

## APPREHENDER DES SITUATIONS DE CRISE A L'ECOLE : QUELS MOYENS POUR LES PARENTS ?



Jean-Philippe Schmidt

ANALYSE UFAPEC

OCTOBRE 2017 | 18.17



## Résumé :

L'école est un lieu de vie et de rencontres. Elle est censée transmettre des normes et des valeurs. Chaque acteur de cette communauté œuvre en principe dans le même sens : faire grandir les jeunes. Cet équilibre structurant peut parfois s'écrouler. Des situations de crise naissent. Il faut pouvoir les gérer. Les parents semblent souvent démunis pour y faire face. Comment dépasser ces moments douloureux dans une certaine sérénité et en confiance ?

## Mots-clés :

Ecole, écoute, partenariat, crise, rencontre, institution, services, appel, respect, angoisse, sanctions, réparation, reconstruction, parent, famille, CPMS, SPSE, équipes mobiles, médiation scolaire

## Citation :

*Les moments de crise provoquent un redoublement de vie chez les hommes*

*François-René de Chateaubriand*



Avec le soutien du Ministère  
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

## Introduction

Une école est une structure humaine composée d'acteurs qui sont complémentaires. Pouvoir organisateur, direction, enseignants, enfants et parents œuvrent, en principe, tous dans la même direction : faire grandir les jeunes dans l'écoute, le respect et la rencontre de l'autre tout en mobilisant divers apprentissages vécus à tous les niveaux. Il arrive malheureusement de plus en plus souvent que cet équilibre s'écroule. Comme toute organisation humaine, une école est confrontée à des crises provenant de facteurs externes comme internes. Malgré ses codes, l'école reste un lieu fragile. Elle possède différents moyens d'agir pour le bien de tous... Quand une crise éclate, c'est toute la communauté éducative qui est touchée. Quels leviers le parent peut-il actionner ? Le parent est-il entendu ? A-t-il les moyens de faire bouger les choses ? Laisse-t-on une place au parent ? Quels sont les lieux où le parent peut être entendu ? Après avoir remis en perspective une certaine image de l'école, nous nous attarderons sur quelques vécus propres à l'école et à la famille. Enfin, nous investirons certaines structures existantes.

## L'image de l'école

L'école est un lieu de vie, d'apprentissage, de convivialité. Elle est là pour donner à tous des chances d'émancipation. Se rendre à l'école, c'est aussi se donner le choix pour plus tard, le choix de son travail, le choix d'améliorer son niveau de vie. L'école permet aussi de se donner les clefs pour comprendre le monde qui nous entoure. L'école, c'est aussi prendre du plaisir à découvrir de nouvelles choses, être curieux, s'interroger. L'école doit faciliter le fait de travailler tous ensemble parce que c'est ainsi qu'on apprend le mieux. « On apprend seul mais avec les autres. »<sup>1</sup> L'école nous apprend à appliquer et respecter des règles, à construire une citoyenneté pour parfaire le vivre-ensemble.

Enfin, si l'école cristallise de nombreuses attentes, paradoxalement le système éducatif est aussi porteur de ruptures avec différentes formes d'échecs scolaires et est caractérisé par de fortes inégalités.

## Le vécu de l'école et des familles

Par son fonctionnement, l'école ne serait-elle pas porteuse de violences multiples ? De nombreux chercheurs et formateurs parlent de violence institutionnelle<sup>2</sup>. Selon Bernard Defrance<sup>3</sup>, le découpage du temps, l'application du programme, la loi arbitraire, l'existence d'une seule vérité seraient responsables de la montée de la violence : « Entrer dans la classe, c'est d'emblée se trouver pris dans un rapport de forces, et c'est d'abord la peur, aussi bien du côté des enseignants que des enseignés, qui va guider les comportements. Le maître doit s'imposer comme « force » face à ce rassemblement imprévisible d'enfants. Dans ce rapport de forces, du côté des élèves, l'obéissance se pervertit en soumission, et du côté du professeur, l'autorité se pervertit en pouvoir. <sup>4</sup> » Dans le cadre scolaire, la loi s'impose trop souvent par la force au lieu de s'instituer. Dans

<sup>1</sup> Jean Van Cottom, pédagogue et ancien directeur de l'Ecole des Bruyères à Louvain-la-Neuve

<sup>2</sup> <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2011/1011mediationscolaire.pdf>

<sup>3</sup> Philosophe et ancien professeur de psychopédagogie en Ecole Normale des instituteurs en France

<sup>4</sup> B. Defrance, *Le droit dans l'école. Les principes du droit appliqués à l'institution scolaire*, Labor, collection Quartier Libre, Bruxelles, 2000, p.11.



ce cadre, il ne faut s'étonner que des situations de crise apparaissent. Une situation de crise peut trouver son origine dans deux types d'événements<sup>5</sup> :

- « - la répétition d'actes qui ne sont pas d'une gravité exceptionnelle crée un climat de surtension et un énième incident provoque une crise ;
- un incident grave provoque la situation de rupture : agression physique, suicide, accident, harcèlement, catastrophe naturelle ou autre...

La situation de crise se caractérise par des faits qui ont un retentissement sur la communauté éducative, qui suscitent un émoi parmi ses membres. Elle provoque une déstabilisation de l'ensemble ou d'une partie de la communauté éducative (enseignants, personnel administratif et d'éducation, techniques, ouvrier, de service et de santé, élèves, parents), pouvant aller jusqu'à la remise en cause de l'école et des valeurs fondamentales sur lesquelles elle est bâtie. Elle survient au moment où des membres de la communauté éducative ne sont plus capables seuls ou en équipe de gérer une situation, où leurs réactions risquent de ne plus s'inscrire dans une cohérence et où les prises de position sont souvent divergentes. Elle traduit un événement qui fait perdre à la communauté éducative ses repères habituels et en fragilise l'équilibre émotionnel.

Toutefois, elle est appréhendée de manière très différente d'un établissement ou d'une école à l'autre, le seuil de tolérance étant très variable en fonction de son environnement, de son public, de sa culture. »

Au regard du décret du 21/11/13<sup>6</sup>, la situation de crise est définie comme une situation affectant l'établissement scolaire à la suite d'un fait précis.

Des exemples de crise sont légion. Nous pourrions en rapporter beaucoup, les deux qui suivent sont éloquents.

Deux exemples que nous vous proposons ici proviennent pour le premier d'une étude de l'UFAPEC et la deuxième du livre de Benoit Galand.

Dans une première école, l'extrait de l'étude relate<sup>7</sup> : « Un élève du troisième degré du secondaire a pris des photos de sa copine dénudée, également élève de l'école. Les clichés ont alors été relayés par une première personne au sein du cercle d'amis pour être ensuite diffusés par un second élève sur les réseaux sociaux. "Il a mis les photos sur Facebook, qui ont été relayées sur Twitter avec une déferlante de vulgarité et d'injures qui a fait que la fille était détruite" (entretien avec le professeur-webmaster). Pointée du doigt par ses condisciples, la jeune fille a fait l'objet de moqueries, propos vulgaires et injures.

Une procédure devant le conseil de discipline a été entamée : "la direction a convoqué les élèves pour un petit peu avoir les retours quand on s'est aperçu qu'il y avait quand même quelque chose d'assez grave et bon il a fallu prendre des dispositions et alors le conseil de discipline a été réuni" (entretien avec le président de l'AP). Les parents, contactés par l'école, ont été abasourdis par le comportement de leur enfant. "Même si

<sup>5</sup>[http://www.esen.education.fr/fileadmin/user\\_upload/Modules/Ressources/Themes/climat\\_scolaire/pdf/simon\\_d\\_gestion\\_crise\\_climat\\_scolaire.pdf](http://www.esen.education.fr/fileadmin/user_upload/Modules/Ressources/Themes/climat_scolaire/pdf/simon_d_gestion_crise_climat_scolaire.pdf)

<sup>6</sup>[http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39909\\_001.pdf](http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39909_001.pdf)

<sup>7</sup><http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2016/1516-ET2-Jeunes-TIC-a-ecole.pdf>

au début c'était parfois l'incompréhension ou le choc et de dire "attention, bon, mon enfant n'est pas celui qu'on croit", bon, voilà parce que on a toujours tendance, dans un premier temps, d'abord à protéger son enfant en tant que parent, mais aussi à minimiser les faits en ne prenant pas conscience de l'impact ou de l'ampleur que ça a pu avoir" (entretien avec le président de l'AP).

Trois sanctions différentes ont été prises à l'issue de la procédure devant le conseil de discipline :

Pour l'élève qui a pris sa copine dénudée en photo et fait sortir ces photos du cadre privé : renvoi définitif, avec possibilité de présenter ses examens de fin d'année pour ne pas que la pénalisation soit préjudiciable à sa réussite scolaire. L'élève, déjà en difficultés, avait l'intention de partir avant les faits ;

Pour l'élève qui a diffusé les photos dans le cercle d'amis : renvoi temporaire de plusieurs jours ;

Pour l'élève qui a diffusé les clichés via les réseaux sociaux : renvoi définitif avec possibilité de présenter ses examens de fin d'année, l'élève étant en fin de parcours. »

Dans la deuxième école, nous pourrions lire dans l'ouvrage<sup>8</sup> : « Charlotte a 11 ans, elle est en 6<sup>e</sup> primaire. Sa maman se plaint depuis plus d'un an auprès de la direction de son école que sa fille est victime de harcèlement. Elle ne s'alimente plus, pleure. Son sommeil est fort perturbé. Elle ne rit plus, ne joue plus avec sa sœur, est irritable. Certaines filles de sa classe auraient décidé de ne plus jouer avec elle, elle se sent exclue, seule. Sa meilleure amie ne veut plus la voir de peur d'être rejetée à son tour. Cette exclusion serait organisée par une élève de l'autre classe. Charlotte obtient toujours de bons résultats scolaires. Elle participe en classe. Son institutrice la décrit comme une élève studieuse, participative et assez isolée du reste du groupe de filles. Mais elle ne semble pas être seule. Lorsque le directeur de l'école ou l'institutrice la questionne, elle dit que tout va bien. Le directeur a déjà interpellé les jeunes filles identifiées par la maman en présence de Charlotte. Ces dernières nient tout en bloc. Charlotte l'a très mal vécu et la situation s'est aggravée. La maman s'est à nouveau plainte et demandé un changement de classe. Le directeur décide de faire appel aux équipes mobiles, car il a le sentiment que son personnel et lui ont fait ce qu'ils pouvaient et il ne voit plus par quel bout prendre le problème. Les équipes mobiles arrivent dans ce contexte et travaille sur quatre plans :

Interventions auprès de Charlotte et de sa famille

Interventions au sein des classes

Interventions auprès des parents

Suivi des enseignants

Lors du bilan en fin d'année scolaire, l'équipe éducative a proposé que des espaces de parole soient installés dans toutes les classes de l'école. »

A la lecture de ces deux exemples, quelles sont les alternatives pour les parents de pouvoir se faire entendre ? Quelles sont les marges de manœuvre des parents auprès des organisations rencontrées ?

<sup>8</sup> B. Galand (coordination éditoriale), *Prévenir le harcèlement à l'école... Oui mais comment...*, UCL presses universitaires de Louvain, 2017

La famille se questionne, s'interroge. Elle semble perdue face aux institutions. Elle ne se sent pas suffisamment entendue et reconnue. Que penser de la souffrance du jeune. C'est lui qui se trouve en première ligne. On l'oublie. L'image de ces situations de crise peut marquer le jeune et la famille dans son entièreté. Les tensions et discussions vives vécues à la maison peuvent y prendre une place importante au risque de rompre un équilibre familial parfois fragile.

## Des structures présentes avec des moyens et des réponses satisfaisantes pour les parents ?

De nombreuses structures sont présentes, nous saisissons l'occasion pour vous en présenter quatre. Celles-ci sont les plus « utilisées ou sollicitées » parce que sans doute les plus « accessibles ». Cette affirmation est présomptueuse, car bien souvent nous constatons une faillite de l'information donnée par l'école aux parents par rapport à la connaissance de toutes ces structures. Nul n'est censé ignorer la loi. Mais comment accompagner des familles en difficulté, en révolte, en rupture avec l'institution ? Ne crée-t-on pas là une inégalité de possibilité d'action ?

Dans le guide pratique relatif à la prévention et la gestion des violences en milieu scolaire, nous pouvons lire ceci :

- Les Centres psycho-médico-sociaux (CPMS)

Dans une précédente analyse<sup>9</sup>, nous avons mis en lumière cet acteur de première ligne méconnu. Les parents peuvent interpeller cette structure dès les premiers signes d'alerte d'une situation particulière et singulière vécue en famille ou à l'école. « Le Centre psycho-médico-social est un lieu d'accueil, d'écoute et de dialogue où le jeune ou sa famille peut aborder les questions qui les préoccupent en matière de scolarité, d'éducation, de vie familiale et sociale, de santé, de bien-être, d'orientation scolaire et professionnelle. Le CPMS est un service gratuit et tenu au secret professionnel. Le CPMS accueille toutes les demandes. En effet, il est tenu d'analyser chaque demande reçue avec la personne qui l'a exprimée. Si cette demande correspond à ses missions, le Centre met en place les actions nécessaires pour y répondre. Si elle ne correspond pas à ses missions, il oriente la personne demanderesse vers le service le plus adéquat qui pourra y donner suite. »

- Le Service de promotion de la santé à l'école (SPSE) a également fait l'objet d'une précédente analyse<sup>10</sup>. « Le recours à ce service est gratuit. Il permet de détecter certaines maladies ou de prévenir la transmission de maladies infectieuses, mais aussi d'assurer le bien-être des enfants dans leur environnement. La promotion de la santé à l'école est obligatoire dans tous les établissements d'enseignement fondamental et secondaire, ordinaires et spécialisés, ainsi que dans les CEFA, organisés ou subventionnés par la Fédération Wallonie- Bruxelles. Les SPSE exercent leurs missions en étroite collaboration avec les CPMS, les parents ou le milieu familial de l'élève, les professionnels qui interviennent dans le cadre de la

---

<sup>9</sup> <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2015/2815-pms.pdf>

<sup>10</sup> <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2016/0516-Service-PSE.pdf>

prise en charge de la santé des jeunes (médecin généraliste, pédiatre, etc.) et les professionnels qui interviennent dans le domaine de l'information et de l'éducation à la santé. Une relation de confiance, d'écoute et d'aide peut être aussi mise en place en lien avec l'école et la famille. »

- Les Equipes mobiles

« Elles n'existent que depuis 2013. Elles agissent au bénéfice des acteurs scolaires au sens large, à savoir, les chefs d'établissement, les membres des équipes éducatives et les élèves. L'action du service vise à améliorer progressivement le climat relationnel de l'établissement scolaire. Il n'y a que le chef d'établissement ou le PO qui peut faire appel aux équipes mobiles. Il privilégie une approche globale et systémique des problématiques scolaires car toute amélioration affectant un domaine de l'institution a des répercussions sur l'ensemble du système. Elles interviennent tant dans le fondamental que dans le secondaire. »

- Service de Médiation scolaire

« Le service de médiation scolaire est aussi un jeune service. Il est né en 2013 par décret. Il a pour mission de prévenir, par des actions de médiation en position de tiers, la violence, le décrochage et l'absentéisme scolaires dans les établissements d'enseignement secondaire. La médiation vise à favoriser, à conserver ou à rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir dans les relations entre élève(s), parents et membres de l'équipe éducative. Ce service peut intervenir dans certaines situations et pas dans d'autres. Il n'intervient pas dans l'enseignement fondamental, par exemple. Le Service peut être sollicité par toute personne ayant un lien direct ou indirect avec l'école comme les élèves, les parents et les familles, mais aussi les éducateurs, professeurs, directions et même les associations ou services en lien avec le jeune (CPMS, service AMO<sup>11</sup>, SAS<sup>12</sup>, SAJ<sup>13</sup>, services communaux...). »

Au regard de ces quatre structures, nous constatons que l'accès à celles-ci pour les parents reste flou ou même interdit. A ce propos, le guide pratique relatif à la prévention et la gestion des violences en milieu scolaire est essentiellement adressé aux responsables éducatifs de l'école. L'information adressée aux parents est à construire afin de créer un vrai partenariat entre l'école et la famille.

---

<sup>11</sup> Service d'Aide en milieu Ouvert - <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/2013-amo-ecole-famille.pdf>

<sup>12</sup> Le Service d'Accrochage Scolaire - <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2013/1113-sas.pdf>

<sup>13</sup> Le Service d'Aide à la Jeunesse

Des situations soulèvent deux questions :

- A qui peut s'adresser un parent dont l'enfant subit, par exemple, des violences à l'école, mais qui n'obtient pas de réponses et n'a pas de dialogue constructif avec l'équipe éducative ?
- Comment éviter qu'une maman décide de changer son enfant d'école (harcèlement, parole de la famille non entendue, déni de la situation...), fait qui sera vécu comme une punition infligée à ce gamin qui se plait malgré tout dans l'école et qui ne veut pas en changer ?

En tant qu'organisation représentative des parents et des associations de parents de l'enseignement libre catholique, l'UFAPEC reçoit de nombreux témoignages de parents signifiant la difficulté de rentrer dans le dialogue, de pouvoir être entendu. Lorsqu'un parent se tourne vers l'UFAPEC, c'est bien souvent parce qu'il est désespéré, qu'il ne sait plus à qui s'adresser pour espérer qu'une solution soit trouvée au problème de son enfant. Il ne connaît pas toujours les services existants. Ces parents ont fait des démarches auprès de l'enseignante, auprès de la direction, auprès du PMS rien n'y a fait. Parfois, ils doivent se résoudre à déscolariser leur enfant et à déposer plainte à la police tellement cette violence, cette crise est importante. Quand une suite est donnée à la plainte, elle débouche rarement sur des changements conséquents dans la gestion de la crise.

Précédemment, les parents dont l'enfant était dans l'enseignement fondamental pouvaient introduire une demande aux services de médiation scolaire, qui, s'ils obtenaient une dérogation, pouvaient intervenir. Mais ces derniers mois, plusieurs parents nous ont appris que de telles dérogations ne leur avaient pas été accordées. Ce qui peut s'avérer très problématique...

À quel service doivent-ils s'adresser ? Quelles démarches entreprendre ?

Il est toujours possible d'écrire à la direction générale de l'enseignement obligatoire<sup>14</sup>. En effet, tout parent rencontrant une situation de tension ou même de conflit avec l'établissement scolaire de son enfant (harcèlement à l'école, tensions ou discussions devenues impossibles entre les parents, l'école et l'enfant) peut demander qu'une personne neutre intervienne dans l'école afin de reconstruire un dialogue et d'apaiser le conflit.

Reconnaître le droit aux parents d'être partenaire dans l'école semble essentiel. L'école et la famille peuvent déjà apporter des réponses. Au regard des risques qu'une crise comporte pour les victimes potentielles, pour le climat scolaire, pour les conditions de travail du personnel, également pour l'image de l'établissement concerné, une crise doit être appréhendée avec rapidité et gérée avec les décisions justes.

---

<sup>14</sup> [http://www.enseignement.be/index.php?page=26545&se\\_id=516](http://www.enseignement.be/index.php?page=26545&se_id=516)





## Conclusion

Les reproches adressés bien souvent aux parents sont de ne pas s'impliquer dans l'école, d'être peu ouverts au dialogue, absents ou même démissionnaires. En cas de problèmes, la place laissée aux parents reste étroite. Il est rare qu'un parent soit bien informé de ses droits quand un problème surgit. De plus, la souffrance de l'enfant est présente. Il faut continuer à vivre alors que l'enfant subit parfois des choses très difficiles, il ne veut plus aller à l'école, ses résultats scolaires sont en chute libre et le parent doit continuer à l'envoyer à l'école, alors que la confiance entre le parent et l'école est touchée.

L'UFAPEC est soucieuse du fait que des parents soient laissés dans l'inquiétude face à des structures bien souvent surchargées. Depuis le décret de 2009 qui institue l'existence des associations de parents dans toutes les écoles, l'UFAPEC est un acteur indispensable pour l'amélioration du partenariat école-famille. Cela se produit en œuvrant, entre autres, à promouvoir les comportements éducatifs favorisant l'estime de soi, la réussite scolaire, l'autonomie et à développer la lutte contre les assuétudes ou la violence à l'école. Manifestement dans certains établissements, le parent n'est pas entendu. L'UFAPEC s'en inquiète.

Pourtant, des structures ou des organismes existent pour faciliter la médiation, la négociation, la discussion, tout simplement... Mais les services semblent saturés face aux nombreuses demandes. Ont-ils trop de missions à remplir ? En ont-ils les moyens ? Le parent s'y perd et ne se sent pas reconnu. Il s'oriente alors vers des procédures juridiques lourdes et coûteuses. Ce qui pose la question de l'égalité des chances des parents face à une situation de crise.

Dans un contexte où l'émotion l'emporte bien souvent sur la raison, la prévention est particulièrement nécessaire. La mise en place dans chaque établissement d'un conseil de participation, l'existence d'une association de parents et la possibilité de mobiliser des parents dans la vie de l'école facilitent grandement le dialogue et la recherche de solution concertées et constructives. Ce phénomène d'ouverture réciproque peut s'implanter dans chaque école. Etre de vrais partenaires évite parfois de se diriger vers les structures externes proposées ou bien évite une action en justice, cauchemar pour tous. En effet, la judiciarisation des relations écoles-familles ne profite à personne. C'est un partenariat école-familles positif qui permet la réussite et l'épanouissement de tous les enfants et le bien-être de toutes les parties dans l'espace de l'école.



Appréhender des situations de crise à l'école, quels moyens pour les parents ?  
Analyse UFAPEC 2017 n°18.17

---

## Bibliographie

### Ouvrages

B. Defrance, *Le droit dans l'école. Les principes du droit appliqués à l'institution scolaire, Labor*, collection Quartier Libre, Bruxelles, 2000

B. Galand (coordination éditoriale), *Prévenir le harcèlement à l'école... Oui mais comment ?*, UCL presses universitaires de Louvain, 2017

Liens vérifiés le 4 septembre 2017  
Image : copyright google réutilisation autorisée