UNIVERSITÉ DU BURUNDI
GRENIER DU SAVOIR DU BURUNDI
Dépôt institutionnel officiel
https://repository.ub.edu.bi

Le rôle du psychologue en milieu scolaire tel que perçu par les éleves bénéficiaires des services. enquête mennée au Lycée du Saint Esprit et à l'Ecole Internationale de Bujumbura

HATUNGIMANA, Alain Joseph; Sous la direction du : Dr Rénovate IRAMBO A

2018
UB, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation
https://repository.ub.edu.bi/handle/123456789/1164

Document téléchargé depuis le **Grenier du Savoir du Burundi** — https://repository.ub.edu.bi

UNIVERSITE DU BURUNDI

FACULTE DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE L'EDUCATION

DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE

LE ROLE DU PSYCHOLOGUE EN MILIEU SCOLAIRE TEL QUE PERÇU PAR LES ELEVES BENEFICIAIRES DES SERVICES.

Enquête menée au Lycée du Saint Esprit et à l'Ecole Internationale de Bujumbura

Par

Alain Joseph HATUNGIMANA

Sous la direction du :

Dr Rénovate IRAMBONA

Mémoire présenté et défendu publiquement en vue d'obtention du **Grade de Licencié en Psychologie**

Option : Psychologie Clinique et Sociale

Bujumbura, Février 2018

DEDICACE

A notre très cher regretté père ;

A notre chère mère ;

A notre frère ;

A notre sœur ;

A celle avec qui nous gravirons les âpres cimes et partagerons les délices de la vie, **Aline NININAHAZWE**

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, nos vifs remerciements sont adressés plus particulièrement au Dr Rénovate IRAMBONA, Directeur de ce mémoire qui s'est donnée sans compter pour guider nos pas de novice en matière de recherche scientifique et pour toutes les observations et remarques qu'elle nous a données au cours de la réalisation de ce travail.

Nous remercions également toute personne ayant contribué à notre éducation en général et en particulier tous les enseignants des différents niveaux de notre formation morale et intellectuelle.

Notre plus profonde reconnaissance est adressée à la famille Thaddée MUJOJOMA pour son soutien moral et son encadrement pendant notre vie scolaire en jouant le rôle de parent.

Notre sincère gratitude va aussi à l'endroit des responsables du Lycée du Saint Esprit et de l'Ecole Internationale de Bujumbura et surtout les psychologues affectés à ces écoles pour avoir facilité notre accès aux élèves qui nous ont fourni des données , et enfin, aux élèves qui ont accepté de collaborer avec nous et qui nous ont donné des informations recherché;

Que tous lisent, à travers ce travail, le couronnement de leurs efforts.

SIGLES ET ABREVIATIONS UTILISES

COP: Conseiller d'Orientation-Psychologue

EIB : Ecole Internationale de Bujumbura

ESF : Expansion Scientifique Française

Et al. : Et ses collaborateurs

p. : Page

pp. : De la page…à la page

PUF : Presses Universitaires de France

PUO : Presses Universitaires d'Ottawa

PUQ : Presses des Universités de Québec

ULB : Université Libre de Bruxelles

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation

RESUME

L'éducation moderne prône que l'enfant doit avoir une place centrale dans son éducation tant familiale que scolaire. Cette nouvelle conception éducative a fait que certains pays instaurent des services de psychologie dans les écoles afin d'aider les enfants à s'épanouir lors de leur formation scolaire. Au Burundi, les services de psychologie sont encore peu nombreux dans les établissements scolaires et les fonctions qu'exercent les psychologues qui y sont affectés restent peu connues. C'est pour cette raison que nous avons trouvé utile de mener une étude intitulée : « *Le rôle du psychologue en milieu scolaire tel que perçu par les élèves bénéficiaires.* »

Nous avons récolté des données par interview semi-directif auprès de 7 élèves bénéficiaires des services des psychologues à l'école sur les thèmes suivants :

- Les motivations qui poussent les élèves à consulter le psychologue œuvrant en milieu scolaire
- déceler la perception de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique à propos du soutien dont il bénéficie de la part du psychologue à l'école
- les propositions de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique pour que les services de psychologie soient développés à l'école.

Les données ont été analysés pour aboutir aux résultats suivants :

Concernant le premier objectif spécifique qui visait à *découvrir les motivations qui poussent les élèves à consulter le psychologue œuvrant en milieu scolaire*, certains enfants enquêtés ont connu le service de psychologie par les sensibilisations du psychologue tandis que d' autres l'ont découvert par l'entremise d'autres éducateurs. Ils ont d'abord eu peur d'y aller mais, ils ont affirmé qu'ils se sont sentis soulagés après les entretiens avec les psychologues.

A propos du second objectif qui consistait à *déceler la perception de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique à propos du soutien dont il bénéficie de la part du psychologue à l'école*, nos enquêtés ont souligné que leurs psychologues leur témoignent d'un accueil bienveillant et d'une écoute à la fois compréhensive et empathique. L'accompagnement par le psychologue leur a permis d'améliorer les résultats scolaires mais aussi leurs relations avec les parents ou avec leurs éducateurs à l'école.

S'agissant du troisième objectif dont le but était de *dégager les propositions de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique pour que les services de psychologie soient développés à l'école*, nos enquêtés ont proposé qu'il y ait plus de sensibilisation des élèves et des parents, la diminution de la surcharge du travail du psychologue et/ou une augmentation du nombre de psychologues là où ils existent. Il faudrait aussi que des services de psychologie soient créés dans toutes les écoles.

TABLE DES MATIERES

DEDICACE..... i
REMERCIEMENTS..... ii
SIGLES ET ABREVIATIONS UTILISES..... iii
RESUME..... iv
TABLE DES MATIERES..... v
0. INTRODUCTION GENERALE..... 1
0.1. Motivation du choix du sujet..... 2
0.2. Délimitation du sujet..... 2
PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE..... 4
CHAPITRE I. ELUCIDATION DES CONCEPTS-CLES..... 5
1.0. Introduction..... 5
1.1. Perception..... 5
1.2. Ecole..... 6
1.3. Education..... 7
1.4. Enfant..... 9
1.5. Psychologue..... 10
1.6. Psychologue en milieu scolaire..... 11
1.7. Ecoute psychologique..... 13
1.8. Conclusion..... 14
CHAPITRE II: QUELQUES ASPECTS PSYCHOSOCIAUX DE LA VIE SCOLAIRE..... 15
2.0. Introduction..... 15
2.1. Les élèves et l'échec scolaire..... 15
2.2. Le phénomène de décrochage..... 17
2.3. Les élèves en situation d'inadaptation scolaire..... 18
2. 4. Les enfants atypiques à l'école..... 20
2.5. Le climat familial et les apprentissages scolaires..... 21
2.6. Conclusion..... 23

CHAPITRE III : LE ROLE DU PSYCHOLOGUE EN MILIEU SCOLAIRE 24
3.0. Introduction..... 24
3.1. L'importance de la psychologie en général dans la société 24
3.2. Le rôle du psychologue dans le milieu scolaire..... 26
3.2.1. Statut du psychologue scolaire 26
3.2.2. Les tâches du psychologue scolaire..... 27
3.2.3. Problèmes rencontrés par le psychologue scolaire..... 29
3.3. Le Conseiller d'Orientation-Psychologue et ses fonctions 30
3.4. Le rôle du psychologue scolaire dans le contexte burundais 31
3.5. Conclusion..... 32
CHAPITRE IV : PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....34
4.0. Introduction..... 34
4.1. Problématique..... 34
4.2. Objectifs de recherche 36
4.2.1. Objectif général..... 36
4.2.2. Objectifs spécifiques 36
4.3. Méthode et technique de recherche 36
4.3.1. Méthode qualitative 37
4.3.2. Technique de recherche : Enquête par entretien semi-directif..... 37
4.3.3. Terrain et Population d'enquête 38
4.3.4. Technique du choix des enquêtés..... 39
4.4. Travail de terrain..... 40
4.4.1. Préenquête.....40
4.4.2. Déroulement de l'enquête 41
4.5. Conclusion..... 42

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES CAS, ANALYSE DES DONNEES ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE LA RECHERCHE... 43
CHAPITRE V. PRESENTATION DES CAS 44
5.0. Introduction..... 44
5.1. Cas A..... 44
5.2. Cas B..... 45
5.3. Cas C..... 46
5.4. Cas D..... 47
5.5. Cas E..... 48
5.6. Cas F..... 49
5.7. Cas G..... 49
5.8. Conclusion..... 50
CHAPITRE VI : MOTIVATIONS POUSSANT LES ELEVES A CONSULTER LE PSYCHOLOGUE 51
6.0. Introduction..... 51
6.1. Informations du personnel scolaire 51
6.2. Problèmes personnels et familiaux de l'élève 54
6.3. Bons témoignages sur le service rendu par le psychologue 58
6.4. Conclusion..... 60
CHAPITRE VII : APPRECIATION DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE OFFERT 61
7.0. Introduction..... 61
7.1. Points de vue sur l'aide reçue 61
7.2. Appréciation des techniques utilisées..... 65
7.3. Perception de l'efficacité de l'aide reçue 67
7.4. Conclusion..... 70
CHAPITRE VIII : SUGGESTIONS POUR L'AMELIORATION DES SERVICES DE PSYCHOLOGIE EN MILIEU SCOLAIRE 71
8.0. Introduction..... 71
8.1. Amélioration des services rendus par le psychologue..... 71
8.1.1. Diminution de la surcharge de travail du psychologue 71
8.1.2. Sensibilisation des élèves au sujet du service de psychologie 73

8.2. Collaboration avec les autres partenaires éducatifs 74
8.3. Appui matériel et financier du service de psychologie 78
8.4. Conclusion 79
CONCLUSION GENERALE 80
ANNEXES 85

0. INTRODUCTION GENERALE

De façon générale, la forme de l'éducation proposée par les adultes et le contenu de celle-ci sont, en principe, tributaires de l'idéologie éducative dominante de chaque société. L'une des croyances qui détermine cette forme est l'image que cette dernière a de la période de l'enfance. Si dans les époques passées la tâche de l'éducation consistait à aider l'éduqué à traverser le plus vite possible la phase de l'enfance pour se comporter à l'instar des adultes, nous remarquons que dans nos jours naissent des mouvements qui prônent que l'enfant doit avoir une place centrale dans son éducation tant familiale que scolaire.

Cette nouvelle conception éducative qui cherche à donner à l'enfant sa juste valeur a poussé certains décideurs politiques et des spécialistes en matière d'éducation à instaurer des services de psychologie dans les écoles afin d'aider les enfants à s'épanouir lors de leur formation scolaire et à trouver de l'aide aux problèmes divers susceptibles de les empêcher d'étudier avec aisance et satisfaction.

Au Burundi, ces services existent dans certaines écoles bien qu'ils ne soient pas financés par le Gouvernement. C'est le cas, par exemple, du lycée du Saint Esprit et de l'Ecole internationale de Bujumbura qui se trouvent respectivement dans les communes NTAHANGWA et MUHA de la Mairie de Bujumbura. Vu que les services de psychologie soient encore absents dans beaucoup d'institutions scolaires burundaises il nous a paru intéressant de découvrir le regard que les élèves portent sur lesdits services. Ainsi, nous avons décidé de mener une étude intitulée : « ***Le rôle du psychologue en milieu scolaire tel que perçu par les élèves bénéficiaires***. »

La première partie comprend le cadre théorique et méthodologique. Au niveau théorique, nous avons montré que les élèves rencontrent quelquefois des problèmes d'adaptation et d'apprentissage suite à leurs caractéristiques personnelles, aux relations qu'ils établissent avec leurs parents en famille ou avec les éducateurs au sein de l'établissement. Par voie de conséquence, la présence du psychologue à l'école est une nécessité pour les aider à trouver des solutions. Il a été également posé la problématique de recherche qui a abouti à la définition des objectifs de recherche. Quant à la méthodologie, nous avons utilisé la méthode qualitative et l'enquête par l'entretien semi-directif comme technique de recherche lors de la collecte des données.

La deuxième partie s'articule sur la présentation des cas, l'analyse des données et

l'interprétation des résultats de recherche. Elle est bâtie sur trois chapitres à savoir les

Motivations poussant les élèves à consulter le psychologue, les appréciations sur la qualité du soutien psychologique offert ainsi que les suggestions pour l'amélioration des services de psychologie.

0.1. Motivation du choix du sujet

Tout chercheur a une raison qui le pousse à choisir son sujet de recherche. La motivation peut partir de l'observation d'un phénomène de la vie courante tout comme elle peut résulter des informations reçues par diverses sources sur le thème considéré. En effet, vouloir mener notre étude n'a pas été l'effet du hasard.

L'intérêt pour ce travail est le fruit de la formation reçue à la Faculté de Psychologie et des sciences de l'Education à l'Université du Burundi. En effet dès la première année de candidatures, l'on nous a appris les différents domaines d'application de la psychologie à savoir le domaine de la sa santé, du travail et de l'éducation, etc. Depuis ce moment, nous avons commencé à nous informer davantage sur la fonction des psychologues affectés en milieu scolaire. Et quand nous sommes arrivé en première licence, nous avons enseigné la religion au lycée municipal de Gihosha où nous avons eu des élèves qui venaient se confier à nous mais dont les problèmes relevaient non du cadre spirituel mais plutôt nécessitaient une prise en charge psychologique.

A partir de ce moment, nous avons décidé d'abandonner l'apostolat d'enseignant de la religion pour travailler comme psychologue bénévole dans la même institution. En nous informant sur des écoles qui disposaient du service de psychologie, nous avons appris que ce dernier existe au lycée du Saint Esprit et à l'Ecole Internationale de Bujumbura. C'est pour cette raison que nous avons voulu mener cette étude pour connaître comment les élève qui bénéficient de ces services le perçoivent.

0.2. Délimitation du sujet

Pour bien mener sa recherche, le chercheur doit circonscrire son sujet d'étude. Cette délimitation touche généralement les aspects, thématique, spatial et temporel. La délimitation thématique consiste à indiquer l'angle sous lequel le chercheur a abordé le sujet de son étude. Dans la délimitation spatiale, le chercheur indique le terrain où s'est réalisée l'enquête. En ce qui concerne la délimitation temporelle, il précise la période pendant laquelle a eu lieu

l'étude.

Cette étude s'inscrit dans la thématique concernant le métier des psychologues dans les institutions. Les chercheurs qui nous ont précédé avaient déjà mené des études sur le rôle des psychologues burundais dans les institutions. A titre d'exemple, nous mentionnons :

-Nyandwi (2002)qui a travaillé sur « *La place du psychologue dans les services hospitaliers* ». Dans cette étude, elle a constaté l'image quelque peu faussée qu'ont les médecins vis-à-vis du psychologue, la méconnaissance de la psychologie comme science objective et surtout le refus du changement social et personnel sont des éléments qui font que le psychologue n'a pas la place qu'il mérite dans les hôpitaux.

-Nsengiyumva (2006) qui a mené son étude sur « *La place du psychologue dans le secteur industriel burundais tel que perçue par les cadres des entreprises* ». Il a trouvé que les cadres n'ignorent pas totalement le psychologue et certains soulignent sa place et son importance dans l'entreprise. Cependant, ils ne réclament jamais la présence effective du psychologue ou les interventions psychologiques dans l'entreprise.

Pour notre cas, la recherche a eu pour objectif d'étudier comment les élèves bénéficiaires des services des psychologues affectés dans leurs écoles perçoivent le rôle du psychologue travaillant dans leurs écoles. Plus précisément, nous avons cherché à découvrir les motivations à la base de la consultation du psychologue, la perception qu'ils ont de l'aide qu'ils reçoivent ainsi que les propositions qu'ils donnent pour l'amélioration de ces services. S'agissant de la délimitation spatiale et temporelle, l'étude a été effectuée au Lycée du Saint Esprit et l'Ecole Internationale de Bujumbura implantées dans la Mairie de Bujumbura et l'enquête a eu lieu en 2017.

PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

CHAPITRE I. ELUCIDATION DES CONCEPTS-CLES

1.0. Introduction

Toute recherche scientifique exige du chercheur une précision des termes qu'il utilise. Ce souci de clarté du sens des mots ou des expressions qu'il emploi constitue pour lui, une balise qui lui évite de dévier par rapport au sujet de recherche. Dans cette logique, nous avons jugé bon de définir d'abord certains concepts pour nous préserver d'éventuels égarements. Les termes ou expressions concernés sont *perception, école, éducation, enfant, psychologue, psychologue scolaire* et *écoute psychologique*.

1.1. Perception

Le concept de *perception* peut avoir plusieurs définitions selon les auteurs. En effet, selon son étymologie, comme le souligne Sillamy (1980, p.504), le concept de perception « provient du latin *percipere* qui signifie « saisir par le sens ». A travers cette définition, nous réalisons que la perception est l'acte par lequel une personne entre en contact avec le monde extérieur par le biais des sens. Dans ce cas, l'on comprend que cette définition garde un caractère général du fait qu'elle ne précise pas si les informations provenant du monde extérieur s'imprime chez l'individu de manière brute ou si elles subissent des modifications.

La définition que Day (1976, p.8) assigne au concept de perception semble apporter de nouveaux éléments. Voici ce que cet auteur écrit à ce sujet : « *La perception se présente comme une réaction à une stimulation physiquement définissable, réponse de caractère phénoménal (...). C'est ce que le sujet voit ou entend dans ce que nous lui montrons.* » Avec cette définition, nous réalisons que la perception est une réaction de l'individu aux informations qui émanent du monde extérieur ou interne et que cette réponse se présente généralement sous forme de paroles ou de gestes. Cette réaction résulte d'une opération intellectuelle et sélective ayant lieu dans le cerveau.

Pour sa part, Sillamy (1980, p.504) définit la perception en indiquant les éléments entrant en jeu dans la conduite perceptive. Il écrit ceci à ce propos : « *Les fondements de cette conduite sont innés (la perception des structures dépend de l'organisation nerveuse, elle-même probablement liée aux structures motrices), mais la perception est aussi déterminée par l'expérience passée, les motivations, l'affectivité, la culture-en un mot- par l'ensemble de la personnalité* ».

De cette définition, il ressort que la réponse perceptive est le résultat de l'interaction entre les données biologiques et celles du milieu dans lequel évolue l'individu. Autrement dit, percevoir signifie attribuer une signification à une réalité en fonction de ses connaissances et de ses expériences antérieures.

Delorme & Flückiger (2003, p.11) ne sont pas loin de la définition précédente. Pour eux, la perception est « *un instrument de connaissances fournissant des éléments, dans certains cas, être intégrés dans des représentations, des interprétations et une réflexion opératoire (ou mentale).* » Il en découle que l'acte de percevoir marche de paire avec celui de se figurer une réalité, de l'interpréter et d'y réfléchir.

Dans cette recherche, nous avons défini la *perception* comme l'ensemble des représentations, des jugements, des opinions qu'a l'élève bénéficiaire du rôle du psychologue exerçant ses fonctions en milieu scolaire.

1.2. Ecole

Le concept d'*école* peut avoir une étendue sémantique très large. Autrement dit, le terme école peut avoir plusieurs définitions selon les auteurs. Ainsi, certains peuvent définir le mot école du point de vue physique, en tant que lieu alors que d'autres le définissent sous un angle abstrait comme étant un ensemble de connaissances acquises par une personne permettant à cette dernière d'appréhender les réalités qui l'entourent.

Selon Sillamy (1980, p. 413), l'école se définit comme « *un lieu d'expression et de créativité qui permet aux jeunes de s'épanouir* ». A travers cette définition, l'auteur montre que l'école est un endroit physique où se rencontrent les jeunes, ou mieux encore les enfants, afin que ces derniers puissent exprimer leurs idées et de faire preuve de créativité. Sous cet angle, l'école devient comme un milieu éducatif où les élèves devraient interagir avec leurs éducateurs d'une part, et avec leurs camarades d'autre part, et ce, dans le but d'atteindre un épanouissement personnel et complet.

Pour sa part, Legendre (1981, p. 92) définit l'école en indiquant le but qu'elle poursuit comme nous le remarquons dans les lignes suivantes :

> « *L'école a pour mission d'aider l'être humain à franchir des millénaires d'évolution afin de se rendre à l'avant-garde des savoirs et des habiletés possibles. De plus, son but est de fournir des outils nécessaires pour que*

l'éduqué puisse toute sa vie durant poursuivre sa quête de connaissances, le sens de son existence. »

Il relève de ce passage que l'école n'est pas seulement un endroit mais aussi et surtout une institution bien organisée avec des principes, des règles et des objectifs poursuivis par cette dernière.

En effet, la finalité de l'action éducative scolaire est de donner à l'enfant des connaissances qui lui permettent de se situer dans son environnement et de comprendre progressivement les secrets de son existence et les exigences de la vie qu'il mène.

Il est aussi important de souligner que la mission de l'école s'inscrit toujours dans le contexte de la société englobante. Pour montrer cette dépendance de l'institution scolaire envers le milieu qui l'entoure, Muller (2002, p. 47) dit ceci : « *L'école ne saurait être considérée comme un espace isolée du quartier dans lequel elle se trouve insérée.* » Cette phrase signifie que les réalités qui règnent dans une école donnée ne sont pas en rupture avec celles qui règne dans la société. En d'autres termes, la nature des relations qu'entretiennent entre eux les éducateurs, les éducateurs et les élèves, l'école et les parents peut s'expliquer en partie par l'influence exercée par la société dans laquelle est implantée l'école.

De tout ce qui précède, nous constatons que la signification de l'école peut varier selon les cas et selon les aspects considérés. Dans ce travail, nous avons utilisé le terme *école* pour désigner une institution dans laquelle le personnel, les élèves et les parents communiquent et où un psychologue exerce ses fonctions pour faciliter ou permettre la communication entre ces différents partenaires.

1.3. Education

Le terme d'*éducation* s'utilise dans plusieurs domaines. Pourtant, nombre d'éducateurs se trouvent gênés quand on leur demande de le définir. Ce malaise vis-à-vis de la définition de l'éducation apparaît sous la plume de certains auteurs. Pour Doron et Parot (1991, p.238) l'éducation est « *l'un des mots dont tout le monde croit bien connaître le sens à condition de ne pas avoir à le définir* ». Le concept *éducation* a donc une étendue sémantique très vaste. Pour s'en rendre compte, il suffit d'examiner les définitions diverses rencontrées dans la littérature de psychologie et de pédagogie autour de ce concept.

De par son étymologie, indique Sillamy (1980, p.241), le terme « *éducation* » procède du

latin *educatio*, substantif d'*educare* signifiant « *élever* » et *educere* qui signifie « *conduire* ». Selon cette définition, l'acte d'éduquer fait intervenir au moins deux acteurs : l'un connaissant le chemin et la destination alors que l'autre, non ou peu informé, marche à sa suite pas à pas. Il est évident qu'une telle définition souffre d'incomplétude en ceci qu'elle reste discrète sur les moyens et le but poursuivi par l'éducateur ainsi que sur la part de l'éduqué. Face à cette difficulté, la définition fournie par Osterrieth (1978, p.13) nous semble plus explicite. Pour l'auteur, l'éducation est un

> « *Processus aux innombrables aspects par lequel les adultes d'une société tentent d'intégrer les jeunes, nouveaux venus, à cette société en leur proposant et en leur imposant les modalités comportementales propres à celle-ci* ».

Dans cette définition, l'auteur précise le rôle joué par les adultes et la place qu'occupe la société dans la démarche éducative. Considéré comme le représentant de la société, l'adulte a la tâche de fournir au jeune tous les matériaux qui lui permettent de s'intégrer progressivement dans le groupe des adultes. Le jeune pour sa part, s'efforcera à connaître les us et les coutumes de la société, en assimile la culture et respecte les traditions de celle-ci.

Mais suite aux échecs dont font expérience certains parents et/ ou enseignants dans le domaine éducatif, l'on assiste à des mouvements d'éducateurs qui proposent une pédagogie nouvelle. A ce sujet, Rosenberg (2007, p.19) se fait le porte-parole de ces éducateurs quand il écrit ceci :

> « *Pour le parent que j'étais, ce fut une fameuse leçon d'humilité que de comprendre mon manque de pouvoir, car je m'étais mis dans la tête que le rôle d'un parent était de contrôler le comportement de ses enfants* ».

La conception nouvelle de l'éducation se démarque de la pédagogie traditionnelle par la priorité qu'elle accorde à l'enfant.

L'éducation nouvelle admet, il est vrai, l'utilité pour l'enfant d'apprendre des règles et des pratiques de la société. Néanmoins, elle rejette la voie de force et de contrainte que les adultes ont toujours empruntée pour inculquer les règles à leurs enfants. A en croire Maheu (2010, p.19)

> « *Pour que le sens des lois et des règles soit compris, il apparaît indispensable que celles-ci soient pratiquées, qu'elles soient portées par les adultes qui expriment*

clairement à l'enfant ce qu'ils choisissent de lui imposer, sans négociation possible ».

Nous pouvons déduire, par ces quelques exemples, qu'il y a autant de définitions d'éducationqu'il y a d'auteurs.

En ce qui nous concerne, dans ce travail, nous avons défini l'*éducation* comme un processus par lequel le personnel de l'école en collaboration avec le psychologue transmet aux écoliers, les connaissances, règles de conduite et d'autres pratiques scolaires en vue de les préparer à la vie adulte.

1.4. Enfant

Le concept d'*enfant* englobe plusieurs réalités et les auteurs le définissent différemment selon les critères considérés. Selon Sillamy (1980, p.251), le terme *enfant* vient des latins infanssignifiant « *qui ne parle pas* ». En d'autres mots, l'enfant est un être qui n'a pas encore acquis l'âge de la parole. D'après cette définition, le critère pour définir la période de l'enfance se limite à la manifestation de la parole chez l'homme.

Et selon Doron et Parot (1991, p.255), « *le terme enfance désigne une étape du développement de l'être humain qui, selon les auteurs, se situe entre naissance et maturité, entre la naissance et la puberté ou encore entre l'émergence du langage et la puberté* ».

Les auteurs rappellent également que la période d'enfance est subdivisée en trois sous-périodes. La première enfance va jusqu'à 3ans, la deuxième de 3 à 7 ans et la troisième qui va de 7 à 12 ans. Nous réalisons que ces auteurs accordent plus d'importance à la description de la période de l'enfance de manière détaillée. Ils montrent que l'enfance s'étend sur une longue période. Pendant cette période, le nouveau-né se transforme peu à peu en adulte en assimilant les structures complexes auxquelles il se voit obligé de s'adapter depuis la naissance.

Si cette conception présente l'enfance comme une période d'assimilation des normes et des pratiques sociales, l'on voit qu'elle néglige les potentialités de l'enfant. Cette place de l'enfant trouve expression dans cette définition de Artaud (1985, p.24) :

« *L'enfant n'apparaît plus comme une sorte de substance informe et malléable qu'il suffirait de faire passer par le moule de la culture pour lui donner une forme*

> *acceptable, comme si le modèle humain pouvait uniquement se définir en référence aux normes culturelles existantes, mais comme le lieu où les ressources de l'espèce se manifestent dans leur jaillissement originel sous forme de potentialités qui s'actualisent au cours du développement en interaction avec le milieu* ».

Dans cette définition, nous constatons que l'auteur récuse le caractère passif de l'enfant dans son processus de sa transformation et de sa construction.

Il rappelle surtout que le petit de l'homme est doté des potentialités pouvant s'éveiller selon la qualité des relations qu'il établit avec son entourage.

Pour sa part, Schlemmer (1996, p.11) définit l'enfance en insistant sur les caractéristiques de l'enfant à cette période :

> « *Le monde de l'enfance est vu comme une période d'innocence, qui doit être protégée des agressions du monde extérieur, brutal, réel, comme une période de latence où l'enfant doit se construire « à l'abri », avant de pouvoir enfin affronter la réalité* ».

Si nous analysons la diversité de ces définitions ci-haut mentionnées, nous remarquons que chaque auteur a sa façon d'appréhender le concept d'enfant. Dans notre étude quand nous parlons d'*enfants*, il s'agit des élèves de l'école secondaire étudiant dans une institution disposant le service de psychologie et qui peuvent demander de l'aide en cas de besoin.

1.5. Psychologue

Le terme de *psychologue* fait partie des mots que l'on emploie le plus souvent mais dont la définition n'est pas aisée à donner. En effet, le mot « psychologue » se définit différemment selon les auteurs et selon les jugements qu'ont ces derniers du rôle de la science psychologique dans la société. Ainsi, le concept de psychologue peut être compris comme un adjectif, une qualité ou une qualification complémentaire. Les expressions comme « médecin psychologue », « Conseiller d'Orientation-Psychologue », ou « psychologue scolaire » témoigne de la variété, voire l'ambigüité du sens accordé au terme psychologue.

D'après Sillamy (1980, p. 963), un psychologue est une « *personne ayant effectué des études supérieures de psychologie et exerçant l'un des métiers de cette discipline.* » Dans

cette définition, il transparaît que l'auteur considère que l'on devient psychologue quand on a fait une formation universitaire dans une faculté de Psychologie. Aussi il ajoute qu'à cette formation théorique reçue doit s'ajouter la pratique pour être qualifié de psychologue.

En d'autres mots, l'on est taxé de psychologue quand on accomplit des activités s'inscrivant dans l'un des secteurs de la psychologie.

Aux yeux de Matisson (1971, p. 211), le psychologue est un spécialiste pouvant intervenir dans différents domaines de la vie de l'homme mais dont l'intervention s'effectue selon les principes et les méthodes de la science psychologique. Il l'exprime en ces termes :

> « *Le psychologue est un spécialiste dans le domaine des sciences humaines qui fournit au public des services professionnels sous la forme salariée ou libérale. Il utilise les principes, les méthodes et les connaissances de la science psychologique, dans la recherche fondamentale, la recherche appliquée et l'intervention. Il contribue, par ses activités, à l'étude et à la résolution des problèmes concernant les conduites humaines, notamment dans les domaines de l'éducation, du travail, de la vie familiale, de l'hygiène mentale individuelle et sociale.* »

Cette définition détaillée montre que l'auteur conçoit le psychologue comme une personne ayant une spécialité en psychologie, des connaissances théoriques dans ce domaine et qui peut s'en servir soit pour mener des recherches soit pour les mettre au service de sa société en tant que fonctionnaire de l'Etat ou en tant que travailleur privé.

Dans le cadre de ce travail, le concept de psychologue a été employé pour signifier une personne détenant un diplôme universitaire en psychologie et qui intervient dans différents domaines de la vie du pays au Burundi.

1.6. Psychologue en milieu scolaire

Dans le domaine de l'éducation scolaire, les activités du psychologue peuvent concerner le primaire ou le secondaire. Et selon que les psychologues opèrent à l'école primaire ou secondaire, et en fonction des tâches qui leur incombent, les qualifications du praticien varient. Lorsqu'il exerce ses fonctions à l'école primaire, on l'appelle généralement psychologue scolaire alors qu'au niveau du secondaire, il reçoit le qualificatif de conseiller d'Orientation-Psychologue.

Dans le sens strict, en effet, le psychologue scolaire est d'abord un enseignant ou une enseignante qui, en plus de sa qualification, a suivi une formation supplémentaire en psychologie.

C'est ce qu'explique Riquiercité par Matisson (1971, p. 57) dans le passage ci-après :

> « *Le psychologue scolaire (...) est un instituteur ; durant deux ans, (...) il suit les activités que lui propose un centre de Formation de psychologues scolaires. Bien entendu, la formation qu'il reçoit est principalement psychologique, avec des composantes mathématique et psychologique ; au plan théorique, elle est comparable à celle des étudiants qui suivent les deux premières années d'enseignement de psychologie à l'Université. Après cette formation de deux ans, les psychologues scolaires s'installent dans leur fonction dans le département où ils étaient précédemment et relèvent des mêmes autorités hiérarchiques que les instituteurs.* »

Il sied d'abord de souligner que cette définition renvoie à la réalité de la société française. En effet, il ressort de ce paragraphe que la condition pour que le psychologue soit appelé psychologue scolaire est que ce dernier a d'abord exercé le métier d'enseignant. Après sa formation d'instituteur à laquelle doit s'ajouter au moins deux ans d'expérience, l'enseignant subit une formation complémentaire pour se doter de quelques connaissances en psychologie. Nous pouvons dire que si nous ne nous en tenons qu'à cette définition, nous ne saurons pas parler des psychologues scolaires dans la société burundaise puisque nous ne disposons pas encore de centres qui accueillent et forment les enseignants désirant être des psychologues scolaires. De plus, l'organisation selon laquelle certains psychologues interviendraient exclusivement dans le primaire et d'autres dans le secondaire est inexistante au Burundi.

Suite à ces réalités, il nous faut préciser le sens que nous attribuons à la notion de psychologue en milieu scolaire dans ce travail. Il s'agit des personnes ayant terminé le cursus de formation universitaire en psychologie qui, en plus du métier d'enseignant ou des responsabilités exercées à l'école, aident psychologiquement les élèves et facilitent les relations enfants-enseignants-parents sous la demande des directeurs d'écoles où ils sont affectés.

1.7. Ecoute psychologique

Le terme d'*écoute* s'emploie dans plusieurs domaines et sa signification peut varier en fonction des motivations des écoutants. En effet, l'acte d'écouter veut avoir des finalités diverses comme l'écrit Maxime (2012, p. 8) dans les mots suivants :

« *L'on écoute pour comprendre, pour aider, mais aussi pour séduire, manipuler.* » Il en ressort que l'écoutant peut avoir une intention d'aider la personne avec laquelle il s'entretient tout comme il peut faire semblant de tendre les oreilles à son interlocuteur mais dans le but de la tromper ou de lui nuire.

Lorsque l'on parle d'une écoute psychologique, il s'agit d'une attitude qu'adopte un psychologue lors de l'entretien avec un interlocuteur qui s'adresse à lui pour solliciter une aide. L'écoute psychologique est quelquefois perçue par un non initié comme une attitude passive, synonyme d'inertie. Cependant, Poussin (2003, p. 30) s'insurge contre ce jugement et écrit ceci : « *L'écoute n'est pas l'absence d'une réaction, elle est une réaction qui laisse s'exprimer les fantasmes et les désirs de l'autre.* » Nous remarquons dans cette affirmation que l'écoute constitue une activité qui demande au psychologue de fournir des efforts lors de l'entretien avec son client. L'on comprend donc que Rogers appelle cette technique « écoute active ». Par cette expression, cet auteur souligne l'implication et la participation du psychologue lors d'une relation d'aide qu'il établit avec son patient.

L'écoute psychologique est donc exigeante et difficile. Parler des exigences que comporte cette dernière, Benjamin (1969, p. 59) dit ce qui suit :

> « *L'écoute exige, en premier lieu, que nous ayons l'esprit libre sinon nous ne pouvons pas être pleinement présents. En second lieu, cette écoute suppose que nous entendions la façon dont les choses sont dites, le ton employé, les expressions et les gestes qui accompagnent les propos. De plus, l'écoute intègre l'effort d'entendre ce qui n'est pas dit, ce qui est simplement sous-entendu. Nous entendons avec nos oreilles, mais nous écoutons avec nos yeux, notre cœur aussi bien qu'avec notre peau et nos entrailles.* »

Il est évident que l'écoute active requiert du psychologue une attitude apparemment passive dans le sens où il doit laisser à l'écouté une occasion de s'exprimer librement au sujet de son

problème. Mais loin d'être passive, une écoute bien faite avec empathie et neutralité bienveillante soulage, libère et guérit.

Nous constatons que le terme d'écoute a des significations différentes selon le domaine considéré et le but poursuivi par celui qui effectue cette activité. Dans cette étude, nous avons défini l'*écoute psychologique* comme étant une attitude adoptée par un psychologue travaillant dans un milieu scolaire dans le but d'aider les différents partenaires à améliorer le bien-être des élèves, du personnel scolaire et des parents.

1.8. Conclusion

La définition des concepts-clés avait pour objectif de nous aider à garder les yeux rivés sur le sujet afin de ne pas dévier par rapport au sujet de recherche. Dans cette optique, nous avons défini les concepts école, éducation, enfant, psychologue, psychologue scolaire et écoute psychologique. Dans le second chapitre, l'accent a été mis sur quelques aspects psychologiques de la vie scolaire.

CHPITRE II: QUELQUES ASPECTS PSYCHOSOCIAUX DE LA VIE SCOLAIRE

2.0. Introduction

L'école est une institution éducative ayant un objectif d'éduquer et de former les enfants pour en faire des citoyens utiles pour la société. Toutefois, l'atteinte de ce but n'est pas facile dans la mesure où les enfants à former proviennent des milieux et des familles différents. De plus, les élèves eux-mêmes ont des caractéristiques et des personnalités différentes. Il est donc important de comprendre certaines réalités qui se rencontrent en milieu scolaire pour pouvoir intervenir efficacement dans l'éducation des enfants. Dans ce chapitre nous insisterons sur les aspects psychologiques de la vie scolaire tel que l'échec scolaire, le décrochage, l'inadaptation, les enfants atypiques, enfant en situation d'handicap, le climat familial et ses apprentissages scolaire.

2.1. Les élèves et l'échec scolaire

Dans les conditions normales, un élève qui a suivi régulièrement les enseignements dispensés par son enseignant devrait réussir aux épreuves données en guise d'évaluation. Néanmoins, la réalité est bien souvent tout autre. L'on rencontre des élèves qui obtiennent des résultats qui ne parviennent pas à satisfaire aux attentes des évaluateurs. C'est à ce moment que l'on parle de l'échec scolaire.

Selon le sens commun, l'échec scolaire s'explique par le fait qu'un enfant a des carences du point de vue de l'intelligence ou tout simplement parce qu'il ne travaille pas. Par conséquent, il obtient de mauvais résultats. Toutefois, des études ont montré que la non-réussite des élèves est imputable aux mesures et aux critères sélectifs de l'institution comme le montre Doron&Parot (1991, p.230) dans ce passage :

> « *Plusieurs analyses s'opposent sur les causes de l'échec scolaires : l'une, qui ne fait que rationnaliser le sens commun, l'attribue à l'enfant et à ses carences du point de vue de l'intelligence, de l'appétence au travail. Mais un grand nombre d'études convergentes ont montré le caractère hautement sélectif de l'échec scolaire, qui touche surtout certaines catégories sociales dites défavorisées.* »

Il en ressort que certains élèves tombent en situation d'échec à cause de la nature élitiste de l'école qui cherche à sélectionner les meilleurs élèves alors que ces derniers ne proviennent

pas des mêmes classes sociales et n'ont pas les mêmes expériences. Si l'on part d'une hypothèse que tous les enfants rencontrés à l'école ou étudiant dans une même classe sont les mêmes et qu'ils doivent être traité de la même manière, l'on risque de tomber dans une erreur de généralisation. En effet, les élèves n'ont pas les mêmes histoires et n'ont pas les mêmes stimulations pour les études. Pour ce faire, il est important que chaque enseignant interprète chaque échec de l'élève en le situant dans le contexte vécu par ce dernier.

L'échec scolaire est plus souvent le résultat d'une philosophie éducative qui veut traiter les élèves de la même manière et les soumettre aux mêmes exigences sans chercher à tenir compte des particularités individuelles. Cela est encore évoqué par
Doron&Parot (1991, p.230) qui écrivent encore ceci au sujet du phénomène de l'échec scolaire:

> « *La problématique de l'échec scolaire est quasiment contemporaine de l'obligation scolaire, puisque celle-ci impose à tous les enfants les programmes de base et rythmes identiques, et elle devient plus aiguë avec la prolongation de la scolarité : plus on avance dans les étapes du cursus, plus grossissent les effectifs des enfants qui ne peuvent pas les franchir.* »

Le phénomène d'échec scolaire se matérialise par des mesures institutionnelles telles que le redoublement de classe ou l'orientation imposé à l'enfant, bien souvent dans une filière qui ne répond pas à celle qu'il souhaitait. Les conséquences d'une telle situation varient selon les enfants. Certains jeunes en situation d'échec préfèrent sortir de l'école sans pouvoir décrocher le diplôme et sans qualification professionnelle aucune. Ils basculent alors dans la délinquance comme Chir le souligne ainsi sur le site www.cntl.fr../inadaptation., consulté le 2/2/2017 à 13heures :

> « *De nombreuses études ont bien montré le rôle que joue l'échec scolaire dans le basculement dans la délinquance. Si tous les jeunes en échec scolaire ne sont pas des délinquants, une immense majorité de ces derniers ne réussit pas à l'école et même à la « haine » de l'école.* »

L'on voit que les échecs scolaires présentent un danger réel pour l'institution scolaire et pour toute la société. Les élèves qui en sont victimes ont donc besoin d'être assisté pour les aider à sortir de cette situation. En plus des solutions visant à augmenter les cours pour élever le niveau scolaire de ces enfants, une écoute psychologique dans l'objectif de redonner à

l'élève le goût des apprentissages est nécessaire pour éviter que ce dernier soit démotivé. Cela suppose que dans chaque école, tout élève ait droit à l'aide d'un psychologue scolaire. Selon Perron, et al (2005, p.33), c'est ce dernier qui a la tâche de « *favoriser chez l'enfant l'émergence du désir d'apprendre et de s'investir dans la scolarité, le dépassement de la dévalorisation de soi née des difficultés persistantes ou d'échec antérieurs.* »

Bref, la présence d'un psychologue à l'école est d'une grande utilité pour aider les élèves en situation d'échec de surmonter ce problème. Autrement, les enfants risquent de se décourager et de considérer l'école comme une institution dépourvue de sens, ce qui pourrait les pousser à adopter des attitudes d'ennui, d'absentéisme et d'abandon.

2.2. Le phénomène de décrochage

Dans le cadre de l'éducation scolaire, le terme de décrochage s'emploie pour désigner une conduite de certains élèves qui renoncent aux efforts qu'ils sont censés fournir pour s'approprier les apprentissages scolaires ou pour réussir dans les évaluations. Tandis qu'un vrai décrocheur finit par interrompre le cursus pour s'orienter dans d'autres domaines de la vie, les élèves peuvent être dans une situation de décrochage tout en restant à l'école. Dans ce cas, l'on parle d'un décrochage passif comme l'explique Guillard (2007, p.52) dans les lignes suivantes :

> « *Il (le décrochage) peut être passif (drop in). Il s'agit des élèves qui, sans quitter l'école, sont démobilisés à la suite d'un désinvestissement de la scolarité. Ce décrochage passif peut conduire à un abandon scolaire avec une déscolarisation (drop out).* »

Si le décrochage correspond à ce « dégoût » qui naît chez l'enfant et qui peut le conduire à l'abandon s'il n'est pas traité à temps par une personne habilitée, il est normal de s'interroger sur ses causes et ses facteurs. A cette question, se serait se précipiter en considérant que la démotivation des élèves trouve sa source dans la rigidité de l'organisation scolaire et dans les programmes. Une bonne explication doit tenir compte de la part de l'enfant et de l'environnement dans lequel il vit. Cela transparaît dans ces paroles de Pieux cité par Guillard, (2007, p.53) :

> « *La démotivation scolaire n'est pas liée uniquement aux programmes ou aux enseignants. Beaucoup d'élèves démotivés pourraient développer les mêmes*

> *difficultés dans un contexte radicalement rénové : leur dysfonctionnement est souvent lié à des attitudes propres à l'enfant devant les contraintes ou la réalité.* »

Le décrochage constitue alors un problème sérieux. Les enfants qui en sont victimes doivent être pris en charge individuellement. Autrement dit, un service d'écoute et d'accompagnent devrait être mis dans les écoles pour aider les enfants décrocheurs mais aussi pour aider les élèves désigner comme potentiellement décrocheurs. Et aux yeux de Guillard, un espace d'écoute doit être mis en place dans les institutions scolaires et cette structure devrait être permanente et ouverte à tous les enfants qui désirent être écoutés.

Selon cet auteur (2007, p. 54) le psychologue, mieux, le Conseiller d'Orientation-Psychologue est appelé à jouer cette fonction :

> « *Le COP joue un rôle de premier plan en matière de prise en charge des élèves qui sont potentiellement décrocheurs ou qui se trouvent engagés dans ce processus, en proposant une écoute qualifiée et en réalisant, à chaque fois que cela est nécessaire, un bilan avec le jeune afin de déterminer ses motivations et ses difficultés.* »

La restauration des services d'écoute et d'accompagnement devrait avoir lieu dans les institutions scolaires burundaises parce que le phénomène de décrochage s'observe de nos jours. Des effectifs d'enfants qui trouvent que l'école est un non-sens et qui petit à petit décident de la quitter augmentent aujourd'hui, surtout avec les réformes qui se sont opérées en éducation. Ainsi, les décideurs politiques devraient collaborer avec les planificateurs de l'éducation pour mettre à la disposition des enfants des personnes qualifiées pouvant aider ces derniers à trouver des solutions aux problèmes qui se posent à eux.

2.3. Les élèves en situation d'inadaptation scolaire

La notion d'inadaptation n'est seulement employée dans le contexte scolaire. De manière générale, être inadapté signifie selon Perron cité par Ndayisaba&De Grandmont (1999, p. 70) « *ne pas pouvoir ou ne pas vouloir se prêter aux contraintes de son milieu, c'est en quelque sorte, être en désaccord avec son environnement social ou matériel.* » A travers ce passage, nous constatons que le phénomène d'inadaptation désigne l'absence d'une bonne intégration et de relations adaptées et harmonieuses avec le milieu où vit un individu.

L'inadaptation peut donc être de trois types si l'on s'en tient à son origine. Elle peut prendre source chez l'individu qui manifeste un manque de volonté ou de capacité pour s'ajuster aux exigences de son environnement, être liée aux conditions du milieu qui sont difficiles ou tout simplement résulter de la combinaison de ces deux facteurs c'est-à-dire l'interaction entre les caractères de l'individu et les caractéristiques du milieu. Sous cet angle, l'on parle de l'inadaptation familiale, scolaire, sociale ou professionnelle.

Dans le cadre de l'école, l'inadaptation est définie par Chir sur le site www.cnrtl.fr../inadaptation , consulté le 2/2/2017 à 12 heures 10 minutes, comme « *tous les états psychiques et somatiques s'opposant totalement ou partiellement à l'apprentissage scolaire et responsables de la discordance entre les capacités intellectuelles et le rendement.* » Cela montre qu'un élève peut avoir des aptitudes et l'efficience suffisante mais souffrir à l'école du fait que ce milieu n'est pas non conforme à ses besoins corporels, affectifs, intellectuels ou même spirituelle. L'inadaptation de l'enfant peut donc être expliquée par une maladie physique ou psychologique qui empêche ce dernier de suivre les exigences ou le rythme de l'école.

Dans ce cas, il est nécessaire d'identifier à temps la vraie source des comportements étranges posés par l'élève. Car, si l'élève inadapté n'est pas aidé, la situation peut aller en s'aggravant jusqu'à ce qu'il décide d'abandonner l'école qu'il trouve comme gênante. L'intervention auprès des élèves en difficultés d'adaptation demande que l'école dispose des personnes bien outillées en matière d'écoute et de communication. Cette tâche revient normalement au psychologue attaché à l'école dans la mesure où il peut jouer le rôle de « trait d'union » entre les parents, l'école et les enfants et qu'il est, par conséquent, mieux placé pour bien comprendre les problèmes de ces derniers en les situant dans le contexte global. Et pour que cette aide soit efficace, ce psychologue doit chercher à collaborer avec les parents et l'institution pour rendre intégratif le milieu scolaire.

A ce sujet, Guillard (2007, p.120) écrit ceci :

> « *Il ne faut pas perdre de vue que l'on peut mettre dans une situation scolaire tellement difficile et exigeante pour lui qu'il en développe des symptômes significatifs de la souffrance normative qu'on lui impose. Le facteur environnemental intégratif et motivant peut à son tour devenir source de développement pathologique chez l'enfant et produire une situation de surhandicap.* »

Il est évident que les écoles ont le devoir d'assainir l'environnement social et de réfléchir incessamment au contenu des règlements imposés aux enfants. Car, si les contraintes deviennent trop pesantes, elles peuvent perturber les élèves et empêcher l'atteinte des objectifs que poursuivaient les éducateurs.

2. 4. Les enfants atypiques à l'école

L'école est un milieu éducatif où se rencontrent les enfants provenant des catégories sociales diverses et qui ont des caractéristiques personnelles différentes. Parmi les cas qui méritent une attention particulière figure les enfants dits **atypiques**, communément appelés surdoués. Il s'agit des élèves qui naissent avec des dons exceptionnels dans une ou des matière(s) données à l'école et qui manifestent des conduites relativement bizarres aux yeux de leurs camarades et de leurs éducateurs.

Les enfants à haut potentiel rencontrent des problèmes d'adaptation aux programmes prévus pour les élèves « normaux » et sont dans certains cas victimes d'incompréhension de la part des planificateurs de l'éducation. Cette réalité se trouve affirmée par Winner (1996, p.14) dans les phrases suivantes :

> *« Nos écoles refusent souvent de modifier le cursus pour de semblables cas '' extrêmes '' et insistent pour qu'ils s'adaptent au programme courant. Quand les parents s'indignent, ils sont tenus pour des gens qui ont perdu tout sens de la mesure, qui ne comprennent pas leur chance d'avoir un enfant aux aptitudes supérieures, plutôt que médiocres.* »

Il en résulte que les enfants dotés de surefficience mentale souffrent du manque de préoccupation de leur différence de fonctionnement cérébral et peuvent par conséquent s'ennuyer de suivre le programme que l'on a élaboré pour des enfants modérément doués.

En plus des problèmes liés aux apprentissages qui ne sont pas adaptés à leurs niveaux intellectuels, les élèves surdoués vivent en permanence dans un conflit interne. Ce dernier concerne la conciliation de sa recherche d'excellence dans le domaine de sa prédilection et le besoin de nouer des relations d'intimité avec les gens de son entourage. A ce propos, voici ce que Winner (1996, p.257) écrit:

> *« Ces enfants voient des choses d'une autre manière ; leurs centres d'intérêt et leurs valeurs ne sont pas les mêmes que ceux des autres. Ils sont confrontés à un*

> *conflit aigu entre la quête de l'excellence et la recherche des relations affectives intimes, conflit issu du décalage chronologique entre leurs compétences élevées, d'une part, leur développement affectif moyen et leur taille, qui restent corrélée à l'âge* (…). »

Nous réalisons que les enfants atypiques ont des difficultés sérieuses. Le plus souvent, leur niveau intellectuel les pousse à fréquenter des personnes plus âgées qu'eux et dont la taille est disproportionnelle à la leur.

Dans un cadre scolaire, certains surdoués choisissent de sacrifier leur compétence au profit des relations qu'ils cherchent à nouer avec leurs camarades. Ce phénomène se passe surtout pendant la période de l'adolescence où l'enfant éprouve un besoin prononcé d'être parmi ses pairs. A en croire Gauss, cité par Winner(1996, p.255),

> « *tous les enfants surdoués sont confrontés à un conflit entre la poursuite de l'excellence, d'une part, la recherche de l'intégration et l'établissement de relations affectives intimes, d'autre part. S'ils choisissent de suivre la route de l'excellence, ils perdent en intimité avec leurs camarades. Mais s'ils cherchent à établir des relations affectives intimes, il leur faut alors s' « abêtir » afin de se conformer à la norme, perdant de ce fait sur le terrain d'excellence.* »

Les enfants atypiques sont donc confrontés à des difficultés de différents genres et nécessitent une prise en charge spéciale dans un milieu scolaire. Cette dernière peut concerner le choix des programmes appropriés ou l'accompagnement psychologique visant à aider l'enfant à s'intégrer dans l'environnement scolaire avec facilité.

2.5. Le climat familial et les apprentissages scolaires

L'école en tant qu'institution éducative n'est pas une entité à part. Dans les conditions normales, l'école doit rester en collaboration avec les familles dans la mesure où les enseignants et les autres membres du personnel scolaire complètent l'éducation que l'enfant a d'abord reçue dans la famille. Il sied d'ajouter que le rôle de cette dernière demeure irremplaçable même au cours des apprentissages à l'école. Lorsque des problèmes surgissent dans la famille, l'enfant éprouve des difficultés de suivre les leçons dispensées par son maître, ce qui se répercute sur les résultats qu'il obtiendra.

La situation familiale a, en effet, une grande influence sur la réussite ou la non réussite de

l'élève. Si les parents s'accordent sur la nécessité des études de leur enfant et s'impliquent dans son éducation, cela peut favoriser les apprentissages de ce dernier. Par contre, lorsque règne dans la famille des tensions ou une pauvreté extrême, une telle réalité peut perturber les apprentissages de l'éduqué. Goupil (2007, p.62) évoque cette réalité en ces termes :

> « *Le milieu familial joue un rôle fondamental. Certaines caractéristiques telles que la pauvreté, le manque d'adhésion aux valeurs de l'école, (...) risque d'avoir une incidence sur le développement des possibilités d'apprentissage.* »

L'influence de la famille dans les apprentissages scolaires peut s'observer lorsque la famille de l'élève connaît une situation particulière. Si par exemple il y a eu un cas de la mort d'un membre de la famille ou un accident poussant à l'infirmité, ces événements peuvent entraîner une démotivation chez l'enfant. C'est cette réalité dont parle
Perron, et al (2005, p.125) dans ce passage :

> « *Les frères et les sœurs confrontés au fait que l'un des enfants de la fratrie a subi un accident provoquant un coma prolongé, le plus souvent, dans un premier temps, ont du mal à investir de nouveau à l'école. Leur esprit est envahi par les images de l'accident, de l'enfant à l'hôpital, de la souffrance parentale, des questions angoissantes que cet événement soulève chez eux.* »

Il en ressort que les événements qui se passent en famille ont des répercussions sur l'attitude qu'adopte l'enfant à l'école. Ce n'est que lorsqu'il parvient à dépasser l'angoisse liée à l'événement malheureux en présence dans sa famille qu'un élève peut s'investir dans les apprentissages. Il est alors nécessaire que des personnes compétentes soient affectées dans les écoles pour pouvoir s'occuper de ces élèves en difficultés.

2.6. Conclusion

Une institution scolaire est une structure vaste et complexe qui connaît des réalités multiples. Les élèves sont confrontés aux problèmes liés à l'organisation institutionnelle, aux caractéristiques et aux aptitudes individuelles de chaque enfant mais aussi aux relations que les parents et les éducateurs scolaires entretiennent avec les enfants. Face à ces difficultés observées en milieu scolaire, il est necessaire que les institutions scolaires devraient avoir des services de psychologie où chaque élève qui le désire pourrait bénéficier de l'aide. Ainsi avons-nous consacré le chapitre suivant au rôle du psychologue scolaire.

CHAPITRE III : LE ROLE DU PSYCHOLOGUE EN MILIEU SCOLAIRE

3.0. Introduction

La science psychologique a plusieurs domaines d'application. Les plus connus sont le domaine de la santé, du travail et de l'éducation. Dans ce chapitre, l'intérêt a été porté sur le champ de l'éducation, et plus précisément, sur les activités des psychologues œuvrant dans les institutions scolaires. Ainsi, après avoir souligné la place de la psychologie en général, nous avons traité des points relatifs aux problèmes soulevés par la psychologie scolaire, à la mission du psychologue scolaire et celle du Conseiller d'Orientation-Psychologue.

3.1. L'importance de la psychologie en général dans la société

De façon générale, l'on trouve dans chaque société une manière propre aux membres de cette dernière d'interpréter les comportements normaux et pathologiques de l'homme et de prendre en charge des personnes en difficulté. Ainsi, on peut dire qu'à travers les mythes, les religions, les idéologies éducatives, les contes et d'autres éléments de la littérature tant orale qu'écrite de chaque société, il existe une psychologie implicite qui remonte aux époques les plus reculées.

La psychologie en tant que science s'enregistre parmi les sciences humaines et sociales et son objet consiste à étudier les comportements de l'homme. Elle se distingue de la « psychologie populaire » par le fait que les psychologues scientifiques utilisent les principes, les méthodes et les connaissances théoriques pour comprendre les lois régissant les comportements des hommes. Aussi, dans leurs interventions en cas de pathologie ou de besoin d'aide psychologique, les psychologues scientifiques doivent s'efforcer de minimiser, dans la mesure du possible, l'influence de la subjectivité. Si les psychologues scientifiques utilisent les principes, les méthodes et les connaissances théoriques, c'est pour réussir à aider les gens à se connaître comme l'écrit Richelle (1978, p. 111) de la manière suivante : « *Le psychologue est essentiellement une personne qui aide l'individu à se comprendre et à s'adapter.* »

Cette phrase montre que les recherches et les pratiques en psychologie doivent obéir à un principe de rigueur et de l'objectivité. La rigueur requise pour les psychologues tient au fait que leur métier n'est pas sans délicatesse. En effet, en pratique, le but poursuivi par le psychologue scientifique consiste à mettre au service de sa société les connaissances acquises, et cela, pour trouver des solutions.

C'est bel et bien ce que dit Matisson (1971, p. 31) dans ce passage : « *Le psychologue met sa science au service d'une meilleure compréhension de soi et des autres, pour aider chaque individu et chaque groupe à découvrir et à utiliser au mieux ses propres possibilités.* » Il est remarquable que la tâche du psychologue scientifique soit grande puisqu'elle demande à la fois un travail sur soi – pour mieux se connaître – et une intervention dépourvue de subjectivité pour autrui.

Un psychologue de formation peut exercer ses fonctions dans les domaines variés selon les besoins qui se posent. Ses activités concernent les conduites humaines, surtout dans les domaines de l'éducation, du travail, de la famille, de la société et de l'hygiène mentale tant individuelle que collective. Il est toujours armé des connaissances de la science psychologique et opère selon les principes et les méthodes propres à la psychologie scientifique.

En effet, le psychologue travaille comme un homme de relation, c'est-à-dire qui entre en contact avec ses semblables pour les aider à mieux se comprendre , mieux gérer leur vie et à mieux s'aimer en se libérant autant que possible des conflits intérieurs ou tout simplement en les assumant. Cela se trouve d'ailleurs confirmé par Matisson (1971, p. 105) quand il dit ce qui suit :

> « *Un psychologue est une personne à la fois technicien et travailleur social. Par ses tests et des entretiens, il aide l'individu à prendre conscience de ses conflits et de ses blocages ; par là-même, il permet son épanouissement dans sa propre individualité.* »

Il en ressort que le rôle du psychologue consiste à intervenir auprès des gens en employant les outils et les techniques appropriés. Il est à noter que le psychologue peut travailler en solo tout comme il peut exercer ses fonctions dans le cadre d'une équipe comme le souligne toujours Matisson (1971, p. 105) en ces termes :

> « *Au niveau d'une équipe, il participe à l'élaboration du bilan clinique et du diagnostic. Il peut aussi être animateur des groupes. Dans une équipe institutionnelle, le psychologue franchit un seuil dans la pathologie de l'individu que l'assistance sociale, qui travaille dans le domaine du réel et du concret, n'a pas à atteindre.* »

Nous constatons que les fonctions du psychologue peuvent varier selon le domaine de son intervention et en fonction du contexte dans lequel il accomplit ses activités.

Compte tenu de l'objectif poursuivi dans cette étude, il s'avère important d'insister sur la psychologie exercée dans le secteur scolaire.

3.2. Le rôle du psychologue dans le milieu scolaire

Dans le champ de l'éducation, l'on y rencontre de nombreux psychologues ayant des fonctions différentes et dont les qualifications dépendent des services qu'ils rendent aux enfants et à l'institution scolaire. Evoquant cette diversité de psychologues intervenant dans le milieu scolaire, Matisson (1971, p. 63) indique ceci :

> « *Psychologues scolaires, conseillers d'orientation, formateurs, tous s'occupent d'éducation (des enfants, des adolescents, des adultes), tous sont confrontés à des problèmes d'orientation, d'apprentissage, de pédagogie. (...) mais chacun de ces groupes travaille malheureusement dans son coin.* »

Ici, l'auteur met en relief la diversité des personnes œuvrant comme psychologue dans le secteur de l'éducation.Ainsi est-il important de comprendre le sens de l'expression « psychologue scolaire » et le statut qui est donné à ce dernier dans son environnement professionnel.

3.2.1. Statut du psychologue scolaire

Pour mieux comprendre la signification et le statut du psychologue scolaire il est indispensable de passer par Langevin et Wallon ; car ces derniers ont joué important dans la naissance et la théorisation sur la psychologie scolaire. Le but de ces deux auteurs était de rendre l'école un lieu d'égalité des chances pour tous les enfants. Autrement dit, l'introduction des services de psychologie à l'école s'inspirait du principe de la justice. C'est d'ailleurs ce que préconisait le plan Longevin-Wallon, cité par Marc, (1977, p. 58) comme le montre cet extrait :

> « *Tous les enfants, quelles que soient leurs origines familiales, sociales, ethniques, ont un droit égal au développement maximum que leur personnalité comporte. Ils ne doivent pas trouver d'autre limitation que celle de leurs aptitudes.* »

Il en découle que la psychologie scolaire a toujours eu une intention d'aider les enfants à développer leurs potentialités. C'est pourquoi, quand on parle de psychologue scolaire, on fait allusion à un psychologue qui travaille dans une institution scolaire primaire. Il est régit par les règles de l'institution dans laquelle il est affecté et son rôle est de combler certaines lacunes des autres instituteurs comme l'explique ici Beslais, cité par Marc (1977, p. 55) :

> « *Le psychologue n'est pas un spécialiste venu de l'extérieur ; il est attaché à une école comme tout autre instituteur, seulement, il doit à sa formation psychologique plus étendue d'être chargé de certains problèmes qui préoccupent tous les maîtres, mais que le manque de temps ou l'insuffisance de leurs connaissances psychologiques, dont on ne saurait, bien entendu, leur tenir rigueur, ne leur permettent pas d'approfondir.* »

A travers ces phrases, nous constatons que le psychologue scolaire est d'abord un enseignant. Pour certains, le fait qu'il a été d'abord enseignant dans l'école où il exerce le métier de psychologue ne lui épargne pas de tous les problèmes puisque ses tâches sont en réalité énormes et multiples.

3.2.2. Les tâches du psychologue scolaire

Le psychologue scolaire est une personne faisant partie du personnel de l'institution scolaire et qui exerce des fonctions spécifiques. Il est au service des élèves, des enseignants et des parents. Autrement dit, il travaille pour le bien-être et l'épanouissent de l'écolier ainsi que pour contribuer à établir l'harmonie à l'école. La circulaire du 8 novembre 1960 en France, cité par Ghiglione(1998, p. 65) précise quelques interventions du psychologue scolaire dans les termes suivant :

> « *Le psychologue scolaire apporte dans le cadre d'un travail d'équipe l'appui de ses compétences :*
>
> - *pour la prévention des difficultés scolaires (...) ;*
> - *pour l'élaboration du projet pédagogique de l'école et sa réalisation ;*
> - *pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des mesures d'aides individuelles ou collectives au bénéfice des élèves en difficultés ;*
> - *pour l'intégration des jeunes en difficultés. Il participe ainsi de manière spécifique à l'évolution de l'institution scolaire, à l'intégration scolaire et à la réussite de tous les jeunes.* »

A travers ce passage, nous remarquons que le travail du psychologue scolaire est vaste. Il est appelé à collaborer avec toute l'institution lors de la réflexion sur les éléments qui conviennent à mettre au service des élèves pour permettre leur développement intégral. Il est aussi chargé de faciliter l'intégration des enfants, surtout ceux qui présentent certaines spécificités susceptibles de les empêcher de bénéficier de l'éducation donnée par l'école.
La fonction du psychologue scolaire est donc d'être un trait d'union entre les différents partenaires de l'éducation à l'école. Il observe de façon continue des élèves en usant des techniques d'analyse psychologique et pédagogique mais aussi en complétant les informations données par des renseignements que lui fournissent le maître de l'enfant ou ses parents. Pour souligner l'aspect de collaboration qui caractérise le psychologue scolaire, Marc (1977, pp. 63-64) écrit ce qui suit :

> « (...) *le psychologue scolaire est avant tout un praticien (...). Tout un secteur de ses activités est une fonction de liaison qui présente deux directions ; la première d'entre elles consiste pour le psychologue scolaire à entretenir un lien avec toutes les personnes qui s'occupent des écoliers durant la scolarité élémentaire (...) et à faire en sorte que ce lieu soit le plus opérationnel possible ; la seconde liaison de cette fonction consiste non plus à entretenir des relations avec les personnes qui s'occupent de l'enfant, mais avec celles qui en auront plus tard la charge (...).* »

Il est évident que le psychologue scolaire doit avoir un esprit d'ouverture dans son métier mais aussi être créatif. Car, il reçoit des informations émanant des sources différentes pour un cas donné, ce qui suppose son habileté pour les soumettre à la critique. A ce sujet, la circulaire *Le bette* citée par Marc (1977, p. 64) indique ceci :

> « *Le jugement du maître, s'il est précieux pour psychologue scolaire, ne peut pas constituer pour lui autre chose qu'un constat : considérer ce dernier comme la fonction sur laquelle s'élève peu à peu la connaissance que l'on a de l'enfant est dangereux ; il est, simplement, un indice.* »

Il relève de ce passage que le psychologue, dans ses investigations visant à aider les élèves à l'école, doit être attentif. En effet, les informations que lui donnent ses collègues ou les parents de l'enfant doivent être analysées et critiquées pour éviter de déboucher sur des conclusions fâcheuses.

3.2.3. Problèmes rencontrés par le psychologue scolaire

Le milieu scolaire présente, pour le psychologue scolaire, des difficultés variées. D'une part son rôle n'est pas clairement défini aux yeux des autorités scolaires et de ses collègues. D'autre part, des tierces personnes s'ingèrent dans ses fonctions et se permettent de porter des jugements au sujet de sa pratique sans en avoir la compétence.

Dans le secteur scolaire , comme c'est le plus souvent dans d'autres domaines d'intervention de la psychologie , le psychologue scolaire est considéré comme une personne inhabituelle comme l'indique Pailler (1976, p. 15) dans les lignes suivantes :

> « *Le psychologue est un nouveau venu dans l'univers de l'école, son profil s'entoure encore d'un certain flou et l'image qu'il projette de lui-même et de son rôle sur les élèves, les familles et ses collègues enseignants condense toutes sortes de représentations où le réel et l'imaginaire opèrent de constantes transmutations.* »

Ce paragraphe montre que la fonction du psychologue scolaire est entourée de bien de préjugés. Ainsi, il est invité à prouver à chaque moment l'importance de sa présence dans l'institution scolaire où il exerce ce métier.

La reconnaissance de son statut et de ses fonctions n'est pas le seul problème que le psychologue scolaire rencontre dans son métier. Il se pose également un problème lors de sa pratique puisque ses conclusions ou les positions prises à l'égard de l'enfant peuvent choquer ses collègues enseignants. Pailler (1976, p. 117) explique ce phénomène de la façon suivante :

> « *Tout éducateur face à l'élève se trouve confronté à deux enfants : l'enfant réel, l'enfant qu'il a lui-même été, dont il a dû réprimer les demandes pour accéder au stade de la maturité (ou avoir l'illusion d'y accéder !) mais qui pourtant est encore capable de réactiver les vieux conflits qui l'ont opposé aux détenteurs de l'autorité, ses parents, ses maîtres. Un psychologue qui juge de façon plus optimiste l'enseignant (c'est souvent le cas) risque toujours que ce dernier ne se sente ainsi mis en accusation et renvoyé à ses craintes les moins avouées.* »

Partant de ces phrases, il y a lieu d'affirmer qu'un psychologue scolaire qui traitent des questions des élèves et s'attire quelques fois des ennuis de la part de ses collègues dans la

mesure où il peut aller à l'encontre de leurs souhaits basés sur la représentation populaire de l'enfant.

3.3. Le Conseiller d'Orientation-Psychologue et ses fonctions

Si le nom de psychologue scolaire est, au sens strict du terme, attribué à un psychologue qui exerce son métier à l'école primaire, celui de Conseiller d'Orientation-Psychologue est donné à un psychologue qui est affecté à l'école secondaire. Si ce dernier a la charge d'aider les élèves dans divers problèmes qu'ils croisent sur le chemin de l'éducation scolaire, il a une spécificité d'exercer une fonction d'information et d'orientation.

La fonction du Conseiller d'Orientation-Psychologue est, en effet, axée surtout sur une aide de l'orientation des élèves du secondaire comme le stipulait le circulaire du 7 mars, 1972, en France, citée par Pailler (1976, p. 38) en ces mots :

> *« Aux conseillers des C.I.O le second degré. C'est à la répartition des choix scolaires et professionnels s'effectuant au cours et à l'issue de la scolarité du second degré que les conseillers d'orientation doivent surtout consacrer leur intervention dans le milieu scolaire.* »

Il est remarquable que le conseiller d'orientation travaille en étroite collaboration avec les éducateurs-enseignants et d'autres membres du personnel scolaire pour élaborer le projet de l'élève en ce qui est des études et la profession qui lui convient.

Il est important de mentionner que la présence du Conseiller d'orientation est plus avantageuse à l'école en ceci que ce dernier peut accéder aux informations que d'autres éducateurs ne peuvent pas avoir. Pellois, cité par Ghiglione (1998, p.75) dit ce qui suit à ce sujet :

> « (...) *il est des domaines dans lesquels l'intervention de l'enseignant parce qu'il a un rôle particulier dans l'école, ne peut pas être envisagé sans quelques difficultés. Ce sont notamment certains aspects concernant la connaissance de soi, sur des aspects à la fois, plus intimes et plus dynamiques de la personne. Le Conseiller d'Orientation -Psychologue prend naturellement tout ce rôle dans ce qui relève complètement des règles de sa déontologie, de ses compétences techniques.* »

Il en ressort que le psychologue œuvrant comme Conseiller d'orientation est mieux placé pour écouter les élèves en difficultés et les aider à s'épanouir au cours de leur formation scolaire.

Le Conseiller d'orientation recourt, dans ses interventions, aux théories et techniques acquises au cours de sa formation. L'essentiel des fonctions du Conseiller d'orientation est résumé par Pellois, cité par Ghiglione (1978, p. 76) dans les mots suivants :

> *« Il doit donc, sur base de ses compétences proprement psychologiques contribuer à améliorer la situation en amont, et ceci dès la classe de sixième par :*
> - *l'aide à l'adaptation des élèves dits « en difficultés » mais pas uniquement [...],*
> - *la participation à l'effort d'amélioration des capacités « éducabilité », la prise en compte des différences, l'analyse psychologique des situations d'apprentissage,*
> - *l'aide à la prise de conscience des conditions sociales, personnelles, matérielles, relationnelles, physiologiques, éducatives, etc., permettant l'amélioration de l'efficacité scolaire,*
> - *l'aide à la prise de conscience des attitudes, des rapports et des relations élèves-enseignants, susceptibles d'interférer positivement ou négativement avec les apprentissages. »*

L'on voit que le conseiller d'orientation a des tâches difficiles qui demandent à la fois compétences et engagement. Aussi, il doit être une personne de relation du fait qu'il entre en contact avec des gens d'âge et de statuts variés dans son métier.

3.4. Le rôle du psychologue scolaire dans le contexte burundais

Dans toutes les sociétés, l'image que l'on se fait des personnes ou des choses est généralement fonction des connaissances que l'on a de ces dernières. Au Burundi, les hommes ont leur façon de concevoir le psychologue et le métier qu'il exerce selon les informations qu'ils détiennent sur la science psychologique.

En effet, comme c'est le cas dans d'autres pays, la fonction du psychologue a été et reste bien souvent incomplète voire faussée dans la société burundaise. Il est tantôt considéré comme un devin ou un magicien capable de « lire dans les cœurs des gens » et qui peut aider à résoudre miraculeusement les problèmes de ces derniers, tantôt assimilé à un farceur

qui n'est capable de rien. Cette ignorance de la majorité des Burundais les conduit à faire des jugements semblables à ceux qui sont décrits par Matisson (1971, p. 47) dans ces propos :

> « (...) *le psychologue est décevant. Il répond toujours à côté de la question qui lui est posée, ou de façon insatisfaisante : « (...) les discours des psychologues ne sont le plus souvent, ni satisfaisants ni convaincants : trop abstraits pour être assimilables, trop généraux pour être utiles, ils se présentent en outre, sous une forme aride, inintelligible par le non-spécialiste.* »

Bien que le métier des psychologues reste presque méconnu par un grand nombre d'individus au Burundi, il est à signaler que les interventions de ces professionnels sont nécessaires dans tous les domaines de la vie de la société. Dans le domaine de l'éducation, les échecs ou les abandons qui augmentent dans les écoles, les élèves victimes des conflits en famille, les enfants stigmatisés à cause de leurs handicaps ou souffrant à causes de leur état de santé sont entre autres des raisons qui peuvent justifier la nécessité du psychologue dans les institutions scolaires.

Il faut cependant dire que la fonction du psychologue en milieu scolaire est encore méconnue du fait que le gouvernement burundais n'a pas encore pensé à la formation et à l'affectation des psychologues ou des conseillers d'orientation dans les écoles publiques. Les quelques écoles ayant des services de psychologie sont celles où les responsables ont pris eux-mêmes l'initiative d'engager un psychologue. C'est le cas de quelques écoles gérées par les religieux ou privées. Ajoutons qu'il y a des enseignants qui ont étudié la psychologie dans les universités et qui, affectés dans l'enseignement, reçoivent pour leur propre compte, des élèves en difficulté et les aident. Mais, étant donné qu'il n'y a pas encore un texte officiel régissant ces psychologues œuvrant en milieu scolaire ou qui décrit comment ceux-ci travaillent, il est évident que le psychologue burundais engagé dans le milieu scolaire fonctionne par tâtonnements et débrouillardises.

3.5. Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons montré que selon que le psychologue travaille à l'école primaire ou à l'école secondaire, les points focaux de son intervention diffèrent. Au moment où la tâche du psychologue scolaire est centrée sur l'identification des problèmes susceptibles de bloquer l'intégration de l'enfant et l'acquisition des connaissances

dispensées à l'école, le conseiller d'orientation met l'accent sur l'orientation de l'élève au cours et à la fin de la scolarité. Nous avons aussi souligné la place du psychologue en milieu scolaire dans la société burundaisequi reste toujours méconnu. En fait, le psychologue s'engage dans des activités qui favorisent le fonctionnement positif et le bien-être de l'homme en général et de l'élève en particulier une fois placé dans le cadre scolaire.Et dans le chapitre suivant, nous avons présenté la problématique de recherche et la méthodologie que nous avons adoptée pour recueillir les données.

CHAPITRE IV : PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

4.0. Introduction

Pour mener son étude, il est important pour un chercheur de préciser son problème de recherche et la démarche méthodologique qu'il a adoptée pour collecter les données. En ce qui concerne ce travail, la problématique a été centrée sur la perception qu'ont les enfants bénéficiaires de l'aide psychologique donnée à l'école par le psychologue affecté dans une institution scolaire. Et pour parvenir à récolter les informations y relatives, nous avons fait recours à la méthode qualitative et à la technique d'entretien semi-directif qui ont été explicitées dans ce chapitre.

4.1. Problématique

Dans toutes les sociétés humaines, les adultes ont la responsabilité d'éduquer leur progéniture en vue de la préparer à être utile à l'âge adulte. La forme de l'éducation proposée et le contenu de celle-ci sont, en principe, tributaires de l'idéologie éducative dominante de chaque société. L'une des croyances qui déterminent la forme de l'éducation d'une société est l'image que cette dernière a de la période de l'enfance.

Si dans les époques passées la tâche de l'éducation consistait à aider l'éduqué à traverser le plus vite possible la phase de l'enfance, cette conception change de plus en plus aujourd'hui dans nombre de sociétés. L'on assiste à des mouvements qui prônent que l'enfant doit avoir une place centrale dans son éducation tant familiale que scolaire.

Dans le cadre scolaire, certains éducateurs prennent de plus en plus conscience de la nécessité de considérer l'enfant dans tous les projets éducatifs. Gauthier & Tardif (2005, p.171) écrivent ceci :

> « *Le renouveau de l'éducation sans l'enfant comme moteur principal est voué à l'échec. Si nos sociétés veulent recentrer l'éducation dans sa nature véritable, elles devront redécouvrir le secret de l'enfance et bâtir à partir de l'enfant.* »

S'inspirant de cette nouvelle conception éducative qui cherche à donner à l'enfant sa juste valeur, des décideurs politiques et des spécialistes en matière d'éducation ont initié des services de psychologie dans les écoles afin d'aider les enfants à s'épanouir lors de leur formation scolaire et à trouver de l'aide aux problèmes divers qui peuvent l'empêcher d'étudier avec satisfaction.

Parlant du rôle joué par le psychologue à l'école, voici ce que Perron, et al (2005, p.119) écrivent :

> « *Le psychologue scolaire est particulièrement bien placé pour penser les difficultés de l'enfant en situation scolaire et pour travailler avec les différents partenaires(éducatifs-enseignants-parents, sociaux, médicaux rééducatifs, psychologiques) à la construction des réponses et dispositifs permettant d'offrir à l'enfant une place d'élève à l'école.* »

Il est évident que l'école constitue une institution aux structures diverses et que dans certaines situations, son fonctionnement constitue un obstacle à l'adaptation des élèves. En conséquence, l'on assiste au phénomène de décrochage, des échecs scolaires croissants, ce qui affecte les enfants et les pousse éventuellement à abandonner l'école. Ndayisaba& De Grandmont (1999, p.331) soulignent la part de l'école dans les échecs essuyés par certains élèves quand ils disent ceci : « *Les structures scolaires actuelles contribuent sans doute à aggraver le problème de l'échec scolaire.* » Le but recherché dans l'instauration de ces services dans les établissements scolaires est donc de permettre aux enfants de pouvoir solliciter de l'aide en cas de besoin et d'avoir un droit égal au développement maximal quelles que soient leurs origines ou le statut social de leurs familles.

Au Burundi, bien qu'ils soient encore peu nombreux, ces services existent dans certaines écoles. Une des institutions scolaires publiques qui disposent de ces services au Burundi est le lycée du Saint Esprit qui se trouve dans la Mairie de Bujumbura. L'on rencontre également un tel service à l'Ecole Internationale de Bujumbura. Vu que les services de psychologie sont encore absents dans beaucoup d'institutions burundaises, nous avons décidé de mener une étude pour découvrir la manière dont les élèves qui bénéficient de l'aide psychologique perçoivent le rôle du psychologue. Ainsi, avons-nous intitulé ce travail : « ***Le rôle du psychologue en milieu scolaire tel que perçu par les élèves bénéficiaires.*** »

Nous avons pensé qu'en échangeant avec les élèves qui ont bénéficié de l'aide psychologique nous pouvions découvrir les perceptions que ces enfants portent sur l'importance du service de psychologie dans une école. Nous voulions découvrir la façon dont les enfants qui, pour des motifs variés, sont allés consulter le psychologue perçoivent les services qui y sont offerts.

A partir de cette situation, nous nous sommes posé la question générale suivante : ***Comment les élèves bénéficiaires des services psychologiques perçoivent-ils le rôle du psychologue en milieu scolaire ?***

De cette question générale sont nées les questions spécifiques ci-après :

1. *Quelles sont les motivations des élèves à consulter le psychologue œuvrant en milieu scolaire* ?

2. *Comment l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique perçoit-il le soutien dont il bénéficie de la part du psychologue à l'école ?*

3. *Que propose l'élève bénéficiaire pour que les services de psychologie soient développés à l'école* ?

4.2. Objectifs de recherche

4.2.1. Objectif général

Etudier la perception des élèves bénéficiaires de l'aide psychologique à l'école vis à vis du rôle du psychologue en milieu scolaire.

4.2.2. Objectifs spécifiques

- *Découvrir les motivations qui poussent les élèves à consulter le psychologue œuvrant en milieu scolaire.*
- *Déceler la perception de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique à propos du soutien dont il bénéficie de la part du psychologue à l'école.*
- *Dégager les propositions de l'élève bénéficiairede l'aide psychologique pour que les services de psychologie soient développés à l'école.*

- 4.3. Méthode et technique de recherche

Le choix d'une méthode et d'une technique de recherche s'opère en fonction de la nature du sujet et des objectifs que le chercheur entend poursuivre. Dans cette étude, étant donné les objectifs que nous avons cherché à atteindre, nous avons choisi d'utiliser la méthode qualitative. S'agissant de la technique de recherche, nous avons jugé bon d'utiliser l'enquête par l'entretien semi-directif.

4.3.1. Méthode qualitative

Dans les sciences humaines et sociales, il est habituel d'opposer, en matière de recherche, la méthode quantitative à la méthode qualitative. Il est vrai que, comme le soulignent Delefosse& Rouan (2001, p.16), ces deux types de méthodes poursuivent des objectifs identiques à savoir « *les modes d'action sociale, l'expérience subjective et les conditions qui influencent l'action et l'expérience* ». Néanmoins, la distinction entre ces deux méthodes réside dans la manière dont chacune poursuit ces objectifs. Alors que l'approche quantitative se sert du questionnaire pour récolter les données et porte son attention sur la fréquence de l'apparition des faits, l'approche qualitative procède généralement par le rassemblement inclusif des données de recherche.

En effet, la méthode qualitative cherche à comprendre les phénomènes tels qu'ils se produisent dans leur milieu naturel. Elle considère chaque personne dans son individualité et vise l'exploration et l'étude intensive des faits. Et pour y parvenir, le chercheur qualitatif met son importance sur des situations concrètes, réelles et complexes vécues par le sujet. Comme le montrent Delefosse & Rouan (2001, p.16), cette approche met l'accent sur les échanges sociaux et « *porte sur les sentiments, les pensées, les croyances (domaine subjectif) et comportement (domaine objectif) du (des) sujet(s) dans son (leur) contexte naturel de sa propre existence quotidienne* ».

Nous avons donc préféré cette méthode compte tenu des objectifs que nous poursuivions dans cette étude. En effet, ce travail visait à étudier la perception des bénéficiaires du service de psychologie à l'école vis-à-vis du rôle du psychologue dans une institution scolaire. Nous avons choisi cette méthode puisqu'elle permettait d'obtenir de ces derniers les appréciations, les perceptions sur la fonction du psychologue affecté dans un milieu scolaire.

4.3.2. Technique de recherche : Enquête par entretien semi-directif

La technique d'entretien est également appelée technique d'entrevue ou technique d'interview. Ladite technique met en contact direct au moins deux interlocuteurs où l'interviewer cherche à s'informer sur un sujet donné tandis que l'interviewé est détenteur de l'information.

Selon que l'entretien est plus ou moins structuré, au niveau des thèmes et/ou au niveau du contenu, l'on distingue trois types d'entretien à savoir l'entretien directif, l'entretien non-directif et l'entretien semi-directif. Pour le premier cas, l'interviewer prévoit ses

interventions à l'avance et demande à l'interviewé de fournir des réponses très concises. Pour le second, le chercheur pose une question générale à l'enquêté et laisse libre cours au récit de la personne interrogée. Quant à l'entretien semi-directif ou semi-dirigé, il s'agit d'une combinaison des deux types précédents. Décrivant cette technique, De Ketele & Roegiers (1996, p.171), écrivent ce qui suit : « *L'entretien semi-dirigé est en partie directif (au niveau des thèmes, des objets sur lesquels on veut recueillir des informations), et en partie non-directif (à l'intérieur des thèmes).*» En d'autres termes, pour cette technique, le chercheur prévoit seulement quelques questions importantes ou quelques points de repère qu'il fait intervenir sous forme de relances lors de l'entretien.

Quant à l'instrument de collecte des données, nous avons employé le guide d'entretien qui est, selon Blanchet et Gotman (2009, p.62),

> « *un système organisé des thèmes que l'interviewé doit connaître sans avoir à le consulter ni à le reformuler sous forme de questionnaire (...). Ce guide a pour but d'aider l'interviewer à improviser des relances pertinentes sur les différents énoncés de l'interviewé, au moment où ils sont abordés.* »

Nous avons donc trouvé que ce dernier type était le mieux adapté pour cette recherche. Nous avons estimé qu'en nous entretenant directement avec les enfants qui sont allés demander de l'aide chez le psychologue à l'école, à l'aide d'un guide d'entretien, nous pouvions accéder leurs perceptions vis-à-vis du rôle joué par un psychologue œuvrant dans une institution scolaire. Par ailleurs, cette technique permet d'intervenir, au cours de l'entretien, soit pour demander des éclaircissements soit pour introduire des éléments non abordés par l'interviewé.

4.3.3. Terrain et Population d'enquête

Pour bien mener son étude, le chercheur détermine le terrain de travail et les personnes capables de lui fournir les informations recherchées. Pour notre travail, notre terrain est constitué par deux établissements scolaires dont le lycée du Saint Esprit situé dans la commune de NTAHANGWA et l'Ecole International de Bujumbura située dans la commune MUHA de la Mairie de BUJUMBURA.

En d'autres termes, il doit définir son « *univers* », mieux, sa population d'enquête. Cette tâche est d'une grande importance puisqu'elle détermine la qualité et la fiabilité des résultats

de l'étude. Expliquant les exigences que comporte cette opération, Blanchet &Gotman (2009, pp.47-48) écrivent ceci :

> « *Définir la population, c'est sélectionner les catégories des personnes que l'on veut interroger, à quel titre ; déterminer les acteurs dont on estime qu'ils sont en position de produire des réponses aux questions que l'on se pose.* »

Le terme « *population* » s'utilise donc pour désigner un groupe de personnes qui sont concernées par les objectifs de l'enquête.

S'agissant de ce travail, notre objectif était de découvrir la manière dont les élèves bénéficiaires du service de psychologie à l'école perçoivent la place du psychologue dans cette institution. Ainsi, notre population d'enquête est composée des élèves (garçons et filles) du secondaire qui étudient au lycée du Saint Esprit et à l'Ecole Internationale de Bujumbura implantées dans la Mairie de Bujumbura et qui ont bénéficié de l'aide de la part du psychologue qui y est affecté.

4.3.4. Technique du choix des enquêtés

Dans une recherche, il est souvent difficile voire impossible d'enquêter sur tous les sujets concernés par l'étude. Dans ce cas, l'on choisit une fraction de la population qui remplit les critères définis par le chercheur. Les procédés dans le choix de ces sujets composant l'échantillon diffèrent selon que l'étude est qualitative ou quantitative. Tout en mettant l'accent sur l'objectif poursuivi dans la recherche qualitative, Berthier (2009 p.168) relève cette différence en ces termes :

> « *L'échantillonnage ne se pose pas dans les mêmes termes avec les enquêtes qualitatives. L'objectif est de comprendre les situations, non pas d'estimer les valeurs dans une population d'enquête. Le nombre de sujets pourra être réduit mais bien choisi de façon raisonnée et non plus selon une méthode d'échantillonnage représentatif.* »

Dans notre étude, la population était composée par des élèves ayant consulté le psychologue travaillant dans le service de psychologie pour des raisons variées au lycée du Saint esprit et à l'Ecole Internationale de Bujumbura. Pour choisir ces enquêtés, nous avons utilisé la technique d'informateurs-relais. Selon Blanchet et Gotman (2009, p.57), les informateurs-relais sont des sujets qui « *sont suffisamment au contact de leur population pour pouvoir*

ménager une introduction, mais en même temps assez distants pour que les répondants ne soient pas dans un rapport d'obligation ».

Ainsi, les critères d'inclusion à cette recherche sont les suivantes :

- Etre un élève au Lycée du Saint Esprit ou à l'Ecole Internationale de Bujumbura
- Avoir bénéficié de l'aide psychologique de la part du psychologue de l'école.

4.4. Travail de terrain

4.4.1. Préenquête

La préenquête est une phase préparatoire à l'enquête, qui permet au chercheur de se familiariser avec le terrain d'enquête. Elle constitue, pour l'enquêteur, un moment important du fait qu'elle offre à ce dernier l'occasion de confronter ses prénotions à la réalité de terrain. Le chercheur parvient à détecter, à l'avance, certains obstacles susceptibles d'entraver le bon déroulement de l'enquête et envisage, par conséquent, des moyens pour les surmonter. En outre, la préenquête permet au chercheur de tester l'intelligibilité de son instrument de recherche et lui offre la possibilité d'en modifier certains éléments, si cela s'avère nécessaire.

Dans le cadre de cette étude, nous avons réalisé la préenquête dans le but de nous assurer que le guide d'entretien était assez intelligible pour recueillir les données dont nous avions besoin. De plus, cette phase de recherche nous a permis de prendre connaissance de certains défis d'ordre pratique qu'il fallait d'abord relever pour réussir l'enquête.

La préenquête a été effectuée auprès de deux sujets appartenant dans la marge définie par nos critères de choix d'enquêtés c'est-à-dire un(e) élève du Saint Esprit ou de l'Ecole internationale ayant consulté le psychologue au moins trois fois au cours de l'année scolaire en cours et bénéficié de l'aide psychologique chez les psychologues qui y sont affectées. Pour des raisons de l'anonymat, nous avons désigné les sujets de la préenquête par des lettres **P** et **Q** de l'alphabet français.

Pour rencontrer **P** qui est une élève au lycée du Saint Esprit, nous somme passé par le préfet des études qui nous a connectés avec la psychologue. Celle-ci nous a donné une liste de 53 enfants qu'elle avait aidés et c'est parmi ceux-ci que nous avons choisi **P**. Nous avons réalisé l'entretien avec celui-ci le 25 avril 2017 à partir de 10 heures 5 minutes. **P** est une fille âgée de 16 ans. Elle étudie dans la classe de troisième économique. Elle a déjà consulté

la psychologue 6 fois au cours de ce deuxième trimestre de l'année en cours.

L'entretien avec **Q** qui est un élève de l'Ecole Internationale a eu lieu le 26 avril 2017 à partir de 11 heures 54 minutes. L'élève étudie dans la classe de 8eme a consulté le psychologue trois fois et a 13 ans.

A la fin de la préenquête, nous avons réalisé que les sujets n'ont pas eu de difficultés à saisir le contenu du guide d'entretien que nous leur avons proposé. De là, nous avons conclu que cet instrument de récolte des données était intelligible et qu'il pouvait nous permettre de recueillir les données de recherche. Par conséquent, nous avons décidé de passer à l'enquête.

4.4.2. Déroulement de l'enquête

Pour entrer en contact avec les sujets de l'enquête, nous sommes passé d'abord par les autorités de l'école pour leur demander l'autorisation et la facilitation du déroulement de l'enquête.

Comme ce fut le cas au moment de la préenquête, nous nous sommes présenté chez les responsables des deux établissements (lycée du Saint esprit et l'Ecole Internationale de Bujumbura) pour leur rappeler notre sujet d'étude et leur demander l'autorisation de réaliser l'enquête. Précisons qu'au lycée du Saint Esprit, nous nous sommes adressé au préfet des études alors qu'à l'Ecole internationale, nous nous sommes entretenu d'abord avec le Directeur. Dans tous les deux cas, ces autorités scolaires nous ont accordé l'autorisation et nous ont demandé de contacter le psychologue de l'école pour nous donner la liste des élèves qui intéressent notre travail et nous aider à les trouver sans trop de difficultés. Signalons que pour des raisons d'anonymat, nous avons désigné nos enquêtés par une lettre de l'alphabet français, en commençant par la première suivant l'ordre chronologique du déroulement de l'enquête.

Le 25 avril 2017, nous avons commencé l'enquête au lycée du Saint Esprit. Nous avons effectué deux entretiens dans le bureau du service de psychologie. L'interview avec **A**a eu lieu à partir de 10 heures et 10 minutes. S'agissant de **B**, nous l'avons interviewée à partir de 13heures et 15 minutes.

En date du 26 avril, nous avons également réalisé deux entrevues c'est-à-dire avec **C** et **D**, toujours au lycée du Saint Esprit. L'entretien avec **C**, a débuté à 10 heures et 5 minutes. Quant à **D**, l'entretien a commencé à 11heures 20 minutes.

Après les entretiens avec les élèves bénéficiaires du Lycée du Saint Esprit, nous avons continué avec ceux de l'Ecole Internationale de Bujumbura puisque nous avons constaté que les informations étaient redondantes. L'accès aux interviewés a été facilité par le directeur de l'école qui nous a mis en contact avec le responsable de service de suivi et accompagnement psychologique des élèves. C'est par ce psychologue que nous avons pu trouver des élèves bénéficiaires dudit service. Nous avons interviewé trois enquêtés le même jour c'est-à-dire le 30 avril 2017.

L'interview avec **E** a eu lieu de 11 heures à 11 heures 17 minutes. S'agissant de **F**, nous nous sommes entretenu avec elle de 11 heures 20 minutes à 11heures 35 minutes. Nous avons enfin eu l'entretien avec **G**.

Après avoir réalisé l'enquête avec ces sept sujets, nous avons constaté que les informations données par les derniers enquêtés ressemblaient à celles que nous avions obtenues avec les premiers. Ainsi, avons-nous décidé de clôturer l'enquête et de ne retenir, pour la recherche, que les sept premiers cas. Et s'agissant du moment où le chercheur décide de clôturer la phase de l'enquête, Bouchard & Cyr (2005, p. 425) écrivent ceci : « *Le chercheur sait qu'il a suffisamment de données lorsqu'il se rend compte que les données supplémentaires qu'il recueille ne lui apprennent rien de nouveau ; on a alors atteint le seuil de saturation des données.* »

Enfin, nous avons retranscrit sur des feuilles de papier les discours que nous avions enregistrés. Cela nous a permis de regrouper les données de recherche pour enfin les soumettre à l'analyse et d' en tirer les résultats que nous avons ensuite interprétés. Ceci fait l'objet de la seconde partie de ce travail à la suite la présentation des cas que nous avons étudiés.

4.5. Conclusion

En définitive, ce chapitre a consisté à poser la problématique et la méthodologie de recherche. Nous avons présenté le problème à la base de notre étude qui a abouti aux objectifs de recherche. Il a été mentionné également la méthode et la technique de recherche ainsi que le terrain et la population d'enquête. Enfin, nous avons décrit le déroulement des opérations de terrain pendant la phase de la préenquête et celle de l'enquête, qui se sont clôturées par l'indication de la procédure que nous avons suivie pour dépouiller et analyser les données recueillies.

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES CAS, ANALYSE DES DONNEES ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE LA RECHERCHE

CHAPITRE V. PRESENTATION DES CAS

5.0. Introduction

Pour comprendre les propos de quelqu'un, il est indispensable de connaître certains éléments de sa vie. Ainsi, pour bien saisir la signification des discours produits par nos enquêtés, nous avons cherché à identifier certains aspects de leur vie. Dans la présentation de nos sujets d'enquête, nous avons indiqué chaque fois l'âge de l'enquêté (e), son sexe, son niveau d'étude et la fréquence de consultation du psychologue. En plus de ces informations, nous avons aussi relevé, pour chaque cas, les idées-phares de nos enquêtés en rapport avec l'appréciation de la fonction du psychologue en milieu scolaire tout en soulevant la motivation poussant les élèves à consulter le psychologue à l'école, la perception de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique vis-à-vis du soutien reçu et les suggestions pour l'amélioration des services de psychologie en milieu scolaire.

5.1. Cas A

A est une jeune fille âgée de 12 ans étudiant au lycée du Saint Esprit dans la classe de septième année. Elle a déjà fréquenté le bureau du service de suivi et de psychologie six fois au cours de cette année scolaire.

Concernant les motivations à la base de la consultation, **A**a fait savoir que la première fois qu'elle est allée voir la psychologue, c'est la dame qui travaille dans le bureau du service de suivi qui l'a appelée pour lui demander pourquoi elle ne portait pas l'uniforme. La fille lui a expliqué qu'elle est orpheline et qu'elle exerce en même temps le métier d'une bonne ménagère. Elle a montré aussi que c'est grâce à sa patronne qu'elle a repris les études mais qu'elle étudie dans des conditions difficiles et n'a pas d'uniforme. A propos des sentiments éprouvés le premier jour qu'elle s'est entretenue avec la psychologue, elle indique qu'elle s'est réjouie puisqu'elle venait de voir au moins dans sa vie une personne qui s'intéresse à elle et qui se montre préoccupée par son problème. La jeune fille ajoute que ce fut le premier jour où elle a vu quelqu'un qui l'écoutait avec attention et compréhension dans le but de l'aider à trouver la solution à son problème.

Au sujet de la qualité du service , **A** a une appréciation positive du travail de la dame chargée du suivi et accompagnement psychologique des élèves puisqu'elle travaille avec gentillesse, écoute et conseille les élèves et plaide en faveur de ces derniers en cas d'injustice à leur égard, ce qui n'est pas toujours le cas pour les autres éducateurs qui, selon

A, ont tendance à défendre les intérêts des autorités. L'enquêtée trouve que le fait que le bureau de suivi et accompagnement psychologique est proche de la préfecture de discipline constitue un élément qui fait peur à un élève qui décide d'aller consulter la psychologue. Néanmoins, **A**souligne qu'elle a retrouvé la confiance quand elle a commencé à s'entretenir avec la dame parce que celle-ci faisait tout son possible pour créer une bonne ambiance et s'adaptait à son langage sans la blesser. L'interviewée reconnaît qu'elle ne connaît pas avec exactitude les techniques qu'utilise cette psychologue lors des entretiens mais dit qu'elle gagne quelque chose chaque fois qu'elle va demander de l'aide. **A** dit que, grâce aux entretiens réalisés avec la psychologue, elle a appris à organiser son temps, à comprendre les autres et à ne plus se soucier trop de ses problèmes.

A propos des suggestions, l'élève est consciente que le travail de la psychologue est dure et pénible parce qu'elle consiste à aider les élèves et à les comprendre. Pour qu'elle puisse s'épanouir, elle demande que ses collègues la comprennent et lui facilitent sa mission même quand ses tâches lui demandent d'aller au-delà des convictions traditionnelles des éducateurs. Elle demande aussi que certains élèves cessent de la considérer comme un espion mais lui fassent plutôt confiance. Enfin, elle suggère qu'on augmente le nombre de psychologues là où ils existent et financer ces services dans les écoles.

5.2. Cas B

B est une fille âgée de 17 ans. Elle étudie en troisième année au lycée du Saint Esprit. Elle a déjà eu sept entretiens avec la psychologue chargée du suivi et accompagnement psychologique au cours de cette année.

A propos des motivations, **B** indique que le premier jour qu'elle est allée demander de l'aide c'était à cause du malaise qu'elle sentait puisqu'elle n'arrivait pas à supporter ses parents. Elle avait également des problèmes d'ordre relationnel avec ses professeurs à l'école. Suite aux conseils de son ami, elle a décidé d'aller en parler à la psychologue. **B** dit qu'elle a connu l'existence du service de suivi et accompagnement psychologique via les sensibilisations des professeurs mais aussi par la psychologue elle-même parce qu'il y a des fois où elle passe dans des classes pour parler aux élèves du fonctionnement dudit service. L'élève reconnaît qu'auparavant elle avait peur d'aller demander de l'aide parce qu'elle croyait que la psychologue allait divulguer le secret de ce qu'ils auraient débattu dans la le bureau, ce qui pouvait lui attirer même un renvoi puisqu'il y avait des sujet qui concernaient d'autres professeurs. Toutefois, les entretiens avec la psychologue l'ont soulagée

puisqu'elle lui a garanti qu'elle est tenue à la confidentialité et que la déontologie lui oblige de garder le secret sur le contenu des entretiens avec ses clients.

S'agissant de la qualité du service, **B** admire la manière dont elle est traitée par la psychologue pendant les séances d'aide et dit que bien qu'elle ignore les méthodes employées par cette dernière, elle y trouve d'importance. Elle mentionne que, grâce au soutien et aux conseils reçus, elle a connu une amélioration dans ses relations avec ses parents et le climat avec les professeurs s'est amélioré à l'école.

Quant aux suggestions, étant donné que, selon elle, leur psychologue est quelquefois trop surchargée par des demandes, elle propose que l'on augmente le nombre de psychologues dans leur établissement pour qu'il y ait au moins trois.

5.3. Cas C

C est une étudiante âgée de 18 ans. Elle étudie en première année dans la section des Lettres modernes au lycée du Saint Esprit. Elle a fréquenté le bureau du service de psychologie plus de dix fois cette année.

Pour ce qui est des motivations l'ayant poussée à consulter, l'enquêtée mentionne qu'elle a appris l'existence du service de psychologie depuis qu'elle a commencé la septième année. Elle a consulté pour la première fois la psychologue parce qu'elle avait eu de mauvaise note et son objectif était de comprendre ce qui s'était passé afin de trouver des solutions à ce problème. **C** admet qu'elle avait des préjugés sur les psychologues. Elle pensait qu'ils donnent des ordres pendant les séances d'accompagnement et se moquait des élèves qui allaient demander de l'aide chez leur psychologue.

A propos de la qualité du service dont elle a bénéficié, elle indique qu'elle a été surprise de constater qu'au premier contact la femme l'a bien accueillie, s'est efforcée de l'écouter pour qu'elles trouvent toutes les deux des solutions à son problème. Elle s'est sentie soulagée à la sortie parce qu'elle avait été écoutée et comprise. A propos du déroulement des entretiens, elle affirme que ces derniers se passent dans des conditions favorables parce qu'elle les met d'abord dans le climat de confiance au début de l'entretien et se montre disponible et attentive pendant la séance d'aide. Concernant les techniques utilisées par la dame qui est chargée du service de suivi et accompagnement, l'interviewée a indiqué qu'elles sont variées et efficaces. Quoiqu'elle ne sache pas les décrire, elle trouve que les techniques employée

sont importantes puisqu'elles produisent chez elles des effets positifs. En guise d'illustration, **C** dit que quand elle est allée demander de l'aide à propos des échecs en troisième année, les échanges et les exercices que lui a proposés la psychologue l'ont aidé à améliorer ses résultats.

Pour ce qui est des suggestions, l'enquêté e reconnaît que la contribution du service de suivi et accompagnement est grande pour les élèves qui le fréquentent. Car, il y a des fois où plusieurs élèves se rencontrent au bureau, ce qui fait que certains d'entre eux rentrent sans être reçus. Pour ce faire, elle demande que le nombre de psychologue soit augmenté dans son école.

5.4. Cas D

D est un garçon étudiant au lycée du Saint Esprit dans la classe de seconde économique. Il est âgé de vingt-trois ans et dit qu'il a été dans le bureau d'écoute neuf fois pour demander de l'aide cette année.

Concernant les motivations à la base de la consultation, il a indiqué qu'il est allé consulter la psychologue pour la première parce qu'il avait des problèmes familiaux qui se répercutaient sur ses études à l'école. **D** savait que l'école avait le service de suivi et accompagnement psychologique puisqu'il l'a appris par le biais des professeurs et de la psychologue elle-même. Toutefois, il n'aimait pas aller se confier à la psychologue du fait qu'il supposait qu'elle ne pouvait pas l'aider. C'est au moment où il a osé y aller qu'il a trouvé que le service présente bien des avantages que certains élèves ignorent. Il a appris qu'un élève qui a des problèmes relatifs à sa vie, aux difficultés scolaires, à l'orientation peut aller en parler à la responsable du bureau de suivi et accompagnement psychologique et sortira soulager.

Au sujet de la qualité de l'aide donnée par la psychologue, l'interviewé dit qu'elle est bonne. En effet, il indique qu'il apprécie la façon de faire de cette psychologue parce qu'elle prend au sérieux son cas chaque fois qu'il va lui demander des conseils. Quant aux techniques employées, **D** trouve qu'elles sont efficaces et bénéfiques. Il dit qu'il a appris ce qu'est c'est la vie dans les séances qu'il a eues avec la psychologue et sait comment se prendre en cas de problèmes.

En rapport avec les suggestions visant à l'amélioration du service de psychologie, **D** propose que l'on donne des formations à leur psychologue pour qu'elle puisse s'épanouir dans ses fonctions.

5.5. Cas E

E est une fille âgée de 17 ans qui étudie à l'Ecole Internationale en troisième année dans la section des Lettres. Elle a consulté le psychologue douze fois au cours de l'année scolaire en cours.

Au sujet des motivations pour la consultation du psychologue, elle est entrée dans le bureau du service de suivi et accompagnement psychologique pour la première fois par l'invitation de leur psychologue. Car, elle se mettait chaque fois à l'écart pendant le moment de pause parce qu'elle était en mauvais termes avec son père à la maison ; elle n'arrivait pas à comprendre pourquoi son père la haïssait. De temps en temps, elle remettait en doute la paternité de son père. Quand elle est allée dans le bureau du psychologue, elle n'avait pas beaucoup d'attentes car elle ne savait pas que le psychologue allait lui donner des conseils après l'avoir écouté attentivement.

E apprécie positivement la façon dont le psychologue l'a accueillie et l'a écoutée. Lors de l'entretien, l'enquêtée dit que le psychologue ne l'a pas dirigée dans la mesure où c'est elle qui jouait le rôle central au moment où le psychologue l'aidait à trouver de solutions à partir de ce qu'elle a elle-même proposé. Cet interviewée reconnaît l'importance du service de psychologie dans leur établissement et dit que ceux qui ont déjà bénéficié de ce service s'en réjouissent. Toutefois, elle regrette qu'il ait des élèves n'en tirent pas profit. Cette jeune fille apprécie l'aide qu'elle reçoit en général mais trouve qu'il y a certaines contraintes liées au programme établi pour la fréquentation du service. Elle indique que c'est frustrant quand on est au bureau alors qu'une file d'élèves en attente est à l'extérieur parce qu'on s'attend que d'un moment à l'autre le psychologue clôture l'entretien.

Quant aux suggestions, l'enquêtée, **E** propose que ce psychologue ouvre son cabinet privé pour qu'il puisse accueillir des élèves qui n'ont pas eu la chance d'être écoutés dans le cadre de l'école. Enfin, elle propose que l'on fasse la promotion des services de psychologies dans les écoles parce qu'ils sont, selon elle, très utiles pour les jeunes adolescents qui se cherchent sur différents points de leur vie et qui ont besoin du soutien et des réponses appropriées à leurs problèmes familiaux et scolaires.

5.6. Cas F

F est une élève de l'Ecole Internationale. Elle est âgée de quinze ans et étudie dans la section des Lettres en troisième année. Elle a fréquenté cinq fois le bureau de suivi et accompagnement.

Elle est allée consulter le psychologue pour la première fois parce qu'elle ressentait chaque fois un malaise dans son cœur et ne comprenait pas ce qui était à la base de ce problème. **F** s'est rendue au bureau et a trouvé que les entretiens avec le psychologue le mettaient à l'aise. Contrairement au sentiment de peur qu'elle ait avant d'y entrer, elle s'est sentie prête de dérouler tous ses problèmes grâce à l'accueil qu'il lui a montré.

Concernant la qualité du service, **F** trouve que l'aide dont elle bénéficie de la part du psychologue est géniale dans la mesure où il permet aux élèves qui le désirer d'avoir des réponses à leur problèmes. Aussi, ils peuvent aider en matière d'orientation de leur vie. L'enquêtée fait savoir que l'intervention du psychologue a été efficace car elle a appris à ne plus trop se soucier de sa vie.

A propos des suggestions pour que tous les élèves puissent bien jouir des bienfaits des du service de psychologie, elle propose qu'il ait des cours de psychologie dans les classes inférieures afin que tout enfant connaisse les avantages de l'accompagnement psychologique.

5.7. Cas G

G est un élève de l'Ecole Internationale. Il est âgé de quinze ans et étudie en première année dans la section Economique. Il s'est déjà présenté au bureau du psychologue huit fois pour demander de l'aide ou des conseils durant cette année en cours.

Il est allé voir le psychologue pour la première fois à l'école parce qu'il avait le problème d'ordre relationnel depuis son enfance. En effet, il n'avait pas d'amis dès son enfance, s'isolait des autres pour rester seul pendant la pause à l'école. C'est pourquoi ses parents lui ont conseillé d'aller voir le psychologue et lui en parler. Avant d'aller consulter le psychologue, il n'avait plus d'attente. Il pensait que les psychologues sont des manipulateurs et qui sondaient magiquement les têtes de ceux qui vont les voir. Mais après la première séance, il est sorti soulager.

Concernant la qualité du service, **G** estime que le service de suivi et accompagnement est nécessaire pour compléter les parents et les professeurs et servir de pont entre ces derniers et l'enfant. L'enquêté trouve que l'accompagnement se déroule dans de bonnes conditions et que les techniques utilisées sont également bonnes et efficaces.

Quant aux suggestions pour améliorer la qualité du service, **G** demande qu'il y ait la sensibilisation des élèves sur l'existence du service parce qu'il y en a qui ne le savent pas. Au psychologue, il lui demande de fournir des efforts pour s'adapter à chaque cas qu'il reçoit. Il suggère qu'il ait aussi des services de suivi et accompagnement psychologique pour que les jeunes puissent avoir une personne à qui se confier à l'école.

5.8. Conclusion

En définitive, nous avons présenté, dans ce chapitre, le portrait des cas enquêtés. Nous avons relevé certains éléments de leur identification ainsi que le contenu de leurs propos au sujet de la fonction du psychologue affecté en milieu scolaire. Avec ces renseignements, nous avons estimé qu'il était possible d'analyser les données fournies et d'interpréter les résultats de recherche. Et pour y parvenir, nous avons découpé transversalement les données, thème après thème. Nous avons trouvé qu'il était important d'aborder en premier lieu les motivations poussant les élèves à consulter le psychologue à l'école.

CHAPITRE VI : MOTIVATIONS POUSSANT LES ELEVES A CONSULTER LE PSYCHOLOGUE

6.0. Introduction

Le service de suivi et accompagnement implanté dans une institution scolaire présente une grande importance pour les élèves. Au moment de notre enquête, nous avons cherché à connaître les motivations qui ont incité les enquêtés avec lesquels nous nous sommes entretenu à aller voir les psychologues affectés dans leurs écoles. Il a été question de savoir comment ils ont eu des informations en rapport avec le fonctionnement du service, les attentes ou appréhensions qu'ils avaient avant d'aller demander de l'aide ainsi que les sentiments qu'ils ont éprouvés au moment des premières séances avec le ou la psychologue.

6.1. Informations du personnel scolaire

Selon les données recueillies auprès des élèves bénéficiaires du service de psychologie que nous avons interviewés, les informations sur l'existence, le fonctionnement et les avantages du bureau de suivi et accompagnement psychologique ont été reçues différemment. Tantôt c'était le psychologue qui prend l'initiative d'approcher l'élève qui manifestait un comportement curieux, tantôt ce sont les autorités scolaires et les professeurs qui informent les élèves en collaboration avec le psychologue.

D'après **A**, la mise en contact avec la psychologue a été occasionnée par le fait qu'elle s'est présentée à l'école sans uniforme, ce qui passait pour inhabituel pour une élève orientée au lycée du Saint Esprit. Ainsi, le constat de ce cas qui sortait un peu du normal que la psychologue a convoqué la fille pour comprendre la vie que menait cette dernière comme le montre ce passage :

> « *Je l'ai connue par le service lui-même parce que j'étais venue à l'école sans uniforme. En premier lieu, c'est la psychologue qui m'a invitée dans son bureau pour me demander pourquoi je n'avais pas porté l'uniforme.* »

A travers cet extrait, **A** montre que la psychologue qui l'a invitée pour l'entretien est partie de son habillement. En fait, il était impensable, aux yeux de cette psychologue, qu'un élève du lycée du Saint Esprit vienne à l'école sans porter l'uniforme. Il fallait donc se renseigner pour savoir la raison de cette particularité de l'élève. Il sied de rappeler que la fille en question est orpheline et en même temps une bonne de ménage. C'est grâce à sa patronne qu'elle avait repris l'école qu'elle fréquentait tout en travaillant et qu'elle était venue sans

uniforme à cause de la pauvreté. En peu de mot, Aa pu entrer en contact avec le service de suivi et accompagnement psychologique du fait que son cas était « étrange » et a ainsi attiré l'attention de la dame responsable dudit service.

De cette attitude de la psychologue, nous en déduisons qu'il peut y avoir des élèves dont les cas restent inconnus dans d'autres écoles du fait qu'il n'y a pas de personne chargée spécifiquement de s'en occuper. Dans ce cas, si les problèmes de l'enfant restent irrésolus, ce dernier peut perdre la motivation, ce qui se répercute sur ses apprentissages et complique le travail des enseignants comme l'affirment Ndayisaba& De Grandmont (1999, p.334) dans ce qui suit : « (...) *chez l'élève en difficultés, la motivation souvent n'existe pas, ce qui rend la tâche du pédagogue difficile.* »

Dans le même angle d'idées, **C** indique que c'est par la psychologue qu'elle a connu le service bien que le contexte n'est pas le même que celui de **A**. D'après l'enquêtée, la psychologue l'a invitée dans son bureau à cause de mauvaises notes qu'elle a observée dans son carnet comme le montre ce passage :

> « *Je l'ai appris par la psychologue elle-même. En fait, madame passe des fois dans les classes, fait des analyses et contrôle les carnets de note. J'étais en troisième année et j'avais eu de mauvaises notes. Quand elle l'a constaté, elle m'a convoquée pour me demander pourquoi j'avait reculé.* »

Nous constatons que la psychologue a elle-même pris l'initiative d'appeler l'élève pour lui demander les raisons de ses échecs. Cela nous montre que le psychologue affecté en milieu scolaire a, parmi ses fonctions, un grand rôle dans la facilitation des apprentissages des élèves et l'intervention en cas d'échec pour aider l'apprenant à identifier les causes de ces derniers et à trouver les solutions adéquates. En fait lorsqu'un élève est en difficultés scolaires, il a besoin d'être encouragé pour retrouver le moral. Sinon, certains élèves en situation d'échec peuvent décider d'abandonner l'école.

Les propos de **D** ne s'éloignent pas de ceux de l'enquêtée précédente puisqu'ils montrent la décision d'aller consulter la psychologue est partie des sensibilisations que la psychologue faites dans les classes. Il le déclare en ces termes :

> « *La responsable du service de psychologie circule dans les classes et écoute les doléances des élèves. C'est par là que je l'ai appris. Comme j'avais des*

problèmes familiaux qui affectaient ma vie scolaire, j'ai décidé d'aller la voir dans son bureau. »

Il transparaît dans ce passage que les sensibilisations faites par la psychologue ont permis à **D** de prendre conscience de ses problèmes et de réaliser qu'il y a la possibilité de trouver des solutions s'il se rend chez la psychologue.

Nous remarquons que les problèmes des élèves qui nécessitent la présence du psychologue à l'école sont multiples et multiformes. Dans certains cas, les élèves peuvent manifester des insuffisances scolaires non pas parce qu'ils sont naturellement sans intelligence mais plutôt parce qu'ils ont des problèmes familiaux. Le service de psychologie devient ainsi nécessaire dans une institution scolaire du fait que les problèmes scolaires des enfants demandent quelquefois que les éducateurs connaissent et résolvent les difficultés rencontrées dans le milieu familial de l'enfant. A ce sujet, Perron etal. (2005, p.16), écrivent ceci :

« *Les difficultés scolaires doivent être situées par rapport à la souffrance de l'enfant, à la dimension psycho-pathologique de celle-ci, et à la place qu'il occupe dans son environnement familial et social.* »

S'il est vrai que le psychologue travaillant en milieu scolaire prend quelquefois des initiatives pour faire connaître aux élèves les avantages et le fonctionnement de son service, il est aussi vrai que sa collaboration avec les autres éducateurs est utile. Dans ce contexte, certains de nos enquêtés nous affirment qu'ils ont connu le service de psychologie grâce à la sensibilisation des professeurs, des autorités scolaires et par le biais des élèves qui avaient déjà bénéficié de l'aide dans ledit service.

D'après **F**, sa décision d'aller voir le psychologue a été le résultat des conseils que lui ont prodigués ses camarades qui avaient déjà reçu l'aide dans le service. Il le dit de cette manière:

« *Je l'ai appris par les élèves qui avaient déjà bénéficié de l'aide chez notre psychologue. En fait, j'avais un problème personnel et mes camarades m'ont dit qu'il existait un service de suivi et accompagnement psychologique où je pouvais demander des conseils sans rien payer. C'est à ce moment que j'ai décidé d'aller voir ce psychologue pour lui parler de mes problèmes.* »

Il en découle que cet enquêté avait des problèmes qui l'empêchaient de s'épanouir mais qu'il

vivait avec ces derniers jusqu'au jour où il reçut des informations sur le service qui pourvoie l'aide psychologique. Outre cela, nous constatons que sa décision d'aller consulter leur psychologue a été motivée par des témoignages de ceux qui avaient déjà fréquenté le service.

Pour sa part, **G** a connu le service suite aux informations fournies par ses professeurs. Cet extrait illustre ses propos:

> « *Ce sont les professeurs qui nous l'ont annoncé depuis la septième. La direction aussi nous a orientés pour demander de l'aide au bureau de la responsable du service de psychologie. Je suis allé voir la psychologue puisque je ne parvenais pas à suivre les cours normalement à cause des problèmes familiaux.* »

Il en ressort qu'il y a une collaboration étroite entre les autorités scolaires et le psychologue. Une telle collaboration est importante parce qu'elle permet à l'élève de vivre épanoui, ce qui est d'ailleurs l'objectif poursuivi par l'éducation scolaire. En effet, le but de l'école est de faciliter l'apprentissage des enfants afin de les préparer pour affronter l'avenir comme le rappelle ici Legendre (1981, p.92):

> « *L'école a pour mission d'aider l'être humain à franchir des millénaires d'évolution afin de se rendre à l'avant-garde des savoirs et des habiletés possibles. De plus, son but est de fournir des outils nécessaires pour que l'éduqué puisse toute sa vie durant poursuivre sa quête de connaissances, le sens de son existence.* »

En somme, les enquêtés rencontrés admettent qu'ils ont connu le service de suivi et accompagnement psychologique par diverses voies. Ils ont eu des informations par l'approche du ou de la psychologue, par la sensibilisation des professeurs ou d'autres autorités de l'école sans oublier les témoignages des élèves ayant déjà bénéficié de l'aide auprès de leurs camarades.

6.2. Problèmes personnels et familiaux de l'élève

La première consultation du psychologue est une décision généralement difficile pour tous les patients. Ils ont des peurs fondées, d'une part, sur la vraie connaissance du rôle des psychologues dans la société et, d'autre part, sur la crainte de dévoiler leurs secrets intimes à

autrui. Au moment de l'enquête, nos enquêtés nous ont révélé les sentiments qui les habitaient avant de se rendre chez les psychologues de leurs écoles pour demander de l'aide.

D'après **B**, le premier jour qu'elle a été chez le psychologue était caractérisé par une peur intérieure.Ces sentiments de peur et d'inquiétude étaient causés par des idées reçues sur les psychologues et leur mode de fonctionnement. L'enquêtée l'exprime comme suit :

> « *Avant, je m'attendais à un renvoi parce que je me disais que les psychologues sont des menteurs qui veulent écouter les gens pour les salir seulement. Je suis allée chez la psychologue parce que mes amis me l'ont demandé mais je ne m'attendais à rien sauf au risque d'être renvoyée.* »

Il ressort de ce passage que **B** a ressenti des inquiétudes et des appréhensions avant d'aller demander de l'aide à la psychologue. Ces craintes s'expliquaient par le fait qu'elle avait une image négative de la fonction des psychologues. En effet, pour cette interviewée, le psychologue était considéré comme un escroc, un démagogue ou un espion qui écoutent les gens sans aucun but salutaire. Ainsi craignait-elle que les secrets qu'elle entendait raconter à la psychologue puissent être dévoilés aux autres autorités scolaires, ce qui pourrait lui coûter même une punition de renvoi.

Il faut dire que les représentations sociales des psychologues sont variées selon les individus mais le plus souvent, ces représentations sont d'autant négatives que les personnes interrogées sont ignorantes du métier de psychologue. A ce sujet, Marchetti sur le site www.madmoizelle.com> accueil >culture, consulté le 16/6/2017 à 8 heures 20 minutes, écrit ceci : « *Dans l'enquête, les éducateurs techniques et rééducateurs percevraient les psychologues de manière plutôt négative (...). Pour eux, le psychologue serait confondu avec le psychanalyste, le docteur, le charlatan, et serait surtout lié à la folie.* »

Il est clair que les préjugés qu'a la société envers les psychologues peuvent jouer un rôle défavorable dans l'exercice du métier de psychologue et priver les bénéficiaires d'en tirer profit. Toujours dans le même angle d'idées,**E** aussi indique qu'elle a eu des difficultés pour se confier à une personne des problèmes familiaux. Voici l'extrait de ses propos :

> « *Avant, je me demandais comment je pouvais parler à une autre personne mes problèmes intimes de ma famille alors que tôt ou tard, elle pouvait le dire aux autres personnes et surtout aux professeurs.* »

Il en ressort que **E** était ignorante du rôle des psychologues en général et surtout de leur fonctionnement et de leur déontologie. En se disant que ses problèmes entre les parents risqueraient d'être dévoilés, l'interviewée montre qu'elle ignore que le psychologue est en principe obligé de respecter le secret professionnel. En d'autres termes, tout psychologue est tenu à la confidentialité et n'a pas le droit de divulguer le contenu des entretiens qu'il a eus avec les personnes qui se sont confiées à lui. L'on voit donc que le psychologue employé en milieu scolaire a non seulement la tâche d'informer les élèves sur l'existence de son service mais aussi celle d'expliquer aux jeunes comment le psychologue fonctionne surtout en les rassurant que les éléments dits pendant les séances d'entretiens restent protégés par la déontologie des psychologues.

Cet aspect de craintes du dévoilement du contenu des entretiens apparaît également chez **D** :

> « *Je me sous-estimais beaucoup et j'avais peur que madame parle des choses que je lui ai dites avec les professeurs et les autres responsables de l'école. Le cas de la tricherie par exemple.*»

Ici, cet enquêté montre qu'il avait des problèmes de manque d'estime de soi mais qu'il avait peur de se confier au psychologue scolaire par peur des conséquences négatives qui pourraient survenir en cas de dévoilement des sujets qui allaient être discutés au cours de l'entretien.

Dans ces deux propos, nous remarquons que la crainte des élèves se fonde sur leur méconnaissance du métier de psychologie et les principes que doivent respecter les psychologues. En effet, ces derniers sont tenus de respecter la vie privée de toute personne qui les consulte. A ce propos, Berkwitz sur le site www.psychologue.fr/code-déontologie, consulté le 15/6/ 2017 à 9 heures 15 minutes dit ceci :

> « *Toute personne doit pouvoir s'adresser directement et librement à un psychologue. Le psychologue préserve la vie privée des personnes en garantissant le secret professionnel, y compris entre collègues. Il respecte le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi ce soit sur lui-même.* »

Pour sa part, **F** indique qu'avant d'aller voir le psychologue, elle croyait qu'une écoute psychologique se limite à une simple action de tendre les oreilles au patient sans aucune réaction. Cela se remarque dans ces propos :

> « *Les attentes ? Bon, je ne savais pas qu'il allait me donner des conseils, je m'attendais à ce qu'il m'écoute et me dise après voilà ça va, j'ai compris. Je ne croyais pas qu'il allait mettre beaucoup d'attention à ce que je lui raconte.* »

A travers ces lignes, nous réalisons que cette enquêtée ne s'attendait à rien de positif avant la consultation puisqu'elle croyait que, durant l'entretien psychologique, le psychologue reste passif et inactif. En d'autres termes, la fonction du psychologue consisterait à s'asseoir silencieusement en face du patient et à lui demander de dérouler son problème sans implication aucune.

Il est évident que la conception que **E** avait de l'entretien psychologique était erronée voire opposée à ce que celui-ci est en réalité. En effet, l'entretien d'aide demande que le psychologue participe activement comme le montre ce passage de Benjamin (1978, p.18) :

> « *L'entretien d'aide demande beaucoup des deux partenaires. De la part de l'interviewer, cela demande entre autres choses une concentration aussi totale que possible sur ce qui se passe ici et maintenant, l'élaboration d'une relation et l'établissement d'une confiance. Les interruptions ici ne sont qu'une gêne. Les appels téléphoniques, les coups de frappes à la porte, les gens qui veulent simplement vous dire un mot, les secrétaires qui vous demandent de signer ce papier à l'instant même, peuvent très bien détruire en instant ce que vous et l'interviewé aviez essayé de construire avec persévérance pendant un bon temps.* »

L'attente de **C** était aussi basée sur des conceptions erronées du déroulement de l'entretien psychologique. Elle l'exprime de la manière suivante :

> « *Je n'avais pas d'attentes sauf que je savais que les psychologues aident les personnes qui ont des problèmes concernant la vie relationnelle. Je m'attendais à une personne qui me donne des ordres « fais ça, ne fais pas ça » et qui est dure quoi...* »

Il en découle que **C** concevait le psychologue comme un devin qui sonde l'intérieur du patient, qui connaît à lui seul les solutions adéquates aux problèmes du patient et qui les impose à ce dernier. Néanmoins, la réalité est tout autre parce que l'aide psychologique exige que les deux partenaires (le psychologue et le patient) soient impliqués. A ce propos,

Poussin (2003, p.12) dit ceci :

> « *C'est dans l'engagement réciproque des deux interlocuteurs, dans les gestes que l'un décidera d'accomplir, que se construira pas à pas le contrat thérapeutique. Mais, le psychologue n'agira pas à la place de la personne, il ne modifiera pas les données de la vie réelle par une action concrète.* »

En peu de mots, les attentes qu'avaient nos enquêtés avant d'aller consulter le ou la psychologue étaient tributaires de leurs représentations vis-à-vis de la fonction des psychologues et des informations qu'ils détenaient au sujet du déroulement de l'entretien psychologique. Etant donné qu'ils n'avaient pas assez d'informations, les uns craignaient que leurs secrets allaient être divulgués tandis que d'autres s'attendaient à l'attitude de directivité ou de passivité du psychologue.

6.3. Bons témoignages sur le service rendu par le psychologue

Les expériences qu'ont vécues les élèves qui sont allés demander d'être assistés psychologiquement ont suscité chez eux des sentiments variés. Les uns ont éprouvé un sentiment de soulagement, les autres ont eu des remords suite aux fausses représentations qu'ils avaient à l'endroit des psychologues. Mais, il y en a également qui ont éprouvé des sentiments d'inquiétude.

D'après **C**, l'attitude qu'a adoptée la psychologue lors de l'entretien a généré en elle un sentiment de satisfaction dans la mesure où elle s'est sentie soulagée. Elle l'exprime en ces termes :

> « *Au premier rendez-vous, j'avais peur et j'étais réticente. Mais après, je me suis sentie soulagée par sa façon de parler des choses et par ses conseils. J'ai été surprise de voir comment elle essayait de se mettre dans ma place pour me comprendre, ce qui la différenciait des professeurs qui ne nous écoutent pas.* »

A travers ce passage, cette interviewé exprime sa satisfaction. Elle montre que l'attitude de bienveillance et de simplicité que lui a manifestée la psychologue a dissipé les peurs qu'elle avait avant d'aller dans le service de suivi et accompagnement psychologique. Autrement dit, **C** a trouvé dans les paroles, les gestes et le regard de la psychologue une source d'espoir et de confiance, en ceci que toutes ses attitudes se différaient de celles qu'elle avait l'habitude de rencontrer.

De plus, les conseils que l'enquêtée a eus de la part de la responsable du service de suivi et accompagnement l'a surprise parce qu'elle était habituée aux conseils donnés sous forme d'ordre ou de menace. Il est clair que la spécificité de ceux que la psychologue lui a prodigués est qu'ils étaient donnés sous forme de propositions, tout en lui laissant la liberté de les modifier ou de les adapter à son univers interne. Nous en déduisons donc que ce qui a fait que l'enquêtée se sente satisfaite et soulagée est que l'entretien avec la psychologue a eu lieu dans un climat dépourvue de contrainte.

En fait, ce qui distingue l'entretien psychologique d'autres types d'entretien est que le premier n'accepte pas la manipulation. Dans ce sens, Poussin (2003, p.11) affirme que « *la force du psychologue réside dans son absence de pouvoir.* »

Les propos de **F** ne s'éloignent pas de ceux de l'enquêtée précédente. Cette enquêtée reconnaît aussi qu'elle s'est sentie à l'aise à la fin de la première séance d'entretien avec le psychologue affecté dans leur école en dépit des peurs qui l'habitaient avant la consultation. Suivons ses propos :

> « *C'est vrai que j'avais peur au début de la séance. Mais à la fin, j'étais contente parce que le psychologue ne m'a pas obligée de faire ce que je ne voulais pas. Par contre, il me faisait des propositions de solutions ; il me donnait des directives et c'était à moi de décider. C'était un sentiment de soulagement.* »

Il en ressort que **F** a éprouvé un sentiment de satisfaction et de soulagement du fait qu'elle a trouvé une personne qui l'écoute sans la juger ni lui obliger de faire ce qui est à l'encontre de sa volonté. L'on voit que le succès de cette écoute est lié à l'attitude non directive de la psychologue. Plutôt que de chercher à dicter et à commander, elle a respecté le principe selon lequel l'écoutant doit quitter son univers psychologique pour aller vers celui de l'écouté. Expliquant le sens de l'écoute psychologique, Bénjamin (1999,38) dit ce qui suit :

> « *Suivre l'interviewé signifie qu'on l'écoute, que l'on réponde à ce qu'il dit, à ce qu'il ressent. Cela veut dire qu'on lui permet de s'exprimer pleinement. Cela veut dire également qu'on le suit dans tous les méandres de sa pensée plutôt qu'on lui demande de nous suivre.* »

Il est évident que, pour attirer les élèves vers lui et les aider au mieux, le psychologue

œuvrant en milieu scolaire doit adopter une attitude professionnelle. De cette manière, même les élèves qui pourraient manifester une réticence viendraient se confier à lui parce que motivés par son professionnalisme.

6.4. Conclusion

Ce chapitre visait à présenter les données de nos enquêtées à propos des motivations qui les a poussés à demander l'aide psychologique. Ils ont montré qu'ils ont connu le service de psychologie soit par les sensibilisations du psychologue soit par l'entremise d'autres éducateurs. Ils ont indiqué qu'avant la consultation, ils avaient peur d'y aller puisqu'ils craignaient que leurs secrets intimes soient dévoilés. Mais, ils ont affirmé qu'ils se sont sentis soulagé après les entretiens avec les psychologues. Ainsi, nous avons jugé important de relever ce qu'ils pensent au sujet de l'aide reçue.

CHAPITRE VII : APPRECIATION DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE OFFERT PAR LE PSYCHOLOGUE EN MILIEU SCOLAIRE

7.0. Introduction

Pour être fructueuse et efficace, l'aide que le psychologue offre aux demandeurs doit respecter un certain nombre de critères. Dans ce chapitre, nous avons relevé les données des enquêtés à propos de la manière dont ils apprécient l'aide psychologique dont ils ont bénéficié quand ils se sont confiés au psychologue de leur école. Ils se sont exprimés sur l'ambiance vécue lors de l'entretien, les techniques utilisées par le psychologue ainsi que l'efficacité de l'aide compte tenu des résultats obtenus.

7.1. Points de vue sur l'aide reçue

La présence du psychologue dans les deux établissements où nous avons réalisé l'enquête se révèle utile si l'on en croit à l'appréciation de nos enquêtés. Ces derniers disent que les entretiens qu'ils font avec leur psychologue se déroulent dans une atmosphère apaisante dans la mesure où ils sentent qu'ils sont traités humainement. De plus, les attitudes bienveillantes et de mise en confiance qu'adoptent le psychologue fait que même un élève qui entre dans le bureau d'aide avec peur en sort soulagé.

Selon **D**, l'aide que lui a donnée la psychologue est d'une grande importance car, d'une part, elle touche plusieurs dimensions de la vie et, d'autre part, elle se déroule dans une bonne ambiance. Ces propos illustrent bien son opinion :

> « *J'apprécie positivement l'aide que je reçois de notre psychologue. Premièrement, la psychologue a pris mon cas au sérieux. Quand je suis allé dans son bureau, elle s'est d'abord intéressée à ma situation familiale en me demandant, par exemple, si je parviens à manger à la maison. Mon appréciation est que l'aide qu'elle donne n'est pas seulement scolaire mais aussi psychologique et matérielle parce qu'il arrive qu'elle plaide en faveur de l'élève en cas de problème de minerval.*»

Dans cet extrait, nous remarquons que l'aide psychologique effectuée à l'école ne se limite pas aux questions scolaires (difficultés d'apprentissage, problèmes d'adaptation) mais concerne également les problèmes familiaux de l'enfant pouvant influencer sa vie scolaire.

Ce passage de l'enquêtée montre qu'il admire la manière dont la psychologue prend au sérieux son problème et s'intéresse à sa vie privée, ce qui lui permet de mieux s'adapter à l'école.

G reconnaît aussi que le service de suivi et accompagnement psychologique est nécessaire dans une institution scolaire du fait qu'il sert de pont entre la famille et l'école. Elle le déclare en ces termes :

> « *Je pense que c'est nécessaire parce que beaucoup de jeunes ont différents problèmes et qui doivent être traités différemment et séparément avec une bonne méthodologie adaptée à chaque problème. Donc, c'est nécessaire qu'il y ait un service de suivi et accompagnement psychologique à l'école pour compléter nos parents et nos professeurs d'une part mais aussi pour chercher des solutions de problèmes.* »

Il en ressort que **G** reconnaît la nécessité du service de psychologie en milieu scolaire dans la mesure où les méthodes qui y sont utilisées permettent d'aborder chaque problème rencontré par l'élève. L'enquêté fait aussi savoir que ledit service constitue un lieu où les élèves peuvent bénéficier des conseils. Autrement dit, il devient comme un complément par rapport aux autres activités éducatives accomplies par les parents et les professeurs.

Les propos de ces deux enquêtés montrent que le service de psychologie implanté dans leurs établissements leur a été utile puisqu'ils se sentent bien accueillis dans le bureau de ce service. Ils s'accordent aussi à dire que les responsable de ce service les aident à trouver des solutions non seulement scolaires mais aussi familiaux. Le psychologue travaillant en milieu scolaire intervient pour le bien être de l'élève en difficulté et, dans ce cas, il collabore avec tous les partenaires de l'éducation scolaire comme en témoigne ce passage de Ravier, le psychologue scolaire retrouvé sur le site www.psychologies.com>Accueil>Thérapies>Toutes les thérapies>Thérapeutes> interviews, consulté le 1er/8/2017 à 10 heures 35 minutes :

> « *Si j'interviens à la demande de l'enseignant, nous essayons de mettre les parents en position de demandeurs, afin qu'ils soient totalement partie prenante dans le suivi de leur enfant. C'est-à-dire que l'instituteur les alerte sur le comportement de l'enfant, sur son intention de faire appel au psychologue scolaire, et leur proposer d'enclencher le service ensemble.* »

Les propos de **A** s'inscrivent également dans la logique d'admiration de ce qui se fait au niveau du service de psychologie. Pour cette enquêtée, la dame qui y est affectée est accueillante et bienveillante, ce qui lui permet d'aider efficacement les élèves qui viennent la consulter. Elle le souligne dans ce passage:

> « *Ici au lycée, le bureau de suivi psychologique est bien apprécié. La dame qui y travaille est gentille avec les élèves ; elle les écoute et les conseille. Des fois, elle joue avec les élèves, ce qui n'est pas possibles avec d'autres professeurs. Si tu viens dans le bureau avec peur, elle essaie de te comprendre et t'aider à résoudre ton problème.* »

A travers ces propos de **A**, nous constatons qu'elle a une bonne image du service et qu'elle est contente de la façon dont la psychologue travaillant à leur école s'implique pour trouver des solutions ensemble avec l'enfant qui vient solliciter une aide. L'élément important que met en exergue cette interviewée est la qualité d'accueil et de simplicité avec laquelle la psychologue exerce ses responsabilités. **A**a surtout mis l'accent sur l'attitude de mise en confiance qui caractérise cette responsable du service de suivi et accompagnement psychologique qui fait que même un élève qui va demander une aide avec peur sort épanoui et soulagé.

B aussi a évoqué l'attitude bienveillante et la qualité de l'écoute compréhensive qu'elle a trouvé chez la psychologue lorsqu'elle est allée la consultée. C'est ce qui se manifeste dans cet extrait :

> « *L'aide psychologique dont nous bénéficions se déroule dans un climat amical. La dame est pour moi exceptionnelle. Elle nous écoute et nous comprend mieux. C'est comme une mère pour nous avec de l'expérience. Lors des entretiens, elle se met tantôt à la place des parents tantôt à notre place. Pour moi, l'aide se déroule bien.* »

Il en ressort que les activités que la psychologue a exercées à l'endroit de **B** sont bien appréciées du fait qu'elle utilise des connaissances et des techniques qu'exige le métier de psychologie. En effet, lorsqu'elle adopte une attitude de proximité et de dialogue avec les enfants qui viennent dans son bureau, il est évident que ceux-ci se sentent valorisés et s'emparent de la confiance qu'elle a enclenchée en eux pour s'ouvrir à elle. De cette manière, ces élèves peuvent facilement exprimer leurs problèmes et, ainsi, devenir soulagés

ou participer à la recherche des solutions. Il est hors tout doute que la réussite d'une aide psychologique dépend de la qualité des relations que l'aidant a d'abord établies avec le client. A ce sujet, Benjamin (1978, p.20) dit ceci :

« *L'entretien d'aide n'est pas sacré mais il est personnel et il mérite et nécessite le respect que nous désirons montrer à l'interviewé lui-même. Une fois ceci mis en considération, nous trouverons un moyen pour obtenir la coopération de nos associés.* »

Pour sa part, **E** indique que le service est important mais que la première consultation est difficile à réaliser. Voici l'extrait de ses propos :

> « *Nous apprécions son travail sauf que les débuts sont très difficiles pour l'affronter. Sinon, c'est une femme généreuse qui t'inspire la confiance quand tu es dans son bureau. Lorsque tu lui confies tes problèmes, elle essaie de t'aider à trouver des solutions dans la sécurité.* »

Il se dégage de ce passage que le service présente des avantages pour les élèves mais qu'il en a, parmi ceux-ci ,qui n'en tire pas profit du fait qu'ils ne connaissent pas exactement ce qui s'y fait ou tout simplement parce qu'ils ont une fausse conception des psychologues. En effet, l'évocation des difficultés que posent les premières consultations montrent que certains élèves craignent d'aller voir leur psychologue à cause de la peur fondée sur les idées reçues sur les psychologues et leurs actions. C'est ce que souligne ici Ohayon citée par Juninier sur le site www.HeloiseJunier.com.2014/03/01/gare-aux-idées-reçues-sur-les-psychologues, consulté le 2/8/2017 à 10 heures 29 minutes :

> « *La psychologie s'offre à tous, dans les livres, dans les revues et dans les médias et, par conséquent, elle donne lieu à des représentations qui oscillent entre la fascination et la répulsion (...).* »

En somme, les enquêtées avec lesquels nous nous sommes entretenus ont une bonne appréciation des services dont ils bénéficient dans les bureaux des services de suivi et accompagnement psychologique. Ils ont indiqué que les psychologues de leurs écoles les accueillent bien, les écoutent avec respect et empathie. Cependant, certains reconnaissent la première décision d'aller consulter le psychologue est difficile et affirment qu'ils ont éprouvé la peur de la consultation.

7.2. Appréciation des techniques utilisées

Dans le travail du psychologue, ce dernier emploie quelquefois des techniques pour aider la personne qui vient lui demander une aide. Le psychologue œuvrant en milieu scolaire recourt aux techniques variées en fonction des cas qui se présentent. Au cours de l'enquête, nous avons recueilli auprès de nos interviewés des données concernant la manière dont ils apprécient les techniques qu'employaient les psychologues affectés dans leurs écoles. Les réponses variaient d'un individu à l'autre mais tous reconnaissaient que ces techniques étaient efficaces.

D'après **A** les techniques qu'elle subissait quelquefois dans le bureau du service de leur psychologue lui ont été efficaces bien qu'elle ne soit pas en mesure de nommer. Cela apparaît dans les lignes suivantes :

> « *Je ne peux pas connaître les techniques employées. Ce que je sais est que nous nous entretenons. Elle me conseille chaque fois que je vais dans son bureau et je gagne quelque chose. De temps en temps elle change et utilise des images et me demande de donner mon opinion personnelle. En un mot, j'apprécie bien ses stratégies.* »

Il en découle que la psychologue faisait recours aux techniques d'entretien tantôt aux dessins ou images pour permettre à l'enfant de livrer les informations sur son histoire sans trop de blocage. Cette variation des techniques a, selon l'enquêtée, était fructueuse parce qu'elle lui a permis d'avoir des solutions à ses problèmes.

L'idée de changement de techniques en vue d'atteindre l'objectif poursuivi par le psychologue est aussi présente dans ces propos de **C** :

> « *Les techniques qu'elle utilise sont bonnes. Par exemple, quand elle constate que j'ai des difficultés pour m'exprimer, elle me demande de rentrer et d'écrire ce que je voulais dire. Dans ce cas, quand j'y retourne un autre jour, je lis chaque paragraphe et nous échangeons sur son contenu et ça devient très facile pour moi.* »

Ce passage révèle que la psychologue rencontrait dans certains cas des refus ou des résistances de la part de **C**. Pour contourner ces obstacles elle a fait appel à la technique des récits. Cette dernière permet au patient de révéler des informations qu'il pourrait soit cacher

volontairement à cause de la peur ou la honte soit sauter parce qu'il est sous l'emprise des émotions.

A partir de ces deux propos, nous réalisons que le psychologue travaillant en milieu scolaire est censé maîtriser les techniques diverses pour pouvoir s'adapter aux cas qu'il croise dans son bureau. De plus, il est appelé à être attentif lors des entretiens qu'il réalise avec l'élève qui se confie à lui pour détecter à temps l'efficacité ou l'inefficacité des techniques qu'il met en œuvre pour pouvoir les varier en cas de besoin.

Pour y parvenir, le psychologue doit se concentrer et éloigner tous les éléments susceptibles de perturber l'entretien comme le montre ce passage de Benjamin (1978, p.19) :

« *L'entretien d'aide demande beaucoup des deux partenaires. De la part de l'interviewer, cela demande entre autres choses une concentration aussi totale que possible sur ce qui se passe ici et maintenant, l'élaboration d'une relation et l'établissement d'une confiance. Les interruptions ici ne sont qu'une gêne. Les appels téléphoniques, les gens qui veulent simplement vous dire un mot, les secrétaires qui vous demandent de signer ce papier à l'instant même peuvent très bien détruire en instant ce que vous et l'interviewer aviez essayé de construire avec persévérance pendant un bon moment.* »

Pour sa part, **B** admire également les méthodes qu'utilise la psychologue comme en témoigne ces propos :

> « *Elle utilise ses propres méthodes. Ce qui est important est que ça aboutit aux bons résultats. Donc, elle t'écoute, te conseille si tu as des questions et elle reste disponible pour toi. Il arrive quelquefois qu'elle te fasse des exercices à domiciles. En bref, j'admire ses techniques parce que ça m'aide.* »

Dans ce passage, nous remarquons que le psychologue ne se limite pas à l'entretien de face à face avec B. En effet, pour pouvoir « rester » avec l'élève après les échanges au bureau, elle lui proposer des exercices à faire à la maison. Cette méthode aide généralement le patient à garder à l'esprit sur les échanges qu'il a eu pendant la consultation et rend facile l'évaluation du psychologue du niveau d'implication de son patient dans la recherche des solutions à ses problèmes.

Dans le même angle d'idées, **D** reconnaît que les techniques employées par leur psychologue sont efficaces. Il l'affirme en ces termes :

> « *Les techniques qu'elle emploie sont claires et elle sont efficaces. Si tu vas chez elle, vous échangez sur la vie et malgré les difficultés qu'on a, elle te fait des orientations et tu sors épanoui. Les exemples qu'elle me donnait, je les trouve dans la vie courante* »

A travers ces propos, il se dégage que **D** admire les techniques d'entretien qu'utilise leur psychologue. L'enquêté a révélé que ce psychologue l'écoute sans le diriger ce qui fait qu'il sort du bureau satisfait et épanoui. Cette attitude fondée sur le principe de la non-directivité est celle qui est conseillée aux psychologues cliniciens comme le rappelle Benony (1999, p.18) : « *Le clinicien ne doit pas formuler des jugements, des critiques ou des désapprobations à l'égard du sujet.* »

Quant à **G**, ses propos révèlent son admiration par rapport aux techniques sophistiquées qu'emploie leur psychologue et qui lui permet de « deviner » les problèmes de celui ou celle qui vient le consulter. Elle l'exprime en ces mots: *« Par rapport aux techniques, c'est comme un génie parce qu'il devinait ce que je voulais dire. Donc, il comprenait déjà ce que je voulais dire.* » Il en ressort que le psychologue recourt quelquefois aux techniques que **G** ne comprenait pas très bien. Pour tenter de les décrire, elle puise dans lès croyances populaires qui considèrent le psychologue comme un magicien capable de sonder les cœurs des gens par un simple regard.

En conclusion, les élèves bénéficiaires de l'aide psychologique que nous avons interviewés ont donné des points de vue variés mais ayant ceci en commun qu'ils reconnaissent qu'en général, les techniques utilisées par leurs psychologues sont efficaces. Certains ont indiqué que ces derniers varient les techniques selon le constat fait au cours des entretiens. D'autres, ne maîtrisant pas les techniques utilisées pensent que ces psychologues utilisent de la magie.

7.3. Perception de l'efficacité de l'aide reçue

Lorsque le psychologue aide un patient, le but poursuivi consiste à trouver des solutions efficaces aux problèmes posés par celui qui vient consulter. Ainsi, il nous a apparu important de recueillir des données sur la manière dont les enquêtés percevaient l'efficacité de l'aide dont ils ont bénéficié.

Les réponses données montrent que les résultats obtenus étaient en fonction de la nature du problème qui a poussé l'élève à demander de l'aide.

Selon **B**, le soutien psychologique qu'elle a reçus l'a aidée à organiser son temps pour les études et lui a permis d'avoir de bons rendements scolaires. Ce passage illustre cette idée :

> « *Son aide est bénéfique pour moi. Non seulement j'ai relevé la note en classe depuis qu'elle a commencé à me suivre mais aussi j'ai appris à programmer mon temps. Aujourd'hui, j'ai le temps d'étude, de loisir et j'ai changé quelques aspects de mon comportement.* »

Il en découle que **B** a une perception positive de l'aide qu'elle a reçue. Elle montre que les échanges qu'elle a eus avec la psychologue l'ont aidée à apprendre à bien gérer son temps, donc de ne pas perdre son temps dans des activités inutiles. Cette organisation personnelle acquise au cours des entretiens avec la psychologue lui ont valu l'augmentation du rendement scolaire par rapport à ceux qu'elle obtenait auparavant.

L'idée de la notion de la gestion du temps est aussi présente chez **D.** :

> « *Par rapport à l'aide, j'ai beaucoup gagné parce que j'ai appris à organiser mon temps, comprendre l'autre et ne plus me soucier de ce qu'on me dit pour bien préparer ma vie future. L'aide a été efficace parce que j'ai changé ma façon de vivre et de penser.* »

Il se dégage de cet extrait que cet enquêté a beaucoup bénéficié des entretiens qu'il a eus dans le bureau de suivi et accompagnement psychologique. Il trouve que l'aide reçue lui a appris à mieux s'organiser dans sa vie quotidienne, ce qui l'a poussé à porter un regard positif sur son avenir.

A partir de ces propos de deux enquêtés, nous réalisons que la contribution du psychologue en milieu scolaire est grande pour que les élèves puissent surmonter les difficultés d'ordre scolaire. Soulignant le rôle du psychologue à l'école, Pelloiscité par Ghiglione (1998, p.75) écrit ceci :

> « *Il est là en particulier comme garant du non-enfermement dans une vision étroite d'apprentissages scolaires, de la prise en compte de l'environnement social, technique, économique, professionnel. Il est de par son rôle la personne qui peut davantage se placer du point de vue de l'enfant(...).* »

L'intervention du psychologue œuvrant dans le cadre scolaire n'est limitée aux problèmes concernant les études. Selon **E**, l'aide qu'elle a reçue lui a permis de renouer de bons contacts avec son père en famille comme elle le souligne dans les phrases suivantes :

> « *Pour moi, son soutien a été efficace parce que j'ai eu une amélioration dans mes relations avec mes parents. Par exemple, elle m'a conseillé de cirer les chaussures pour mon père et petit à petit j'ai aimé mon père. Aussi, le climat avec mes professeurs s'est amélioré. Les résultats sont meilleurs.* »

Nous constatons que le travail du psychologue consiste non seulement à aider les élèves à résoudre les problèmes scolaires qu'ils rencontrent mais aussi touche la dimension familiale des élèves. En effet, certains problèmes vécus par les enfants en familles affectent leurs conduites et peuvent retentir dans les relations qu'ils établissent avec les autres élèves ou avec leurs éducateurs.

Cette idée de variété des interventions du psychologue a été également évoquée par **F**. Pour cette interviewée, l'efficacité de l'aide reçue dans le service de suivi et accompagnement psychologique s'est manifestée sur le plan scolaire et familial. Cela transparaît dans ces propos :

> « *Ses interventions sont efficaces. Par exemple, dès qu'elle m'a guidé dans la planification du temps, j'étudie bien et je ne triche plus. Aussi, j'ai appris comment gérer des disputes entre mes parents. Les conseils sont vraiment efficaces et applicables dans la vie.* »

A travers cet extrait, nous remarquons l'intervention de la psychologue à l'endroit de **F** a porté sur les problèmes liés aux études et les problèmes concernant ses relations avec ses parents.

Les signes qui témoignent de l'efficacité de cette aide sont l'abandon de la tricherie et amélioration des relations avec les parents. Il s'ensuit que le psychologue travaillant en milieu scolaire a une grande utilité puisque il intervient à différentes sphères de la vie des enfants. Il aide l'élève à trouver des solutions à ses problèmes scolaires tout en tenant compte de sa situation familiale car, comme le montre le site www.letarif.com/cours-particuliers/questions, consulté le 6/8/2017 à 9 heures,

« Si l'enfant est confronté à un souci familial (divorce des parents, décès d'un proche...), il peut réagir en négligeant ses études ou en montrant peu d'intérêt aux cours. »

Parmi les résultats obtenus grâce à la consultation du psychologue et qui poussent le bénéficiaire à apprécier positivement le service, figure la prise de conscience de la valeur personnelle. C'est ce qui se remarque dans ces propos de F :

> *« Après ses interventions je suis devenue forte. Avant, je disais non à toutes les sollicitations et parfois je me détestais. J'aimais l'autre avant moi. Mais aujourd'hui, j'ai appris à ne plus me soucier de ma vie pour aimer l'autre. Je m'aime et j'aime les autres. J'ai appris que la charité bien ordonnée commence par soi-même.»*

Ici, **E** montre que les entretiens qu'elle a eus avec le psychologue relevé en elle le sentiment d'être une personne digne d'être aimé mais aussi d'aimer les autres. Autrement dit, l'enquêtée a compris que sa vie a de la valeur et que son prochain a une place qu'il faut respecter.

7.4. Conclusion

Ce chapitre visait à recueillir l'appréciation des élèves qui ont bénéficié de l'aide psychologique à l'école. Ils ont souligné que le psychologue leur témoigne d'un accueil bienveillant et d'une écoute à la fois compréhensive et empathique, ce qui dissipe la peur qui les hantaient avant d'aller consulter le psychologue. Ils reconnaissent que les techniques utilisées sont généralement efficaces. Quant à l'efficacité de l'aide, les uns ont dit qu'ils ont amélioré les points en classe au moment où les autres ont amélioré leurs relations avec les parents ou avec leurs éducateurs à l'école. D'autres encore ont retrouvé le contrôle dans la gestion du temps et/ouont amelioré leur estime de soi. Le chapitre a été réservé aux suggestions pour l'amélioration du service de psychologie en milieu scolaire.

CHAPITRE VIII : SUGGESTIONS POUR L'AMELIORATION DES SERVICES DE PSYCHOLOGIE EN MILIEU SCOLAIRE

8.0. Introduction

Les services de psychologie sont des services qui se rencontrent dans peu d'établissements scolaires au Burundi. Lors de notre enquête nous avons pensé que les bénéficiaires de l'aide peuvent partir de leurs observations ou des expériences faites avec les responsables du bureau de suivi et accompagnement psychologique à l'école pour émettre certaines suggestions. Ainsi, après avoir recueilli les informations relatives aux appréciations que nos enquêtés attachent aux activités accomplies par les psychologues qui sont affectés dans leurs écoles, nous avons trouvé important de leur demander ce qu'ils suggèrent pour que les services de psychologie soient développés et efficaces.

8.1. Amélioration des services rendus par le psychologue

La nécessité du psychologue dans le milieu scolaire doit être justifiée par les résultats auxquels il aboutit. Or, ces derniers dépendent étroitement de la qualité du service que ce psychologue offre aux élèves qui viennent se confier à lui. C'est pour cette raison que nos enquêtés ont donnés quelques suggestions visant à améliorer le service de psychologie.

8.1.1. Diminution de la surcharge de travail du psychologue

Au cours de l'enquête, certains sujets rencontrés ont indiqué qu'il arrive des fois où leur psychologue ne parvient pas à accueillir tous les élèves qui veulent être aidés. Ainsi, ils proposent soit quele psychologue planifie bien les rendez-vous pour mieux accueillir les élèves soit que lenombre de psychologues soit majoré pour que tout élève en difficulté puisse bénéficier d'une aide efficace. Cela apparaît dans ces propos de B :

> « *Je demanderais que notre psychologue planifie bien son travail pour que chaque élève vienne le voir à un rendez-vous précis et se concentrer sur son cas. Une autre solution serait de nous donner un autre psychologue pour que chaque cycle ait au moins un psychologue ; un au cycle inférieur et un autre cycle supérieur. La dame a vraiment besoin de collègues psychologues pour l'épauler.* »

Ici, cette enquêtée trouve le problème de file d'attente qui se manifeste quelquefois quand les élèves se rencontrent au bureau peut être résolu si leur psychologue fixait les rendez-vous

précis avec les élèves. Elle trouveaussi qu'une autre alternative pourrait être l'augmentation des psychologues permettrait à augmenter la qualité des activités réalisées dans les services de psychologie implantées dans les écoles. S'il est vrai que l'élévation du nombre des psychologues peut présenter des avantages dans la mesure où chaque élève pourrait trouver facilement celui qui l'aide, il est aussi vrai qu'une telle proposition est difficilement faisable dans une société où de tels services restent encore méconnus.

L'idée de majoration de l'effectif des psychologues se rencontre aussi chez **C**. Pour celle-ci, il serait trop épuisant pour un psychologue de suivre et accompagner les élèves de tout un établissement. Voici l'extrait de ces propos :

> « *Je trouve que notre psychologue exerce un travail pénible d'autant plus qu'elle est en même temps une enseignante. Il faudrait donc que l'école recrute un autre psychologue qui la seconde pour que service reçoive plus d'élèves qui désire une aide et surtout qu'elle soit détachée des cours pour rester disponible.*»

Il en découle que la proposition de l'enquêtée se base sur le souci de la disponibilité du psychologue. En effet, elle montre que la complexité du travail du psychologue scolaire exige qu'il soit entièrement libre. C'est pourquoi elle demande que le nombre de psychologues soit revu à la hausse dans son école. Il est évident que cette proposition est difficile à mettre en application puisqu'elle demande beaucoup d'investissements financiers. De plus, la place que les décideurs accordent aux interventions du psychologue dans la communauté ainsi que les connaissances qu'ils ont du métier de celui-ci peuvent constituer aujourd'hui un obstacle à l'amélioration de ces services. Comme l'écrit Junier sur le site www.heloise junier.com/2012/19/la galère-des-psychologues. , consulté le 9, « *si le titre de psychologue est protégé par la loi, sa pratique ne l'est pas(...).* »

Quant à **E**, il faudrait détacher leur psychologue de toutes autres activités qu'elle réalise en parallèle. L'enquêtée l'exprime en ces termes :

> « *Pour moi, il faudrait qu'on lui offre au moins trois jours par semaine pour qu'il puisse nous accueillir calmement parce que des fois, il est pressé par le temps parce qu'il doit dispenser tel cours ou tel autre. Donc, pour que la qualité de son service s'améliore, il faut qu'on le détache des cours pour qu'il s'occupe exclusivement de l'écoute et l'accompagnement des enfants.* »

Il ressort de ces propos que le psychologue en milieu scolaire doit être suffisamment libre pour recevoir les élèves en étant lui-même tranquille. Cette proposition est à situer dans son contexte.

En effet, bien que leur psychologue les aide, elle n'est pas entièrement disponible puisqu'elle exerce en même temps le métier d'enseignante. Il faut dire que la proposition de rendre disponible le psychologue travaillant à l'école est d'une grande utilité parce que l'accompagnement psychologique de qualité demande du psychologue d'être libre, et par conséquent, échanger utilement avec son patient. Car, s'il est stressé et qu'il fait semblant d'être à l'aise devant celui qui vient se confier à lui, celui-ci peut le sentir. Le psychologue Bénjamin (1978, p.21) dit ceci à ce propos :

> « *L'interviewé entend l'intonation de notre voix et décide si cela concorde avec nos paroles ou bien si elles ne sont qu'un masque que notre intonation révèle, murmurant : « faux, camouflage, attention.*»

Par ce passage, nous constatons que l'interviewé observe et analyse le comportement et l'attitude de son interlocuteur pour juger les résultats de leur entretien.

8.1.2. Sensibilisation des élèves au sujet du service de psychologie

Parmi les enquêtés que nous avons rencontrés à l'Ecole Internationale de Bujumbura, certains ont demandé que les élèves soient sensibilisés sur le rôle joué par leur psychologue et ce dont ils peuvent bénéficier quand ils décident d'aller se confier à lui.

Selon **F** il devrait y avoir des clubs de sensibilisation dans leur établissement pour que tous les élèves comprennent le bien-fondé de la présence du service de psychologie. Voici ce qu'elle dit :

> « *Je demanderais qu'il ait des clubs de psychologie à l'école pour que même les élèves du cycle inférieur comprennent le rôle du psychologue et viennent se confier à lui. En fait, tu ne peux pas voir une personne d'un seul coup puis dire il peut m'écouter et m'aider. On peut avoir peur, avoir honte de tes problèmes et ne pas savoir par où commencer ou terminer.* »

A travers ce passage, nous remarquons que l'enquêtée trouve que les discussions au sein des clubs peuvent amener les enfants à surmonter les peurs qui les empêchent d'aller voir leur

psychologue même quand ils ont des problèmes.

La proposition de **G** s'inscrit également dans la logique de l'interviewée précédente comme le montre cet extrait:

> « *J'ai constaté que certains élèves de notre école refusent d'aller demander des conseils parce qu'ils ignorent le fonctionnement du nouveau service de psychologie. Il faudrait plus sensibiliser les élèves sur la présence du psychologue à l'école et ses activités à l'endroit des enfants.* »

Il en ressort que, selon **G**, certains enfants ratent des avantages offerts par le service de psychologie implanté dans leur école du fait qu'ils ignorent ce qui s'y fait. La proposition de la sensibilisation n'est pas sans fondement du fait que les préjugés populaires à l'endroit des psychologues empêchent bien souvent les personnes en difficultés de consulter ces derniers et cela est aussi valable dans le cadre scolaire.

En somme, certains enquêtés, surtout ceux du lycée du Saint Esprit où le service existe depuis longtemps, suggèrent qu'il y ait soit une bonne planification des rendez-vous soit une augmentation du nombre de psychologues et détachement des psychologues déjà engagés pour qu'ils soient entièrement libres pour recevoir les enfants qui demandent une aide. D'autre part, les interviewés de l'Ecole Internationale où le service est récent demandent qu'il y ait des sensibilisations pour que les élèves soient au courant du rôle du psychologue dans le milieu scolaire.

8.2. Collaboration avec les autres partenaires éducatifs

Comme c'est le cas pour les autres professionnels, le psychologue a besoin de travailler dans un environnement qui lui permet de s'épanouir et de se sentir à l'aise. C'est pour cette raison que nous avons cherché à savoir ce que les élèves ayant bénéficié de l'aide proposent pour que leurs psychologues s'épanouissent dans leurs activités.

Aux yeux de **A**, leur psychologue pourrait bien exercer sa fonction si ses collègues le comprenaient. Voici ses propos :

> « *Pour moi, pour que notre psychologue s'épanouisse, je demanderais que les autres professeurs la comprennent mais aussi les élèves puisqu'il y en a qui ne comprennent pas ce qu'elle fait et refusent de venir se confier à elle craignant*

qu'elle puisse dévoiler le contenu de leurs entretiens aux autres professeurs. »

A travers ces propos, nous réalisons que cette enquêtée attache une grande importance au besoin de compréhension qu'a leur psychologue pour pouvoir s'épanouir. **A** montre que cette compréhension doit provenir de deux sources à savoir ses collègues et les élèves.

Cette proposition nous paraît importante car, d'une part, les tâches qui incombent au psychologue œuvrant dans le milieu scolaire exigent qu'il collabore avec ses collègues (professeurs, préfets, directeur, etc.) et sa réussite en dépend. D'autre part, la compréhension des élèves est aussi nécessaire pour son épanouissement dans la mesure où les refus des élèves d'aller consulter leur psychologue sont dus aux préjugés et aux incompréhensions qu'ils ont du rôle de ce dernier.

La proposition de **C** s'inscrit sous le même angle. Selon elle, le fait de se voir comprise par son environnement de travail aiderait leur psychologue à se sentir plus épanouie comme le montre ce passage: « *Je pense que notre psychologue a besoin d'être compris par les professeurs et les élèves mais aussi par les parents. Comme ça, elle pourra s'épanouir et exercer son métier à l'aise et en toute sécurité.* »

Il en ressort que **C** met également l'accent sur la compréhension par les différents partenaires de l'éducation scolaire comme condition pouvant permettre au psychologue de se sentir dans son assiette lors de l'exercice de son métier. L'élément nouveau qu'elle ajoute est que la compréhension des parents est aussi importante que celle des collègues. Et si l'on tient compte des fonctions du psychologue affecté en milieu scolaire, il est certain que les parents jouent un rôle de premier plan du fait que la plupart des interventions qu'il fait aux enfants demandent d'abord l'accord des parents.

La même idée se rencontre chez **B**. Elle l'a exprimé de la manière suivante :

« *Pour qu'elle s'épanouisse dans l'exercice de ses fonctions, il faut que les professeurs, les parents et les élèves la comprennent et comprennent ses fonctions au sein de notre école. Voilà! C'est ce que je propose.* »

Nous voyons ici, que selon **B**, la connaissance et la compréhension des fonctions du psychologue par les agents de l'éducation scolaire pourraient aider leur psychologue à assumer ses responsabilités avec succès.

Si nous analysons tous ces propos, nous remarquons que les trois enquêtées trouvent que le psychologue en milieu scolaire a besoin d'être compris par les élèves, les autorités et tout le personnel de l'école ainsi que les parents pour réussir à bien accomplir ses tâches. En effet, si le psychologue arrive à bien collaborer avec les autres éducateurs, il peut alors contribuer, comme l'affirme Ghiglione (1998, p.65), à « *l'évolution de l'institution. scolaire, à l'intégration scolaire et à la réussite de tous les jeunes.* »

Parmi les propositions fournies par les enquêtés, nous relevons aussi l'idée de l'acquisition des compétences suffisantes. C'est cette idée que nous trouvons dans ce passage de **D** :

> « *Pour qu'elle s'épanouisse, elle a besoin du renforcement des capacités et des formations sur des techniques diverses. Ainsi, elle pourra s'épanouir. Mais aussi, elle a besoin d'être compris par les élèves et de bien collaborer avec les élèves et les professeurs. Je propose qu'il y ait des séances de sensibilisation.* »

Il ressort de cette proposition l'idée d'un besoin de renforcement des capacités. Pour ce jeune, plus le psychologue est sûr de ses compétences et a des connaissances suffisantes en matière d'utilisation des outils et des techniques des psychologues, plus il devient épanoui et exerce ses fonction avec aisance. Et dans ce cas, même les bénéficiaires de ses services en tirent un grand profit.

L'idée de **G** se rapproche d'une certaine manière de celle émise par l'enquêté précédent. **G** considère que l'épanouissement du psychologue travaillant en milieu scolaire commence par l'amélioration des connaissances sur les théories et techniques utilisées en psychologie. Il l'exprime en ces termes:

> « *Pour qu'il s'épanouisse, il faudrait qu'il fournisse des efforts personnels en dehors de l'école pour améliorer ses connaissances. Comme ça, il peut recevoir les élèves ayant des problèmes variés sans complexes et les aider efficacement.* »

Il en découle que la mise à jour des connaissances personnelle et la soif de les améliorer constitue le point de départ de s'épanouir en tant que psychologue praticien agissant en milieu scolaire.

En effet, lorsque le psychologue employé à l'école maîtrise les exigences de son métier, il reçoit aisément les enfants qui viennent se confier à lui et les aident sans peur de commettre des erreurs ou de donner des solutions inadéquates aux problèmes qui lui sont exposés. Cette

culture qui est demandée au psychologue tient au fait que les problèmes qu'il aborde lors des entretiens avec les élèves dans les entretiens revêtent un cachet particulier.

A ce sujet, Ghiglione (1998, p.75) dit ceci :

> « *Il est des domaines dans lesquels l'intervention de l'enseignant (...) ne peut être envisagé sans quelques difficultés. Ce sont notamment certains aspects concernant la connaissance de soi, sur des aspects plus intimes et plus dynamiques de la personne. Le conseiller d'orientation psychologue prend naturellement ce rôle dans ce qui relève complètement des règles de sa déontologie, de ses compétences techniques.* »

Quant à **E** et **F**, leurs psychologues devraient se familiariser avec les enfants en dehors des cours ou les accueillir dans les moments de l'après-midi.

A ce propos, **E** dit ceci:

> « *Il faut l'annoncer dans chaque classe et expliquer son rôle à tous les élèves. Mais aussi, il faut que lui-même s'approche des élèves en dehors des cours, par exemple pendant la récréation, pour que les jeunes puissent se confier à lui sans peur.*»

Nous remarquons que **E** demande que leur psychologue s'approche des élèves pendant des moments libres afin d'encourager ceux-ci à vaincre la peur.**F** ne s'éloigne pas de cette idée parce qu'elle dit ce qui suit:

> « *Je proposerai que le psychologue soit complètement libre pour que les élèves aillent directement vers lui. Sinon, il faudrait laisser les séances de suivi et accompagnement psychologiques pour les après-midi pour qu'il travaille sans stress.* »

L'on voit que cette enquêté propose que leur psychologue accueille les élèves qui demandent de l'aide en dehors des heures de cours. Cette proposition nous apparaît raisonnable du fait que les entretiens psychologiques requièrent du psychologue et des enfants une totale implication, ce qui n'est possible que lorsque tous les deux sont dans un état de tranquillité.

En conclusion, nos interviewés ont proposé que le psychologue travaillant en milieu soit

compris par les partenaires de l'éducation scolaire pour être épanoui. Ils ont demandé qu'il soit organisé pour ce psychologue des formations dans le but de renforcer ses capacités en matière de connaissances et techniques utilisées en psychologie.

Enfin ils ont demandé que le psychologue lui-même cherche à s'auto-former et sache comme se familiariser avec les enfants pour qu'il s'épanouisse dans son service.

8.3. Appui matériel et financier du service de psychologie

Au cours de notre enquête, les élèves bénéficiaires de l'aide psychologique que nous avons rencontré ont émis des suggestions formulées de différentes manières. Ces dernières ont ceci en commun qu'elles concernent l'appui matériel et financier du service de psychologie de leurs écoles.

Selon**D**,l'école devrait promouvoir le service de psychologie en soutenant matériellement et financièrement les activités liées au service de psychologie et doter à ce dernier les matériels nécessaires. Il l'exprime ainsi : « *Je propose que la direction fasse la promotion de ce service et mette à la disposition du psychologue des matériels nécessaires car c'est un service qui est très utiles pour nous.* »

Cette suggestion de **D** invite les autorités de l'école à valoriser leur service de suivi et accompagnement psychologique qu'elles ont initié en pourvoyant au psychologue des outils nécessaires pour bien accomplir les fonctions qui lui sont assignées.

La même idée se trouve évoquée par **C** en disant ceci :

> « *Je demande que les autorités de notre établissementchoisissent un endroit convenable du bureau de suivi et accompagnement pour que les élèves qui décident d'aller se confier au psychologue se sentent à l'aise lors des entretiens. En effet, chaque fois que je vais me confier à madame j'ai peur puisque le bureau est situé entre la salle de profs et la préfecture. Il faudrait vraiment changer son emplacement. Toutefois, la psychologue devrait collaborer avec les préfets.*»

Cette enquêté trouve que le préfet de discipline qui a généralement la charge de « corriger » les fautes et les erreurs des élèves a besoin de travailler de concert avec un psychologue mais que le psychologue ait son bureau à distance par rapport à la préfecture.

L'on peut penser que cette proposition tient au fait que certains élèves qui commettent des fautes ont besoin non seulement des sanctions disciplinaires mais aussi et surtout d'être accompagnés pour abandonner leurs erreurs ou leurs fautes. Parlant de l'importance du psychologue travaillant dans un établissement scolaire, Guillard (2007, p.119) indique ce qui suit : « *Le psychologue scolaire est particulièrement bien placé pour penser les difficultés de l'enfant en situation scolaire et pour travailler avec les différents partenaires (...) à la construction des réponses et dispositifs permettant d'offrir à l'enfant une place d'élève à l'école.* »

Pour sa part, Fdit qu'il est important que la direction qu'il donne en même temps des moyens financiers pour l'achat de certains outils que nécessite le psychologue pour exercer son métier. Il dit ceci: « *Je demanderais que l'écolepuisse financer le bureau du service parce que le psychologue utilisedes moyens. Ils ont besoin du matériel mais aussi des moyens pour bien aider les élèves qui viennent demander de l'aide.* »

Il est évident que la proposition de créer et de financer les services de psychologie est basée sur les besoins matériels que peut solliciter le psychologue en milieu scolaire dans l'exercice de son métier. Par exemple, le psychologue en milieu scolaire a besoin de se procurer des tests d'intelligence et de personnalité pour bien évaluer l'état psychologique des élèves qui le désirent.

8.4. Conclusion

Dans ce chapitre, il a été question de mettre en relief les propositions visant à améliorer les services rendus par le psychologue exerçant son métier dans une institution scolaire. Certains enquêtés ont proposé que le psychologue planifie ses activités tout en précisantles rendez-vous aux élèves. D'autres ont demandé qu'il y augmentation du nombre de psychologues là où ils existent. Il y en a même qui ont demandé que le psychologue en milieu scolaire soit compris par ses collègues, les parents et les élèves et soit doté du matériel nécessairepour pouvoir travailler avec aisance.

CONCLUSION GENERALE

Ce travail a été centré sur la pratique de la psychologie dans une institution scolaire. Son objectif était *d'étudierla perception des élèves bénéficiaires de l'aide psychologique à l'école vis à vis du rôle du psychologue en milieu scolaire.* L'étude comporte deux parties à savoir la partie théorique et méthodologique, d'une part, et la présentation des cas, l'analyse des données et l'interprétation des résultats de recherche, d'autre part.

La première partie a consisté à élaborer le cadre théorique et méthodologique. Après avoir donné la définition opérationnelle de chacun des concepts-clés, nous avons élaboré un cadre théorique. A ce stade, nous avons montré que les élèves sont bien souvent confrontés aux problèmes d'adaptation et d'apprentissage suite à leurs caractéristiques personnelles, aux relations qu'ils établissent avec leurs parents en familles ou avec les éducateurs au sein de l'établissement. D'où l'importance du psychologue pour les aider à trouver des solutions. Nous avons aussi posé la problématique de recherche qui a débouché sur la définition des objectifs de recherche. Et lors de la collecte des données, nous avons utilisé la méthode qualitative et l'enquête par l'entretien semi-directif comme technique de recherche.

La seconde partie a consisté en la présentation des cas, l'analyse des données et l'interprétation des résultats. Signalons que ces derniers se sont dégagés à travers les thèmes qui correspondaient aux objectifs que nous nous étions fixés.

Concernant le premier objectif spécifique qui visait à*découvrir les motivations qui poussent les élèves à consulter le psychologue œuvrant en milieu scolaire,*certains enfants enquêtés ont montré qu'ils ont connu le service de psychologie par les sensibilisations du psychologue tandis que les autres l'ont découvert par l'entremise d'autres éducateurs. Ils ont indiqué qu'avant la consultation, ils avaient peur d'y aller puisqu'ils craignaient que leurs secrets intimes puissent être dévoilés. Mais, ils ont affirmé qu'ils se sont sentis soulagés après les entretiens avec les psychologues. Avec ces résultats, nous réalisons que notre premier objectif a été atteint.

A propos du second objectif qui consistait à *déceler la perception de l'élève bénéficiaire de l'aide psychologique à propos du soutien dont il bénéficie de la part du psychologue à l'école*, nos enquêtés ont souligné que leurs psychologues leur témoignent d'un accueil bienveillant et d'une écoute à la fois compréhensive et empathique, ce qui dissipe la peur qui les hantaient avant d'aller consulter le psychologue.

Ils reconnaissent que les techniques utilisées sont généralement efficaces. Quant à l'efficacité, les uns ont dit qu'il y a une nette amélioration des résultats en classe au moment où les autres ont amélioré leurs relations avec les parents ou avec leurs éducateurs à l'école. Ils affirment avoir amélioré leur estime de soi et la gestion du temps. Signalons Ainsi, nous affirmons que notre deuxièmeobjectif a été atteint.

S'agissant du dernier objectif dont le but était de d*égager les propositions de l'élève bénéficiairede l'aide psychologique pour que les services de psychologie soient développés à l'école*, certains enquêtés ont proposé qu'il y ait plus de sensibilisation des élèves et des parents sur la présence du psychologue à l'école et ses activités. D'autres ont demandé qu'il y a ait la diminution de la surcharge du travail du psychologue et/ou une augmentation du nombre de psychologues là où ils existent. Il y en a même qui ont montré que le psychologue en milieu scolaire soit compris par ses collègues, les parents et les élèves pour mieux exercer ses fonctions. Signalons enfin que certains enfants ont proposé que les services de psychologie soient financés pour que les psychologues œuvrant en milieu scolaire puissent se procurer certains instruments tels que les tests d'intelligence et de personnalité pour bien évaluer l'état psychologique des élèves qui le désirent.

Partant des résultats obtenus pour ces trois objectifs, nous affirmons que l'objectif général libellé ainsi :*Etudier la perception des élèves bénéficiaires de l'aide psychologique à l'école vis à vis du rôle du psychologue en milieu scolaire,* a été atteint.

Notre étude portant sur « *Le rôle du psychologue en milieu scolaire tel que perçu par les élèves bénéficiaires.* »n'est qu'une petite portion de la recherche puisqu'on ne pourrait prétendre mener exhaustivement un travail qui couvre tout le domaine.

Nous pensons alors que ce travail va servir de tremplin à l'un ou l'autre qui voudrait travailler dans le domaine ou voudrait nous compléter, qu'il trouve ici nos vifs encouragements.

Nous reconnaissons que ce travail n'a pas pu exploiter toutes les réalités concernant la problématique du travail des psychologues travaillant dans les écoles au Burundi. Partant, nous inviterions toute personne intéressée par ce sujet de nous critiquer et de nous compléter.

SUGGESTIONS

Au terme de ce travail, nous aimerions émettre quelques suggestions eu égard aux résultats obtenus. Nos propositions sont adressées au ministère ayant l'éducation dans ses attributions, aux éducateurs œuvrant dans les institutions scolaires et aux psychologues œuvrant en milieu scolaire.

Au ministère ayant l'éducation dans ses attributions ;

- Reconnaître la place du psychologue dans le système éducatif burundais et créer les services de Psychologie dans les écoles, de la maternelle à l'Université ;
- Mettre en place une politique nationale visant à promouvoir la place du psychologue dans la société Burundaise en générale et le suivi et accompagnement psychologique des enfants en milieu scolaire en particulier ;
- Appuyer les initiatives de service de psychologie déjà mise en place dans les institutions scolaires ;
- Créer des centres d'information et d'orientation psychologique pour les jeunes ;

Aux éducateurs œuvrant dans les institutions scolaires :

- Collaborer avec le psychologue affecté dans leur institution ;
- manifester une attitude empathique et bienveillante à l'égard des élèves ayant des difficultés en vue de subvenir à leurs besoins et favoriser leur réussite ;
- Orienter les élèves à problèmes vers le psychologue ;

Aux psychologues œuvrant dans les institutions scolaires :

- Prouver à chaque moment l'importance de leur présence dans l'institution scolaire où ils exercent le métier pour inciter le gouvernement à prendre des mesures visant à reconnaître leur service ;
- Se regrouper dans des associations des professionnels en psychologie pour mieux servir la société et favoriser le partage d'expérience.

BIBLIOGRAPHIE

Artaud, G. (1985). *L'intervention éducative : au-delà de l'autoritarisme et du laisser-faire.* Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa.

Benjamin, A. (1969). *La pratique de la relation d'aide et de la communication.* Paris : ESF.

Bénony, H.(2013). *L'entretien clinique.* Paris : Dunod.

Bertier, N. (2009). *Les techniques d'enquête dans les sciences sociales.* Paris : Armand Colin.

Blanchet, A. &Gotman, A. (2009). *L'entretien.* Paris : Armand Colin.

Bouchard,S. & Cyr, C. (2005). *Recherches psychosociales.* Québec : PUQ.

De Ketele, J-M &Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations.* Bruxelles : De Boeck.

Delefosse, M-S & Rouan. (2001). *Les méthodes qualitatives en psychologie.* Paris : Dunod.

Doron, R. &Parot, F. (1991). *Dictionnaire de psychologie.* Paris : P.U.F.

Gauthier, C. & Tardif, M. (2005). *La pédagogie : théories et pratiques de l'antiquité à nos jours.* Québec : Gaëtan-Morin.

Ghiglione, R. (1998). *Les métiers de la psychologie.* Paris : Dunod.

Goupil, G.(2007). *Les enfants en difficulté d'adaptation scolaire et d'apprentissage.* Québec : Gaetan Morin.

Guillard,S. (2007). *Adaptation scolaire: Un enjeu pour les psychologues.* Bruxelles : Elsevier Masson.

Krech, D. Et al. (1979). *Psychologie.* Montréal : Renouveau pédagogique.

Legendre, R. (1981). *Education...à éduquer.* Québec : Ville-Marie.

Maheu, E. (2010). *Sanctionner sans punir : Dire les règles pour vivre ensemble.* Lyon :Chronique sociale.

Marc, P. (1977). *Les psychologues dans l'institution scolaire : activités et problèmes actuels.* Paris : Le centurion.

Matisson, M-D. (1971). *Image des psychologues cliniciens.* Paris : Editions universitaires.

Maurel, O. (2005). *La fessée : questions sur la violence éducative.* Paris : La plage.

Maxime, L. (2012). *L'écoute clinique Questionner une pratique à partir de la méthode phénoménologique.* Mémoire de recherche de Master 1 Arts et Sciences Humaines. Université François Rabelais Tours sur le site www.formation-psy-coach.com/publication/43_écoute-clinique.pdf consulté le 8/11/2015 à 10heures 58minutes.

Miller, A. (1990). *La connaissance interdite : Affronter les blessures de l'enfance dans la*

thérapie. Paris : Aubier.

Muller, J-M. (2002). *De la non-violence en éducation.* Paris : UNESCO.

Ndayisaba, J. & De Grandmont, N.(1999). *Les enfants différents : Les comprendre pour mieux les aider*. Québec : Logiques.

Nsengiyumva.(2006). *La place du psychologue dans le secteur industriel burundais tel que perçue par les cadres des entreprises*. Bujumbura : UB, FPSE.

Nyandwi (2002).*La place du psychologue dans les services hospitaliers*. Bujumbura : UB, FPSE.

Osterrieth,P-A. (1978). *Faire des adultes*. Bruxelles : Dessart et Mardaga.

Pailler, P. (1976). *Le psychologue à l'école*. Paris : ESF.

Perron, R. et al . (2005). *L'enfant en difficulté : L'aide psychologique à l'école*. Paris : Dunod.

Poussin, G. (2003). *La pratique de l'entretien clinique*. Paris : Dunod.

Richelle, M. (1978). *Pourquoi les psychologues*. Bruxelles : Galeries des princes.

Rosenberg, M-B. (2007). *Elever nos enfants avec bienveillance : Approche de la communication non violente.* Paris : Jouvence.

Schlemmer, B. (1996). *L'enfant exploité : oppression, mise au travail, prolétarisation.* Paris : Karthala et Orstom.

Sillamy, N. (1980). *Dictionnaire encyclopédique de psychologie.*(V2). Paris : Bordas.

Winner,E. (1996). *Surdoués : mythes et réalités*. Paris : Aubier.

WEBOGRAPHIE

www.psychologue.fr/code-déontologie, consulté le 15/6/ 2017 à 9 heures 15 minutes.

Www. crntl.fr /inadaptation., consulté le 2 /2/ 2017 à 12 heures 10 minutes.

www.HeloiseJunier.com.2014/03/01/gare-aux-idées-reçues-sur-les-psychologues, consulté le 2/8/2017 à 10 heures 29 minutes.

www.madmoizelle.com> accueil >culture, consulté le 16/6/2017 à 8 heures 20 minutes.

www.psychologies.com>Accueil>Thérapies>Toutes les thérapies>Thérapeutes> interviews, consulté le 1er/8/2017 à 10 heures 35 minutes

www.letarif.com/cours-particuliers/questions, consulté le 6/8/2017 à 9 heures.

ANNEXES

ANNEXE I : PRESENTATION ET CONSIGNE

Je m'appelle Alain Joseph HATUNGIMANA, étudiant à l'Université du Burundi. Dans le but d'obtenir le diplôme de fin d'études, je suis en train de réaliser une étude à propos de *La perception des élèves bénéficiaires de l'aide psychologique à l'école vis à vis du rôle du psychologue en milieu scolaire.*

Je vous ai choisi parce que vous êtes à mesure de me fournir de riches informations à ce sujet et tout ce que vous me direz est d'une grande importance pour la réussite de cette recherche. Pour pouvoir me souvenir de notre discussion, je vais me servir de cet appareil enregistreur. De plus, je vous garantis que personne ne saura que c'est vous qui m'aurez fourni les informations.

Je vous remercie d'avance pour votre contribution.

ANNEXE II : GUIDE D'ENRETIEN

I. Identification

Age :

Sexe :

Classe :

Etablissement scolaire :

Fréquence de consultation du psychologue:

II. Entretien proprement dit

THEME 1 : *MOTIVATIONS* POUSSANT LES ELEVES A CONSULTER LE PSYCHOLOGUEA L'ECOLE

1. Par quel moyen avez-vous pris connaissance de l'existence du service de psychologie ici au lycée ?
2. Quelles sont les raisons qui vous ont incité à consulter le psychologue?
3. Quelles attentes aviez-vous avant de demander le rendez-vous au psychologue?
4. Qu'avez-vous ressenti le premier jour de votre contact avec le psychologue œuvrant dans votre institution?

THEME 2 : PERCEPTION DE L'ELEVE BENEFICIAIRE DE L'AIDE PSYCHOLOGIQU VIS-A-VIS DU SOUTIEN RECU

5. Que pensez- vous du suivi et accompagnement en milieu scolaire ?
6. Comment appréciez-vous les conditions dans lesquelles s'est déroulée l'aide ?
7. Quel est votre jugement par rapport aux techniques employées ?
8. Comment appréciez-vous l'efficacité de l'aide dont vous avez bénéficié ?

THEME 3 : SUGGESTIONS POUR L'AMELIORATIONDES SERVICES DE PSYCHOLOGIE

9. Que pensez-vous de ce travail qui vient s'ajouter aux activités quotidiennes ?
10. Que faudrait-il faire pour améliorer la qualité des services rendus par votre

psychologue ?

11. Que proposez-vous pour que le psychologue en milieu scolaire s'épanouisse dans l'exercice de ses fonctions à l'école ?
12. Que demanderiez-vous aux autorités scolaires au sujet du service de suivi et accompagnement psychologique dans votre établissement ?