

Paris, le 19 juin 2017

---

## Décision du Défenseur des droits n° 2017-076

---

### Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu la Constitution ;

Vu la Convention internationale relative aux droits de l'enfant ;

Vu le code de l'éducation ;

Vu le code pénal ;

Vu la loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République ;

Vu la circulaire n° 2013-100 du 13 août 2013 relative à la prévention et la lutte contre le harcèlement ;

Après consultation préalable du collège en charge de la défense et de la promotion des droits de l'enfant ;

Saisi par X, concernant la situation de harcèlement qu'elle estime avoir subie au sein du lycée, dans le département Y, le Défenseur des droits conclut :

- que les faits dont X a souffert au cours de sa scolarité, de novembre 2014 à mars 2015, doivent être qualifiés de harcèlement au sens de la circulaire n° 2013-100 du 13 août 2013 relative à la prévention et la lutte contre le harcèlement à l'école ;

- à une appréciation erronée de la situation par Monsieur Z, proviseur du lycée qui aurait dû contacter lui-même les services académiques dans la mesure où une élève lui avait indiqué être victime de harcèlement et qu'il considérait les faits comme étant inextricables. La circulaire de prévention et lutte contre le harcèlement à l'école du 13 août 2013 rappelle

en effet la nécessité de prendre en compte et de traiter chaque situation, avérée ou supposée, et invite les chefs d'établissement à solliciter les référents académiques, si nécessaire. Depuis la mise en place du protocole de traitement des situations de harcèlement dans les collèges et lycées d'octobre 2015, cette sollicitation doit être systématique ;

- à une mise en œuvre satisfaisante du protocole de juillet 2013 de traitement des situations de harcèlement par les services académiques, suite à la démarche de la famille, qui a permis de continuer à mobiliser l'équipe éducative dans la prise en charge de la situation de la jeune fille ;

- à une diffusion et une promotion encore insuffisantes des protocoles et outils de lutte contre le harcèlement à l'école pour parvenir à ce que les chefs d'établissement s'en saisissent plus systématiquement, y compris lorsqu'ils sont expérimentés en matière de gestion de la violence dans leur structure, eu égard à l'enjeu pour chaque enfant et adolescent.

Aussi, le Défenseur des droits décide de recommander à Monsieur Z, proviseur du lycée, de :

- qualifier de harcèlement toute situation dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, dans laquelle cette problématique est alléguée, notamment lorsque sont évoqués de la violence, quelle que soit la forme qu'elle prend (pression psychologique, brimades, insultes, violences physiques ...), une répétitivité des faits et un sentiment d'isolement de la victime ;

- informer, à son initiative, les services académiques dès qu'il repère une situation problématique au sein de son établissement et/ou dès qu'un élève évoque le sentiment d'être harcelé afin de ne pas rester isolé dans le traitement de la situation, notamment lorsqu'il considère que les faits sont inextricables ;

- mettre en place une heure de vie de classe ou une intervention extérieure pour sensibiliser les élèves à la lutte contre le harcèlement dès lors qu'il constate une situation de harcèlement ou un climat scolaire dégradé ;

- rappeler à son équipe éducative les conditions dans lesquelles les cours hors établissement doivent être dispensés.

Par ailleurs, il recommande au ministre de l'Education nationale de :

- demander à l'ensemble des rectorats et services académiques d'assurer la diffusion de la présente décision et de rediffuser les protocoles et outils de lutte contre le harcèlement auprès de tous les chefs d'établissements scolaires et de continuer à promouvoir, en multipliant les actions en ce sens, leur mise en place et utilisation systématique dans tous les cas où une situation de harcèlement est évoquée ;

- promouvoir davantage au sein de chaque établissement scolaire les droits de l'enfant définis dans la convention relative aux droits de l'enfant et notamment le droit d'être protégé contre toute forme de violence.

Le Défenseur des droits demande à Monsieur Z et au ministre de l'Education nationale de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

➤ **TRANSMISSION**

Le Défenseur des droits adresse la présente décision pour suite à donner dans un délai de deux mois au proviseur du lycée, au ministre de l'Education nationale et pour information à la rectrice de l'académie, à la directrice des services départementaux de l'Education nationale, ainsi qu'à X et ses parents.

Jacques TOUBON

## **Recommandation au titre de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333**

---

### **1. Rappel des faits**

1. Le 25 mars 2015, A appelait l'attention du Défenseur des droits sur la situation de harcèlement qu'elle vivait au sein du lycée B, dans le département C. Elle y était scolarisée en classe de seconde « employé de vente spécialisé ».
2. La jeune fille et ses parents considéraient que la situation n'avait pas été correctement prise en compte par le proviseur du lycée, ainsi que les services académiques.
3. Il résulte des éléments remis au Défenseur des droits dans le cadre de l'instruction de cette demande qu'A a évoqué pour la première fois être victime de harcèlement le 24 novembre 2014, en se confiant à la conseillère principale d'éducation. D, proviseur du lycée, en a alors été informé.
4. La semaine suivante, D a reçu A et ses parents. Ont également été reçus à la fin du mois de novembre, G et H, camarades de classe mis en cause par A, et leur mère respective.
5. Les élèves de 1<sup>ère</sup> année de CAP sont partis en stage en décembre 2014 pour une durée d'un mois.
6. A la rentrée de janvier 2015, A se confie à nouveau sur le harcèlement qu'elle subit à sa professeure principale. Les professeurs sont alors appelés à être vigilants quant à la situation.
7. Le 19 janvier 2015, les parents de A, Monsieur et Madame I, appellent pour la première fois le numéro vert « non au harcèlement ». Ils seront contactés trois jours plus tard par la référente académique de lutte contre le harcèlement qui se mettra immédiatement en lien avec le chef d'établissement. Sont évoqués des temps d'échanges nombreux avec la famille et des contacts réguliers avec l'équipe de direction du lycée.
8. Le 4 mars 2015, A et sa mère sont reçues par le proviseur adjoint du lycée qui constate des scarifications importantes sur le corps de la jeune fille. Il conseille à Madame I d'emmener A chez le médecin. La jeune fille est alors hospitalisée pendant plusieurs jours.
9. Informé, après cette hospitalisation, par Madame I qu'A ne pourra retourner en cours au regard des difficultés rencontrées, D sollicite les services académiques mi-mars 2015 pour proposer des cours à domicile, sans attendre le certificat médical attestant de l'impossibilité pour A à revenir au lycée. Les cours à domicile seront mis en place le mois suivant.
10. Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Défenseur des droits a sollicité le proviseur de l'établissement, la référente académique de lutte contre le harcèlement ainsi que les maires des communes de J, commune de résidence de la famille I, et de K, qui lui ont apporté leurs observations sur la situation.

## 2. Analyse

11. A titre liminaire, il convient de rappeler que l'article 3 alinéa 1<sup>er</sup> de la Convention internationale des droits de l'enfant dispose que « *Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale* ».
12. L'article 12 de cette même Convention prévoit que « *L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté (...) de répandre des informations et des idées de toute espèce, (...) Ce droit ne peut faire l'objet que des seules restrictions qui sont prescrites par la loi et qui sont nécessaires (...) Au respect des droits ou de la réputation d'autrui (...)* ».
13. L'article 19 de ce même texte dispose que « *Les Etats parties prennent toutes les mesures (...) appropriées pour protéger l'enfant contre toute forme de violence...* ».
14. Dans ses observations finales<sup>2</sup> du 23 février 2016, concernant le cinquième rapport périodique de la France, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, salue dans son observation n° 42, « *les mesures prises pour améliorer le repérage et le suivi des enfants exposés à une forme quelconque de violence* ».  
  
Il ajoute cependant être « *préoccupé par l'insuffisance des mesures prises à l'école pour sensibiliser les enfants à leurs droits, en particulier leur droit d'être protégé contre la violence, y compris le harcèlement et les brimades (...)* ».
15. Par ailleurs, dans son observation n° 72, le Comité « *recommande à l'Etat partie de renforcer sa réforme de l'éducation (...) De redoubler d'efforts pour combattre le harcèlement et la violence à l'école, notamment en veillant à ce que les écoles adoptent des politiques et des outils de prévention et de traitement des affaires de harcèlement et en veillant à ce que le personnel scolaire soit dûment formé à détecter, prévenir et combattre la violence et le harcèlement* ».
16. Il ressort de la loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République que la lutte contre le harcèlement constitue une priorité pour chaque établissement. En outre, le texte précise que « *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. (...) La lutte contre toutes les formes de harcèlement (...) fera l'objet d'un programme d'actions élaboré avec l'ensemble de la communauté éducative, adopté par (...) le conseil d'administration dans les établissements publics locaux d'enseignement (EPL). Ce programme d'actions sera régulièrement évalué, pour être amendé si nécessaire. Au niveau des établissements scolaires, l'action sera fondée sur le renforcement des équipes pédagogiques et l'augmentation du nombre d'adultes présents dans les établissements en difficulté. La mise en place d'assistants de prévention et de sécurité à la rentrée 2012 constitue une première étape en la matière. Ces personnels formés participent à l'action éducative, en complémentarité avec les autres personnels et en articulation avec les équipes mobiles de sécurité et les partenaires extérieurs* ».

---

<sup>2</sup> CRC/C/FRA/CO/5

17. La circulaire n° 2013-100 du 13 août 2013 relative à la prévention et la lutte contre le harcèlement à l'école fait quant à elle de la prévention et la lutte contre le harcèlement « *un devoir qui s'impose à tous les membres de la communauté éducative* » et rappelle qu'un « *climat scolaire serein permet de réduire les violences à l'école, dont les plus silencieuses comme le harcèlement entre élèves* ».

a) **Sur l'existence d'une situation de harcèlement scolaire à l'égard d'A**

18. L'article 222-33-2-2 du code pénal dispose que « *Le fait de harceler une personne par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de vie se traduisant par une altération de sa santé physique ou mentale est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende lorsque ces faits ont causé une incapacité totale de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ont entraîné aucune incapacité de travail* ».

19. En l'espèce, le procureur de la République a décidé de classer sans suite la plainte déposée par la famille I, estimant l'infraction insuffisamment caractérisée.

20. Toutefois, il convient ici d'examiner la situation vécue par A au regard des textes et dispositifs élaborés par les services de l'Education nationale en matière de prévention et de lutte contre le harcèlement scolaire.

21. Il ressort notamment de la circulaire du 13 août 2013 précitée, des campagnes de lutte contre le harcèlement mises en place par les services du ministère de l'Education nationale dès 2013 et des différents outils élaborés en 2013 et 2014<sup>3</sup> à destination des équipes éducatives, que toutes les formes de harcèlement, qu'il soit physique, moral, verbal ou sexuel, doivent être envisagées par les équipes éducatives comme constitutives de violence envers l'élève qui en est victime, à partir du moment où elles sont commises de manière répétées et qu'elles induisent une souffrance psychologique.

22. Doit ainsi être considéré comme étant une victime de harcèlement, tout élève qui subit « *des violences verbales, physiques et/ou morales de façon répétée (bousculades, vols, surnoms méchants, insultes, moqueries, rejets...)* ». Ainsi, le fait d'être insulté, moqué, régulièrement par un ou des camarades de classe est constitutif d'une situation de harcèlement. De plus, il ressort de tous ces outils que si le harcèlement ne touche que certains élèves dans un établissement, il se développe notamment lorsque le climat scolaire de l'établissement est dégradé et s'installe quand les situations de harcèlement sont mal identifiées par les équipes éducatives.

23. Il convient donc d'examiner si la situation d'A relevait du harcèlement scolaire, tel que défini par le ministère de l'Education nationale de 2013 à 2014.

24. En l'espèce, A explique, dans ses propos écrits et oraux depuis qu'elle et sa famille ont engagé des démarches, que les difficultés ont commencé lorsqu'elle a quitté son petit ami, G.

---

<sup>3</sup> Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les écoles et les établissements publics locaux d'enseignement de juillet 2013 et son guide pratique, guide à destination des personnels du second degré d'août 2014

25. Elle précise que dans la mesure où elle ne réagissait pas à ses commentaires blessants, il aurait essayé de faire en sorte que ses amies s'éloignent d'elle et aurait tenté de lui construire une réputation très négative, la qualifiant de « pute ». En outre, des camarades lui auraient répété à plusieurs reprises qu'elle était « une fouteuse de merde », « une merde », « un faux cul ». Ce faisant, le nombre de personnes l'insultant et se moquant d'elle aurait augmenté jusqu'à ce qu'elle finisse par se sentir mal à l'aise au sein de sa classe.
26. A cela se serait ajouté le conflit avec ses camarades L et M. Progressivement, plus personne ne lui aurait adressé la parole, ni même son amie proche, H. Elle indique qu'elle ne mangeait plus, se réfugiait dans les toilettes aux récréations pour se protéger des autres élèves et se scarifiait.
27. A souligne que ces comportements auraient débuté dès le mois de novembre 2014 et D précise qu'il savait, par l'intermédiaire de Monsieur et Madame I, que les problèmes avec G perduraient depuis un moment.
28. Cette situation a manifestement induit une forte souffrance psychologique chez la jeune fille qui s'est scarifiée à plusieurs reprises, a été hospitalisée en mars 2015 et a exprimé son incapacité à retourner dans ce lycée au regard de ce qu'elle y avait vécu et ressenti.
29. Dans son courrier reçu par le Défenseur des droits le 15 juillet 2015, D indique ne pas avoir à l'époque réussi à confirmer une situation de harcèlement, dans la mesure où les faits lui apparaissaient « inextricables ». Au soutien de ses propos, il explique que la jeune et ses parents se sont plaints à l'équipe d'enseignants de faits imputables à G, alors qu'A n'aurait parlé à l'infirmière que de problèmes relatifs à l'une de ses camarades de classe, prénommée M. Il ajoute que, par ailleurs, d'autres élèves se seraient plaints du comportement d'A à leur égard et que deux familles, celles de G et de H, auraient décidé de porter plainte contre elle pour harcèlement. Enfin, il précise qu'une autre famille aurait fait état d'une situation tendue entre A et leur fille.

D précise également dans ce courrier qu'aucun des professeurs, pourtant sensibilisés au harcèlement, n'aurait constaté qu'A était confrontée à une telle situation. En ce sens, il joint un rapport rédigé par la professeure de vente et un autre par la professeure principale. La lecture de ces documents montre cependant que dès le mois d'octobre 2014, la professeure de vente avait détecté que l'élève était mal à l'aise en classe lors des mises en situation, même si elle souligne qu'elle n'était pas la seule, qu'il y avait « *de toute évidence une mauvaise ambiance dans la classe* » et qu'au moins au mois de novembre, il avait été constaté des invectives formulées à l'égard de la jeune fille. Par ailleurs, dans son rapport circonstancié, la professeure principale de A précise qu'évoquer avec la classe « *des soucis avec elle [A] provoque beaucoup d'agitation chez les élèves qui, en effet, expriment beaucoup d'antipathie* ».

30. Au regard de ce qui précède, le Défenseur des droits conclut à l'existence d'une situation de harcèlement scolaire, dans la mesure où la jeune fille a été insultée de manière répétée par plusieurs camarades de classe pendant plusieurs mois et s'est retrouvée isolée au sein de sa classe, engendrant chez elle une souffrance psychologique importante. Le fait qu'elle ait pu être mise en cause tardivement par trois camarades de classe ou qu'elle ait connu d'éventuelles difficultés familiales ne suffisent pas à écarter l'existence d'une situation de harcèlement, d'autant plus que l'équipe éducative savait que A pouvait être fragile, qu'elle avait manifesté des comportements dits à risque et que depuis son arrivée dans l'établissement elle avait des relations compliquées avec d'autres élèves.

Or dans son courrier reçu le 6 février 2017 par le Défenseur des droits, le proviseur conclut avoir « pris très au sérieux la situation de harcèlement vécue par la jeune fille ».

#### **b) Sur le traitement des difficultés rencontrées par A**

31. La circulaire de prévention et lutte contre le harcèlement à l'école du 13 août 2013 précitée insiste sur l'importance pour les chefs d'établissement de prendre en compte et de traiter chaque situation, qu'elle soit avérée ou supposée. Par ailleurs, les deux protocoles de lutte contre le harcèlement qui ont été élaborés par le ministère de l'Education nationale en 2013 et 2015<sup>4</sup> et les guides pratiques qui les accompagnaient, rappellent que le chef d'établissement est responsable du traitement des cas de harcèlement. En 2013, il était prévu que ce dernier informe les services académiques de ces situations de harcèlement si nécessaire, et ce signalement a été rendu obligatoire par le protocole de 2015.

32. Concernant les modalités de traitement des situations, le protocole d'intervention élaboré en 2013 prévoit que, dans l'hypothèse où le référent départemental est averti d'une situation de harcèlement par le n° vert « stop harcèlement<sup>5</sup> », il doit contacter l'établissement. Si la situation est déjà connue, le chef d'établissement doit s'assurer de sa bonne prise en compte et en informer le référent ; si cela n'est pas le cas, le chef d'établissement ou le référent académique prend en charge la situation et dans tous les cas le référent doit s'assurer du bon suivi de ce traitement.

Les chefs d'établissements sont incités à ne pas régler seuls la situation et à privilégier le travail en équipe grâce à la possibilité de recourir à une « équipe ressource » pouvant être composée d'un enseignant, d'une infirmière, du conseiller principal d'éducation, du médecin...

33. Par ailleurs, l'équipe éducative de l'établissement est invitée à recueillir la parole de l'ensemble des élèves concernés, qu'ils soient victimes, auteurs ou témoins.

---

<sup>4</sup> Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les écoles et les établissements publics locaux d'enseignement, juillet 2013 ;

Protocole de traitement des situations de harcèlement dans les collèges et lycées, octobre 2015.

<sup>5</sup> Devenu « non au harcèlement » en 2015

34. Il convient de recevoir la victime, les témoins séparément et le présumé auteur. En outre, il est nécessaire d'évaluer la capacité de l'élève victime à réagir devant la situation, de lui demander comment il se sent, ce dont il a besoin et de lui assurer que sa situation sera suivie.
35. Le présumé auteur doit quant à lui être informé qu'un élève s'est plaint de son comportement, ceci afin qu'il puisse donner sa version des événements et, en fonction de la gravité des faits, être informé des suites possibles en matière disciplinaire. Si plusieurs élèves sont mis en cause, ils doivent également être entendus séparément.
36. En outre, il est prévu de recevoir et informer les parents de l'élève victime aux fins de les entendre, de les soutenir et de leur assurer de la protection de leur enfant. Ils doivent être associés au traitement de la situation. Les parents de l'élève auteur doivent également être reçus et informés de la situation en leur indiquant les risques encourus sur le plan disciplinaire par leur enfant.
37. L'objectif est d'être davantage vigilant au sein de l'établissement en informant le personnel, mobilisant les proches de la victime et mettant en place des actions de sensibilisation.
38. D a précisé au Défenseur des droits qu'il avait pris très au sérieux les difficultés rencontrées par A et qu'il était perçu comme un personnel intransigeant dans la lutte contre le harcèlement, ayant notamment mis en place des groupes de travail dans les différents établissements où il a exercé, ceci sans attendre l'existence d'un protocole. Il indique également avoir déjà saisi à plusieurs reprises le conseil de discipline pour des faits de harcèlement scolaire, y compris pour un cas de cyber harcèlement il y a plus de 10 ans.
39. Si cette attitude peut être saluée, il convient cependant de rappeler que les modalités de traitement de ces situations ont été élaborées par les services du ministère de l'Éducation nationale notamment pour accompagner les chefs d'établissements afin qu'ils ne prennent pas en charge de manière isolée ces situations difficiles qui engendrent beaucoup de souffrance et pour lesquelles la transversalité et le recul sont nécessaires lorsque les élèves se côtoient de manière quotidienne.
40. Il ressort des éléments remis au Défenseur des droits que D, s'il a bien effectué des démarches lorsqu'il a appris les plaintes d'A, n'a pas contacté les services académiques pour les informer des difficultés rencontrées par la jeune fille, considérant que la situation ne constituait pas un cas de harcèlement scolaire au motif que les faits lui étaient apparus inextricables et que les élèves mis en cause s'étaient par la suite également plaints du comportement de la jeune fille.
41. Il apparaît qu'un contact avec le référent académique aurait contribué à mettre à distance la question des responsabilités individuelles pour se concentrer sur la gravité de la situation vécue par A et la dégradation du climat scolaire mise en évidence.
42. Le fait que D considère les faits comme inextricables souligne la nécessité du soutien des services académiques et du référent de lutte contre le harcèlement.
43. A la rentrée de janvier 2015, A se serait confiée à sa professeure principale. D indique avoir alors appelé chaque professeur à être vigilant et avoir échangé sur les meilleures actions à mettre en place.

44. Parmi ces actions, étaient évoqués la mise en place d'une heure de vie de classe, hors la présence d'A dans son propre intérêt, le fait d'exercer une forte pression sur les élèves avec menaces de sanctions pour toute nouvelle insulte ou moquerie, une demande adressée à chaque élève de faire des efforts pour améliorer les relations avec A, des entretiens individuels avec le délégué de classe et les élèves mis en cause, une tentative de médiation entre A et Manon, des entretiens entre l'infirmière, l'assistante sociale, A et sa mère, puis avec A seule. Selon D ces actions auraient permis l'arrêt des insultes au moins à l'intérieur de l'établissement, mais n'a pas réglé la question de l'intégration d'A dans sa classe et du harcèlement.
45. A noter que la formule employée par D dans son courrier, à savoir « *nous [...] échangeons sur les meilleures actions à mettre en place* », n'a pas permis au Défenseur des droits de déterminer avec précision les mesures ayant effectivement été mises en place, notamment en ce qui concerne l'heure de vie de classe sur le harcèlement. En effet, dans les premiers éléments envoyés par le proviseur, il ressortait justement que l'heure de vie de classe n'avait pas été organisée au motif qu'aucun rapport d'enseignant du lycée ne faisait état d'un comportement de harcèlement.
46. Or, le Défenseur des droits considère que le climat scolaire de la classe était dégradé dès avant les congés de fin d'année dans la mesure où la jeune fille avait fait état de son sentiment d'être harcelée à plusieurs reprises, qu'il est indiqué dans les documents remis que d'autres élèves, dont ceux mis en cause par A, auraient indiqué être harcelés par cette dernière et que la conseillère principale d'éducation avait précisé avoir constaté des tensions dans la classe cette année-là, tout en soulignant que c'est souvent le cas dans les classes de CAP.
47. Aussi, une heure de vie de classe aurait dû être mise en place ou à défaut, et au regard de ce qui précède, une intervention externe de sensibilisation au harcèlement aurait pu être organisée, tel qu'il y est incité dans les différents protocoles et campagne de lutte contre le harcèlement scolaire qui insistent sur la nécessité de sensibiliser les élèves en tout temps.
48. La mise en place du travail sur l'estime de soi évoqué par la conseillère principale d'éducation doit être saluée, mais ne répond pas au même objectif que celui d'une sensibilisation au harcèlement.
49. Par ailleurs, le Défenseur des droits tient à rappeler que ce n'est pas parce que des tensions sont constatées chaque année dans certaines filières qu'elles doivent être banalisées et qu'au contraire des actions de prévention et de sensibilisation s'imposent justement pour les diminuer.
50. Sur les autres démarches effectuées, il ressort que le 19 février 2015, les parents ont directement contacté le n° vert « Non au harcèlement ». C'est Madame N, référente départementale de lutte contre le harcèlement à l'école de l'académie de F, qui s'est alors mise en contact avec le proviseur et son adjoint.
51. Madame N confirme avoir entretenu, à partir de ce moment-là, des liens réguliers avec D et son équipe et indique qu'ils se sont montrés mobilisés et impliqués dans la mise en place des mesures d'accompagnement auprès de la famille. Elle précise notamment que les parents d'A ont été reçus par la direction, qu'un lien a été fait avec le pôle médico-social du lycée, que les enseignants ont été avertis, que l'assistante sociale du service social en faveur des élèves est intervenue et que les services académiques se sont entretenus à plusieurs reprises avec Madame I. La famille a également été accompagnée dans son choix de changement d'établissement et des cours hors du lycée lui ont été proposés devant ses difficultés à retourner dans l'établissement.

52. Le Défenseur des droits conclut que le proviseur du lycée aurait dû, dès novembre 2014, qualifier la situation de harcèlement scolaire et informer les services académiques de la situation subie par la jeune fille. Or, il apparaît que c'est l'appel des parents au numéro vert « Non au harcèlement » en février 2015 qui a permis une prise en charge adaptée du harcèlement par les services académiques de lutte contre le harcèlement.
53. Le Défenseur des droits constate cependant une mise en œuvre satisfaisante du protocole de traitement des situations de harcèlement par les services académiques, suite à la démarche de la famille, qui a permis de continuer à mobiliser l'équipe éducative et qui a permis qu'elle ne traite pas seule les difficultés rencontrées par A.
54. Les faits sont révélateurs de la nécessité de promouvoir la politique mise en œuvre, depuis la loi du 8 juillet 2013, de lutte contre le harcèlement scolaire à la hauteur de l'enjeu qu'il revêt pour les enfants et les adolescents, en soulignant la nécessité de mobiliser les dispositifs mis en place et en insistant sur la formation des référents.

**c) Sur la mise en place des cours à domicile**

55. La circulaire n°98-151 du 17 juillet 1998 du ministère de l'Éducation nationale portant assistance pédagogique à domicile en faveur des enfants et adolescents atteints de troubles de la santé évoluant sur une longue période, prévoit que « *Pour les jeunes et les adolescents qui ne peuvent, compte tenu de leur état de santé, être accueillis dans l'établissement scolaire où ils sont administrativement inscrits ou dans une structure assurant un suivi scolaire, les dispositifs d'assistance pédagogique à domicile doivent être développés* ». Cette assistance doit être décidée sur ordre de l'autorité compétente et assurée notamment par le professeur principal de l'élève ou ses professeurs habituels en dehors de leur temps de service.
56. En outre, la circulaire précise que la mise en œuvre des modalités de l'enseignement à domicile doit prendre en compte les exigences du traitement médical et de la fatigue qu'il entraîne, le rythme du travail scolaire devant s'adapter aux contraintes liées à l'état de santé de l'élève.
57. En l'espèce, il apparaît que face au mal-être de A, qui n'allait plus en classe depuis le mois de mars 2015, une assistance à domicile a été proposée dès le mois suivant. Elle a été accordée le 27 mars 2015 par la DSDEN, suite à l'accord de son service médical. Le Défenseur des droits a bien noté qu'il avait cependant été décidé que l'assistance ne serait pas apportée au domicile de la jeune fille, mais dans un lieu neutre, eu égard aux difficultés manifestées à plusieurs reprises par les parents à l'égard de l'équipe éducative.
58. Concernant les difficultés rencontrées par la professeure de français pour avoir accès au local communal et la solution proposée de dispenser un cours dans un café, il doit effectivement être confirmé que cette solution n'était pas adaptée et qu'un contact avec les services communaux aurait dû être privilégié, notamment lorsque pour le second cours de français la salle communale était à nouveau fermée.
59. Enfin, il est regrettable qu'il ait été mis fin aux cours de français avant la fin de l'année scolaire. Les motifs du seul temps libre de la professeure et du fait que son domicile se trouvait éloigné de celui de A ne peuvent être pris en compte pour justifier cette décision dans la mesure où la circulaire précitée prévoit que « *sur ordre de mission de l'autorité compétente, et en fonction des besoins identifiés, l'assistance pédagogique à domicile est assurée par (...) le professeur principal ou des professeurs habituels de l'élève qui assurent ces fonctions en dehors de leur temps de service et sont rémunérés en HSE ...* ». En revanche, il apparaît que les remises en cause constantes des parents sur les compétences des professeurs ont compliqué la mise en œuvre de ces dispositions.

60. Le Défenseur des droits conclut :

- à la réactivité du lycée dans la mise en place des cours à domicile ;
- au caractère adéquat de la proposition de ne pas faire cours au domicile de la jeune fille, eu égard au comportement agressif des parents ;
- au caractère inadapté de la solution mise en place eu égard à l'enseignement du français.

\*\*\*\*\*

Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de conclure :

- que les faits dont A a souffert au cours de sa scolarité, de novembre 2014 à mars 2015, doivent être qualifiés de harcèlement au sens de la circulaire n° 2013-100 du 13 août 2013 relative à la prévention et la lutte contre le harcèlement à l'école ;
- à une appréciation erronée de la situation par D, proviseur du lycée qui aurait dû contacter lui-même les services académiques dans la mesure où une élève lui avait indiqué être victime de harcèlement et qu'il considérait les faits comme étant inextricables. La circulaire de prévention et lutte contre le harcèlement à l'école du 13 août 2013 rappelle en effet la nécessité de prendre en compte et de traiter chaque situation, avérée ou supposée, et invite les chefs d'établissement à solliciter les référents académiques, si nécessaire. Depuis la mise en place du protocole de traitement des situations de harcèlement dans les collèges et lycées d'octobre 2015, cette sollicitation doit être systématique ;
- à une mise en œuvre satisfaisante du protocole de juillet 2013 de traitement des situations de harcèlement par les services académiques, suite à la démarche de la famille, qui a permis de continuer à mobiliser l'équipe éducative dans la prise en charge de la situation de la jeune fille ;
- à une diffusion et une promotion encore insuffisantes des protocoles et outils de lutte contre le harcèlement à l'école pour parvenir à ce que les chefs d'établissement s'en saisissent plus systématiquement, y compris lorsqu'ils sont expérimentés en matière de gestion de la violence dans leur structure, eu égard à l'enjeu pour chaque enfant et adolescent.

Aussi, le Défenseur des droits décide de recommander à D, proviseur du lycée B, de :

- qualifier de harcèlement toute situation dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, dans laquelle cette problématique est alléguée, notamment lorsque sont évoqués de la violence, quelle que soit la forme qu'elle prend (pression psychologique, brimades, insultes, violences physiques ...), une répétitivité des faits et un sentiment d'isolement de la victime ;

- informer, à son initiative, les services académiques dès qu'il repère une situation problématique au sein de son établissement et/ou dès qu'un élève évoque le sentiment d'être harcelé afin de ne pas rester isolé dans le traitement de la situation, notamment lorsqu'il considère que les faits sont inextricables ;
- mettre en place une heure de vie de classe ou une intervention extérieure pour sensibiliser les élèves à la lutte contre le harcèlement dès lors qu'il constate une situation de harcèlement ou un climat scolaire dégradé ;
- rappeler à son équipe éducative les conditions dans lesquelles les cours hors établissement doivent être dispensés.

Par ailleurs, il recommande au ministre de l'Education nationale de :

- demander à l'ensemble des rectorats et services académiques d'assurer la diffusion de la présente décision et de rediffuser les protocoles et outils de lutte contre le harcèlement auprès de tous les chefs d'établissements scolaires et de continuer à promouvoir, en multipliant les actions en ce sens, leur mise en place et utilisation systématique dans tous les cas où une situation de harcèlement est évoquée ;
- promouvoir davantage au sein de chaque établissement scolaire les droits de l'enfant définis dans la convention relative aux droits de l'enfant et notamment le droit d'être protégé contre toute forme de violence.

Le Défenseur des droits demande à D et au ministre de l'Education nationale de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.