

## UN DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES INCIDENTS ET DES DISCRIMINATIONS (ET DES CONFLITS)

1

Le présent dispositif est le fruit d'une observation auprès de l'Instituto San Isidro à Madrid, en Espagne. L'observation a eu lieu en décembre 2022.

Le contexte espagnol est tout à fait différent de celui de la France :

-pas de CPE, mais une fonction qui y ressemble : le « Jefe Principal de Educacion », qui dispense des cours, mais assure aussi des fonctions d'adjoint du chef d'établissement.

-Des Psy-En qui prennent le nom d' « Educadoras » qui interviennent dans l'emploi du temps des élèves, sur des thématiques d'orientation, mais aussi sur la question des discriminations, du harcèlement et des conflits interpersonnels (1 heure par semaine).

-Le service des enseignants est d'environ 30 heures (+5 heures à la maison). Sur ces trente heures, 8h sont réservées à des missions d'aide à la scolarité, mais aussi à la lutte contre le harcèlement et les discriminations.

- Enfin, le rapport à la religion et la religion se vivent différemment qu'en France. La laïcité s'exprime plutôt comme en Belgique : il n'y a pas à effacer des signes que nous reconnâtrions comme ostentatoires, alors que la religion catholique est pourtant dominante dans de nombreux esprits, sans se manifester particulièrement dans l'enceinte de l'établissement toutefois.

Trois axes apparaissent intéressants par rapport à la question du bien-être et méritent d'être expérimentés en France. Une approche sera tentée au lycée Erik Satie dans les mois à venir.

### I- Une formation mixte « adultes-élèves » au service de la lutte contre les discriminations et les incidents de différents ordres :

Afin de mieux lutter contre les discriminations et les incidents de toute nature, des élèves volontaires sont formés pendant **deux années** avec des professeurs eux-aussi volontaires. Pour les professeurs, cette activité entre dans les 8h dévolues à des actions « hors cours ». Les professeurs sont désignés comme des professeurs « Ambassadeurs ».

Les élèves doivent appartenir à des niveaux de classe différenciées, et être volontaires. Ainsi le « Jefe Principal de Educacion » a-t-il un rôle incitatif, mais généralement, les élèves volontaires sont mobilisables assez facilement. Ils prennent le nom d'élèves « Ambassadeurs », de façon à être reconnus une fois formés.

Professeurs et élèves sont alors mis en stage sur des temps hors cours, mais aussi sur des temps de cours.

Différentes formations leur sont proposées :

- Une formation à caractère médical, par exemple pour les questions relatives à l'orientation sexuelle ou de genre. Grâce au recours à un centre de santé, très nombreux en Espagne car une forte politique de santé publique est implantée, des formations très ouvertes sont proposées, notamment avec par exemple un art-thérapeute, qui va permettre à tous de comprendre comment se construit l'identité sexuelle d'un jeune. L'approche collective permet à la fois une montée importante des compétences des jeunes, mais aussi une actualisation des compétences des adultes sur le caractère éducatif à adopter, pour mieux répondre aux besoins des élèves, dans un cadre législatif très fluctuant ;

- une formation en psychologie où les Educadoras ont un rôle à jouer. En effet, par exemple, ces dernières sont à même d'utiliser les techniques du théâtre-forum en cours ;
- la gestion de crise avec la police et la justice ;
- une formation à la médiation, mais pas seulement entre pairs, plutôt en « inter-catégoriel » ;
- une formation à différentes techniques, comme celle de la gestion d'un groupe par l'empathie.

L'ensemble de la formation fait l'objet d'une évaluation certificative. Elle permet de spécialiser des enseignants, en même temps que des élèves, ce qui génère un consensus dans l'établissement, avec des retombées évidentes sur le climat scolaire. En effet, le nombre d'élèves n'est pas limité, pas davantage que celui des enseignants. Chaque membre de la communauté éducative sait alors qu'il y a un groupe de spécialistes, à différents niveaux, qui seront des personnes ressources dans l'établissement.

Cela vaut en l'absence de CPE, mais vaudrait également en présence de CPE en France, afin de partager des références anti-discrimination et anti-conflit avec des personnels enseignants, devenus professeurs-ressources. Dans la situation sus-évoquée, il est bien évident que les personnels sont par nature en situation de devoir communiquer entre elles et de travailler collégalement sur les thématiques abordées ci-dessus.

**L'intérêt de ce dispositif est la durée de la formation, la qualité des modules choisis, et un travail collaboratif « professeurs » - « élèves ».**

II- Un dispositif discret de traitement des situations de conflit, ou de situations de harcèlement.

En plusieurs lieux de l'établissement, tous les apprenants ont à leur disposition des points de signalement des actes de harcèlement ou de discrimination, ou bien encore de conflits ou de mal-être.

Volontairement, les panneaux sont très joyeux dans leur décoration, montrant le règlement du lycée et offrant des bons de déclaration en libre accès, ainsi qu'une boîte à lettres fermée et garantissant l'anonymat extérieur.

Généralement, ces endroits, par leur aspect, rassurent et atténuent la difficulté à déclarer l'incident et ont tendance à encourager la victime à s'exprimer.

Lorsque la victime est en confiance, elle procède à une déclaration très succincte sur le bon de déclaration, mentionnant son nom, sa classe, la situation qui le préoccupe.

Chaque jour, le Jefe Principal de Educacion collecte les documents et en fait une lecture seul. Il réalise une typologie des déclarations et les examine tous avec les adultes et jeunes « Ambassadeurs ».

Plusieurs issues sont possibles :

-s'il s'agit d'une difficulté personnelle (mal-être, genre...), le groupe pourra la prendre en charge aisément et orienter le jeune vers un partenaire identifié le cas échéant, tandis qu'ils pourront traiter le cas dans le cadre de l'urgence.

-s'il s'agit d'une difficulté présentant un « adversaire », un harceleur par exemple, le groupe cherchera à prendre contact avec les parties prenantes et selon le cas, résoudre la situation par la médiation, en présence ou non des familles et avec ou non le recours à d'autres intervenants, dont la police. Cela n'empêche pas le Jefe Principal de Educacion d'appliquer des sanctions.

**L'intérêt du dispositif est de prioriser la médiation et de toujours revenir au calme le plus rapidement possible, en rassurant la victime et en confondant le responsable des actes, susceptible d'être puni**

**et sanctionné. Le système mise sur le traitement rapide et éducatif des situations et non sur l'immédiateté de la sanction.**

### III- Des Ambassadeurs pour des interventions urgentes :

Pour tous types d'interventions, le but du « Jefe Principal de Educacion » est la rapidité de l'intervention en cas de conflit ou de situation d'incident, moral ou physique. Le système ci-avant permet de traiter un grand nombre de cas, de façon confidentielle.

Les interventions immédiates permettent de traiter des situations saillantes, à vif.

Ainsi, en pareille situation : bagarre, incivilité signalée, acte homophobe..., un système est organisé pour que 2 professeurs-ambassadeurs puissent sortir immédiatement de leurs cours, ainsi que deux élèves-ambassadeurs.

Les opposants sont accueillis dans un petit bureau et pris en charge. L'objectif est de porter secours à la victime au plus vite et que chacun soit entendu par un binôme professeur-élève.

Vient alors un temps de médiation où chacun doit faire un pas envers l'autre.

Selon la situation, des partenaires de formation des ambassadeurs pourront intervenir, ainsi que des parents ou si cela est plus grave la police.

Au sein de l'établissement, c'est toujours le Jefe Principal de Educacion qui synthétise la situation, à la lumière des échanges avec les ambassadeurs.

La « Provisore », puisque c'est son titre officiellement affiché, n'intervient pas dans ce genre d'échange. Ce n'est d'ailleurs pas du tout son rôle. Elle peut intervenir dans certains cours pour les dispenser, mais en aucun cas, elle n'interviendra dans une question de climat scolaire.

Un bilan des actions menées lui sera communiqué, comprenant les noms des intéressés.

Ainsi, suivant l'issue des échanges, les deux élèves pourront retourner en cours ou pas. La victime sera traitée avec empathie, mais aussi le responsable.

Encore une fois, c'est la brisure du conflit au plus tôt qui est à la source des actions de l'Institut San Isidro. Cela permet de revenir vite au calme, sans pour autant être permissif.

Les actions des « groupes d'intervention rapide » sont connues de tous. L'information se relayant, elle agit de plusieurs façons :

- sur la résolution des conflits en urgence ;
- par un effet dissuasif sur la communauté scolaire ;
- par un aspect éducatif ;
- elle guide les interventions des Educadoras, qui s'inscrivent dans un référentiel de thèmes à traiter officiel, à adapter au contexte de l'établissement.

Une partie des 8h en dehors des cours, pour les enseignants, est bien sûr vouée à des temps de concertation réguliers.

**Il est remarquable de constater comment un système à géométrie variable peut se mettre en place dans le système éducatif pour pouvoir :**

- agir collégalement,**
- rapidement,**
- dans la recherche de l'apaisement permanent, en faveur du bien-être collectif.**

**Une question d'équilibre de Pareto...**