

## Instaurer un climat de confiance avec les familles

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer l'école et la scolarité aux familles ; écouter les familles</li> <li>• Individualiser la réponse apportée</li> </ul>
Mots-clefs	Confiance, s'adapter
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir installer un climat de confiance entre l'école et les familles</li> </ul>
Niveaux	tous
Outils	Principes et outils pédagogiques pour un climat de confiance école-famille
Auteur(s)	Groupe de travail d'Evelyne Ballanfat, académie de Créteil, 2008
Fiches en lien	Dialogue avec les familles, place des parents ; Faire le lien avec différents partenaires

L'accompagnement ne relevant pas de l'obligation scolaire, il n'est pas vécu par les familles dans la contrainte et peut faciliter le dialogue dans d'autres moments de la scolarité de l'enfant.

### Expliquer et écouter

#### Anticiper et recueillir l'adhésion par des explications adaptées aux parents

Il faut dans tout dispositif associer les parents en amont par des moments de rencontre planifiés et par des explications préalables, adaptées à l'univers de référence des parents. Cette étape évite de répondre uniquement en situation de crise ou lorsque l'élève se trouve plongé dans des difficultés qu'on aurait pu éviter.

#### Lever les incompréhensions

Lorsqu'un parent a demandé un rendez-vous ou a été invité à venir à un entretien, quelques précautions sont à prendre dans l'écoute de la personne. A chaque questionnement, une réponse peut être apportée pour dissiper les craintes des parents. Les personnels doivent ainsi se préparer à apporter des explications compréhensibles aux préoccupations légitimes de la part de parents inquiets et désorientés.

#### Exemples avec des propositions de réponses :

- Exemples d'**inquiétudes** :
  - l'accompagnement surcharge l'emploi du temps : oui, mais il diminue le temps de travail à la maison,
  - l'enfant rentre à la maison à la nuit tombée : voir si les parents ne peuvent pas s'organiser pour assurer à plusieurs les retours à la maison,
  - l'enfant sera stigmatisé : non, car le dispositif est ouvert à tous les élèves volontaires.
- Exemples d'**attentes irréalistes** :
  - tous les devoirs seront faits à l'accompagnement : une partie seulement, mais cette aide permettra progressivement de rendre l'élève plus autonome,
  - la famille peut se décharger complètement du suivi des leçons : ce n'est pas le but ; le dialogue avec les familles permet, au contraire, d'aider celles-ci à accompagner leurs enfants,
  - les progrès seront immédiats : non, mais l'élève va rendre plus régulièrement ses devoirs,
  - l'orientation désirée sera obtenue automatiquement : non, mais l'investissement dans le travail personnel seront pris en considération lors des conseils de classe.
- Exemples de **malentendus** :
  - le collègue remet en cause l'éducation du parent à la maison : en aucun cas il ne s'agit de se substituer aux familles mais d'agir ensemble pour aider l'élève dans ses efforts,
  - l'enfant est mis dans une filière « à part » : il s'agit d'un temps après la classe et l'accompagnement

est ouvert à tous les élèves qui le souhaitent.

## Individualiser la réponse apportée

### Adapter la réponse :

Lorsqu'une solution d'accompagnement est suggérée à un parent, il doit apparaître clairement qu'elle est adaptée au cas particulier de son enfant et à la situation de la famille.

Certains moments sont privilégiés pour apporter l'accompagnement comme réponse individualisée à un problème posé dans le parcours de l'élève, et l'argumentaire pourra varier en fonction de l'entretien :

- Le moment de remise du bulletin permet de lier les résultats – dont les parents ont alors une vision précise - à une explication sur l'efficacité du travail personnel.
- La remise d'une sanction et/ou d'un rapport disciplinaire est un moment adéquat pour évoquer les habitudes de l'enfant après l'école, l'assiduité, la ponctualité et de sa mobilisation face au savoir.

Il faut donner des repères aux familles pour les aider à comprendre les exigences scolaires et l'attitude de leur enfant face au travail, à distinguer bonne volonté et efficacité, temps passé sur une leçon et apprentissage actif.

### Veiller au respect mutuel

- Respect des valeurs familiales, respect des valeurs de l'école.

L'articulation avec d'autres dispositifs extérieurs choisis par la famille, doit être évoquée sans jugement de valeur, ainsi que pour l'aide que la famille estime apporter dans le suivi des leçons. Les enseignants peuvent apporter des conseils sur la méthode, mais dans le respect du rôle d'éducateur des parents vis-à-vis de leur enfant. Le collègue reste, quant à lui, ferme dans sa position sur les attentes en termes de résultats, les modes d'évaluation et l'exigence du respect du règlement intérieur.

- Respect du temps des parents, respect des rythmes de l'école.

Il faut pouvoir répondre de façon rapide et efficace à un parent. On essaie de privilégier, par exemple, l'entrée permanente en accompagnement ou des entrées fréquentes dans de petits modules répétés dans l'année. Pour chaque élève, on s'assure du suivi de son assiduité et d'une communication efficace avec les parents.

## Communiquer clairement

### Fournir une documentation explicite

Les parents ont besoin d'un document de référence qui leur permet de comprendre le dispositif proposé par l'établissement : il est la base de la contractualisation. Il faut alors nettement distinguer les documents administratifs (de type fiche-action) des documents de communication réalisés à l'adresse des parents.

- On peut proposer des modules avec des critères de choix concernant l'activité, l'heure, le jour ; une fiche-navette, une charte montrant les engagements de chacun (suivi, assiduité).

### Organiser un module pour les parents qui en ont besoin

Certains parents ont de la difficulté à comprendre les documents écrits de référence – comme les circulaires par exemple –. Aussi un commentaire oral doit-il pouvoir être apporté à tout moment lors de rencontres parentales. Ce commentaire peut faire partie du contenu d'un module pour parents, organisé spécifiquement dans l'accompagnement.

### Limiter la fracture numérique

Un environnement numérisé (cartable en ligne, etc.) peut faciliter la communication avec certaines familles, mais peut être source d'éloignement d'autres parents peu familiarisés avec les technologies modernes ou n'en disposant pas. Il faut donc prendre soin de doubler l'information par les voies traditionnelles (papier, communication orale).

### Pratiquer l'ouverture : visites et portes ouvertes (CDI, salles informatiques, foyer, espace d'accueil)

La découverte de l'environnement de travail des élèves dans l'établissement est un moment de dialogue important. Le moment est propice pour évoquer l'environnement de travail à la maison et suggérer que l'élève rejoigne l'accompagnement si les conditions au collège semblent plus appropriées.