuvre des actions.</p> <p>C'est aussi une manière de les responsabiliser et de les impliquer dans l'éducation de leur enfant.</p> <p>L'objectif est de mener une coopération éducative efficace avec les parents d'élèves dans un souci de cohérence et de transparence</p>
<p><i>Présenter votre démarche : les outils que vous allez employer pour l'aider dans un premier temps et faire comprendre que si cela ne fonctionne pas, vous pourrez utiliser d'autres pistes.</i></p> <p>Il est essentiel de porter dans les échanges la conviction de former une communauté d'adultes, par exemple en recherchant ensemble des solutions aux problèmes évoqués.</p>	<p>Cela montre que vous n'allez pas baisser les bras et travailler concrètement à l'amélioration du comportement de l'enfant. Cela permet de renforcer la confiance des parents.</p> <p>Il sera privilégié une attitude d'humilité, en précisant bien que les solutions sont rarement immédiates, en prévoyant de se revoir pour faire le point et envisager des inflexions et des améliorations.</p>
<p><i>Rassurer les parents en leur disant que peu importe la nature du problème, des stratégies peuvent être mises en place pour aider l'enfant. Cela demande parfois du temps pour progresser et du soutien pour accompagner ces progrès.</i></p>	<p>Cela permet aux parents de comprendre que cela peut prendre du temps et qu'il faut encourager l'enfant. Cela montre qu'il n'est jamais trop tard pour agir et qu'il y a des actions à mettre en place.</p> <p>Cela permet d'éviter le découragement et le fatalisme des parents.</p>

## Fiche n°4

### J'évalue l'impact de la situation sur l'équipe

Afin d'objectiver et d'évaluer l'impact de la situation-problème, sur les trois dimensions que sont la santé de l'individu, le collectif de travail et le résultat du travail selon les critères édités par le ministère, il convient d'évaluer en équipe pour chaque dimension le niveau de gravité à l'aide du tableau ci-dessous.

#### Définitions des trois dimensions :

- Santé de l'individu : santé physique, santé mentale et santé sociale
- Collectif de travail : toute relation dans le travail entre personnels, avec la hiérarchie, les élèves...
- Résultats du travail : ce qui est réalisé ou non dans l'activité du travail

#### Comment déterminer la gravité de la situation problème ?

Après avoir déterminé le niveau de gravité pour chaque dimension, l'équipe retiendra le critère le plus impacté pour estimer la gravité globale.

Exemple : Si l'impact de la situation sur le résultat du travail est sérieux, faible sur le collectif de travail et grave sur la santé des individus. Le niveau de criticité global de la situation est grave.

QUELS IMPACTS SUR ↓	FAIBLE (gravité 1)	SÉRIEUX (gravité 2)	GRAVE (gravité 3)	TRÈS GRAVE (gravité 4)
LE RÉSULTAT DU TRAVAIL	Pas de conséquences visibles.	Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur une autre équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat du travail.
LE COLLECTIF DE TRAVAIL	Possibilité de tensions.	Tensions visibles.	Dysfonctionnement, mésententes récurrentes, incivilités.	Dysfonctionnement, pas de régulation de l'encadrement, possibilité de violence.
LA SANTÉ DES INDIVIDUS	Pas d'arrêt de travail. Agacement, mauvaise humeur, tension, fatigue.	Arrêt de travail <8j. Perte de motivation, isolement, émotivité, frustration, agressivité, troubles du sommeil.	8j< arrêt de travail <30j ou séquelles temporaires. Anxiété, dépression, épuisement, sentiment d'humiliation ou de trahison, comportement violent.	Arrêt de travail >30j ou séquelles définitives. Burnout, tentative de suicide.

*Seule la criticité la plus impactée est retenue dans le calcul de la gravité du risque.*

## Fiche n°5

# Je sollicite les personnes ressources et les dispositifs existants

### 1. Le rôle du Pôle ressources de circonscription

Le pôle ressources de la circonscription pour l'aide aux élèves et aux enseignants regroupe tous les personnels que l'Inspecteur de l'éducation nationale (IEN) peut solliciter et fédérer pour répondre aux demandes émanant d'un enseignant ou d'une école (conseillers pédagogiques, maîtres formateurs, animateurs TICE, enseignants référents pour la scolarisation des élèves en situation de handicap, psychologues de l'éducation nationale, enseignants spécialisés, enseignants itinérants ayant une mission spécifique, etc...).

Les personnels sociaux et de santé de l'éducation nationale peuvent être associés autant que de besoin à son action.

L'inspecteur de l'éducation nationale, pilote du pôle ressources, définit, après réflexion conjointe avec les membres du pôle, les axes stratégiques de mise en œuvre des aides aux élèves et aux enseignants de la circonscription dont il a la charge. (Extrait de la circulaire 2014-107 du 18 Août 2014)

L'action du pôle ressources s'inscrit dans un paradigme qui suppose de passer d'une logique de traitement des difficultés à une logique plus préventive et adaptative aux besoins éducatifs repérés, articulée aux priorités de la politique éducative.

Le pôle ressources a pour objectifs :

- de prévenir et remédier aux difficultés qui se manifestent dans les écoles ;
- d'apporter une aide aux écoles pour la prise en charge d'élèves présentant des difficultés persistantes d'adaptation au milieu scolaire ou d'importants et récurrents problèmes de la conduite et du comportement.

#### Comment le solliciter ?

L'enseignant se trouve confronté (ou l'équipe pédagogique) à des difficultés particulières qui peuvent aussi bien concerner la gestion de classe, la concomitance de situations sensibles que l'accumulation de contraintes qui semblent difficiles à dépasser de manière efficace. Dans ces situations, l'enseignant doit pouvoir saisir le pôle ressources en percevant cette démarche comme un geste professionnel constructif dans une logique de travail d'équipe. Il peut saisir tout membre de ce pôle.

En fonction du secteur concerné, une réunion d'évaluation de la situation associe dans l'école les membres du pôle ressources désignés par l'inspecteur et l'équipe du conseil des maîtres de cycle ou de l'école. A la demande de l'enseignant et pour des situations particulières, l'échange peut l'associer avec les membres du pôle.

Cette réunion d'évaluation peut soit inviter à engager des investigations plus approfondies en s'appuyant sur des regards croisés, soit définir un premier programme de travail impliquant le cas échéant l'action concertée de différents membres du pôle.

#### Selon les situations :

- On définira une série d'actions à mettre en œuvre auprès d'un élève ou d'un groupe d'élèves au sein du groupe classe ordinaire,
- On déterminera les aides à mener dans la classe, de manière immédiate ou différée
- On sollicitera le renfort adéquat (enseignants, mise à disposition d'outils ou de ressources...).

### 2. L'équipe éducative (Référence réglementaire : article 321-16 du Code de l'Education)

Pourquoi : Examiner les situations problématiques d'élèves, qu'il s'agisse d'assiduité, d'efficacité scolaire ou de comportement.

Quand : Chaque fois que la situation d'un élève ou d'un groupe d'élèves l'exige.

Qui : Le directeur d'école, les enseignants concernés, les parents, le psychologue de l'éducation nationale et les maîtres spécialisés intervenant dans l'école. Si nécessaire, le médecin, l'infirmière scolaire, l'assistante sociale, les personnels contribuant à la scolarisation des élèves en situation de handicap dans l'école (AESH...). Il est possible d'y associer les personnels du périscolaire si besoin.

En maternelle, l'avis des ATSEM peut être recueilli par le directeur.

### **3. L'équipe de suivi de scolarisation (ESS) (Textes de références : Article L112-2-1 du code de l'Education Article D 351-10 du code de l'Education)**

Pourquoi ?

- Faciliter la mise en œuvre du Projet personnalisé de scolarisation (PPS) de chaque élève en situation de handicap
- S'assurer que toutes les mesures qui y sont prévues sont effectivement réalisées,
- Observer les conditions de cette réalisation,
- Evaluer la mise en œuvre du PPS
- Faire si nécessaire des propositions d'évolution ou de modification du projet personnalisé de scolarisation à l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH.

Quand : au moins une fois par an.

Qui : à l'initiative de l'enseignant référent pour la scolarisation des élèves en situation de handicap, toutes les personnes qui concourent à la mise en œuvre du projet personnalisé de scolarisation (PPS) sont réunies, notamment : les parents de l'élève, les enseignants qui l'ont en charge, le directeur.

### **4. La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) (texte de référence : Article D 351-7 du code l'Education)**

La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées se prononce sur l'orientation propre à assurer la scolarisation de l'élève handicapé, au vu du projet personnalisé de scolarisation élaboré par l'équipe pluridisciplinaire et des observations formulées par ses parents ou son représentant légal. La Commission des Droits et de l'Autonomie se prononce sur les compensations les plus adaptées pour favoriser la scolarisation de l'élève en situation de handicap.

### **5. Personnes ressources pour l'adaptation scolaire et la scolarisation des élèves en situation de handicap (ASH)**

Sous la responsabilité et la coordination de l'IEN-ASH et dans un secteur déterminé, l'enseignant référent est le garant de la scolarisation des élèves en situation de handicap. A la demande de l'IEN de circonscription, l'enseignant référent du secteur peut être sollicité. Il a, dans ce cas, un rôle essentiel d'information, de conseil et d'aide, tant auprès des équipes enseignantes que représentants légaux de l'enfant. En cas de divergences d'appréciation entre une équipe enseignante et une famille sur la nécessité d'une saisine MDPH, il aide à la recherche de la solution la plus appropriée à la situation avec l'appui de l'IEN de circonscription.

## 6. Les différents plans et projets d'accompagnement

PPRE	PAI	PAP	PPS	PPI	PAOA
 <p>Programme Personnalisé de Réussite Educative</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Les élèves qui risquent de ne pas maîtriser certaines compétences et connaissances attendues à la fin d'un cycle d'enseignement.</p> <p>-obligatoire pour les élèves maintenus -les élèves en grande difficulté -les élèves à besoins éducatifs particuliers</p>	 <p>Projet d'Accueil Individualisé</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Les élèves dont l'état de santé nécessite la mise en place d'un protocole médical leur permettant de poursuivre une scolarité dans des conditions aussi ordinaires que possible.</p> <p>-maladie signalée (asthme, diabète...) -pathologie chronique -trouble de santé invalidant (trouble psychique, trouble du comportement...)</p>	 <p>Plan d'Accompagnement Personnalisé</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Tout élève présentant des difficultés scolaires durables en raison d'un trouble spécifique du langage et des apprentissages.</p> <p>-Dyslexie -Dyspraxie -Dyscalculie -Dysorthographe -TDA/H -...</p>	 <p>Projet Personnalisé de Scolarisation</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Tout élève quelles que soient les modalités de sa scolarisation qui bénéficie d'une reconnaissance de handicap (MDPH). Le PPS est élaboré par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH.</p>	 <p>Projet Pédagogique Individualisé</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Les élèves bénéficiant d'une reconnaissance de handicap et d'une affectation en dispositif ULIS.</p> <p>Le PPI est le volet pédagogique du PPS.</p>	 <p>Programmation Adaptée des Objectifs d'Apprentissage</p> <p><b>Pour qui ?</b></p> <p>Tout élève bénéficiant d'une reconnaissance de handicap de la MDPH lorsque les objectifs d'apprentissage visés sont très éloignés du programme de sa classe d'âge.</p> <p>La PAOA est notifiée par la MDPH lorsqu'un élève ne va pas pouvoir atteindre le niveau de compétences et de connaissances de sa classe et de son cycle.</p>

ASH 22

PPRE	PAI	PAP	PPS	PPI	PAOA
<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>L'enseignant de la classe / matière.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique propose et formalise avec la famille. Il est également présenté à l'élève, qui doit en comprendre la finalité pour s'engager avec confiance. Il est formalisé en référence au SCCCC et aux programmes. C'est un contrat entre l'école et la famille.</p>	<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>La famille en lien avec le directeur ou le chef d'établissement, l'infirmière et/ou le médecin scolaire.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>Le médecin scolaire ou un médecin exerçant en libéral, en collaboration avec la famille et l'établissement scolaire.</p>	<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>Sur proposition des enseignants ou à la demande des parents suite à des bilans médicaux attestant d'un ou plusieurs troubles, et sur avis du médecin scolaire.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>Le directeur d'école ou le chef d'établissement élabore le PAP, en lien avec le médecin scolaire et l'équipe éducative, en y associant la famille ainsi que les professionnels concernés. Il est transmis à la famille pour accord.</p>	<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>La CDAPH (commission des droits et de l'autonomie des personnes en situation de handicap) à partir du GevaSco et des bilans médicaux, de l'avis rendu par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>L'équipe pluridisciplinaire de la CDAPH à partir des éléments abordés en ESS et des bilans médicaux et paramédicaux.</p>	<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique à partir des éléments du PPS.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique propose et formalise avec la famille. Il est également présenté à l'élève qui doit en comprendre la finalité. Il est formalisé en référence au SCCCC et aux programmes. C'est un contrat entre l'école et la famille.</p>	<p><b>Qui décide ?</b></p> <p>La CDAPH dans le cadre du PPS.</p> <p><b>Qui élabore ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui a la responsabilité de l'élève en situation de handicap. Cette programmation est construite, adaptée et formalisée en référence au SCCC et aux programmes.</p>

PPRE	PAI	PAP	PPS	PPI	PAOA
<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui réévalue régulièrement le PPRE.</p>	<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui applique les préconisations et protocoles afin de faciliter la scolarisation de l'élève concerné.</p>	<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui le réévalue régulièrement.</p>	<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui veille à ce que les adaptations, aménagements et prises en charge soient respectées.</p>	<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique qui réévalue régulièrement le PPI.</p>	<p><b>Qui met en œuvre ?</b></p> <p>L'équipe pédagogique. L'ESS prend connaissance de cet aménagement et s'assure qu'il est conforme au PPS.</p>
<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Pour aider l'élève à surmonter les obstacles à la poursuite des apprentissages et pour prévenir l'aggravation des difficultés.</p>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Pour faciliter l'accueil de l'élève malade.</p>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Pour répondre aux besoins de l'élève pour lequel ni le PPRE ni le PAI ne constituent une réponse adaptée.</p>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Afin de permettre à l'élève en situation de handicap de suivre une scolarité la plus ordinaire possible.</p>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Pour prendre en compte les besoins particuliers d'un élève en termes d'apprentissages scolaires.</p>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Pour protéger, déculpabiliser et rassurer les enseignants et les parents.</p>
<p><b>Quand ?</b></p> <p>A n'importe quel moment de la scolarité obligatoire.</p>	<p><b>Quand ?</b></p> <p>Peut être mis en place pour quelques jours à une année scolaire.</p>	<p><b>Quand ?</b></p> <p>Durée variable selon les difficultés constatées, des progrès et de l'évolution des besoins.</p>	<p><b>Quand ?</b></p> <p>Jusqu'à l'échéance des droits et ajusté en fonction de l'évolution des besoins de l'élève.</p>	<p><b>Quand ?</b></p> <p>Durée variable en fonction des difficultés, des progrès et de l'évolution des besoins.</p>	<p><b>Quand ?</b></p> <p>Durée variable en fonction des difficultés, des progrès et de l'évolution des besoins.</p>

PPRE	PAI	PAP	PPS	PPI	PAOA
<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>C'est une réponse possible à proposer à l'élève dès qu'il s'agit de favoriser sa réussite car il permet la mise en place d'une action pédagogique spécifique sur une courte durée en lien avec l'acquisition des connaissances et des compétences du SCCC. Le PPRE fixe des objectifs précis, en nombre réduit et prévoit les modalités d'évaluation des progrès.</p>	<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>Le PAI définit la prise en charge de l'élève dans le cadre scolaire, assure la communication au sein de la communauté éducative, détermine les modalités et les conditions d'intervention des partenaires (mode d'administration d'un médicament, adaptations pédagogiques, aménagement du temps scolaire...).</p>	<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>Il permet de définir des aménagements et adaptations nécessaires à un élève présentant un trouble des apprentissages ou un TDA/H.</p>	<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>Le PPS détermine les aménagements pédagogiques nécessaires à l'élève en situation de handicap, précise les modalités du déroulement de la scolarité et les compensations : orientation, aménagement du temps de scolarisation, soins, accompagnement humain, matériel pédagogique adapté, objectifs d'apprentissage.</p>	<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>Le PPS détermine les aménagements pédagogiques nécessaires à l'élève en situation de handicap. Il identifie les points d'appui de l'élève et ses besoins, fixe des objectifs prioritaires et les réponses pédagogiques permettant de les atteindre ainsi que les modalités d'évaluation des progrès de l'élève.</p>	<p><b>Qu'est-ce ?</b></p> <p>C'est une dérogation à la mise en œuvre de la totalité des programmes qui précise les objectifs prioritaires, la manière de les atteindre et les modalités de l'évaluation des progrès de l'élève.</p>
<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Décret n°2005-1013 et n°2005-1014 du 14/08/2005 (BOEN n°31 du 01/09/2005) Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>	<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Circulaire n°2003-135 du 08/09/2003 (BOEN n°34 du 18/09/2003) Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>	<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Circulaire n°2015-016 du 22/01/2015 (BOEN n°5 du 29/01/2015) Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>	<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>	<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>	<p><b>Quels textes ?</b></p> <p>Circulaire n°2006-126 du 17/08/2006 (BOEN n° 32 du 07/09/2006) Circulaire n°2016-117 du 08/082016 (BOEN n°30 du 25/08/2016)</p>

## **7. L'équipe mobile ressource (EMR)**

La circulaire- N° DGCS/SD3B/2019/138 du 14 juin 2019 pose le cadre de la création d'équipes mobiles d'appui médico-social dans le cadre de la politique d'inclusion scolaire. L'équipe mobile intervient en complément des modalités d'accompagnement déjà existantes, sans s'y substituer. En ce sens, l'action de l'EMR s'inscrit dans le soutien aux professionnels, et non dans l'intervention directe auprès des élèves concernés.

Objectifs visés : l'accompagnement de l'équipe mobile s'adresse à tout établissement scolaire accueillant des enfants et adolescents âgés de 3 à 20 ans, en situation complexe, lorsque tout ou partie des accompagnements déjà mis en place localement met en difficulté l'établissement scolaire.

De ce fait, ces situations peuvent se caractériser, de façon non exhaustive, par :

- Des attitudes qui nuisent gravement à la socialisation et à l'accès aux apprentissages, y compris les inhibitions,
- Des difficultés relationnelles,
- Des débordements graves et répétitifs par rapport au cadre et aux relations,
- Des comportements violents, des mises en danger de soi ou d'autrui.

L'EMR peut être saisie autour de situations reconnues, ou non, par la MDA. L'anonymat conditionne les rencontres et ne permet pas à l'EMR d'intervenir directement auprès de l'enfant, des familles ou des partenaires qui gravitent autour de la situation. L'EMR ne se substitue pas aux instances et ne participe ni aux équipes éducatives, ni aux équipes de suivi de scolarisation.

Modalités de saisine : L'équipe mobile ressources peut être saisie par tout professionnel concerné par une situation complexe. Toutefois, la saisine doit avoir une dimension institutionnelle. En ce sens, elle doit être réalisée par le biais du pôle ressources.

## Fiche n°6

### J'agis en cas de crise aigüe de l'élève

Pendant une crise, l'élève peut être violent envers les autres ou lui-même, il semble hors de lui. Ses facultés à raisonner sont empêchées par un débordement d'affects qu'il ne maîtrise plus.

#### **AVANT LA CRISE : que faire pour prévenir l'apparition d'une crise de l'élève ?**

La plupart du temps, l'élève laisse apparaître des signes avant-coureurs de tensions qui, si elles ne sont pas prises en charge, peuvent entraîner un état de crise. C'est pourquoi, pour prévenir l'apparition d'un état de crise, il est nécessaire d'**observer et repérer les signes précurseurs des crises de l'élève** :

- Quels sont les contextes ou les situations propices au déclenchement de la crise de l'élève?
- Quels sont les moments d'apprentissage ou de transition qui posent problèmes pour anticiper les difficultés ?
- Quels sont les facteurs aggravants de ces difficultés de comportement ?
- Quels sont les éléments favorisant l'apaisement des crises ?

Une fois ces éléments repérés, il convient d'établir un **protocole de gestion de crise de l'élève en équipe et le formaliser par écrit**.

Ce protocole de gestion de crise doit prévoir :

- Un lieu d'apaisement, de respiration (infirmerie, BCD, espace parents, salle de classe....) bien identifié par l'équipe (il peut être aménagé à cet effet) sans danger pour l'élève ni pour les autres; veiller à ce que ce ne soit pas un lieu de passage (couloir, bureau directeur, classe) ; il peut comporter du matériel aidant l'élève à se canaliser (puzzle, jeux en bois, ordinateur, jeux de construction, écoute musicale, albums de littérature jeunesse, journaux, ...).
- Qui prend en charge l'élève ? Comment le prend-il en charge ? Référencer les adultes susceptibles de s'impliquer dans la prise en charge de l'élève.
- Identifier un adulte relais pour chaque classe (enseignant, AVS, ASEM, directeur (trice)), qui pourrait intervenir en cas de crise, en classe ou à l'extérieur de la classe.
- Comment prévient-on cette personne?
- Que fait-on avec les autres élèves ?
- Le rôle des différents professionnels de l'école (enseignants, direction, RASED, AVS, ASEM, ETAPS, ...)? La chaîne téléphonique si elle est nécessaire.

#### **PENDANT LA CRISE :**

**Quelques conseils et attitudes à adopter pour gérer une crise :**

- Ne pas banaliser la violence. Ne pas faire comme si on n'avait ni vu ni entendu. Dans tous les cas, ne jamais rester seul ;
- Essayer de rester le plus calme possible, ne pas montrer son angoisse ou sa peur ;
- Adopter une posture d'empathie : voix douce, même hauteur
- Eviter la contention physique, sauf si l'élève tente d'atteindre à son intégrité ou à celle des autres. Le contact physique peut augmenter la crise. Seule une observation de l'élève permet de définir la posture de l'adulte accompagnant la plus adéquate
- Eviter la surenchère verbale. Différer vos remarques afin de revenir sur les transgressions de l'élève quand il sera en capacité d'écouter.
- Conserver une certaine distance physique, ne pas quitter l'élève des yeux et ne pas lui tourner le dos.
- Éloigner les autres et écarter les objets potentiellement dangereux.
- Sécuriser l'élève s'il se met en danger ou s'il met en danger les autres.
- Rassurer et apaiser le groupe classe.

**Activer le protocole de gestion de crise de l'élève prévu :**

- Alerter l'adulte relai qui pourra vous aider pendant la crise
- Isoler l'enfant en crise dans le lieu d'apaisement précédemment identifié. Si nécessaire : appeler le 15 et prévenir les parents (blessure, état de crise qui dure)
- Avec l'élève, lorsque le calme est revenu: l'écouter, le détourner sur un vécu positif, le remettre

en projet immédiat.

Préserver les autres élèves :

- leur permettre de mettre des mots, sans stigmatiser la personne, mais en parlant des faits, du comment plus que du pourquoi
- décharger le stress par une activité propice, prendre le temps du retour aux apprentissages

#### **Cas particulier de la fuite de la classe d'un élève en crise:**

- Ouvrir la porte de la classe.
- L'enseignant responsable reste avec son groupe classe.
- Prévenir l'adulte-relai oralement qui part à la recherche de l'enfant pendant que l'enseignant gère les deux classes (Prévoir une pochette de travail en autonomie).
- Envoyer un SMS à l'ensemble de l'équipe (surtout le directeur). Chacun ouvre sa porte.
- Une fois identifié, l'adulte disponible accompagne l'enfant vers la salle de respiration. Une fois l'enfant calmé, l'accompagner vers sa classe d'accueil ou bien l'enseignant de la classe d'accueil se libère grâce à l'adulte-relai pour récupérer l'enfant.

NB : si l'enfant a quitté l'établissement :

- 1) appeler le 17 (ou le 15 selon la gravité et/ou la nature de la crise) + on ne poursuit pas l'enfant dans la rue 2) prévenir les parents 3) prévenir l'IEN

En fonction de la gravité de la crise : faits et/ou durée, le directeur contacte les parents pour leur demander de venir chercher l'enfant. En cas d'impossibilité, appeler le 15. Le directeur prévient l'IEN et le médecin scolaire.

#### **Peut-on recourir à une intervention physique pour isoler l'élève ?**

L'immobilisation doit toujours être utilisée en dernier ressort. Elle doit constituer la meilleure intervention, compte tenu des circonstances. Elle doit être avant tout, une mesure de protection et d'aide à l'élève : il ne faut pas, par exemple, secouer, frapper ou tirer l'élève. N'hésitez pas à demander l'aide d'un collègue.

Trois comportements peuvent justifier la nécessité d'une immobilisation physique. Si vous anticipez que la crise de colère d'un élève pourrait amener celui-ci à se blesser (ex. : l'élève se frappe la tête sur son bureau), à blesser les autres (ex. : l'élève mord ou frappe un camarade de classe); à endommager gravement le matériel qui l'entoure (ex. : l'élève menace de briser une fenêtre).

Dans ces conditions, il est possible de penser qu'un enseignant pourrait se faire reprocher de ne pas avoir prêté assistance à une personne qui en avait besoin.

Remarque : l'immobilisation physique ne constitue pas une punition, mais une mesure de protection et d'aide à l'élève. À aucun moment, l'immobilisation physique ne devrait être associée à une intention de faire souffrir moralement l'élève. Cette méthode doit être utilisée seulement si elle est indispensable pour assurer la sécurité de l'élève lui-même, des autres élèves, de l'enseignant ou du matériel environnant.

#### **APRES LA CRISE :**

Retour en classe de l'élève : l'accueillir sans stigmatisation, en l'accompagnant pour qu'il comprenne rapidement le déroulement de la classe.

Faire le lien : communiquer avec l'ensemble des acteurs impliqués dans la scolarisation de l'élève et avertir la famille sur ce qui s'est passé.

Revenir sur ce qui s'est passé avec l'élève selon la capacité de l'enfant à verbaliser : « Que s'est-il passé ? » ou « Comment as-tu réagi ? ». Demander à l'élève de déterminer les sentiments qu'il a éprouvés juste avant la crise, pendant la crise et après. Demander à l'élève comment il perçoit ce qu'ont vécu les autres élèves pendant la crise et comment il estime qu'ils ont pu se sentir.

Chercher avec l'élève d'autres stratégies que la crise afin qu'il puisse exprimer son angoisse ou sa colère. Evaluer les conséquences de la crise (sur soi, sur l'élève, sur le groupe, ...).

Débriefer de l'événement avec un autre membre de l'équipe.

Aider l'élève à réparer la relation avec les autres (excuse, verbalisation, dessin...) définir une échelle de sanction commune à laquelle se référer. Cette échelle doit être connue de tous pour la cohérence d'équipe.

## Fiche n°7

# Je peux alerter en renseignant le Registre dématérialisé Santé et Sécurité au Travail (RSST) sur TOUTATICE

### Qu'est-ce que le registre Santé et Sécurité au Travail ?

Le registre santé et sécurité au travail permet de signaler toutes les observations et suggestions relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail à son supérieur hiérarchique. Ces signalements peuvent concerner toute situation ayant eu ou susceptible d'avoir un impact sur la santé physique ou mentale des personnels. Ils ont également vocation à alimenter le plan d'actions de prévention des risques au niveau de l'école ou de la circonscription dans le cadre de leur démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels.

Chaque fiche remonte au niveau de la DSDEN et du rectorat. Des synthèses départementales et académiques des fiches sont présentées au sein des CHSCT départementaux et académiques afin d'alimenter les politiques en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. Elles sont accessibles via l'espace Santé et Sécurité au Travail dans la rubrique registre / santé et sécurité au travail.

L'application nommée « registre santé et sécurité au travail (RSST) » est accessible dans le portail des applications ARENA rubrique « intranet, référentiels et outils » à partir de votre bureau Toutatice. La dématérialisation de ce registre simplifie les modalités de transmission des fiches entre l'école et la circonscription mais également entre la circonscription, la DSDEN et les représentants des personnels au CHSCT puisque ce processus est automatique. L'IEN de la circonscription devra viser et apporter une réponse. Le directeur d'école et l'assistant de prévention de la circonscription seront également informés automatiquement en cas de signalement ou de suivi apporté par l'IEN.

Pour toute question, vous pouvez prendre contact avec l'assistant de prévention de la circonscription ou avec le conseiller de prévention départemental dont vous trouverez les coordonnées directement dans l'application.

### Page de saisie d'un signalement sur du registre de santé et sécurité au travail dans les écoles :

The screenshot displays the 'Application REGISTRE SANTE & SECURITE AU TRAVAIL - Module de saisie Extranet' interface. The header includes the Académie Rennes logo and the user profile 'M. Gaubert Jean-Marc'. The main form is titled 'Caractéristiques du signalement' and contains the following fields:

- Nom de l'auteur : M. Gaubert Jean-Marc
- Statut de l'auteur : Agent Etat - Enseignant
- Etablissement : 0350063D - RECTORAT ACADEMIE DE RENNES 35705 RENNES CEDEX 7
- Intitulé : (50 caractères maximum)
- Date de l'événement :
- Type de risque : Non renseigné

Below the form is a section titled 'Saisie du signalement' with a text area for 'Observations / Suggestions / Evénement'. A warning message states: 'Attention : Aucune information nominative ne doit figurer dans cette zone!'.

## Fiche n°8

# Je peux solliciter le service social et le service médical académique

### **Le service social académique en faveur des personnels**

Composé de 7 assistants de service social et d'une conseillère technique de service social, c'est un service social spécialisé du travail qualifiés dans la relation d'aide et d'évaluation sociale. Répartis sur l'ensemble du territoire Breton, les assistants de service social des personnels sont de véritables relais de proximité. Ils vous proposent un accueil, une écoute, un accompagnement afin de rechercher avec vous les réponses les plus adaptées à votre situation. Il intervient avec votre accord.

Le service social s'inscrit dans la prévention des risques professionnels et la prise en charge psychosociale des difficultés rencontrées par les personnels à l'interface entre vie privée et vie professionnelle. L'assistant de service social propose des rendez-vous dans les directions académiques et dans plusieurs autres lieux. Dans certaines situations, les rencontres peuvent avoir lieu, dans l'établissement scolaire ou au domicile de l'agent. Au niveau académique, le conseiller technique social auprès du recteur encadre et coordonne le service social en faveur des personnels.

### **Un service pour qui ?**

Les personnels rémunérés par l'Education nationale, relevant de l'enseignement public ou privé, quels que soient leur corps et leur statut (titulaire, stagiaire, contractuel), les retraités domiciliés dans l'académie.

### **L'assistant de service social vous reçoit à votre demande :**

- Par une approche globale, il contribue à la résolution des difficultés professionnelles en prenant en compte la dimension familiale, sociale, sanitaire de la vie des agents.
- Vous informe, vous oriente et vous accompagne dans l'accès à vos droits (familiaux, sociaux et professionnels): action sociale, congé maladie, handicap, etc...
- Instruit, avec vous, différents dossiers et relaie vos demandes: action sociale, postes adaptés, mutation, aménagements de poste, aides financières, etc...
- Vous accompagne dans votre vie professionnelle (aide à installation, adaptation du poste de travail, souffrance au travail).

Il peut aussi être amené à intervenir à la demande de l'administration

L'assistant de service social est soumis au secret professionnel conformément à l'article 226.13 du code pénal.

### **Le service médical académique en faveur des personnels**

Le médecin de prévention, en faveur des personnels en difficulté de santé, assure des consultations afin de conseiller, intervenir dans l'évaluation de la gestion des situations professionnelles. Il contribue à la politique académique de prévention des risques professionnels. Le service est composé du médecin conseiller technique du recteur et de trois médecins de prévention.

### **Un service pour qui ?**

Les personnels doivent être rémunérés par l'Éducation Nationale et relever de l'enseignement public ou privé, quels que soient leur corps et leur statut (titulaire, stagiaire, contractuel)

### **Comment le médecin de prévention intervient-il ?**

- À la demande directe d'un personnel : les demandes de rendez-vous se font par écrit auprès des secrétariats en précisant le nom, prénom, date de naissance, le poste, le lieu d'affectation, l'adresse postale, ainsi que le numéro de téléphone.
- À la demande de l'administration : soit sur rapport écrit d'un supérieur hiérarchique, soit dans le cadre de l'instruction et du suivi des situations relevant d'aménagement des conditions de travail ou d'affectation dans le dispositif des postes adaptés, soit dans le cadre du reclassement professionnel, soit dans le cadre de la mise en place d'activités d'occupation à titre thérapeutique, soit dans le cadre de l'accompagnement des personnels à obligation d'emploi pour les personnels en situation de handicap.
- Dans le cadre du suivi des congés de maladie en liens avec les comités médicaux départementaux et les commissions de réforme.
- Dans le cadre des accidents du travail et maladies professionnelles et de la surveillance médicale particulière.
- Dans le cadre des opérations de mouvement des personnels : affectation prioritaire pour raison de situation de handicap.

Et ce, dans le respect de la déontologie médicale.

Les coordonnées du service médical académique (SMA) : ce.sma@ac-rennes.fr ; 02 23 21 73 53.

## Fiche n°9

### J'échange avec un psychologue au sein de l'espace d'accueil et d'écoute

#### **Qu'est-ce que l'Espace d'Accueil et d'Ecoute ?**

Pour agir en faveur de la prévention des risques professionnels et la promotion de la santé au travail, le ministère de l'Education Nationale et le MGEN ont signé un accord cadre, créant les Réseaux Prévention Aide et Suivi (Réseaux Pas). Ces réseaux contribuent aux actions de formation et d'accompagnement des agents. Parmi ces actions, les Espaces d'Accueil et d'Ecoute (EAE) permettent à tous les agents du Ministère de l'Education Nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, qui le souhaitent d'échanger avec un psychologue en face en face ou par téléphone.

#### **Pourquoi solliciter un psychologue de l'espace d'accueil et d'écoute ?**

Tout personnel peut solliciter un entretien s'il rencontre des difficultés dans sa vie professionnelle ou personnelle. Ces entretiens se déroulent dans le respect de la vie privée et du secret professionnel. C'est un service anonyme, confidentiel et gratuit. L'objectif est de répondre aux difficultés personnelles ou professionnelles des agents. Ce ne sont pas des lieux de soins : le nombre d'entretiens est limité à trois par an, et, si nécessaire, la personne peut être orientée vers des ressources adaptées. Face aux difficultés professionnelles ou personnelles, l'important est de ne pas rester isolé.

#### **Comment solliciter un psychologue de l'espace d'accueil et d'écoute ?**

Le service est accessible par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 en composant le 0 805 500 005 (service et appel gratuits).

## Fiche n°10

### Je suis victime d'incivilité ou d'agression dans le cadre de mes fonctions

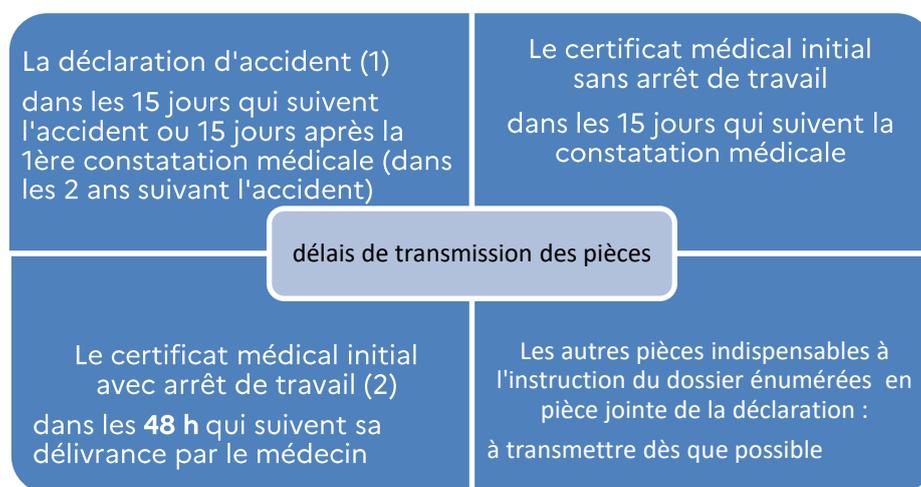
Les violences et incivilités au travail figurent parmi les multiples facteurs susceptibles de porter atteinte à la santé des personnels de l'Education nationale. Ces phénomènes doivent donc être évités, combattus et condamnés à chaque niveau de l'institution scolaire.

**Si un élève fait preuve d'incivilités ou de violence à l'égard d'un personnel :**

**Ce fait doit être systématiquement signalé au directeur d'école** et donner lieu à une punition ou à une réprimande. Les réprimandes et punitions doivent figurer dans le règlement intérieur de l'école. Elles doivent être progressives et adaptées à chaque âge et situation, et avoir une visée éducative. Elles ne doivent en aucun cas porter atteinte à l'intégrité morale ou physique d'un enfant. Enfin, les représentants légaux de l'enfant doivent être informés des réprimandes et punitions prises en raison des comportements troublant l'activité scolaire ou des manquements au règlement intérieur de l'école, et en particulier de toute atteinte à l'intégrité physique ou morale des autres élèves ou des personnels.

**Le Directeur d'école ou l'IEN signalera l'évènement, si nécessaire, dans l'application « faits établissement ».**

Si je suis victime d'incivilité ou d'agression dans le cadre de mes fonctions, **je peux déclarer un accident de travail ou de service en cas de lésions physiques ou psychologiques** en transmettant ma déclaration à la Direction des Retraites et des Accidents du Travail (DRAT 2) dans un délai de 15 jours à compter de la date de l'accident ou de la date de la première constatation médicale. Il devra impérativement être accompagné par un certificat médical indiquant la nature et le siège des lésions résultant de l'accident ainsi que, s'il y a lieu, la durée de l'incapacité de travail en découlant. Pour toute déclaration d'accident du travail, veuillez solliciter votre circonscription. Quels sont les délais de transmission des pièces à la Direction des Retraites et des Accidents du Travail du Rectorat (DRAT 2):



- (1) Le non-respect de ce délai entraîne le refus de la demande de l'agent  
(2) Le non-respect de ce délai peut entraîner une retenue sur rémunération

**Je peux déposer plainte** le plus rapidement possible après les faits. La main courante et le dépôt de plainte sont les seules voies officielles qui permettent de porter à la connaissance de la justice une infraction pénale dont on a été victime. Le dépôt de plainte doit être fait le plus rapidement possible après les faits. Lors du dépôt de plainte, vous êtes systématiquement accompagné dans vos démarches par le directeur d'école ou tout autre personnel. Le dépôt de plainte peut être réalisé dans n'importe quel commissariat ou gendarmerie. Si un certificat médical initial vous a été délivré, n'hésitez pas à le transmettre lors de votre dépôt de plainte.

**Je peux bénéficier de la protection fonctionnelle de l'administration.** L'article 11 de la loi n°83-634 portant droits et obligations des fonctionnaires prévoit une protection organisée par la collectivité publique qui emploie le fonctionnaire ou l'ancien fonctionnaire à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire.

La protection fonctionnelle désigne les mesures de protection et d'assistance due par l'administration à

son agent afin de le protéger et de l'assister s'il fait l'objet d'attaques dans le cadre de ses fonctions ou à raison de ses fonctions. Il peut s'agir d'atteintes dont les causes sont extérieures (agression suite à une intrusion dans l'établissement,...) ou dont les causes sont internes (harcèlement par un collègue, agression physique par un élève,...).

Elle vise à assurer la continuité du service public en protégeant les agents qui l'assurent. Souvent, lorsqu'un agent public est victime d'attaques ou de menaces à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ce n'est pas l'agent qui est visé mais la collectivité, l'institution.

### **Dans quels cas la protection fonctionnelle peut être mise en œuvre ?**

L'administration doit protéger ses agents lorsqu'ils sont victimes des attaques suivantes, dès lors qu'aucune faute personnelle ne peut leur être imputée : atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, violences, actes de harcèlement, menaces, injures, diffamations et outrages.

La protection peut également, sur demande de l'agent, être accordée :

- Lorsque le fonctionnaire est poursuivi par un tiers pour une faute de service, en l'absence d'une faute personnelle détachable du service. Dans ce cas, l'administration doit couvrir les condamnations civiles prononcées contre l'agent.
- Lorsque le fonctionnaire fait l'objet de poursuites pénales à raison de faits qui n'ont pas le caractère d'une faute personnelle détachable de l'exercice de ses fonctions : agent entendu en qualité de témoin assisté, placé en garde à vue, faisant l'objet d'une mesure de composition pénale.

En cas d'atteintes aux biens (par exemple en cas de dommages causés au véhicule de l'agent). L'administration vérifiera si ces dégradations sont volontaires et si un lien de causalité entre les dégradations et les fonctions exercées peut être établi.

### **Comment formuler une demande de protection fonctionnelle ?**

L'agent victime doit adresser un courrier établissant un rapport des faits et une demande de mise en œuvre de la protection fonctionnelle formulée auprès de l'administration employeur de l'agent à la date des faits en cause, courrier transmis par voie hiérarchique. Le demandeur doit transmettre tous les éléments permettant d'apporter la preuve des faits au titre desquels il demande la protection (témoignages, rapports, procès-verbaux de dépôt de plainte,...).

La réglementation ne prévoit aucun délai pour solliciter la protection fonctionnelle, mais il est préférable de ne pas attendre pour agir, afin que l'administration puisse mettre en œuvre les mesures adéquates rapidement.

Si l'agent dépose plainte, l'autorité académique doit être immédiatement informée et le procès-verbal doit être communiqué, par voie hiérarchique. En effet, la prise en charge des frais de justice et l'obtention des réparations éventuelles dépendent de l'accord préalable du recteur d'académie qui appréciera le montant des frais à prendre en charge.

L'autorité académique vérifiera si les conditions d'octroi sont réunies et notamment contrôlera le lien de causalité entre les faits et les fonctions de l'agent demandeur.

### **A qui vous adresser si vous souhaitez demander à bénéficier de la protection fonctionnelle ?**

Vous prenez contact avec le service chargé de la protection fonctionnelle afin de connaître les conditions et les modalités dans lesquelles elle pourrait être mise en œuvre : Cellule juridique, Rectorat de Rennes 96, rue d'Antrain - CS 10503 - 35705 RENNES Cedex 7 - 02.23.21.77.77 Adresse électronique : [ce.cel-jur@ac-rennes.fr](mailto:ce.cel-jur@ac-rennes.fr)

### **Si vous estimez être ou avoir été victime de violences au travail, des acteurs privilégiés peuvent vous accompagner et vous orienter dans vos démarches:**

- Votre supérieur hiérarchique
- L'assistant de prévention de la circonscription ou au conseiller de prévention départemental
- L'équipe Mobile Académique de Sécurité – [emas@ac-rennes.fr](mailto:emas@ac-rennes.fr) – 02.23.21.75.01 / 06.89.45.23.66
- Un représentant du personnel au CHSCT
- Le service santé et sécurité au travail du rectorat – [ce.sst@ac-rennes.fr](mailto:ce.sst@ac-rennes.fr) - 02.23.21.77.77
- Le service médical académique – [ce.sma@ac-rennes.fr](mailto:ce.sma@ac-rennes.fr) – 02 23 21 73 53
- Le service social académique – [ce.ssa@ac-rennes.fr](mailto:ce.ssa@ac-rennes.fr) – 02.23.21.77.77 (standard du rectorat)

## Fiche n°11

# Comment analyser collectivement les situations-problèmes au sein de l'école ?

La démarche Situation-Problème est une démarche d'analyse en 5 étapes. Elle permet en partant d'une situation concrète de travail qui pose difficultés aux personnels, d'identifier et analyser les causes, d'évaluer les conséquences mais aussi et surtout de trouver des actions visant à prévenir les situations problèmes.

La méthode s'appuie sur l'analyse des situations-problème.

### Qu'est-ce qu'une situation problème ? Comment déterminer une situation problème ?

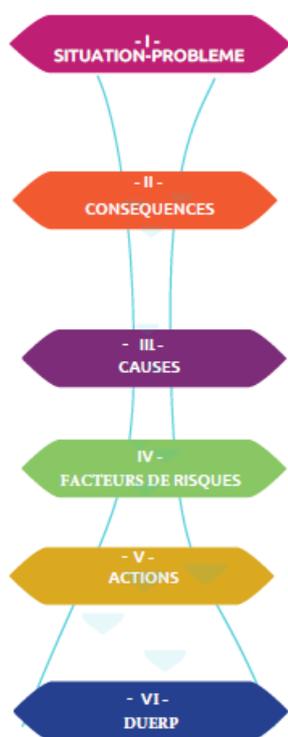
C'est une situation concrète et précise de travail délimitée par un temps, un fait, un lieu, des acteurs concernés. Elle est en lien avec un ressenti négatif pour le(s) personnel(s) concerné(s), avec des conséquences, plus ou moins significatives, sur la santé, le collectif et le résultat du travail.

Pouvez-vous décrire une situation précise de travail, ou vous auriez eu l'impression (ou vos collègues) de « ne pas y arriver » ou d'être dans une impasse qui se traduirait par une impression de débordement, de stress, de tensions, voire de mal être ? » Cette question vise à cerner la situation qui a posé problème dans le cadre précis de l'activité de travail. Cette situation est jugée significative d'un point de vue des risques psychosociaux.

### Qu'est-ce qu'un risque psychosocial ?

Ce sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Si un personnel est soumis à plusieurs facteurs de risques psychosociaux dans son travail, cela peut potentiellement être générateur de troubles psychosociaux pour lui (stress au travail, mal-être, épuisement professionnel, douleurs physiques, troubles du sommeil...).

### Les étapes de la méthode d'analyse et de résolution de situation-problème



- ① Description de la situation - problème: que s'est-il passé? à l'aide de la question ci-dessus
- ② Résumé de la « situation-problème » en une phrase: Un temps, un lieu, un fait, un lien avec ressenti négatif. Le fait : que faisiez-vous à ce moment-là ? Quelle action ? ; Le temps : à quel moment de la journée, de la semaine, du mois ? Un moment précis ; Le lieu : où cela s'est-il passé ? Un lieu de travail habituel ou non ; Le ressenti négatif : pour qui ? Par rapport à quoi ? Quel sentiment ?
- ③ Lister les acteurs impliqués dans la situation-problème (acteurs directs et indirects). Commencer par identifier les acteurs directs (présents dans la situation énoncée) et les acteurs indirects (en amont de la situation, par exemple les donneurs d'ordres, en aval, ceux qui en ont subi les conséquences).
- ④ Lister les conséquences de la situation sur les individus (santé physique, psychique, sociale) sur le collectif de travail (impact sur les rapports entre acteurs), sur le résultat du travail (perturbations de l'activité, impact sur la conduite des enseignements).
- ⑤ Évaluer la gravité de la situation à l'aide du tableau au verso.
- ⑥ Identifier de façon exhaustive, les causes de la situation-problème. Comment est arrivée cette situation ? Quelles en sont les causes selon vous ? Qu'est ce qui a fait que cela est arrivé ? Les causes sont les éléments générateurs de la situation. Elles peuvent être liées aux dimensions organisationnelles (ex : clarté des rôles, absence de procédure...), techniques (ex : espace, matériel, logiciel inadaptés...), humaines (ex : besoin en formation...).
- ⑦ Traduire les causes identifiées en « facteurs de risques » au sens large. Ce sont des éléments ou déterminants dans l'activité de travail qui peuvent générer les situations dégradées.
- ⑧ Identifier les ressources et dispositifs existants sur lesquelles vous pouvez vous appuyer?
- ⑨ Identifier les actions possibles sur les plans organisationnels, techniques et humains en lien avec les facteurs de risques identifiés et les 3 niveaux de prévention: agir sur l'organisation du travail pour supprimer le risque à la source, outiller en développant les connaissances et compétences du collectif, gérer les situations de crise et mettre en place des dispositifs d'assistance. Définir des actions prioritaires et identifier les pilotes des actions à mettre en œuvre.
- ⑩ Intégrer les facteurs de risques et les actions retenues dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

## Outil d'aide à l'analyse et la résolution de situation-problème :

DEMARCHE SITUATION-PROBLEME				
① - Situation-problème (contexte, description)				
② - Résumé la situation-problème en une phrase (un temps, un lieu, un fait, des acteurs, un ressenti négatif)				
③ - Acteurs	④ Conséquences	⑤ Gravité	⑥ Causes	⑦ Facteurs de risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directs :</li>   <li>▪ Indirects :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur les individus :</li>   <li>▪ Sur le collectif de travail :</li>   <li>▪ Sur les résultats du travail :</li> </ul>			
⑧ Ressources existantes	⑨ Propositions d'actions	Pilote(s)	Actions retenues	

La grille est un outil d'aide permettant de suivre les différentes étapes jusqu'à la formulation d'actions visant à résoudre la situation et à éviter l'apparition de nouvelles. Une seule grille est utilisée pour tout le groupe qui analyse la situation. L'objectif n'est pas de remplir un document mais d'aboutir à des solutions concertées et partagées.

## Evaluer la gravité de la situation-problème (voir fiche 4 du document) :

QUELS IMPACTS SUR ↓	FAIBLE (gravité 1)	SÉRIEUX (gravité 2)	GRAVE (gravité 3)	TRÈS GRAVE (gravité 4)
LE RÉSULTAT DU TRAVAIL	Pas de conséquences visibles.	Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur une autre équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat du travail.
LE COLLECTIF DE TRAVAIL	Possibilité de tensions.	Tensions visibles.	Dysfonctionnement, mésententes récurrentes, incivilités.	Dysfonctionnement, pas de régulation de l'encadrement, possibilité de violence.
LA SANTÉ DES INDIVIDUS	Pas d'arrêt de travail. Agacement, mauvaise humeur, tension, fatigue.	Arrêt de travail <8j. Perte de motivation, isolement, émotivité, frustration, agressivité, troubles du sommeil.	8j< arrêt de travail <30j ou séquelles temporaires. Anxiété, dépression, épuisement, sentiment d'humiliation ou de trahison, comportement violent.	Arrêt de travail >30j ou séquelles définitives. Burnout, tentative de suicide.

*Seule la criticité la plus impactée est retenue dans le calcul de la gravité du risque.*