

# PRÉVENIR LES CONFLITS ET VIOLENCES EN MILIEU SCOLAIRE : L'importance de la communication positive

Dr. Azeddine Akesbi  
Centre d'Orientation et de Planification, Rabat  
Dr. Saloua Zerhouni  
Université Mohammed V de Rabat

## À propos de l'étude :

Une étude qualitative a été menée dans des établissements scolaires des villes de Rabat et Salé. Un établissement d'enseignement privé parmi les mieux classés par le ministère de l'Éducation Nationale à Rabat a ouvert ses portes. L'Institut dispense des enseignements dans les trois niveaux : primaire, collégial et secondaire. Il est localisé dans la commune du Souissi, commune dont la majorité de la population appartient à la classe moyenne à riche. Dans la ville de Salé, nous avons opté pour une école primaire à Amer, une zone péri-urbaine à Salé qui se caractérise par la précarité des conditions de vie de la population. Le collège et le lycée se caractérisent par la diversité des niveaux sociaux des élèves qu'ils recevaient. Enfin, notre échantillon a compris un centre socio-éducatif pour la formation professionnelle.

Sept focus group ont été organisés avec les élèves, 3 focus group avec les enseignant.e.s de ces établissements et trois avec les parents d'élèves qui suivaient leurs études dans les établissements cibles. Au total, 91 élèves ont été interrogés dont 54 dans les établissements publics et 37 dans l'Institut privé. L'échantillon se compose de 47 garçons et de 44 filles. Pour ce qui est du niveau des études, 26 élèves avaient le niveau primaire, 26 le collège, 27 le lycée et 12 suivaient une formation professionnelle. Les élèves étaient choisis d'une manière aléatoire sur la base de listes données par la direction de l'établissement dans les niveaux 5ème et 6ème du primaire, 8ème pour le collège et le tronc commun pour le lycée. Les établissements scolaires concernés par l'étude se sont occupés des autorisations parentales pour les enfants.

Les points de vue de 25 enseignant.e.s de matières scientifiques et littéraires de différents niveaux (primaire, collège, lycée et formation professionnelle) ont été recueillis à travers les interviews de groupe. Parmi les participant.e.s, il y avait 13 femmes et 12 hommes. Pour ce qui est de l'âge, il y avait une variation au niveau des catégories d'âges (de 25 à 60 ans). Le personnel administratif a été interviewé à travers des entretiens individuels, deux à Rabat et cinq dans les établissements scolaires à Salé.



# Sommaire

Résumé exécutif.....	4
1. Introduction.....	5
2. Conflits et violences à l'école : Un dispositif institutionnel limité.....	6
3. Communication à l'école : Quel état ?.....	8
4. La communication positive : Un outil pour la gestion des conflits et la prévention des violences.....	10
5. Recommandations.....	11

# Résumé exécutif

L'école marocaine souffre d'un ensemble de dysfonctionnements dont les déperditions qui affectent les systèmes scolaires, universitaires et la formation professionnelle et les difficultés d'insertion socio-économique et culturelle des lauréat.e.s. Les analyses soulignent également les déficiences méthodologiques et leur impact sur la promotion de l'esprit critique et le développement de la personnalité des enfants vers plus d'autonomie. En effet, le système éducatif actuel n'encourage pas la liberté d'expression ni le respect des différences et par là même il crée un environnement favorable au conflit voire à la violence.

Au Maroc, le dispositif institutionnel prévoit certains mécanismes ou structures de gestion des conflits tels que les cellules d'écoute ou encore les clubs citoyens. Néanmoins, ces structures ne sont pas généralisées à l'ensemble des établissements scolaires et ne sont pas opérationnelles dans la majorité des cas. Quand elles existent, leur impact sur la gestion des conflits et la violence en milieu scolaire n'est pas évalué.

L'étude qualitative menée par le RSSI porte un regard sur la communication à l'école et examine les interactions entre les acteur.ice.s de la communauté éducative, leurs ressentis et leurs perceptions. Les

propos recueillis montrent qu'il y a un manque de communication entre élèves et enseignant.e.s, entre élèves et personnel administratif, et même parfois en famille.

Dans la majorité des cas, il y a une asymétrie de la participation verbale et des rôles de l'enseignant.e et de l'élève. La 'communication' prend souvent une forme descendante et l'enseignant.e/ maître occupe toujours une place centrale en classe et domine la relation pédagogique. La libre expression des élèves en classe demeure limitée et la majorité des élèves interrogés ne se sentent pas écoutés par les professeur.e.s et le personnel administratif. L'élève occupe une place accessoire et les opportunités de sa participation à la vie scolaire sont presque inexistantes. A l'exception des efforts fournis par certain.e.s professeur.e.s et personnels administratifs qui organisent des activités ou animent des clubs au profit des élèves.

Outre les obstacles structurels qui favorisent les conflits en milieu scolaire, la littérature internationale montre que l'insuffisance de communication constitue un des facteurs qui inhibent une gestion pacifique des différends. D'où la nécessité d'introduire la communication positive (nonviolente) à l'école afin de développer entre les acteur.ice.s de la communauté éducative des relations basées sur l'empathie, la coopération harmonieuse, l'écoute et le respect de soi et des autres.

# 1. Introduction :

Pendant les années qui ont suivi l'indépendance, l'école marocaine a joué un rôle important dans la formation des cadres administratifs et techniques et dans la mobilité sociale. Cependant, cet 'ascenseur social' semble être en panne pendant les trois dernières décennies. Plusieurs déficiences structurelles entravent sa capacité d'inclusion sociale et ce malgré les multiples réformes adoptées pour instaurer une « école de l'équité et de la qualité ».

Les dysfonctionnements de l'école marocaine sont mis en exergue par nombre d'études et de rapports notamment ceux de l'Instance Nationale d'Evaluation. Cette dernière souligne plusieurs limites dont la faible maîtrise des langues, des connaissances et des compétences; la persistance des déperditions qui affectent aussi bien les systèmes scolaires et universitaires que la formation professionnelle; ou encore les difficultés d'insertion économique, sociale et culturelle des lauréat.e.s<sup>1</sup>. Les analyses soulignent également l'impact

des déficiences méthodologiques sur la promotion de l'esprit critique et le développement de la personnalité des enfants vers plus d'autonomie<sup>2</sup>. En effet, le système éducatif actuel n'encourage pas la liberté d'expression ni le respect des différences. Le manque ou l'insuffisance de communication entre les acteur.ice.s de l'école crée un environnement favorable au conflit voire à la violence en milieu scolaire.

Certes, il faut agir sur les facteurs structurels qui favorisent les conflits et la violence à l'école. La communication dite positive ou nonviolente (CNV) peut contribuer, quant à elle, à la création d'un environnement favorable à une gestion pacifique des conflits et des différends en milieu scolaire. La CNV peut améliorer considérablement les relations entre les différent.e.s acteur.ices.s de la communauté éducative et créer un climat scolaire apaisé favorable aux apprentissages et à l'épanouissement des élèves, des enseignant.e.s et du personnel administratif.

---

<sup>1</sup> Rapport de l'Instance Nationale d'Evaluation sur : « La mise en œuvre de la Charte Nationale d'Education, de Formation et de Recherche Scientifique 2000-2013 : les acquis, les déficits et les défis ». Disponible sur l'adresse: <https://www.csefrs.ma/wp-content/uploads/2017/10/Re%CC%81sume%CC%81-du-rapport-analytique.pdf>, [Consulté : le 2 février 2019].

<sup>2</sup> Rapport de l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation sur : « Analyse de la situation de la violence en milieu scolaire au Maroc », 2017. Disponible sur l'adresse : [file:///C:/Users/user/Downloads/20171219AnalyseSituationMaroc%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/20171219AnalyseSituationMaroc%20(3).pdf), [Consulté : le 6 février 2019].

## 2. Conflits et violences à l'école : Un dispositif institutionnel limité

Au Maroc, différentes études et rapports soulignent l'ampleur de la violence sous ses différentes formes à l'école et dans son environnement, i.e. le rapport de l'UNICEF, 2002<sup>3</sup>; le rapport de l'Observatoire National de lutte contre la Violence en milieu Scolaire. Ce dernier a recensé environ 24 000 cas de violence au cours de l'année 2013-2014<sup>4</sup>. Une enquête CAP effectuée en 2018-2019 sur la violence en milieu scolaire et les valeurs de l'éducation mondiale a confirmé l'ampleur du problème et les caractéristiques de cette violence. Par ailleurs, certaines études montrent que le conflit caractérise de plus en plus le milieu scolaire. La violence verbale est considérée comme une des raisons principales du conflit, elle favorise assez souvent le passage à la violence physique (Immel, 2018)<sup>5</sup>.

La prévention des violences à l'école a suscité l'intérêt de l'Etat qui a adopté un ensemble de mesures pendant les vingt dernières années. Il en est ainsi de la

Stratégie Intégrée de Prévention et de Lutte contre la Violence à l'égard des enfants scolarisés (2007). La Stratégie est articulée autour de 6 axes et vise parmi d'autres à renforcer le dispositif institutionnel, à améliorer la prise en charge et le suivi des enfants et à promouvoir une culture basée sur le respect des droits de l'enfant. La Stratégie s'est focalisée principalement sur la mise en place de structures et la sensibilisation des acteurs. Ainsi, elle a été accompagnée par la création d'un Observatoire National de lutte contre la Violence en milieu Scolaire (ONLVS), des observatoires régionaux et d'un comité National Interdépartemental et Pluridisciplinaire constitué de représentants des différents départements gouvernementaux concernés.

Par ailleurs, le Ministère a procédé à la généralisation des cellules d'écoute et de médiation au niveau de tous les établissements scolaires. Ces cellules ont théoriquement

---

<sup>3</sup> Rapport de l'UNICEF, « La violence à l'école », 2002. disponible sur l'adresse : [https://www.unicef.org/EtudeViolence\\_a\\_lecole\\_FR\\_oct05.pdf](https://www.unicef.org/EtudeViolence_a_lecole_FR_oct05.pdf), [Consulté : le 15 février 2019]

<sup>4</sup> 3ème Rapport National, « Les cas de violence », Ministère de l'Éducation Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, 2014.

<sup>5</sup> Immel, Ibtissam, « Les enjeux de communication et la gestion des conflits dans les établissements scolaires », in Revue Marocaine en Management et Marketing, N 18, Juillet-Décembre 2018, pp. 387-413.

théoriquement des missions très larges. Grace à des enseignant.e.s volontaires, elles visent à assister les élèves qui ont des difficultés scolaires, sociales ou psychologiques et à les aider à faire face aux situations de pré-échec scolaire.

Les différentes composantes et mesures de la Stratégie sont importantes et utiles, cependant de nombreux indices pointent au manque d'effectivité, d'efficacité et d'intégration de ce dispositif sur le terrain. A titre d'exemple, les effectifs des clubs éducatifs déclarés sont élevés, mais dans la réalité ils sont peu nombreux à fonctionner et souvent de manière

insatisfaisante. Les cellules d'écoute fonctionnent aussi rarement et souvent avec un personnel volontaire non préparé pour la tâche<sup>6</sup>.

La vision stratégique de l'éducation 2015-2030, quant à elle, est structurée en 4 domaines et 16 projets intégrés. L'ensemble des projets peuvent avoir des incidences positives sur la question de la violence. Ceci dit, la Vision ne développe pas vraiment l'axe de la communication ou encore celui de la communication positive (nonviolente) comme mécanisme de prévention des conflits et des violences à l'école.

---

<sup>6</sup> Benlafkih Larbi, « Etude de faisabilité des centres d'écoute pour jeunes scolarisés », Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de la Formation des Cadres, Rabat, 2005.

### 3. Communication à l'école : Quel état ?

La communication est centrale dans toutes les situations de la vie sociale, elle requiert des aptitudes et des compétences qui peuvent être développées. Elle est pour tous les métiers de l'humain « à la fois l'objet et l'outil de la pratique » (Perrenoud, 1994, p.1)<sup>7</sup>. A l'école, la communication peut contribuer à résoudre les conflits. D'où l'intérêt de s'interroger sur les formes de communication adoptées par les différent.e.s acteur.ice.s de l'école.

L'étude du RSSI montre que les interactions entre enseignant.e.s et élèves sont caractérisées, dans la majorité des cas, par une asymétrie de la participation verbale et des rôles de l'enseignant.e et de l'élève. La communication en classe prend souvent une forme descendante. Critiquer l'enseignant.e ou être franc avec lui/elle est souvent considéré par ce/cette dernier.ère comme une atteinte à son autorité. La majorité des élèves interrogé

dans les écoles publique et privée pense que l'enseignant.e peut utiliser la note pour se venger de l'élève. Les élèves sont « opprimés » quand ils/elles expriment des points de vue non conformistes surtout sur des sujets tels que la religion ou bien les libertés individuelles.

Par ailleurs, la communication en classe ou bien avec l'administration est assez souvent associée à l'ordre. La majorité des élèves pense que les enseignant.e.s et l'administration adoptent assez souvent une attitude autoritaire (ordres, menaces, cris et intimidation) pour leur demander de faire des choses ou de respecter le règlement intérieur de l'école (RI). Ce dernier est largement perçu comme 'un ensemble d'interdits', ou bien de restrictions aux libertés individuelles des élèves. Le règlement intérieur n'est pas expliqué en début d'année et la majorité des élèves ne connaît pas les règles à respecter. Et la marge de négociation des élèves demeure limitée.

---

<sup>7</sup> Perrenoud, Philippe (1994), « La communication en classe : onze dilemmes », in Cahiers pédagogiques, 1994, N 326, pp. 13-18.



Ceci dit, une minorité des élèves interrogés a parlé d'une liberté d'expression avec les professeur.e.s qui ont une ouverture d'esprit et qui réagissent positivement à leurs questions. D'autres reconnaissent avoir la possibilité de s'exprimer et d'interagir avec l'administration. Néanmoins, ils/elles ne se sentent pas écouté et assez souvent leurs points de vue ne sont pas pris en compte ni par les professeur.e.s ni par l'administration. Les formes de communication adoptées par les enseignant.e.s et l'administration crée chez la majorité des élèves un sentiment d'infériorité et d'injustice. Ces sentiments influent sur la qualité des apprentissages, la formation de la personnalité des élèves et leur bien-être. Ils peuvent conduire au décrochage scolaire et inhiber ainsi tout

processus d'intégration sociale des élèves. En effet, l'étude montre que les sentiments des élèves deviennent négatifs à force qu'ils/elles avancent dans l'âge ou bien dans le niveau des études. La majorité des élèves parle de 'stress, d'anxiété et de peur' ou encore de 'fatigue et de pression' à cause des heures passées à l'école et des conditions des apprentissages. Les enseignant.e.s expriment également un faible niveau d'enthousiasme et de motivation à force qu'ils/elles avancent dans la carrière. Ces sentiments des uns et des autres influent sur la rentabilité des élèves et des professeur.e.s et favorisent les tensions et les violences verbales et parfois physiques.



## 4. La communication positive : Un outil pour la gestion des conflits et la prévention des violences

La communication positive ou nonviolente (CNV) est définie par son auteur Marshall B. Rosenberg comme : « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant »<sup>9</sup>. La CNV vise à comprendre ce qui déclenche les conflits, la violence dans les comportements et le discours des êtres humains. Elle favorise également les attitudes compréhensives et l'écoute qui permettent de répondre aux besoins des interlocuteurs. Elle repose sur l'application de quatre principes fondamentaux : 1) Toute situation doit pouvoir être observée sans juger les autres ; 2) Chacun doit apprendre à exprimer son propre ressenti ; 3) Exprimer ses besoins, et ; 4) Formuler ce que la personne attend de l'autre (des autres).

Les résultats de la recherche internationale sur les approches de prévention des conflits et des violences mettent le focus sur l'amélioration du climat scolaire, l'importance de travailler sur la dynamique et les stratégies d'équipe et d'adopter des démarches pédagogiques en faveur de l'engagement et la motivation des élèves. Dans une optique centrée sur la communication, il est proposé d'apprendre à résoudre les

conflits sans agressivité, éviter le recours à la violence grâce à la maîtrise de moyens d'expression, de communication et d'argumentation ; mettre en place des structures de recours et de médiation et développer des espaces de communication (clubs éducatifs, centre d'écoute...).

Au Maroc, les principes de la CNV peuvent être utilisés pour résoudre les conflits et pour prévenir des situations favorisant les violences. Nous pouvons citer à titre d'illustration les cas suivants : des élèves qui ne sentent pas à l'aise et libre de s'exprimer en classe (sensations d'étouffement, d'oppression); le stress ressenti à cause de la charge et rythme du travail ; le sentiment de ne pas être écouté par l'enseignant.e et/ou l'administration ; le sentiment d'injustice lorsque l'élève trouve que sa note ou évaluation n'est pas toujours juste. Du côté des enseignant.e.s, des reproches sont formulés à l'adresse des élèves qui ne seraient pas toujours attentifs et respectueux. Ces différentes situations et d'autres méritent d'être traitées par une approche CNV. Ce qui suppose que les différent.e.s acteur.ice.s de la communauté éducative devraient-êtr sensibilisés aux fondements de la démarche CNV.

---

<sup>9</sup>Christine Keller-Chassot , Les mots sont des murs résumé, Editions Jouvence, [En ligne], disponible sur : <http://www.gymnase-morges.ch/docs/Rosen.html>. [Consulté le 14 juillet 2019].

## 5. Recommandations

Au Maroc, des structures éducatives existent pour assurer une meilleure prévention des conflits au sein de l'école. Ceci se manifeste à travers le potentiel important des clubs éducatifs de droits humains, de citoyenneté qui couvrent une grande variété de thématiques (environnement, musique, sport...). Dans le cadre de la Vision Stratégique de l'Éducation 2015-2030, la disposition appelée « civilité dans les écoles » constitue une opportunité pour introduire la communication positive (CNV) comme outil susceptible de limiter les conflits et par là même les violences à l'école. Pour consolider le dispositif existant, il est recommandé ce qui suit :

### **1. Au niveau des enseignant.e.s**

→ Former les enseignant.e.s et les enseignant.e.s stagiaires à l'approche CNV pour qu'ils/elles puissent être en mesure de s'approprier la démarche et de l'utiliser dans le cadre des cours, des clubs éducatifs et/ou des activités parascolaires. La préparation de fiches pédagogiques et de directives sur l'usage de la CNV dans le cadre de cette étude vise à leur apporter un appui dans ce sens ;

→ Motiver les enseignant.e.s, valoriser leurs efforts et intégrer le temps passé dans l'animation des clubs éducatifs, les centres d'écoute ou dans l'organisation des activités parascolaires dans la charge légale de leur travail. L'engagement des enseignant.e.s serait encore plus efficace si leurs efforts sont pris en compte dans l'évolution de leur carrière ;

→ Sensibiliser les enseignant.e.s à leur rôle en tant que facilitateur.ice.s des apprentissages : les professeurs doivent être à l'écoute de leurs élèves, accepter un rôle moins « autoritaire » et devenir plus compréhensif. Ce changement est essentiel pour faciliter de nouveaux rapports enseignant.e.s-enseigné.e.s compatibles avec l'approche CNV.

### **2. Au niveau des élèves**

→ Revoir le statut des élèves: les élèves devraient bénéficier d'un statut qui leur donne plus de place, de liberté de parole et un rôle actif et participatif dans le fonctionnement de leur établissement ;

→ Agir sur les conditions d'accueil des élèves en réduisant l'encombrement et en améliorant l'encadrement, la sécurité et la protection ;

→ Revoir les manuels scolaires et la compatibilité des valeurs qu'ils véhiculent avec les valeurs du respect des droits et libertés individuelles et du respect des différences.

## À propos du RSSI

Le Rabat Social Studies Institute (RSSI) est un Think-Tank indépendant qui se veut à la fois un centre de réflexion, de recherche action, de conseil et d'expertise. Il a été créé en 2011 par un groupe de chercheurs pluridisciplinaires sous la présidence de feu Driss Benali. Son ambition est de favoriser l'échange et l'interaction entre le monde académique et celui des décideurs. Le RSSI s'adresse aux décideurs politiques et économiques, aux milieux académiques, aux leaders d'opinion ainsi qu'aux représentants de la société civile. Le RSSI travaille sur les questions politiques, économiques et sociales qui sont importantes pour le développement du Maroc aux niveaux national, régional et international. Depuis sa création, l'Institut s'est intéressé aux problématiques de la jeunesse, de la migration et de l'inclusion sociale.

## À propos de l'initiative DAAM

DAAM est une initiative de l'ambassade Britannique au Maroc en faveur du développement de la capacité organisationnelle de la société civile marocaine axée sur la recherche. L'objectif du programme est de contribuer au développement d'une société civile plus forte, permettant de renforcer son efficacité et son impact spécialement dans son engagement vis-à-vis des politiques publiques et auprès des citoyens.

Page facebook: [www.facebook.com/Projet-Daam](http://www.facebook.com/Projet-Daam)

## À propos de WASL

Wasl est une série de bulletins politiques publiés par la Rabat Social Studies Institute. Les points de vue exprimés dans le document sont ceux des auteurs et ne représentent pas nécessairement ceux de l'Institut et de l'initiative Daam de l'ambassade Britannique. Le Rabat Social Studies Institute ne peut pas être retenu responsable de l'usage de ce document par des parties tiers.

Éditeur : Rabat Social Studies Institute

Auteur : Saloua Zerhouni, Akesbi Azeddine

Date de publication : Mars 2020

Dépôt Légal : 2020M01415

ISBN :978-9920-9456-1-5



## A propos des auteur.e.s



Akasbi Azeddine est titulaire d'un PhD sur: " Vocational Training and Labour Market Recruitment in Morocco: Towards a Segmented Approach" de l'Institute of Education of London University. Il est titulaire d'un doctorat en économie de l'université de Nanterre, Paris X, France. Il est professeur d'économie, consultant et expert spécialiste en éducation, protection de l'enfance, économie de l'emploi, marché du travail, et formation professionnelle. Il est aussi professeur au Centre d'Orientation et de Planification de l'Éducation. Il a été Secrétaire Général de Transparency Maroc en 2004 et a travaillé avec des ONG internationales sur plusieurs projets en relation avec l'éducation et l'emploi des jeunes.



Saloua Zerhouni est professeure à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales-souissi de l'Université Mohammed V de Rabat où elle fut vice-doyen chargé de la recherche scientifique et de la coopération. Elle a enseigné dans plusieurs universités et grandes écoles telles que l'Université de Michigan Ann Arbor aux Etats-Unis (2016) et Sciences Po Bordeaux en France (2013). Entre 2001 et 2003, elle a travaillé comme chercheure associée à l'Institut Allemand des Affaires Internationales et de Sécurité à Berlin (SWP). Auparavant, dans le cadre d'une bourse *Fulbright*, elle était *visiting researcher* à l'Université de Georgetown, USA. Zerhouni a des écrits sur la démocratisation et ses limites, les mouvements sociaux et la participation politique des jeunes, la marginalité et la violence chez les jeunes et les femmes.