

## Thème 1 – Aménagements raisonnables



### Contexte général

Le décret du 7 décembre 2017 relatif aux aménagements raisonnables (qui peuvent être de type matériel, organisationnel ou pédagogique) dans l'enseignement ordinaire est entré en vigueur à la rentrée 2018. Il permet à tout parent d'un élève à besoins spécifiques de faire une demande d'aménagement raisonnable, définit des critères pour évaluer le caractère raisonnable de l'aménagement demandé et prévoit une procédure de concertation entre l'école et les parents ainsi que de médiation en cas d'échec de ce dialogue.

### Information des parents

- Deux parents disent avoir été informés par l'école, mais parce qu'ils sont aussi enseignants. Pour les autres parents, les canaux d'information ont été la presse ou le centre PMS. Plusieurs ont aussi fait des recherches en ligne, mais estiment que les informations sur les aménagements raisonnables sont difficiles à trouver sur internet.
- Les parents souhaitent être informés avant tout par l'école et/ou le centre PMS. Une suggestion serait d'ajouter une case « Enfants à besoins spécifiques » sur le formulaire d'inscription, ce qui permettrait à l'école d'envoyer l'info aux parents qui cochent cette case.
- Pour d'autres parents, il est important que l'information provienne d'une personne ou d'un service neutre et extérieur à l'école.
- Les pouvoirs publics devraient aussi mener une vaste campagne publique d'information (spots télé et radio, affiches...), comme ils l'ont déjà fait sur d'autres thèmes.
- Pour toucher aussi un public de parents fragilisés, exclus ou ne maîtrisant pas le français, on recommande de transmettre l'information sur les aménagements raisonnables à toute une série d'intervenants périphériques qui gravitent autour de l'école et qui, parce qu'ils sont en contact avec ces parents, peuvent servir de relais : écoles de devoirs, AMO, maisons médicales, centres de guidance, centres de santé mentale, services d'aide précoce de l'AVICQ...

### Exemples d'aménagements raisonnables mis en place.

#### Quels sont les éléments facilitateurs et les freins, qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

- Aménagement des locaux pour l'accessibilité en fauteuil roulant. Dans le secondaire, éviter aussi autant que possible les changements de classe.
- Allongement du temps imparti lors des tests et des examens pour tenir compte des difficultés propres à l'enfant. Cependant, c'est une fausse solution pour un enfant atteint de troubles de l'attention (ce n'est pas parce qu'il dispose de plus de temps qu'il pourra mieux se concentrer) : chaque situation doit donc être adaptée au besoin spécifique de l'enfant.

- Individualisation des supports (papier, écrans, tablettes, casque...) pour faciliter la tâche d'acquisition des savoirs. Frein : la procédure d'acquisition de ce matériel devrait être simplifiée (si ça prend un mois, c'est un mois de perdu pour l'élève).
- Mentorat : l'accompagnement par un enseignant qui joue un peu le rôle d'un grand frère est un élément positif.
- Pour les problèmes de dyscalculie : lorsque le calcul mental n'est pas l'objet de l'exercice mais un moyen pour trouver la réponse (ex. problème de géométrie), permettre d'utiliser une calculatrice, des abaques ou des outils de manipulation qui aident à concrétiser l'abstrait.
- Bouchons d'oreille et casque antibruit pour les enfants qui souffrent de troubles de l'attention. Penser aussi à des aménagements acoustiques pour réduire les nuisances sonores (pieds des bancs et des chaises).
- Eveiller la classe au respect pour que chaque enfant puisse avoir un temps de parole suffisant, compte tenu de ses besoins.
- Créer un espace réservé à l'enfant dans un coin de la classe. Un participant pointe cependant le risque d'une mise à l'écart et donc d'une discrimination, selon lui il faudrait d'abord analyser s'il n'y a pas d'autres solutions plus inclusives.
- Accepter la présence en classe du thérapeute de l'enfant pour le soutenir dans ses apprentissages.

## Suggestions et recommandations concernant les aménagements raisonnables

- Améliorer la communication entre le CPMS, la direction et les parents : le décret devrait clarifier la notion de secret professionnel partagé et éclaircir les conditions du partage d'information. Le débat fait apparaître des différences d'expérience et de perception entre des agents du CPMS et des enseignants quant à ce qui peut être divulgué ou non en conseil de classe.
- Lorsqu'un enseignant détecte un problème chez l'enfant, il devrait pouvoir contacter directement les parents (au lieu de passer par le CPMS) et leur transmettre des ressources et des pistes d'action pour favoriser une prise en charge individualisée et aussi précoce que possible.
- Assurer un meilleur accompagnement des parents, par des éducateurs, face aux difficultés de l'enfant.
- Faire des recueils de trucs et astuces pour faciliter le quotidien de l'enseignant et l'aider à différencier les apprentissages : conseils concrets, vulgarisation de notions médicales ou théoriques... Des fiches outils sur les types de troubles de l'apprentissage et sur les aménagements raisonnables ont été réalisées, mais elles sont trop confidentielles : une participante témoigne qu'elle a voulu les consulter et qu'il lui a fallu une heure de recherche sur le site pour finalement les trouver.
- Prévoir une formation continuée obligatoire aux troubles psys pour les enseignants et les équipes éducatives.
- Quand une classe compte un enfant à besoins spécifiques, permettre des dérogations pour de plus petits groupes classes (maximum 15 élèves), augmenter le nombre d'heures NTPP si l'élève a besoin d'être dans une classe plus petite.
- Engager du personnel supplémentaire et formé (éducateurs) ainsi que des personnes ressources : ergothérapeutes, logopèdes, psychologues, psychomotriciens...

## La procédure de demande d'aménagements raisonnables

Si une demande d'aménagement raisonnable est faite (par les parents de l'élève, par le CPMS...), une réunion de concertation est mise en place entre le chef d'établissement, le conseil de classe, le CPMS, les parents de l'élève (ou l'élève lui-même s'il est majeur). Un expert ou un membre du corps (para-)médical peut aussi y participer, sur demande des parents. Le but de cette concertation est d'évaluer le caractère raisonnable des aménagements demandés et de convenir de leur mise en place.

- Il faut distinguer deux cas de figure : a) des parents signalent au moment de l'inscription que l'enfant a des besoins spécifiques et font une demande d'aménagement raisonnable ; b) des problèmes sont détectés en cours d'année chez un enfant déjà inscrit.
- Dans le premier cas, l'école doit être attentive à bien écouter la demande des parents et à la décrypter. Idéalement, les parents viennent déjà avec un dossier (à jour ! Un dossier qui n'a plus été complété depuis plusieurs années est inutile) de l'enfant. Si ce n'est pas le cas, il est important que l'école (secondaire) établisse un lien avec l'école primaire.
- On suggère ici aussi de prévoir dans le formulaire d'inscription une case « troubles de l'apprentissage » que les parents pourraient cocher pour signaler très tôt une difficulté potentielle. Cela éviterait de devoir attendre jusqu'au premier conseil de classe pour prendre conscience du problème. Une participante souligne cependant la nécessité de veiller au respect de la vie privée et du secret médical.
- Dans le deuxième cas, lorsque c'est l'école qui signale le problème, les enseignants s'efforcent généralement d'orienter les parents, mais ceux-ci (en particulier s'ils sont fragilisés ou peu qualifiés) se sentent souvent perdus et n'ont pas toujours la capacité de trouver les ressources nécessaires. On recommande de constituer et de leur fournir des répertoires de personnes-ressources auxquelles ils peuvent s'adresser. Cela pourrait être une mission des futurs pôles territoriaux.
- La bonne transmission de l'information entre enseignants et entre les enseignants et la direction est essentielle. On cite le cas d'une école où un dossier d'élève est constitué et complété tout au long du parcours scolaire. C'est une source d'information à laquelle le chef d'établissement peut se référer dans ses discussions avec les parents. Le projet de dossier d'accompagnement de l'élève pourrait être un outil intéressant à cet égard.
- Plusieurs participants souhaitent la présence, dès la première réunion de concertation, d'une personne neutre et extérieure à l'école, qui peut assurer une fonction de relais entre l'école et la famille.
- Avant la réunion de concertation, les parents doivent recevoir tous les documents légaux. La réunion doit faire l'objet d'un PV, rédigé si possible par la personne neutre mentionnée ci-dessus. Ce PV, contenant des actions concrètes à mettre en place et des échéances, doit être validé lors de la réunion suivante.
- On recommande d'adapter le PIA classique aux besoins des enfants qui bénéficient d'aménagements raisonnables. Il faudrait aussi clairement informer les parents de leur droit à consulter le PIA de leur enfant.
- La formation initiale et continuée joue un rôle clé pour favoriser une bonne collaboration entre tous les intervenants et considérer positivement l'autre, en tenant compte de ses ressources et en évitant toute stigmatisation.

## Procédure en cas de désaccord

En cas de litige, le décret prévoit la possibilité, pour les représentants légaux de l'élève, d'adresser une demande de conciliation auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire. Un médiateur s'efforce alors d'amener les parties à trouver un compromis. Si cette procédure de conciliation échoue, un recours peut être introduit auprès de la Commission de l'enseignement obligatoire inclusif, qui statue dans les trente jours.

- A deux exceptions près (venant de professionnels du secteur : un enseignant et une collaboratrice d'Unia), tous les participants disent ne pas connaître la procédure à suivre en cas de désaccord avec l'école quant à la demande d'aménagement raisonnable. Les parents estiment qu'ils doivent en être informés dès l'inscription.
- Le CPMS est ressenti par plusieurs parents comme un acteur trop attaché à l'école. Ils souhaitent la présence, en plus du CPMS en charge de l'établissement, d'une instance neutre (ou plutôt « objective », précise l'un d'eux) et spécialisée. Il pourrait s'agir d'une sorte de « super CPMS » zonal ou régional, spécialisé dans les troubles de l'apprentissage, d'un professionnel comme un logopède, d'un représentant d'Unia...
- Cet acteur neutre serait complémentaire au médiateur, qui possède des compétences de médiation mais pas

par rapport aux aménagements raisonnables.

- On s'interroge d'ailleurs sur le profil de ce médiateur : est-ce le même que celui qui peut intervenir dans d'autres types de conflits entre l'école et des parents ou bien s'agit-il de quelqu'un qui possède des compétences spécifiques dans le domaine des aménagements raisonnables ?
- Si la médiation échoue, beaucoup de parents craignent d'entrer dans un bras de fer avec l'école, avec des conséquences préjudiciables pour leur enfant. La procédure de recours leur apparaît donc comme étant assez théorique : en cas d'échec du dialogue, le mieux n'est-il pas simplement de changer d'école, se demandent certains ? Un enseignant suggère de faire comme pour les recours internes : n'autoriser un recours que si les demandeurs peuvent apporter un élément nouveau.
- Enfin, on pointe aussi le cas où la demande des parents a été acceptée (d'emblée ou après une médiation ou un recours), mais où l'école ne bouge pas. De quels moyens dispose-t-on alors pour obtenir que l'aménagement soit mis en place : faut-il aller en justice ?

## Thème 2 – (Cyber-)harcèlement

### Quelles sont les démarches qui sont entreprises en cas de (cyber-)harcèlement ?

- La première difficulté est de bien repérer et interpréter la situation : 'harcèlement' est un mot à la mode, on a parfois trop vite tendance à l'utiliser pour des incidents bénins ; parfois au contraire, on minimise une situation grave et on n'en prend conscience que trop tard. Cela implique de questionner l'enfant en détail : comment vit-il la situation ?
- Une grand-mère témoigne qu'elle a observé un changement de comportement de sa petite-fille (sentiment de tristesse, de dépréciation). Elle lui a donné des ressources pour reprendre confiance en elle et pour qu'elle puisse retrouver sa place sans devenir ni agressive, ni passive (ni bourreau, ni victime). L'intervention de l'école n'a pas été nécessaire, mais tous les proches ne sont pas armés pour le faire.
- Même si le parent de l'enfant harcelé éprouve une réaction de colère, il est important qu'il puisse la gérer pour pouvoir écouter le récit de l'enfant et accueillir ses émotions avec bienveillance, sans influencer son jugement.
- L'adulte doit se détacher émotionnellement et calmer autant que possible la situation pour ne pas l'envenimer et engendrer des conflits supplémentaires. L'intervention d'un médiateur neutre et formé à la gestion des émotions peut être précieuse à cet égard.
- Deux exemples où un dialogue entre toutes les parties impliquées a permis de clarifier ou de désamorcer une situation : un garçon accusé par une maman de harcèlement envers un autre alors qu'il avait simplement cherché à défendre des petites filles que cet élève ennuyait (la direction a d'abord convoqué les enfants, puis aussi les parents, pour que chacun puisse s'expliquer) ; une petite fille qui perd l'envie d'aller à l'école parce qu'un garçon de sa classe l'a prise pour cible : après un contact avec les parents de ce garçon, une réunion est organisée avec les enfants et les parents impliqués. Mais le problème concerne en fait toute la classe. Celle-ci est invitée ensuite au goûter d'anniversaire de la petite fille, ce qui contribue grandement à améliorer le climat en classe. Cela montre l'importance de travailler avec tout l'écosystème.

## Quelles sont les différentes parties prenantes et quelles actions pertinentes peuvent-elles mener (de manière réactive ou préventive) ?

- Les éducateurs (enseignement secondaire) et les gardiennes (enseignement primaire) : fonction d'observation et de vigilance lors des récréations et des temps d'accueil avant et après l'école. Ils peuvent gérer les situations simples de conflits et faire remonter l'information pour les cas plus lourds. Cela implique de valoriser leur rôle (plus que de simples surveillants), de bien les former et de leur donner des outils (téléphone, répertoire téléphonique des parents...).
- L'institution scolaire/la philosophie de l'enseignement : une approche basée sur la valorisation de tous les talents, la responsabilisation, l'inclusion et la coopération plutôt que sur la compétition favorise un climat de bienveillance.
- Les élèves : ils peuvent témoigner de ce qu'ils vivent et exercer une fonction de médiation, sans parti pris.
- Les associations externes : elles peuvent venir dans les écoles pour sensibiliser les jeunes (au cyberharcèlement, à l'orientation sexuelle, à la médiation par les pairs...).
- La direction : elle doit définir une vision et un projet d'établissement qui inclut la prévention du harcèlement et la promotion du vivre ensemble. Elle doit aussi être attentive aux problèmes de harcèlement d'élèves par des professeurs (et vice-versa) et être bien formée, notamment à la gestion d'équipe (ce n'est pas parce qu'on a été un bon prof d'histoire qu'on devient un bon directeur...). La direction est souvent très isolée : elle devrait pouvoir compter sur le soutien d'une équipe mobile extérieure pour l'aider à gérer des situations difficiles.
- Les parents/la famille : leur rôle est d'écouter l'enfant et de tenter de bien identifier la situation, sans dramatiser inutilement des incidents bénins mais en interpellant les acteurs de l'école lorsque le problème semble grave.

## Quelle est la plus-value des différents outils mis en place ?

- 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 parce qu'elles apportent une expertise extérieure et qu'elles permettent une prise de recul entre pairs. Mais il est important que la sensibilisation soit suivie d'un moment de partage et d'échange sur les possibilités concrètes d'application.
- La formation des élèves à la médiation par les pairs : outil pertinent, surtout s'il existe déjà dans l'école un climat qui favorise l'expression et la gestion des conflits. D'un autre côté, cet outil peut aussi être le déclencheur d'une telle attitude.
- Le service des équipes mobiles : les parents devraient pouvoir faire directement appel à ce service sans passer forcément par la direction (si celle-ci ne bouge pas).
- Les dispositifs spécifiques internes à l'établissement : ces actions sont utiles, mais elles doivent être clairement communiquées aux parents (pas seulement via le conseil de participation, auquel tout le monde ne peut pas assister).
- Numéro vert « Ecole-parents » : bonne initiative, mais peu connue des participants. Il faudrait mieux informer les parents de l'existence de ce numéro vert.
- Le soutien à la mobilisation des élèves, la création d'une campagne de prévention par les élèves : cela peut être inclus dans les cours de citoyenneté.
- La formation des éducateurs à la gestion des conflits : former les éducateurs, mais aussi les gardiennes dans l'enseignement primaires.
- L'uniformisation des pratiques des zones de police en matière de cyberharcèlement : attention, l'intervention de la police peut parfois être ressentie comme 'violente' pour l'enfant harcelé, déjà hypersensible.
- Le service de médiation scolaire : il devrait aussi être mis à la disposition des écoles primaires, et pas seulement sur dérogation.
- Suggestion : faire des mises en situation et des jeux de rôles en alternant les rôles de harceleur, de victime et de témoin.

### • avec la Ministre Marie-Martine Schyns



**« Qu'en est-il de la formation des directions et de leur accompagnement lors de la première année de prise de fonction ? » « En quoi consiste la formation des directions d'établissement pour la mise en place du plan de pilotage ? »**

Un décret sur le recrutement et la formation initiale des chefs d'établissement vient d'être voté. Il est le fruit d'un consensus politique. Au niveau du recrutement, il permet la mobilité inter-réseaux ainsi qu'une harmonisation grâce à une procédure identique pour tous les réseaux : le PO lance un appel à candidatures en définissant un profil de fonction, avec des compétences de base identiques pour tout le monde et des compétences spécifiques pour tenir compte du contexte de l'école (enseignement qualifiant, enseignement spécialisé...). La formation initiale des directeurs et directrices sera renforcée, avec une formation spécifique au plan de pilotage. Ceux qui sont déjà en fonction bénéficient d'une formation particulière dans ce domaine au fur et à mesure de la mise en œuvre des plans de pilotage. Les échos de cette formation sont très positifs. Elle est donnée par l'équipe de l'ULB qui est à l'origine des plans de pilotage. D'autre part, au moment de leur entrée en fonction, les directeurs/trices pourront aussi bénéficier d'un certain nombre d'heures d'accompagnement et d'intervision avec d'autres directeurs ou avec des conseillers pédagogiques des réseaux (qui sont souvent eux-mêmes d'anciens directeurs).

**« Comment sera assuré le feed-back de la mise en application du Pacte ? »**

L'évaluation est un aspect essentiel : dans le passé, on a pris trop de mesures sans jamais les évaluer. Différents indicateurs permettront d'évaluer de manière claire l'évolution de la mise en œuvre du Pacte, qui s'étalera sur dix ans : notamment le taux de redoublement, de décrochage et de changement d'école, le niveau de réussite aux épreuves externes (CEB, CESS...), l'amélioration des compétences en sciences, mathématiques et lecture mesurées lors des futures enquêtes PISA, l'amélioration de l'équité dans l'acquisition des savoirs et des compétences (également selon l'enquête PISA) ou encore l'accroissement de la part des jeunes diplômés de l'enseignement secondaire supérieur. On est aussi en train de construire un indicateur de bien-être à l'école, qui servira aux écoles pour évaluer le climat scolaire dans le cadre leur plan de pilotage.

**« Suggestion : il faudrait engager des éducateurs dans le fondamental. »**

D'accord avec la suggestion, mais le problème est budgétaire et le Pacte ne prévoit pas de moyens pour cela. Cependant, on a pu doubler l'aide dite 'administrative ou éducative' : une école peut ainsi engager un éducateur qui peut combiner des projets éducatifs (p.ex. de lutte contre le harcèlement) et une fonction de soutien administratif. Certaines écoles à indice économique plus faible qui bénéficient d'un encadrement différencié utilisent aussi ces moyens pour engager des éducateurs.

**« Quelle sera la part de la formation polytechnique dans le tronc commun pour amener l'élève à s'orienter positivement vers le qualifiant ? » « Comment les sept domaines d'apprentissage seront-ils concrètement mis en place ? »**

Le principe du tronc commun est d'amener chaque élève à valoriser ses talents et de lui apprendre à s'orienter

en touchant à beaucoup de choses différentes, de la cuisine à l'électricité en passant par l'informatique ou la menuiserie, entre autres. Comme les écoles (primaires) ne disposent pas de classes d'ateliers, l'enjeu consistera à introduire ces activités au moyen de kits ou d'outils mobiles. Il existe déjà des pratiques extrêmement intéressantes dans ce domaine (comme des expériences scientifiques sans labo), qu'il faudrait recenser et diffuser. Pour les autres domaines d'apprentissage, comme l'artistique, des partenariats sont en train d'être construits (avec des centres culturels, des théâtres, des résidences d'artistes...) pour que des artistes, des cinéastes, des écrivains... puissent venir en classe. Des financements sont également prévus pour des sorties culturelles : chaque enfant, quel que soit son milieu social, pourra participer à au moins une sortie culturelle par an.

**« Qui aura accès à la plateforme de ressources numériques ? »**

Cette plateforme sera accessible aux enseignants et aux éducateurs, pas aux parents ni aux acteurs externes comme les écoles de devoirs (mais si ce secteur faisait la demande, il n'est pas exclu de lui donner accès à terme).

**« À quand des écoles sans réseaux ? »**

Cela paraît un scénario peu réaliste. En effet, cela nécessiterait une révision de la Constitution, avec l'accord de la Communauté flamande. De plus, l'enseignement libre serait alors en droit d'exiger qu'on lui rachète ses bâtiments, dont la valorisation est estimée à plus de 10 milliards. Il y a néanmoins une volonté accrue de collaboration entre réseaux, notamment avec des projets de mobilité inter-réseaux pour les directeurs (cf. plus haut), mais aussi pour les enseignants.

**« Qui aura accès au dossier de l'élève ? »**

Les parents auront aussi accès à certaines parties du dossier de l'élève (mais pas aux notes personnelles des enseignants). Le but est en effet d'impliquer davantage les parents dans la scolarité de leur enfant.

**« Y a-t-il une attention dans le Pacte pour les inégalités socio-économiques qui résultent des sélections opérées par les écoles lors des inscriptions ? »**

Quand on examine de près les résultats de PISA, on s'aperçoit que certaines écoles à indice socio-économique faible réussissent beaucoup mieux que d'autres dans la même situation. L'un des enjeux des plans de pilotage est de repérer et de diffuser ces bonnes pratiques. D'autre part, le décret 'inscriptions' avait déjà pour but de réduire les sélections à l'inscription, qui accroît les inégalités entre écoles. Il introduit des critères objectifs et transparents au moment de l'inscription en première secondaire, même si on peut leur reprocher de manquer un peu d'humanité. Les refus d'inscription pour les autres années doivent être motivés et les parents ont un droit de recours.