

..... **RAPPORT DES AGORAS 2019** .....  
du 16/02 (Evere), du 16/03 (Liège) et du 27/04 (Liège)



## La prévention des violences et du (cyber-)harcèlement

Les agoras du Pacte sont trois rencontres citoyennes qui ont eu lieu un samedi matin entre février et avril 2019 (Evere, 16 février – Liège, 16 mars – Mons, 27 avril). Destinées principalement aux parents, elles invitaient les citoyens à approfondir plus particulièrement deux thématiques du Pacte : le (cyber)harcèlement et les aménagements raisonnables.

Ce rapport rend compte des échanges sur le thème de la prévention des violences et du (cyber-)harcèlement à l'école. Les questions suivantes étaient posées aux participants :

- ?** Avez-vous connu l'expérience (directe ou indirecte) d'un cas de (cyber-)harcèlement dont a été victime votre enfant ou un autre enfant ? Quelle a été la réaction de l'école et des élèves témoins de la violence ? Ces réponses ont été efficaces ? Si oui, pourquoi ? Si non, qu'auraient dû faire l'école, les parents et les élèves témoins ? Une aide extérieure (par exemple : numéro vert) a été sollicitée ? A-t-elle été pertinente ? Que peut-on améliorer ?
- ?** Le cyber-harcèlement exige-t-il d'autres réponses et modalités d'action que le harcèlement « classique » ? Quelles sont les formes et les particularités de l'un et de l'autre selon vous ?
- ?** L'école de votre enfant utilise-t-elle des outils pour agir contre le (cyber-)harcèlement ? Qu'en pensez-vous ? Comment pourrait-on améliorer ces outils ?
- ?** Votre enfant est-il suffisamment vigilant et critique face aux nouvelles technologies et aux formes particulières de violence qu'elles provoquent ? Comment l'école et les parents pourraient-ils renforcer cette vigilance ? Quel est votre avis à propos de l'implication des enseignants au sujet du (cyber) harcèlement ?

### Principaux enseignements des trois agoras :

- Les phénomènes de harcèlement peuvent être révélateurs d'un climat dégradé à l'école. Celle-ci doit donc aussi se remettre en question, en particulier si le harcèlement est lié à l'attitude de certains enseignants.
- Les éducateurs sont les mieux placés pour désamorcer de petites tensions et signaler des problèmes plus graves. Leur formation est essentielle.
- Lorsque la direction fait corps avec un enseignant qui dysfonctionne, les parents devraient pouvoir s'adresser à une instance supérieure.
- Les outils mis en place (action de sensibilisation, équipes mobiles, médiation par les pairs...) sont utiles, mais insuffisants. Il faut davantage miser sur la multiplication de ces initiatives à petite échelle que sur de grandes campagnes médiatiques de sensibilisation.

## Un phénomène complexe et multiple

Les trois agoras ont mis en lumière la difficulté à appréhender les phénomènes de (cyber-)harcèlement : un groupe a estimé qu'ils étaient en grande partie liés au climat scolaire ambiant et au bien-être à l'école ; un autre a voulu quelque peu relativiser ce terme passe-partout et a insisté sur la nécessité de bien identifier le problème ; et un troisième a surtout mis l'accent sur des cas de harcèlement émanant d'enseignants. Il va de soi que les solutions proposées dépendent aussi de ces différentes visions.

Dans la première conception, la responsabilité de la prévention du (cyber-)harcèlement incombe en premier lieu à l'institution scolaire, qui doit créer un cadre bienveillant pour permettre une liberté de parole et faire du bien-être à l'école une priorité : en éradiquant toute compétition du système scolaire ; en arrêtant de fabriquer des gagnants et des perdants ; en accordant la priorité au capital humain et aux compétences relationnelles. Les directions d'établissement et les enseignants ont un rôle clé à jouer pour veiller à la qualité du climat scolaire. Et pas seulement dans le cadre du cours de philosophie et de citoyenneté : la bienveillance doit imprégner en permanence tout le climat de l'école. Il n'empêche que, même si l'école fait tout pour favoriser le vivre ensemble, les parents aussi doivent être sensibilisés au harcèlement pour pouvoir à leur tour transmettre le message à leurs enfants.

Pour le groupe qui a une vision nuancée des problèmes de harcèlement, c'est avant tout le dialogue entre les acteurs de terrain et de première ligne (enseignants, éducateurs, parents) qui permet de bien évaluer la gravité de la situation et de prendre les mesures adéquates : il s'agit à la fois de ne pas surestimer des incidents bénins en parlant trop vite de harcèlement et de ne pas minimiser des situations graves. Il est important que les éducateurs et les surveillants soient bien formés pour exercer cette fonction d'observation, de détection et de vigilance, en désamorçant les petits problèmes et en faisant remonter l'information pour les cas plus lourds.

Les parents qui ont plutôt mis en avant les dysfonctionnements d'enseignants se sentent démunis : lorsqu'ils signalent ces problèmes, le dialogue est difficile parce que les enseignants sont sur la défensive et que la direction se contente souvent de soutenir son équipe éducative. La réaction la plus courante est dès lors de dire au parent : 'Si vous n'êtes pas content, changez d'école'. Contacter le ministère, tout en haut de la hiérarchie, est une procédure longue et lourde. Les parents souhaiteraient donc pouvoir s'adresser à une structure supérieure, mais à un niveau intermédiaire. Ils espèrent que les futurs directeurs-coordonateurs de zone pourront intervenir de manière plus réactive dans les écoles situées sur leur territoire.

## Des outils appréciés mais à développer

La plupart des outils de prévention et de remédiation au (cyber-)harcèlement qui ont été mis en place ont été jugés utiles et pertinents par les trois groupes. Ils devraient être étendus, moyennant certaines suggestions d'adaptations.

- Les actions de sensibilisation, menées en collaboration avec des partenaires extérieurs, à destination de la communauté éducative (pièces de théâtre, conférences, animations...) : ce sont des actions utiles, à généraliser dans le plus grand nombre possible d'écoles, et qui doivent être suivies d'un moment de partage et d'échange sur les possibilités concrètes d'application. Certains estiment que les appels à projets sont trop lourds et trop administratifs et que les enseignants n'en sont pas toujours informés par leur direction.

- La formation des élèves à la médiation par les pairs : c'est une approche pertinente et à développer, mais les associations partenaires, comme l'Université de la Paix, sont souvent débordées. De plus, elle est aussi liée à toute la culture de l'institution scolaire et elle donnera d'autant plus de résultats s'il existe dans l'école un climat qui favorise l'expression et la gestion des conflits. En effet, un simple outil ne peut pas modifier tout le système à lui seul.
- Le service des équipes mobiles : on suggère que les parents puissent faire directement appel à ce service sans forcément passer par la direction (si celle-ci ne bouge pas). Les établissements scolaires doivent être mieux informés de l'existence de ce service, qui ne doit pas uniquement intervenir dans des situations de crise : après avoir traité un problème, l'équipe mobile pourrait aussi participer à la mise en place de mesures de prévention du harcèlement dans l'école en question.
- Les dispositifs spécifiques internes à l'établissement : la formation d'enseignants experts en cyber-harcèlement présente des avantages (pouvoir faire appel à des intervenants spécialisés) et des inconvénients (l'enfant en difficulté doit pouvoir choisir la personne de confiance à qui il s'adresse et ce n'est pas forcément celle qui a été désignée comme 'experte'). Les groupes de parole ne doivent pas seulement être modérés par un intervenant extérieur, il faut aussi des cercles de parole qui sont facilités par l'enseignant lui-même (p. ex. 1 h/semaine) et qui lui permettent de détecter des malaises éventuels dans la classe. D'autre part, on peut craindre que ces dispositifs internes ne fassent pas preuve d'une neutralité suffisante si le problème concerne des enseignants harceleurs.
- Le numéro vert « Ecole-parents » : c'est une bonne initiative, mais qui est trop peu connue des parents. Un parent témoigne qu'il y a trouvé le soutien qu'il attendait, mais regrette que ses interlocuteurs du numéro vert n'aient pas ensuite pu contacter directement l'école et lui faire un feedback de l'entretien.
- Le soutien à la mobilisation des élèves, la création de campagnes de prévention par les élèves ainsi que la formation des éducateurs (mais aussi des gardiennes dans l'enseignement primaire) sont aussi des actions positives à développer.
- L'intervention de la police peut être utile en dernier recours, à condition d'être perçue par les élèves comme une forme de soutien et d'écoute : il faut être conscient que cette intervention peut parfois être ressentie comme 'violente' par l'enfant harcelé, déjà hypersensible.
- Le service de médiation scolaire : c'est un dispositif pertinent, qui devrait être plus accessible et assister aussi aux réunions d'équipe pour faciliter les contacts en cas de problème. Il devrait également être mis à la disposition des écoles primaires, et pas seulement sur dérogation.
- Le CPMS est un acteur important, mais les participants en ont une vision contrastée : son implication est très variable d'une école à l'autre (avec même certains exemples d'interventions contre-productives), certains CPMS manquent de personnel pour pouvoir remplir toutes leurs missions et ne sont pas suffisamment accessibles pour les parents qui travaillent.

De manière générale, les participants croient davantage dans la multiplication d'actions à petite échelle sur le terrain (espaces de parole, médiation par les pairs, jeux de rôles et pièces de théâtre...) que dans la mise sur pied d'une vaste campagne nationale de sensibilisation au (cyber-)harcèlement, qui risque d'être quelque chose d'extérieur qui ne touche pas suffisamment les jeunes.

## Remarque finale

Alors que plus de 50 personnes s'étaient chaque fois inscrites, ces agoras n'ont finalement attiré qu'une quinzaine de participants lors de chaque édition (dont un certain nombre d'enseignants et de professionnels, également parents d'élèves). Les conclusions que nous tirons dans ce rapport ne reposent donc que sur un échantillon quantitativement limité, d'autant plus que le groupe s'est subdivisé en deux sous-groupes thématiques. Elles présentent néanmoins un intérêt qualitatif : la plupart des participants étaient très motivés et étaient directement concernés par les deux thèmes.