

## 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 participantes disent avoir été informées à titre professionnel de la nouvelle procédure concernant les aménagements raisonnables : une enseignante par une conférence du CPMS et une directrice par une information du SEGEL. Pour une collaboratrice d'Unia (le Centre interfédéral pour l'Égalité des chances), le thème des aménagements raisonnables fait partie de son domaine de travail. Deux parents non enseignants ont aussi obtenu une information, par une logopède et par un neuropédiatre.
- Les parents souhaitent être informés par le centre PMS (de l'enseignement spécialisé) et par l'école : cette information devrait figurer noir sur blanc dans le projet d'établissement et être fournie à l'inscription, en début de scolarité. D'autres s'attendent à la trouver sur le site Enseignement.be. Le médecin traitant ou le spécialiste (par exemple le neuropédiatre) a également un rôle à jouer pour informer les parents.
- Une enseignante trouve qu'elle devrait être informée de ces nouvelles dispositions par sa direction.

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

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

- Beaucoup d'aménagements très simples concernent déjà la présentation des documents utilisés en classe : écriture aérée, mise en couleur, exercices bien espacés, consignes précises... Une enseignante témoigne qu'elle utilise uniquement la police de caractères Verdana 14 avec interligne 1,5 et qu'elle oblige ses stagiaires à en faire autant, faute de quoi ils doivent recommencer. Ces pratiques bénéficient à toute la classe et évitent de stigmatiser certains élèves.
- Un pas plus loin consiste à recourir à l'oralisation, aussi bien des consignes des exercices faits en classe que lors des évaluations. C'est aussi l'occasion d'expliquer certains termes difficiles.
- On suggère de permettre l'utilisation d'outils technologiques adaptés (Ipad) et de certaines applications spécifiques qui soutiennent l'apprentissage : Notability (pour faciliter la prise de notes), Geometry Pad, Prizmo... Cela suppose cependant de sensibiliser les autres élèves et/ou leurs parents aux troubles de l'apprentissage pour favoriser l'acceptation de ces outils.
- Aménager un espace distinct et isolé qui aide des élèves (hyperactifs, vite déconcentrés) à se concentrer.

De manière générale, l'enseignant devrait veiller à instaurer un climat aussi calme et silencieux que possible dans la classe (mais de quels moyens dispose-t-il pour cela, fait remarquer quelqu'un ?). On recommande de laisser les murs de la classe aussi nus que possible car tout ce qui est affiché risque d'être une source de distraction pour certains élèves.

- Allonger le temps imparti lors des tests et des examens pour tenir compte des difficultés propres à l'enfant.

## Suggestions et recommandations concernant les aménagements raisonnables

- Développer l'information (des parents, des enseignants...) et les formations pour éviter de stigmatiser les élèves à besoins spécifiques et pour faire passer l'idée que les aménagements raisonnables ne sont pas une "faveur" qui leur est faite, mais une nécessité
- Prévoir des moments de détente (exercices de décontraction, méditation, yoga...), qui seront bénéfiques pour tous les élèves et contribueront à créer un climat plus apaisé dans la classe.
- Développer le tutorat entre élèves sans et avec besoins spécifiques
- Travailler davantage par ateliers plutôt que de manière individuelle.
- Exemples de petits aménagements matériels bon marché et faciles à mettre en place : balles de tennis sous les pieds des chaises, coussins (pour que l'enfant hyperactif puisse facilement bouger sur sa chaise sans déranger les autres), casques anti-bruit...
- Concevoir les évaluations pour qu'elles portent réellement sur ce qu'on veut évaluer (ne pas pénaliser un enfant non lecteur, par exemple).

## 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 (décret du 7 décembre 2017, art. 4, §3).

- En amont de la demande, il faut commencer par repérer les difficultés et les besoins. Pour cela, la direction ou un organisme extérieur peut organiser des séances collectives d'information destinées aux parents et aux enseignants. Les fiches-outils réalisées par la Fédération Wallonie-Bruxelles peuvent être une ressource utile pour identifier les troubles de l'apprentissage.
- Dans ce cadre-là aussi, il serait pertinent de rédiger et de distribuer dès l'inscription un guide explicatif sur les démarches à effectuer au cas où un enfant est diagnostiqué comme étant à besoins spécifiques.
- Le CPMS et/ou le spécialiste qui a posé le diagnostic doivent participer à la réunion de concertation pour justifier et expliquer les aménagements à mettre en place.
- Par la suite, il est important de s'assurer que les aménagements convenus ont bien été mis en place et sont efficaces : il faut donc aussi prévoir des modalités d'évaluation de ces aménagements.

## 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.

- Les deux premiers acteurs auxquels les parents pensent à s'adresser si leur demande est refusée par l'école sont le CPMS et Unia. Certains envisagent aussi d'aller consulter un (autre) spécialiste pour appuyer leur dossier tandis que d'autres préféreraient changer leur enfant d'école et trouver un établissement qui peut l'aider (mais, précisent-ils, c'est une situation difficile à vivre pour l'enfant).
- Il est important, en tout cas, de maintenir la possibilité d'un recours légal en cas de désaccord afin d'avoir une chance de débloquer la situation. Certains s'interrogent néanmoins : qu'en est-il de la qualité des relations entre l'école et la famille si une procédure formelle de recours est engagée ?
- Les participants recommandent de simplifier les démarches administratives, trop nombreuses, trop longues (délais excessifs) et trop lourdes (ex. envoi d'un recommandé : cher et parfois compliqué pour certaines personnes).
- Les parents souhaitent pouvoir s'adresser à une personne-ressource (au sein du CPMS, d'Unia, d'une association comme Ecole-Parents...) et être informés de l'existence de cette personne. Il faudrait aussi un professionnel extérieur à l'école qui suit l'enfant sur le plan médical.
- Ils insistent aussi pour que l'on vérifie la mise en place effective des aménagements qui ont été convenus.
- De manière générale, on préconise de renforcer l'information et la communication sur les aménagements raisonnables entre tous les acteurs concernés.

## Thème 2 – (Cyber-)harcèlement

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

Les discussions ont principalement porté sur des réactions d'enseignants ou de directions d'école que les parents ont jugées inadéquates : soit parce qu'un problème de harcèlement n'a pas été bien géré, soit parce que des enseignants sont eux-mêmes à l'origine de situations de harcèlement. Ces derniers cas mettent le parent dans une position difficile parce qu'il est obligé d'accuser l'enseignant, qui est sur la défensive, et qu'il trouve rarement une écoute auprès de la direction. La réaction la plus courante est de dire au parent : 'Si vous n'êtes pas content, changez d'école'. Mais la demande de changement n'est pas toujours acceptée.

- Une maman témoigne ainsi que sa première réaction a été d'aller trouver l'institutrice après que son fils était revenu de l'école en ayant reçu des coups, mais le dialogue s'est mal passé : c'est l'enfant lui-même qui a été accusé de provoquer des disputes et d'avoir un comportement difficile avec les autres. Elle s'est étonnée de ne pas avoir été avertie plus tôt et elle s'est renseignée auprès d'autres mamans, qui n'ont pas confirmé ces problèmes. Une réunion avec la direction n'a rien donné non plus. La maman a demandé un changement d'école, mais cela lui a été refusé. La situation s'est un peu stabilisée, mais l'enfant n'est pas heureux à l'école, son institutrice l'a manifestement pris en grippe.
- Une autre maman parle aussi d'un cas de harcèlement par une enseignante, qui tenait des propos dégradants envers des filles en surpoids ('petit hippopotame') et envers deux élèves dyslexiques ('vous êtes nuls, vous n'aurez jamais votre CEB'). Elle va voir la direction, qui ne l'écoute pas et soutient son enseignante. Elle contacte finalement le cabinet pour dénoncer aussi d'autres dérives (enseignant qui passe des films au lieu de donner cours de math).
- Une participante estime qu'à cause de la pénurie d'enseignants, on engage des profs qui n'ont pas les titres et les compétences pédagogiques nécessaires. Exemple : une enseignante met des enfants au coin en deuxième secondaire, une prof de gym traite des élèves d'enflure ou de 'tête de conne'. La maman contacte la direction,

qui réagit de manière agressive et se permet de donner son numéro de téléphone à une enseignante. Celle-ci lui téléphone en colère et l'abreuve d'injures.

- On témoigne aussi d'une expérience plus positive. Dans un cas de tensions incessantes entre deux enfants, une directrice a d'abord demandé aux enseignants et éducateurs de surveiller la situation de près et d'observer leur comportement pour pouvoir se faire une idée de la situation. Elle a ensuite demandé aux deux garçons s'ils étaient prêts à entendre la version de l'autre. Ils ont d'abord refusé, mais un peu plus tard cette rencontre a pu avoir lieu. A l'issue de cette médiation, ils ont tous les deux signé un petit contrat avec des engagements réciproques.

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

- La direction, les enseignants, les surveillants et les éducateurs sont en première ligne : leur rôle est d'écouter toutes les personnes concernées et de trouver des moyens pour remédier aux problèmes constatés et même si possible pour les prévenir en instaurant un climat positif dans l'école.
- Le conseil de classe doit acter toutes les infos en utilisant (dans l'enseignement spécialisé) l'outil du PIA (Plan individuel d'apprentissage).
- Les éducateurs : pour écouter, expliquer qu'un comportement n'est pas adéquat et vérifier qu'il y a eu un changement de comportement. Alerter la direction uniquement s'ils ne peuvent pas résoudre eux-mêmes le problème.
- La direction doit écouter toutes les parties et faire preuve de neutralité, même si le problème concerne l'un des enseignants, mais c'est rarement le cas. Il faut donc pouvoir s'adresser à une structure supérieure. Les futurs directeurs-coordonateurs de zone pourront intervenir dans les écoles situées dans leur territoire de manière plus réactive que le ministère, tout en haut de la hiérarchie.
- Les parents : l'association de parents peut être un lieu où sont regroupées des plaintes isolées (on se rend compte que d'autres parents connaissent les mêmes problèmes). D'autre part, il faut responsabiliser les parents à l'usage des réseaux sociaux par leurs enfants.

## 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...  
C'est un outil pertinent qui devrait être généralisé si possible à toutes les écoles (proposer une ou deux animations de ce genre par an).
- La formation des élèves à la médiation par les pairs : c'est une approche très utile et on témoigne d'expériences positives, notamment avec l'Université de la Paix. Mais les associations partenaires sont débordées et manquent souvent de disponibilité.
- Le service des équipes mobiles : il faut veiller à ce que tous les établissements soient informés de l'existence de ce service (cette information est souvent noyée dans le flot quotidien de courrier et de mails).
- Les dispositifs spécifiques internes à l'établissement : un dispositif interne risque d'avoir du mal à conserver sa neutralité si le problème concerne des enseignants.
- Numéro vert « Ecole-parents » : ce service était inconnu des participants à l'agora, qui ont appris son existence aujourd'hui.
- Le soutien à la mobilisation des élèves, la création d'une campagne de prévention par les élèves : le théâtre, les jeux de rôle et les mises en situation sont des moyens de sensibilisation efficaces.
- La formation des éducateurs à la gestion des conflits : c'est toute la formation des éducateurs qui doit être revue (attitude, réactions, présence sur le terrain et pas dans un bureau...).
- L'uniformisation des pratiques des zones de police

en matière de cyberharcèlement : la police ne doit pas toujours être vue par les jeunes comme une instance de sanction, mais aussi comme une forme de soutien et d'écoute.

- Le service de médiation scolaire : les parents peuvent se plaindre du dysfonctionnement d'un enseignant, mais ensuite c'est au système scolaire à agir et à prendre des mesures. Le parent concerné ne doit pas se retrouver dans une situation de 'médiation' avec l'école, dans laquelle il ne se trouverait pas sur un pied d'égalité.
- Le CPMS : un acteur très important, mais dont l'implication est très variable d'une école à l'autre. Ils

manquent de personnel pour pouvoir remplir toutes leurs missions. Il y a aussi des problèmes d'accessibilité pour les parents qui travaillent.

- Les associations d'aide en milieu ouvert (AMO) peuvent jouer un rôle utile de médiation, surtout dans le cas de problèmes entre élèves, mais elles sont trop peu connues des parents. Elles ont cependant leurs limites parce qu'elles ne disposent d'aucun moyen de contrainte et sont donc démunies si le harcèlement est le fait d'un enseignant. Dans ce cas, il faut un rappel à l'ordre d'une autorité supérieure.

## • Questions-réponses avec M. Delcor •

### **« Comment prendre en compte le rythme différent de chaque élève ? »**

Les référentiels définissent les compétences et savoirs attendus année par année afin d'amener tous les élèves au même niveau, mais, au contraire des programmes, ils ne s'intéressent pas aux méthodes. Celles-ci relèvent de la responsabilité des pouvoirs organisateurs et des équipes éducatives. Ce n'est pas parce qu'un élève n'a pas acquis tous les savoirs et les compétences du référentiel qu'il doit forcément redoubler : l'équipe éducative peut juger qu'en mettant en place certains moyens (remédiation, encadrement, accompagnement personnalisé) et certaines méthodes, l'élève pourra rattraper son retard l'année suivante. La logique actuelle sera ainsi inversée : le redoublement deviendra l'exception, réservée dans des cas extrêmes, si on juge vraiment que l'élève ne peut pas poursuivre son parcours. Pour justifier un redoublement, l'équipe éducative devra prouver qu'un diagnostic des difficultés de l'élève a été établi et que des stratégies de remédiation ont été mises en place mais qu'elles n'ont pas donné les résultats escomptés.

### **« Je suis institutrice maternelle et je n'ai reçu aucune aide supplémentaire depuis la réforme »**

Aujourd'hui, on rémunère 1100 à 1200 personnes en plus dans l'enseignement maternel, selon des règles d'attribution objectives (nombre d'élèves). La répartition des ressources humaines dans les écoles dépend des PO. C'est une discussion à avoir avec le PO et la direction au sein de chaque établissement.

### **« Comment les résultats des évaluations seront-ils traduits : par des points, des commentaires en rouge dans le bulletin ?... »**

Le Pacte ne précise pas comment évaluer : il demande aux équipes de s'engager sur des objectifs précis (ex. réduction du redoublement), mais les laisse libre de définir les modes d'évaluation pour parvenir à une évaluation plus formative que sanctionnante. Cela s'inscrit dans une volonté de responsabilisation des équipes éducatives.

### **« Comment revaloriser l'enseignement qualifiant ? »**

Deux moyens clés : d'abord casser l'idée d'une orientation négative (on va vers le qualifiant si on n'est pas assez bon pour suivre le général) en créant un tronc commun et en maintenant les élèves ensemble jusqu'à 15 ans. Ensuite, reconcevoir la formation qualifiante de manière à ce qu'elle débouche réellement sur un emploi, ce qui implique de supprimer certaines options qui ne sont pas ou plus adaptées aux besoins du marché de l'emploi.

### **« Quel avenir pour les évaluations externes certificatives ? »**

Deux moments d'évaluation externe certificative sont prévus : le CEB et l'évaluation à l'issue du tronc commun. Le CEB sera maintenu, mais en cas d'échec l'élève ne sera plus orienté vers le premier degré différencié : les moyens d'encadrement affectés à ce premier degré seront alloués aux élèves qui ont raté le CEB (avec sans doute pour conséquence positive que ces élèves vont devenir "intéressants" pour les écoles puisqu'ils génèrent des moyens supplémentaires).

**« Que faire pour que les enseignants soient moins démunis par rapport aux élèves à besoins spécifiques ? »**

L'un des objectifs du Pacte est de maintenir davantage d'élèves dans l'enseignement ordinaire et d'en revenir à la proportion de 2004 entre l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé, qui doit être réservé aux enfants atteints de handicaps profonds. Des pôles territoriaux (éventuellement en inter-réseaux) seront créés à la rentrée 2020 : ce seront des lieux dotés de ressources de diverse nature, et notamment de moyens humains, avec des personnes qui pourront intervenir en soutien dans les écoles de la zone pour favoriser l'intégration d'élèves à besoins spécifiques.

**« Quel sera le nouveau rôle de l'inspection ? »**

Aujourd'hui, le rôle de l'inspection consiste en grande partie à aller dans les classes pour contrôler le travail des enseignants. Ce rôle sera supprimé et remplacé par l'auto-évaluation des équipes éducatives elles-mêmes. L'inspection interviendra plutôt en deuxième ligne, dans une logique d'audit, dans les écoles confrontées à des difficultés particulières, dites "en écart de performance", ainsi que dans les écoles qui ont du mal à atteindre leurs objectifs. Elle établira un diagnostic global (et plus une évaluation individuelle des enseignants) et déterminera les moyens à mettre en place pour surmonter les difficultés observées.

**« Où aller chercher le budget pour financer toutes ces mesures ? »**

Une trajectoire budgétaire a été approuvée. Dans un premier temps, il y a une augmentation des dépenses, mais qui doivent engendrer des effets retour et des économies à terme (par exemple si on réduit le taux de redoublement).

**« L'aspect non contraignant du Pacte ne va-t-il pas permettre à ceux qui ne veulent pas s'investir de faire ce qu'ils veulent ? »**

Le Pacte adopte une logique de responsabilisation, en partant du constat qu'il est contre-productif de vouloir imposer de force certaines mesures et infantiliser les enseignants. Mais on demande aux équipes éducatives de s'engager sur des objectifs concrets, qui seront évalués. Si les délégués aux contrats d'objectif s'aperçoivent au bout d'un moment que rien ne bouge, on rentrera dans des approches plus coercitives.

**« Comment remédier à la pénurie d'enseignants ? »**

Les ressources humaines sont un enjeu crucial. Il n'y a pas de solution miracle, mais on peut espérer que certaines mesures prévues dans le Pacte vont contribuer à améliorer l'attractivité du métier d'enseignant. L'allongement de la formation initiale va entraîner une revalorisation barémique. Mais la rémunération n'est pas la motivation première : il y a aussi le sens du métier, la reconnaissance par la société... Si on atteint les objectifs du Pacte, cela participera à l'évolution de l'image globale du système d'enseignement et du métier d'enseignant.