

Accompagnement psychologique via les outils numériques des élèves victimes de violences de genre

David Ebongue

Unité de Formation Doctorale en Sciences de l'Homme et de la Société
Université de Maroua, Cameroon

[Doi:10.19044/esj.2025.v21n10p208](https://doi.org/10.19044/esj.2025.v21n10p208)

Submitted: 03 February 2025

Accepted: 07 April 2025

Published: 30 April 2025

Copyright 2025 Author(s)

Under Creative Commons CC-BY 4.0

OPEN ACCESS

Cite As:

Ebongue D. (2025). *Accompagnement psychologique via les outils numériques des élèves victimes de violences de genre*. European Scientific Journal, ESJ, 21 (10), 208.

<https://doi.org/10.19044/esj.2025.v21n10p208>

Résumé

L'accompagnement psychologique via les outils numériques des élèves victimes de violences de genre consiste à utiliser des technologies pour organiser et suivre un soutien psychologique adapté. Ces outils facilitent la coordination des interventions, le suivi des progrès et l'accès à des ressources pour aider les élèves à surmonter les traumatismes liés à ces violences. Comment les outils numériques permettent-ils un accompagnement psychologique efficace des élèves victimes de violences de genre ? Cette étude repose sur une approche qualitative. L'échantillon est composé de 6 élèves ayant subi des VBG et bénéficié d'un accompagnement psychologique via les supports numériques, ainsi que de 3 chefs de l'orientation – conseil ayant supervisé 16 Conseillers d'orientation impliqués dans ce processus. Les données ont été recueillies à l'aide d'entretiens semi-directifs. L'analyse repose sur la méthode d'analyse de contenu thématique. Les outils numériques améliorent l'interaction entre élèves et Conseillers d'orientation grâce à une communication flexible, personnalisée et sécurisée. Les supports numériques, notamment les applications mobiles et le téléphone, proposent un accompagnement psychologique accessible et sécurisé pour les élèves victimes de violences de genre, bien qu'un besoin d'amélioration et d'adoption reste à combler. L'évaluation du soutien psychologique numérique montre son efficacité perçue par les élèves, mais elle souligne des défis liés à la sécurité et à la continuité du suivi. Elle nécessite une analyse approfondie pour optimiser son impact durable.

Mots-clés : Accompagnement psychologique, Outils numériques, Supports Numériques, Violences de genre, Élèves victimes

Psychological support using digital tools for students who are victims of gender – based violence

David Ebongue

Unité de Formation Doctorale en Sciences de l’Homme et de la Société
Université de Maroua, Cameroon

Abstract

Psychological support using digital tools for students who are victims of gender-based violence involves using technology to organise and monitor this type of support. These tools facilitate the coordination of interventions, the monitoring of progress, and access to resources to help students overcome the traumas associated with such violence. How do digital tools enable effective psychological support for pupils who are victims of gender-based violence? This study is based on a qualitative approach. The sample is made up of 6 pupils who have suffered GBV and received psychological support via digital media, as well as 3 heads of guidance counseling who supervised 16 guidance counselors involved in this process. The data was collected using semi-structured interviews. The analysis is based on the thematic content analysis method. Digital tools improve the interaction between students and guidance counselors through flexible, personalised, and secure communication. Digital media, in particular mobile applications and the telephone, offer accessible and safe psychological support for pupils who are victims of gender-based violence, although there is still a need for improvement and adoption. Evaluation of digital psychological support shows that it is effective as perceived by pupils, but highlights challenges relating to safety and continuity of follow-up. It requires further analysis to maximise its lasting impact.

Keywords: Psychological support, Digital tools, Digital media, Gender-based violence, Student victims

Introduction

L’accompagnement psychologique, en milieu scolaire, vise à soutenir le bien – être mental et émotionnel des élèves. Il favorise leur apprentissage et leur développement personnel. Des organismes internationaux tels que l’Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2022) et la Fédération

internationale des Sociétés de la Croix – Rouge et du Croissant – Rouge (IFRC, 2020) considèrent cet accompagnement comme un éventail d'assistances qui promeuvent le bien – être, renforcent la résilience et facilitent la reprise d'autonomie des personnes affectées par des situations de vulnérabilité. Pour les victimes de violences, c'est un processus complexe et essentiel qui nécessite une approche adaptée aux besoins individuels. Cette démarche participe de leur guérison ou leur réintégration sociale. Elle comprend l'aide de Psychologues, de Conseillers d'orientation (CO), d'Enseignants spécialisés, et parfois de programmes. Les dispositifs d'accompagnement des élèves peuvent être le soutien psychologique, la psychothérapie ou le counseling. L'objectif est un changement significatif dans le fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental de la victime selon son histoire personnelle.

La violence basée sur le genre en milieu scolaire (VBGMS) englobe toute forme de violences physiques, psychologiques et sexuelles, influencées par le genre, que vit ou subit l'élève dans son environnement scolaire. Selon l'UNGEI et UNESCO (2013 p 7 – 8), elle crée chez les jeunes des traumatismes profonds, des troubles anxieux, une faible estime de soi, des difficultés à établir des relations saines, etc. Elle affecte leur émancipation et leur performance scolaire. En contexte éducatif, l'accompagnement psychologique offre aux élèves un espace d'expressions sûres, le traitement d'expériences traumatiques et l'obtention de ressources nécessaires. Il peut réduire les risques futurs de reproduction de telles violences.

Le numérique change la façon de prendre soin de la santé mentale. Les téléphones et les ordinateurs, souvent à travers l'internet, apportent l'accès aux informations sur des questions qui préoccupent. Les outils numériques font désormais partie intégrante du paysage pédagogique. Ils constituent de formidables alliés pour réduire les barrières à l'apprentissage, offrir de nouvelles possibilités en termes d'accessibilité, et ce, bien au – delà des activités pédagogiques réalisées en classe (Turgeon et Van Drom, 2019). Un outil numérique pédagogique est un outil éducatif qui utilise la technologie numérique pour améliorer l'apprentissage et l'enseignement. Il facilite la différenciation pédagogique en permettant aux enseignants de créer des parcours d'apprentissage personnalisés. Adapté au niveau de difficulté en fonction des situations des élèves, il facilite un suivi qui répond aux besoins spécifiques de chacun.

Les outils numériques remplissent des fonctions pédagogiques très diverses, dans toutes les disciplines scolaires et à tous les niveaux de la scolarité (Tricot, 2020). Par exemple, ils peuvent permettre de rendre la gestion des VBGMS plus structurée, transparente et efficace. Ils améliorent ainsi l'accès à certains élèves et leur sécurité dans certains contextes. Ils assurent une réactivité adaptée aux enjeux de la protection des victimes. Ainsi,

l'intégration de ces outils dans la planification dans la gestion des VBGMS peut considérablement améliorer le soutien aux victimes.

En Afrique subsaharienne, où les ressources en matière de santé mentale sont souvent limitées, l'accompagnement psychologique numérique apparaît comme une solution prometteuse pour répondre aux besoins croissants des élèves. Cependant, selon l'International Monetary Fund (2020), cette approche se heurte à plusieurs défis (accès à internet et aux dispositifs numériques, qualité de la connexion, culture et croyances, manque de personnel qualifié, adaptation des outils). La situation n'est guère reluisante au Cameroun où « *la fracture numérique est l'un des principaux obstacles à l'accès à l'internet et aux activités en ligne... De nombreux facteurs critiques (coût élevé des forfaits des données, mauvaise infrastructure internet, coupures d'électricité constantes, analphabétisme numérique, piratage, fake news, etc.) influencent négativement l'accès et les activités sur les plateformes numériques* (ADISI Cameroun, 2021 p. 25, 31) ».

Selon le Plan stratégique camerounais de santé numérique 2020 – 2024, comme pour toute introduction d'innovations et de nouvelles approches, les interventions de santé numérique nécessitent des changements de comportement et des transitions vers de nouvelles pratiques. Le succès n'est garanti que si la technologie proposée est adaptée aux utilisateurs, ajoute de la valeur et facilite le changement ou l'action souhaité (Ministère de la Santé Publique, 2019). La pédagogie numérique désigne l'ensemble des méthodes et des outils numériques mobilisés dans le processus d'enseignement et d'apprentissage. En proposant des solutions spécifiques à chaque élève en difficulté, elle peut permettre aux CO de les suivre. Comment les outils numériques permettent – ils un accompagnement psychologique efficace des élèves victimes de violences de genre ?

Les objectifs de cette étude sont de : comprendre l'influence des outils numériques sur l'interaction d'accompagnement entre les élèves et les Conseillers d'orientation (CO), découvrir les supports numériques adaptés pour l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre, évaluer l'efficacité des interventions numériques d'accompagnent psychologique en comparaison avec les séances en présentiel. Ces technologies paraissent une solution efficace, parfois accessible, pour accompagner psychologiquement. Cependant, en plus de les posséder, ils nécessitent des adaptations afin d'optimiser la qualité de cette interaction. La suite de cette étude traite donc de la méthode de recherche, des résultats et de la discussion. La conclusion de l'étude est suivie de références bibliographiques regroupant les sources consultées.

Méthode de la Recherche

Notre méthode de recherche décrit le type de recherche, l'échantillon, l'instrument de collecte de données et la procédure d'analyse.

Type de Recherche

Cette étude est qualitative. Nous voulons avoir une compréhension riche et nuancée des expériences vécues ou partagées par les CO dans leurs relations de travail avec les outils numériques. Spécifiquement, nous allons répondre à 3 questions : Comment les outils numériques influencent – ils l'interaction d'accompagnement entre les CO et les élèves ? Quels types de supports numériques (ex. : chat, applications, etc.) sont les plus adaptés pour l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre ? Comment évaluer l'efficacité des interventions numériques d'accompagnement psychologique en comparaison avec les séances en présentiel ? Chacun de nos questionnements est exploré par des questions complémentaires et de clarification.

Échantillon et Échantillonnage

La population de l'étude est constituée de CO et des élèves victimes de VBG. Notre échantillon est composé de 6 élèves ayant subi des VBG et bénéficié d'un accompagnement psychologique via les supports numérique, ainsi que de 3 Chefs de Service de l'orientation – conseil (CSOC) ayant supervisé 16 Conseillers d'orientation impliqués dans ce processus ayant exercé dans les capitales (Ngaoundéré, Garoua, Maroua) des régions septentrionales du Cameroun, interviewés durant les années scolaires 2023 – 2024 et 2024 – 2025. Ce choix a été élaboré en représentation de ces 3 régions du Cameroun (Adamaoua, Nord, Extrême – Nord). Hong et Pluye (2018) ont démontré que les données qualitatives apportent une compréhension riche et détaillée des expériences individuelles, même avec un petit échantillon.

Instrument de Collecte de Données

Notre instrument de collecte de données est l'entretien semi – directif. Cet instrument combine structure et flexibilité pour offrir à l'interviewé la liberté d'approfondir ses réponses et d'exprimer ses opinions. Il a facilité une interaction dynamique en permettant des relances qui ont davantage éclairé notre sujet. Notre grille d'entretien, à la suite de sa partie préliminaire sur l'identité de l'interviewé(e), présente les 3 thèmes abordés : l'influence des outils numériques sur l'interaction d'accompagnement entre les CO et les élèves, les types de supports numériques les plus adaptés pour l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre, l'évaluation des interventions numériques d'accompagnement psychologique.

Procédures d'Analyse

Nous avons estimé que l'analyse de contenu thématique est susceptible d'éclairer les opinions des expériences individuelles des CO. Elle contribue à une compréhension plus riche et plus nuancée du phénomène étudié. Cette analyse a consisté en 7 étapes à identifier, classer et interpréter les thèmes récurrents ou significatifs qui ont émergé des données recueillies lors de l'entretien : transcription, lecture et familiarisation, codage, identification des thèmes, analyse et interprétation, validation, rapport structuré.

Résultats

Cette étude cherche à explorer comment les outils numériques peuvent être des moyens efficaces, pour un accompagnement psychologique par les CO, des élèves victimes de violences de genre. Elle examine aussi la relation entre le numérique (en tant qu'outil facilitant) et l'accompagnement psychologique (comme réponse ou solution). Cette partie est consacrée à la présentation, à l'analyse et à l'interprétation des résultats.

Présentation des Participants

Le tableau 1 donne une identification des CSOC interviewé(e)s.

Tableau 1: Identification des CSOC interviewé(e)s

Surnom	Code	Âge (ans)	Année d'expérience (ans)	Genre	Ville et lycée de l'interview	Nombre de CO supervisé
MAMA	N01	44	13	féminin	Ngaoundéré (lycée technique)	04
ADDA	N02	45	15	féminin	Maroua (lycée Domayo)	06
AHMED	N03	44	14	masculin	Garoua (lycée classique moderne)	06

Le tableau 1 nous fait relever que 3 Chefs de Service de l'orientation – conseil supervisant 16 CO ont participé à l'enquête. Le nombre de leurs collaborateurs, leurs âges (44 ans 3 mois en moyenne) et leurs années d'expérience (au moins 13 ans d'expérience) sont des caractéristiques sociodémographiques pour contextualiser les résultats et comprendre les profils des participants.

Le tableau 2 donne une identification des élèves victimes de VBG suivi via le numérique

Tableau 2: Identification des élèves victimes de VBG interviewé(e)s

Surnom	Code	Âge (ans)	Niveau d'étude	Durée de l'accompagnement	Genre	Ville et lycée de l'interview
RAÏSSA	E01	17	Seconde	6 mois	féminin	Ngaoundéré (lycée technique)
SOUREYA	E02	19	Première	Année scolaire	féminin	Maroua (lycée Maroua Domayo)
WASSOU	E03	15	Quatrième	5 mois	masculin	Garoua (lycée classique)
GLA	E04	17	Seconde	01 trimestre	masculin	Garoua (lycée classique)
HILMA	E05	18	Terminale	Presque 2 trimestres	féminin	Garoua (lycée moderne)
FADI	E06	16	Troisième	Année scolaire	féminin	Garoua (lycée moderne)

Le tableau 2 révèle que 6 élèves victimes de VBG (4 filles et 2 garçons) ont bénéficié d'un accompagnement psychologique via un support numérique (1 dans l'Adamaoua, 2 à l'Extrême – Nord et 3 au Nord). Leur moyenne d'âge est 17 ans. Le niveau d'étude va de la quatrième à la terminale. La durée de l'accompagnement varie d'un trimestre à toute l'année scolaire.

Relation entre l'Accompagnement psychologique via les Outils Numériques et les élèves victimes de Violences de Genre

Nous avons observé comment la capacité d'adaptation des CO avec le numérique et leur compétence clinique se complètent pour un accompagnement efficace des élèves.

Influence des outils numériques sur l'interaction d'accompagnement entre les CO et les élèves

Première questionnement avec les CO : Comment les outils numériques influencent – ils l'interaction d'accompagnement entre les CO et les élèves ? Quels aspects spécifiques de cette interaction d'accompagnement sont les plus impactés (par exemple, la confiance, l'empathie, la compréhension mutuelle) ? Que désigne – t – on précisément par outils numériques dans ce contexte ? Décrivez leur usage psychoéducatif.

La matrice des codes du tableau 3 regroupe les extraits des données correspondants aux thèmes identifiés à partir des réponses des participants.

Tableau 3: Matrice des codes d'identification des thèmes (CO) : Interactivité et engagement, Accessibilité des ressources, Personnalisation de l'accompagnement, Évaluation continue

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Interactivité et engagement	- Interaction asynchrone - Flexibilité - Communication multimodale	« La communication asynchrone peut aider les élèves à s'exprimer plus librement » (N03). « Ils permettent une interaction plus flexible entre élèves et CO » (N02)
Accessibilité des ressources	- Consultations à distance - Ressources éducatives - Accessibilité géographique	« Les élèves victimes de violences peuvent accéder plus facilement à un soutien psychologique à distance » (N03). « Offrir des ressources éducatives, un soutien psychologique » (N02)
Personnalisation de l'accompagnement	- Adaptation des outils - Supports multimédias - Confiance renforcée	« Les plateformes numériques offrent des moyens variés (vidéo, audio, texte) » (N03). « Renforcer la confiance grâce à des ressources adaptées » (N01)
Évaluation continue	- Suivi régulier - Planification - Feedback structuré	« Utilisation d'applications pour planifier des séances et envoyer des rappels » (N03). « Permet une communication claire et structurée » (N03)

Il ressort du tableau 3 que les outils numériques favorisent une meilleure interaction entre les élèves et les CO grâce à une communication flexible et multimodale. Pour réduire les barrières à l'expression, les élèves peuvent choisir le format qui leur convient (texte, audio, vidéo). Les technologies numériques facilitent l'accès aux services de conseil, en particulier pour les élèves vivant dans des zones éloignées ou confrontés à des obstacles sociaux (comme la stigmatisation). L'utilisation de supports multimédias et d'outils adaptés permet aux CO de personnaliser leur accompagnement. Les élèves se sentent mieux compris. Cet aspect renforce leur confiance et améliore la qualité de l'interaction d'accompagnement. De plus, ces outils permettent un suivi structuré, des retours réguliers et une gestion efficace des séances. Ils soutiennent un accompagnement continu et une communication permanente entre les élèves et les CO.

Premier questionnement avec les élèves : Comment les outils numériques (comme les applications, les messageries ou les plateformes en ligne) changent – ils la façon dont les Conseillers (ères) d'orientation (CO) travaillent avec toi ? Qu'est – ce qui est le plus affecté dans votre relation avec le CO quand vous utilisez ces outils ? (Est – ce plus dur de faire confiance ? Est – ce que tu sens que le (la) CO te comprend mieux ou moins bien ? Est –

ce que ça facilite le partage de tes besoins ?) Quels outils numériques sont utilisés pour t'accompagner ? Comment ces outils t'aident – ils concrètement?

Tableau 4: Matrice des codes d'identification des thèmes (Élèves) : Interactivité et engagement, Accessibilité des ressources, Personnalisation de l'accompagnement, Évaluation continue

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Interactivité et engagement	Interaction asynchrone	« Je peux laisser facilement un message au CO quand je suis en situation difficile... » (E05)
	Flexibilité	« La CO m'envoie discrètement les messages où elle m'explique l'attitude à tenir. » (E02)
	Communication multimodale	« Discuter sur WhatsApp et sur Facebook. » (E01)
Accessibilité des ressources	Consultations à distance	« La conversation avec le CO par téléphone me permet d'exprimer tout ce que je ressens sans crainte. » (E03)
	Ressources éducatives	« Elle m'a aidé à trouver les mots justes pour parler à ma mère. » (E02)
	Accessibilité géographique	« Quand on a quelqu'un qui peut vous aider, on lui fait confiance. » (E06)
Personnalisation de l'accompagnement	Adaptation des outils	« Mon CO me comprend bien. C'est plus facile de discuter de cette façon avec lui. » (E06)
	Supports multimédias	« Obtenir des conseils que l'on peut relire après. » (E02)
	Confiance renforcée	« Au début c'est dur de faire confiance mais après ça m'a aidé à me confier à ma CO. » (E04)
Évaluation continue	Suivi régulier	« Ma communication par téléphone avec le CO m'a permis de toujours avoir quelqu'un qui m'écoute et me comprend. » (E06)
	Planification	« Elle sait me dire comment je dois me comporter pour qu'on continue à m'aider à aller à l'école. » (E04)
	Feedback structuré	« Je me sens mieux compris et ces échanges facilitent les partages des idées. » (E05)

Les données du tableau 4 montrent que les outils numériques améliorent l'interaction d'accompagnement entre les CO et les élèves. La communication asynchrone permet de laisser un message en cas de difficulté (E05). La flexibilité des échanges assure un soutien discret et adapté (E02). La communication multimodale via WhatsApp et Facebook facilite les interactions (E01). Les consultations à distance offrent un espace sécurisé pour s'exprimer librement (E03). L'accès aux ressources éducatives aide à mieux gérer les relations (E02). L'accessibilité géographique renforce la confiance

(E06). L'adaptation des outils numériques personnalise le suivi (E06). Les supports multimédias permettent de relire les conseils reçus (E02). La confiance se développe progressivement, facilitant les confidences (E04). Un suivi régulier garantit une écoute attentive (E06). La planification des actions éducatives oriente les élèves (E04). Un feedback structuré améliore la compréhension mutuelle (E05). Ces éléments confirment que les outils numériques renforcent l'accompagnement.

En définitive, les résultats des tableaux 3 et 4 démontrent que les outils numériques améliorent significativement l'interaction entre les élèves et les CO. Ils apportent une communication flexible, multimodale et asynchrone qui réduit les barrières à l'expression. Ils facilitent l'accès aux services de conseil, notamment pour les élèves vivant dans des zones éloignées ou confrontés à des obstacles sociaux. L'utilisation de supports variés (texte, audio, vidéo) et de plateformes comme WhatsApp et Facebook permet une personnalisation du suivi et un accompagnement structuré. Il favorise le développement de la confiance mutuelle et la qualité des échanges. Les consultations à distance offrent un espace sécurisé où les élèves peuvent s'exprimer librement, accéder à des ressources éducatives et relire les conseils reçus. Un suivi régulier et un feedback structuré assurent une écoute attentive, et orientent les élèves. Cet accompagnement facilite une meilleure compréhension mutuelle. Il confirme ainsi l'apport essentiel des outils numériques dans l'accompagnement éducatif.

Types de supports numériques les plus adaptés pour l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre

Deuxième questionnement avec les CO : Quels types de supports numériques sont les plus adaptés pour l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre? Comment les caractéristiques des supports numériques influencent – elles la sécurité et la confidentialité pour ces élèves ? Qu'entend – on par supports numériques ? S'agit – il d'applications, de plateformes spécifiques, ou de formats de contenu (vidéo, texte, audio) ?

Le tableau 5 présente les thèmes qui soutiennent notre analyse.

Tableau 5: Matrice des codes d'identification des thèmes (CO) : Applications de soutien psychologique, Webinaire et ateliers en ligne, Plateformes de communication sécurisées, Ressources multimédias

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Applications de soutien psychologique	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux émotionnels - Exercices de relaxation - Fonctionnalités de rappel 	« Applications mobiles pour le suivi émotionnel et l'accès à des ressources d'aide » (N01). « Fonctionnalités comme des journaux émotionnels et des rappels de séances » (N03)
Webinaire (réunion ou conférence interactive qui se déroule en ligne) et ateliers en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Groupes de soutien virtuels - Consultations en temps réel - Interactions personnalisées 	« Des séances de thérapie ou des groupes de soutien virtuels » (N01). « Consultations en temps réel via des plateformes de visioconférence » (N03)
Plateformes de communication sécurisées	<ul style="list-style-type: none"> - Cryptage des données - Anonymat - Contrôle d'accès 	« Le cryptage et l'anonymat sont essentiels pour rassurer les utilisateurs sur la confidentialité » (N01). « Certaines applications permettent aux élèves de s'exprimer sans révéler leur identité » (N03)
Ressources multimédias	<ul style="list-style-type: none"> - Vidéos éducatives - Podcasts - Documents interactifs 	« Formats multimédias comme des vidéos éducatives et des podcasts qui traitent des violences de genre » (N01). « Vidéos éducatives, podcasts et documents interactifs pour fournir des informations, des stratégies et processus que les élèves mettent en œuvre pour faire face à des situations stressantes ou menaçantes » (N03)

L'analyse des réponses du tableau 5 montre que les applications mobiles sont les supports les plus couramment mentionnés. Elles se distinguent par leur accessibilité, leur discrétion et leurs fonctionnalités spécifiques comme le suivi émotionnel et les exercices pratiques (relaxation, rappels). Ces outils permettent une personnalisation qui répond aux besoins des élèves victimes. Les webinaires et groupes de soutien virtuels apportent parfois un espace d'interaction en temps réel entre les élèves et les CO. Ils permettent une expérience plus immersive et personnelle. Ces outils sont particulièrement utiles dans les contextes où les consultations physiques ne sont pas possibles. Néanmoins, les plateformes sécurisées sont essentielles pour garantir la confidentialité et la sécurité des échanges. Les fonctionnalités comme le cryptage, l'anonymat et le contrôle d'accès renforcent la confiance des victimes. Elles les encouragent à s'exprimer librement. Il s'avère que les formats multimédias comme les vidéos, podcasts et documents interactifs sont des outils puissants pour l'éducation et le soutien psychologique. Leur nature

visuelle et auditive permet de transmettre des informations composites de manière accessible et engageante.

Deuxième questionnement avec les élèves : Quels supports numériques peuvent t'aider le mieux dans ton accompagnement ? Comment ces supports protègent – ils ta sécurité et tes données ? (Est – ce qu'ils garantissent l'anonymat (ex : pseudo, pas de nom réel) ? Est – ce que les échanges sont effaçables ou cryptés (protégés) ? Te sens – tu en confiance ou as – tu des craintes ?) C'est quoi exactement un support numérique ?

Tableau 6: Matrice des codes d'identification des thèmes (Élèves) : Applications de soutien psychologique, Webinaire et ateliers en ligne, Plateformes de communication sécurisées, Ressources multimédias

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Applications de soutien psychologique	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux émotionnels - Exercices de relaxation - Fonctionnalités de rappel 	Aucun élève n'évoque directement l'utilisation de telles fonctionnalités dans leur accompagnement.
Webinaire (réunion ou conférence interactive qui se déroule en ligne) et ateliers en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Groupes de soutien virtuels - Consultations en temps réel - Interactions personnalisées 	Aucun élève ne mentionne l'utilisation de webinaires ou d'ateliers dans leur accompagnement psychologique.
Plateformes de communication sécurisées	<ul style="list-style-type: none"> - Cryptage des données - Anonymat - Contrôle d'accès 	« J'ai mis un mot de passe » (E01), « Ma CO m'a demandé de toujours mettre un mot de passe pour mes messages ou de les effacer » (E02), « Le CO me demande toujours d'effacer nos messages » (E03, E04, E06), « Moi j'utilise mon empreinte comme mot de passe » (E05).
Ressources multimédias	<ul style="list-style-type: none"> - Vidéos éducatives - Podcasts - Documents interactifs 	Aucun élève ne fait référence à des ressources multimédias spécifiques.

Le tableau 6 montre que le support numérique choisi par les élèves, principalement le téléphone, apparaît adaptés à leur accompagnement psychologique dans le contexte des violences de genre. Il offre des moyens de communication discrets et sécurisés, cet outil leur permet de partager leurs expériences. Il protège leur confidentialité grâce à des mesures comme les mots de passe et la suppression des messages. Bien que des craintes persistent quant à la fiabilité du Conseiller d'orientation, le téléphone reste un support accessible et familier qui favorise la continuité du suivi psychologique.

Toutefois, l'absence d'utilisation d'autres ressources numériques, comme les webinaires ou les applications de gestion émotionnelle, suggère un potentiel d'amélioration pour diversifier et renforcer ce type d'accompagnement.

La synthèse des tableaux 5 et 6 montre que les supports numériques, en particulier les applications mobiles et le téléphone, participent à l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre. Ils sont accessibles, discrets et ont souvent des fonctionnalités sécurisées. Les applications permettent un suivi personnalisé avec des outils comme le suivi émotionnel, les exercices de relaxation et les rappels, tandis que le téléphone apporte un moyen de communication familier et sécurisé. Ce dernier protège la confidentialité grâce à des mesures comme le cryptage et la suppression des messages. Les webinaires et groupes de soutien virtuels, bien que moins utilisés, offrent une interaction en temps réel et un espace immersif pour le dialogue. Par ailleurs, les formats multimédias (vidéos, podcasts, documents interactifs) facilitent la transmission d'informations de manière engageante. Toutefois, la faible adoption de certaines ressources numériques souligne un besoin d'élargir et d'améliorer les dispositifs d'accompagnement pour mieux répondre aux attentes des élèves.

Évaluation des interventions numériques d'accompagnement psychologique

Troisième questionnement avec les CO : Comment évaluer l'efficacité des interventions numériques d'accompagnement psychologique en comparaison avec les séances en présentiel ? Quels indicateurs de mesure (satisfaction des élèves, réduction des symptômes, fréquence des suivis) sont les plus pertinents pour évaluer cette efficacité ? Est – ce que l'évaluation de l'efficacité doit se concentrer sur des aspects spécifiques comme l'adhésion des élèves ou les résultats thérapeutiques globaux ?

La matrice des codes du tableau 7 regroupe les extraits des données correspondants aux thèmes identifiés qui soutiennent notre analyse.

Tableau 7: Matrice des codes des thèmes (CO) : Mesures quantitatives et qualitatives, Suivi longitudinal, Analyse comparative des retours d'expérience, Études de cas

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Mesures quantitatives et qualitatives	- Satisfaction des élèves - Réduction des symptômes - Fréquence des suivis	« Satisfaction des élèves : par le biais d'enquêtes post – intervention » (N01). « Réduction des symptômes : mesurée par des échelles standardisées » (N01)
Suivi longitudinal	- Impact à long terme - Continuité des services - Adhésion des élèves	« Évaluer si les élèves continuent à utiliser les services proposés » (N01). « Analyser la régularité des interactions » (N02)
Analyse comparative des retours d'expérience	- Satisfaction numérique vs présentiel - Accessibilité accrue - Richesse des interactions	« Les interventions numériques offrent une accessibilité accrue, mais ne remplacent pas entièrement la richesse des interactions en présentiel » (N02)
Études de cas	- Analyse individuelle - Adaptabilité des interventions - Complémentarité des modes numérique et présentiel	« Une approche hybride, combinant les deux modes, pourrait offrir des avantages complémentaires » (N02). « Facilité d'accès aux services pour les élèves dans des régions reculées » (N03)

L'analyse des informations récoltées (tableau 7) fait apparaître que les participants insistent sur l'importance de combiner des données quantitatives (réduction des symptômes mesurée par des échelles psychométriques, fréquence des suivis) et qualitatives (satisfaction des élèves). Ces indicateurs permettent une évaluation holistique de l'efficacité des interventions. L'évaluation de l'efficacité nécessite un suivi à long terme pour analyser la continuité des services, l'engagement des élèves et l'impact durable sur leur bien – être psychologique. Les taux de participation réguliers et l'adhésion prolongée aux interventions numériques sont des signaux positifs. Une étude approfondie de cas individuels est essentielle pour comprendre comment les caractéristiques des interventions numériques influencent leur efficacité.

Troisième questionnement avec les élèves : Est – ce que le soutien en ligne (messages, vidéos, applis) t'aide autant que les discussions en personne avec le (la) CO ? Comment savoir si ces supports te font du bien ? (Est – ce que tu te sens mieux après ? Est – ce que tu les utilises souvent ? Par choix ou par obligation ? Qu'est – ce qui serait le plus important pour toi comme résultat ?) Est – ce que tu te sens compris (e) ? En sécurité ? Est – ce que ça t'aide à gérer tes difficultés ?

Tableau 8: Matrice des codes des thèmes (Élèves) : Mesures quantitatives et qualitatives, Suivi longitudinal, Analyse comparative des retours d'expérience, Études de cas

Thème	Codes principaux	Extraits des réponses
Mesures quantitatives et qualitatives	Satisfaction des élèves	« Je me sens en sécurité tant que le CO me comprend » (E01), « Je me suis sentie surtout comprise » (E02), « Je me sens beaucoup compris » (E04), « Je me suis senti mieux après » (E06)
	Réduction des symptômes	« Vraiment, ça m'aide » (E05), « Chaque fois que j'écris et le CO me répond, je me sens mieux » (E04), « Cet échange en permanence m'a beaucoup aidé » (E02)
	Fréquence des suivis	« Oui souvent parce que tu peux poser ton problème quel que soit l'endroit » (E03), « Par choix et par obligation » (E04), « L'essentiel est de finir l'année scolaire » (E05)
Suivi longitudinal	Impact à long terme	« Ça m'a donné beaucoup d'idées pour m'en sortir » (E04), « Ça m'a quand même un peu aidé » (E03), « Ça m'a aidé à gérer mon problème » (E06)
	Continuité des services	« L'essentiel est qu'à la fin, on puisse t'aider à résoudre ton problème » (E03), « Je me suis sentie surtout comprise » (E02)
	Adhésion des élèves	« Je ne vois pas la différence tant que tu peux poser ton problème » (E01), « Je ne vois pas trop la différence. Tout dépend de la personne qui peut t'écouter » (E06)
Analyse comparative des retours d'expérience	Satisfaction numérique vs présentiel	« Moi je me sens en sécurité tant que le CO me comprend » (E01), « Ce type de soutien ne me dérange pas tant qu'il peut m'aider » (E02), « Je me suis senti mieux après » (E06)
	Accessibilité accrue	« Tu peux poser ton problème quel que soit l'endroit où tu te trouves » (E03), « Personne ne sait autour de toi ce que tu traites » (E06)
	Richesse des interactions	« Parler même à distance fait toujours du bien surtout quand on t'apporte les bons conseils » (E02), « Chaque fois que j'écris et le CO me répond, je me sens mieux » (E04)
Études de cas	Analyse individuelle	« Chez nous quand tout le monde te parle déjà de mariage à cause de ta mère, tu fais comment si même à l'école, tu ne trouves personne pour te comprendre » (E02)
	Adaptabilité des interventions	« Si les professeurs qui me harcèlent me voient trop avec le CO, ils vont penser que soit je lui dis tout, soit c'est un concurrent » (E05)
	Complémentarité des modes numérique et présentiel	« Les messages aident comme discuter face à face avec la personne » (E04), « Tant qu'il y a la confiance entre le CO et toi, tu te sens en sécurité » (E06)

L'analyse des réponses des élèves (E01, E02, E03, E04, E05, E06) du tableau 8 met en évidence que le soutien psychologique numérique est perçu comme une alternative efficace et parfois préférable à l'accompagnement en présentiel en raison de sa discrétion et de son accessibilité. Les élèves expriment une satisfaction notable quant à leur prise en charge, avec une réduction perçue des symptômes et une amélioration de leur bien-être. Toutefois, certaines limites sont relevées, notamment les risques liés à la sécurité des informations échangées. En ce sens, l'évaluation des interventions numériques permettrait d'améliorer leur efficacité en fonction des ressources matérielles et financières disponibles. On peut améliorer cette évaluation en mettant l'accent sur la sécurisation des échanges et la continuité du suivi.

L'évaluation de l'efficacité du soutien psychologique numérique (tableaux 7 et 8) repose sur une approche qui combine des données quantitatives (réduction des symptômes, fréquence des suivis) et qualitatives (satisfaction des élèves). Cette approche mixte permet une analyse holistique de son impact. Les élèves perçoivent ce type d'accompagnement comme une alternative efficace, voire préférable au présentiel, en raison de sa discrétion et de son accessibilité. Ils notent une amélioration notable de leur bien-être. Toutefois, des défis subsistent, notamment en matière de sécurisation des échanges et de continuité du suivi. Un suivi à long terme, associé à une analyse approfondie des cas individuels, est nécessaire pour comprendre l'impact durable des interventions et optimiser leur mise en œuvre en fonction des ressources disponibles.

Discussion

Les outils numériques sont un moyen efficace de sensibilisation mais, ils doivent être utilisés avec prudence et accompagnés d'une réflexion critique (Bonnet et Soares, 2020). Les résultats de cette étude montrent que ces outils ont une influence positive sur l'interaction entre les élèves et les CO. En apportant un autre type d'espace sécurisé pour l'expression des élèves, ils renforcent la confiance et l'empathie. Par un soutien psychologique à distance, ils améliorent l'accessibilité, notamment pour les élèves isolés ou marginalisés. Leur flexibilité favorise un engagement adapté aux besoins individuels. La personnalisation des approches permet d'ajuster les méthodes et supports selon les circonstances. Diba (2022) explique que les outils numériques, à l'exemple de la plateforme AlertGBV, ont favorisé l'amélioration de la communication entre les victimes de VBG et les accompagnateurs. Elle a également remarqué que l'interaction via des messageries automatisées permet aux victimes de se sentir plus à l'aise pour partager leurs préoccupations. Mais, quelques défis persistent. L'absence de communication non verbale limite cette empathie et la compréhension

mutuelle. De même, la confidentialité et la sécurité des données personnelles restent des enjeux majeurs liés à l'usage des technologies.

Accessibles et discrètes, les applications mobiles fournissent une assistance individualisée avec des outils comme journaux émotionnels et exercices pratiques. Les webinaires et les ateliers en ligne proposent des interactions en temps réel et des groupes de soutien dans un cadre sécurisé. Des plateformes sécurisées assurent la confidentialité grâce au cryptage, à l'anonymat et au contrôle d'accès. Pour sensibiliser aux violences de genre et enseigner des stratégies de coping (processus mis en œuvre pour affronter à des situations stressantes ou menaçantes), les ressources multimédias ont la qualité d'utiliser des formats variés (audio, vidéo, texte). Ces formats répondent aux préférences des élèves et favorisent leur libre expression. Les technologies numériques peuvent combiner outils de médiation, sécurisation des données et renforcement des compétences psychosociales. Dans le contexte de lutte contre les VBGMS, un rapport de l'Organisation Internationale ONU Femmes (2024) promeut des applications et des plateformes en ligne comme des outils essentiels pour fournir un soutien psychologique. Ce rapport estime effectivement que ces supports doivent être conçus avec une attention particulière à la sécurité et à la confidentialité. On peut former les CO à l'exploitation ou la production de tels supports. Lebrun (2004) pense que, former les enseignants aux TIC, c'est les former pédagogiquement et leur donner un environnement favorable à l'apprentissage d'un usage réfléchi des TIC.

La comparaison entre interventions numériques et en présentiel révèle que, bien que les interventions numériques augmentent l'accessibilité (notamment dans les zones reculées), elles ne semblent pas reproduire pleinement la richesse des interactions humaines observées en présentiel. Une approche hybride permettrait d'exploiter les avantages des 2 modes. Onguéné Essono et Béché (2023) proposent qu'une telle évaluation doit se concentrer sur divers indicateurs tels que la satisfaction des élèves et la réduction des symptômes liés aux violences subies. Ils insistent sur le fait que l'adhésion des élèves aux programmes numériques est un facteur primordial qui peut influencer les résultats globaux. Cette étude ressort que les indicateurs de mesure pertinents sont à la fois quantitatifs (réduction des symptômes, fréquence des suivis) et qualitatifs (satisfaction et engagement des élèves). La théorie de la planification des systèmes d'information (Austin, O'Donnell et Nolan, 2016) met l'importance sur l'adaptation continue et la transformation numérique, avec des approches spécifiques pour qu'on planifie l'implémentation des outils numériques en fonction de leur niveau de maturité technologique. Henderson et Venkatraman (1990) estime que le succès de planification numérique repose sur l'alignement entre la stratégie organisationnelle et la stratégie numérique.

Les relations entre l'apprenant et son accompagnateur influencent son développement émotionnel et ses relations futures (Bowlby, 1950). Le CO doit élaborer un cadre de sécurité à l'élève victime de violence de genre et savoir développer avec lui un attachement sécurisé, y compris à travers les outils numériques, afin d'assurer son accompagnement psychologique. Rogers (2020 ; 2001) propose qu'un tel accompagnement puisse reposer sur une relation authentique et empathique entre le thérapeute et le client. Pour les élèves victimes de violences, un environnement numérique nuit parfois à cette relation si les questions de confidentialité ne sont pas adéquatement adressées. La présence potentielle de l'agresseur dans le même espace physique ou virtuel peut exacerber les sentiments d'insécurité. Aussi, les outils numériques doivent être conçus pour favoriser une communication ouverte et sécurisée.

Cette étude qualitative montre que bien que les outils numériques soient prometteurs pour permettre une planification efficace d'un accompagnement psychologique des élèves victimes de violences de genre. Au Cameroun, des défis de l'accès limité à Internet ou de l'alphabétisation numérique peuvent créer un désalignement entre les capacités technologiques disponibles et les besoins réels des utilisateurs. Cette situation est compromettante dans l'efficacité du soutien offert. De plus, la prise en compte des aspects temporels et des usages individuels est essentielle. Les outils numériques doivent être adaptés non seulement aux infrastructures existantes mais aussi aux pratiques quotidiennes des élèves et des accompagnateurs. Une flexibilité dans leur conception et la mise en œuvre des systèmes d'information répondent aux évolutions rapides des besoins.

Conclusion

Les outils numériques transforment l'accompagnement psychologique, notamment pour les élèves victimes de violences de genre. Dans le contexte de cette étude, nous découvrons que les supports numériques les plus adaptés à l'accompagnement psychologiques d'élèves victimes de violences de genre sont les chats sécurisés (WhatsApp, facebook, Telegram, etc.). Ils sont usuels grâce à l'accessibilité du téléphone. Toutefois, les résultats dépendent du type de violence subie, du contexte familial et social, ainsi que de l'engagement de la victime dans le processus. L'accessibilité des ressources psychologiques, par ce que qu'elles peuvent être indisponibles pour les élèves, en particulier dans les zones rurales ou défavorisées, peut être aussi comblé par ce canal. Les utilisateurs doivent juste être suffisamment formés à cette activité.

Il ressort de notre investigation que le succès de l'accompagnement psychologique numérique dépend d'une mise en œuvre réfléchie et bien soutenue. Les problématiques y afférentes montrent la complexité de ce type de soutien psychologique. Selon Tricot (2020), les outils numériques

représentent de nouvelles exigences pour les concepteurs de supports d'enseignement. L'insertion pertinente de l'usage d'un outil numérique, pour une durée appropriée, dans une stratégie d'enseignement adressée à des élèves vise un objectif d'apprentissage précis (Tricot et Chesné, 2020). Vial (2013) a établi que les pratiques technologiques éducatives conditionnent la manière dont le monde nous apparaît et les phénomènes sont donnés. Cette étude démontre que, pour les victimes de violence de genre, elles doivent contribuer à favoriser l'accessibilité, la personnalisation, l'amélioration de l'engagement, suivi et évaluation en temps réel, réduction de la stigmatisation.

Les recherches futures sur l'accompagnement psychologique des élèves victimes de violence, via les outils numériques, ouvrent plusieurs perspectives prometteuses. Elles nécessitent une attention particulière à des enjeux éthiques, techniques et sociaux. Les interventions numériques sur mesure passent également par le développement d'algorithmes d'intelligence artificielle (IA) capables de s'adapter aux accompagnements personnalisés des victimes. Pour faciliter la désensibilisation progressive aux situations traumatisantes et renforcer les compétences de résilience, on peut intégrer la réalité virtuelle (RV) et la réalité augmentée (RA) pour créer des environnements d'accompagnement immersifs. Ces recherches ont le potentiel de transformer cet accompagnement grâce à des outils numériques innovants, mais elles doivent relever les défis de leur contextualisation. Une approche interdisciplinaire est importante pour maximiser les bénéfices de ces technologies.

Conflit d'intérêts : Pas de conflits d'intérêts.

Disponibilité des données : Les matrices des codes des thèmes sont incluses dans le contenu de l'article.

Déclaration de financement : Aucun financement n'a été obtenu pour cette recherche.

Déclaration pour les participants humains : Cette étude a été approuvée par les participants, les autorités compétentes des lycées observés, l'Unité de formation doctorale en Sciences de l'Homme et de la Société de l'Université de Maroua, et les principes de la déclaration d'Helsinki ont été respectés.

References:

1. ADISI Cameroun. (2021). *Rapport final: Bon*. https://adisicameroun.org/wp-content/uploads/2021/09/Rapport-final_version-francaise_Bon.pdf

2. Austin, R. D., O'Donnell, S., et Nolan, R. L. (2016). *The Adventures of an IT Leader, Updated Edition with a New Preface by the Authors*. Harvard Business Review Press.
3. Bonnet, C., et Soares, M. (2020). La prévention des violences sexistes et sexuelles en milieu scolaire : Étude de perceptions et numérique. *Revue internationale d'éducation de Sèvres*, (82), 65 – 75.
4. Comité international de la Croix – Rouge. (2020). *Santé mentale et soutien psychosocial*. CICR. <https://www.icrc.org/fr/nos-activites/sante-mentale-et-soutien-psychosocial>
5. Diba, R. (2022). *Violences basées sur le genre : le numérique au secours des femmes*. Cameroon Tribune. <https://www.cameroon-tribune.cm/article.html/53266/fr.html/violences-basees-sur-le-genre-le-numerique-au-secours-femmes>
6. Henderson, J. C., et Venkatraman, N. (1990). *Strategic alignment: a model for organizational transformation via information technology*. Massachusetts Institute of Technology: Center for Information Systems Research
7. Hong, Q. N. et Pluye, P. (2018). Systematic reviews: A brief historical overview», *Education for information*, 34 (4), 261 – 276.
8. International Monetary Fund. (2020). *Chapter 3. La transformation numérique en Afrique subsaharienne*. <https://www.imf.org/media/Files/Publications/REO/AFR/2020/April/French/ch3.ash>
9. Lebrun, M. (2004). La formation des enseignants aux TIC: allier pédagogie et innovation. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 1(1), 11 – 21
10. Ministère de la Santé Publique. (2020). *Plan stratégique national de santé numérique*. République du Cameroun. https://files.aho.afro.who.int/afahobckpcontainer/production/files/CIS_PLAN_STRATEGIQUE_DE_SANTE__NUMERIQUE.pdf
11. Onguéné Essono, L. M., et Béché, E. (2013). Genre et TIC dans l'école secondaire au Cameroun: Au-delà des progrès, des disparités. In Fabunmi, Martins (Ed.) *Education in Africa*
12. ONU Femmes. (2024). *Violence basée sur le genre facilitée par la technologie : Élaboration d'un programme partagé de recherche*. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2024-09/technology-facilitated-gender-based-violence-shared-research-agenda-fr.pdf>
13. Organisation mondiale de la santé. (2022, 17 Juin). *Santé mentale : renforcer notre action*. OMS. <https://www.who.int/fr/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

14. Rogers, C. R. (2001). The interpersonal relationship in the facilitation of learning. *Supporting lifelong learning, 1*, 25.
15. Rogers, C. R. (2020). *Psychothérapie et relations humaines*. ESF Sciences humaines.
16. Tricot, A & Chesné, J. – F. (2020). *Numérique et apprentissages scolaires : rapport de synthèse*. Paris: Cnesco
17. Tricot, A. (2020). *Numérique et apprentissages scolaires: quelles fonctions pédagogiques bénéficient des apports du numérique?* (Doctoral dissertation, Centre national d'étude des systèmes scolaires (Cnesco); Conservatoire national des arts et métiers (Cnam).
18. Turgeon, A. et Van Drom, A. (2019). *Des outils numériques pour soutenir une approche pédagogique inclusive*. Repéré à : <http://www.profweb.ca/publications/dossiers/des-outilsnumeriques-pour-soutenir-une-approche-pedagogique-inclusive>
19. UNGEI et UNESCO. (2013). La violence basée sur le genre en milieu scolaire (VBGMS): Document de travail. <https://www.ungei.org/sites/default/files/La-violence-basee-sur-le-genre-en-milieu-scolaire-VBGMS-Document-de-travail-UNGEI-UNESCO-2013-fre.pdf>
20. Vial, S. (2013). *L'Être et l'écran. Comment le numérique change la perception*. PUF.