

# 10 conseils pour améliorer vos relations prof-parents



## COVID-19

Ce dossier a été écrit avant la pandémie. Ces dix conseils ne prennent donc pas en compte les mesures sanitaires actuelles. Ils n'en sont pas moins pertinents dans le cadre général des relations parents-profs, en attendant la fin de la pandémie que nous espérons tous...

© Simon McGill - Gettyimages

Le dialogue avec les parents d'élèves est parfois difficile. Voire conflictuel ou inexistant. Voici quelques clés pour favoriser l'entente cordiale...

*Les parents d'élèves sont membres de la communauté éducative. Leur participation à la vie scolaire et le dialogue avec les enseignants et les autres personnels sont assurés dans chaque école et dans chaque établissement.*

Article L 111-4 du code de l'éducation

Les quelque 600 témoignages que nous avons recueillis sur notre page Facebook Éducation parents-profs sur ce sujet pendant l'été illustrent combien le dialogue entre enseignants et parents peut être difficile. Et cette facilité avec laquelle on peut passer de la critique à l'injure. Pas seulement sur les réseaux sociaux. La MAIF est consciente d'aborder ici un sujet hypersensible. Il ne doit pas être tabou pour autant. Il faut le traiter en toute franchise, notamment pour offrir aux jeunes enseignants quelques outils

pour déminer le terrain. Cette liste de dix conseils repose à la fois sur le cadre officiel et sur les nombreux témoignages d'enseignants recueillis. Pour tenir aussi compte du ressenti des parents, nous avons sollicité Magali Boudène-Briand qui sera le fil rouge de ce dossier. Créatrice du blog « Parents du XXI<sup>e</sup> siècle », elle est l'auteure du Manuel de survie à l'usage des entretiens parents-profs, rédigé à l'attention des parents d'élèves.



# 1 Une invitation, plutôt qu'une convocation

**C'est une question de forme, mais elle a toute son importance!** Laissez les convocations aux procédures disciplinaires et préférez une invitation pour convier des parents à vous rencontrer. « L'Éducation nationale, c'est une institution qui a son propre vocabulaire, comme toutes les organisations, à l'intérieur de laquelle le mot "convocation" est normal et compris, souligne Magali Boudène-Briand. En revanche, pour les parents, extérieurs à l'organisation, c'est un mot qui fait peur! »

En précisant très simplement l'objet de cette rencontre, avec des mots de tous les jours, vous rendrez cette invitation moins angoissante. Idéalement, soyez souple en proposant plusieurs dates et horaires aux parents, pour qu'ils puissent choisir en fonction de leurs disponibilités. N'oubliez pas que, pour certains parents, un rendez-vous à 16h30 va les obliger à prendre une demi-journée de congé ou bien à partir plus tôt du bureau... Ils méritent d'être accueillis en les remerciant chaleureusement de s'être libérés! Enfin, souvenez-vous qu'il faut parfois adresser deux invitations distinctes, quand ceux qui partagent l'autorité parentale sont séparés.

Créée pour favoriser le dialogue entre parents et enseignants, la page [Facebook Éducation parents-profs de la MAIF](#) est un lieu d'échange très actif. En juin 2018, nous y avons lancé un [appel à témoignages](#) sur la place des parents à l'école. Les commentaires présents dans ce dossier sont une sélection des échanges (près de 600 commentaires) provoqués par cette publication.



Isabelle (enseignante)

**Parfois les parents sont intimidés, ont peur de venir. Il ne faut pas hésiter à leur téléphoner directement pour les inviter à venir nous rencontrer. Il faut aussi veiller à changer le vocabulaire: qui a envie de se rendre à une convocation? Une rencontre, c'est différent... Et il ne faut pas hésiter à accueillir autour d'un café et d'un petit gâteau, même au lycée...**

Anne (parent)

**Lorsqu'il s'agit de ses enfants, on trouve toujours un créneau pour parler des progrès ou des difficultés qu'ils rencontrent en classe. Et si la mère ne peut pas, le père peut aussi se donner la peine de venir rencontrer les enseignants ou de regarder et signer le cahier de liaison... C'est un outil qu'on n'avait pas à notre époque et qui est superpratique pour suivre les enfants au jour le jour...**

© Rosa Maria Fernández Rz Moment/Gettyimages

## 2 Construire l'espace de la rencontre

Une circulaire de 2013 prévoit l'aménagement d'espaces Parents, « lieux principalement dédiés aux rencontres individuelles ou collectives », pour faciliter la participation des familles, les échanges et la convivialité. Si votre établissement n'en dispose pas, il faudra improviser. Mieux vaut éviter la configuration « salle de classe », qui propose aux parents de s'asseoir à la place des élèves. Surtout en petite section ! « Tous les parents ne sont pas d'anciens bons élèves, insiste Magali Boudène-Briand. Pour certains d'entre eux, cette situation va évoquer de mauvais souvenirs. » Installer à part une table et quelques chaises identiques, c'est souligner que la rencontre se joue d'égal à égal. Pour instaurer une relation de confiance, mieux vaut initier un premier contact sans attendre qu'un problème survienne. « C'est intéressant une réunion de tous les parents en début d'année, pour parler de sujets généraux et notamment de ceux qui peuvent être anxiogènes pour nous les parents, apprécie Magali. Les programmes, les projets, le fonctionnement de la classe. Les méthodes aussi. Pour désamorcer des questions comme : pourquoi mon enfant ne fait pas les divisions comme moi je l'ai appris ? »

Facebook Éducation parents-profs  
Ce qu'ils en disent...

Laurent (parent)

**J'ai un enfant scolarisé dans un collège classé REP+. Quand on fait des réunions, il n'y a que dix personnes qui viennent pour tout le collège. C'est démotivant. Mais on ne lâche rien ! À cause de ce délaissement ou cet abandon des parents, j'ai l'impression que certains profs en profitent et s'octroient des libertés qu'ils n'oseraient pas prendre si les parents répondaient à l'appel.**

Fanou (parent)

**Ce sont toujours les mêmes parents qui s'impliquent pour leur école. À cette occasion, des relations privilégiées s'installent avec le corps enseignant. Certains parents (nombreux) sont aux abonnés absents, mais ne se gênent pas pour s'insurger avec virulence au premier dysfonctionnement ou problème... Ce qui est souvent mal pris par les enseignants, mais cela me semble humain. Bref, apprenons à nous parler, ce sera mieux pour nos enfants.**



## 3 C'est le parent votre invité

**Bien sûr, vous avez tellement l'habitude de parler à vos élèves** que vous allez être naturellement tenté de vous adresser encore à eux, s'ils sont présents lors d'une réunion individuelle prof-parents. C'est un piège qui peut donner aux parents le sentiment d'être exclus de la rencontre, de n'être que des spectateurs passifs. Au contraire, toute votre attention doit se porter sur les parents que vous recevez. N'ayez pas peur de cette rencontre !

Magali Boudène-Briand utilise une image liée aux mathématiques pour décrire la diversité des situations : « Je crois que les parents, tout comme les profs, se répartissent sur une courbe de Gauss. À un extrême, 10 % sont des pros du dialogue avec qui tout se passe pour le mieux. À l'autre extrémité, 10 % avec qui tout est systématiquement conflictuel. Mais entre les deux, 80 % de parents vont adapter leur comportement à la situation. Face à un prof accueillant et à l'écoute, ouvert aux suggestions, les parents seront eux aussi à l'aise et à l'écoute. C'est pour ces 80 % de parents que les enseignants doivent se construire une sorte de boîte à outils de la relation, pour que tout se passe au mieux... »

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

*Idran (enseignant)*

**Professeur de français et professeur principal, mes réunions parents-professeurs se traduisent par une suite de rendez-vous de 5 minutes, jusqu'à 21 heures. On ne peut malheureusement pas recevoir tout le monde. Du coup, c'est vrai, on privilégie souvent les élèves plutôt en difficulté. Je comprends qu'il est tout aussi important pour les parents d'élèves « sans problèmes » de rencontrer les enseignants. Il faut trouver un juste équilibre.**

*Angélique (parent)*

**En maternelle, les contacts avec les enseignants sont plus nombreux. En primaire, tout dépend des enseignants, mais la collaboration parents-enseignants est plus difficile. Et ne parlons pas du collège, où tout se fait par e-mail. Aucun contact, à part pour récupérer le bulletin : ça dure alors deux minutes, surtout si ça se passe bien pour votre enfant. Et généralement, vous voyez le prof de musique ou de sport. Si vous avez des questions sur d'autres matières, vous n'avez pas de réponse et on vous demande de parler via le site ENT. C'est dommage.**



© American Images Inc DigitalVision GettyImages

## 4 Le choix des premiers mots



© Gettyimages-American Images Inc. Photodisc

L'enseignant est à la fois une personne, avec sa personnalité et ses qualités, et le représentant d'une institution, avec des exigences et des règles. Une double contrainte qui peut provoquer des tiraillements intérieurs. Mais il faut l'assumer dès les premiers mots échangés lors d'une rencontre avec les parents. L'exercice est difficile et mérite un minimum de préparation. Il s'agit de trouver la bonne formule pour que les parents ne vivent pas cette rencontre comme un choc ou une humiliation. N'oubliez jamais qu'ils ne savent rien d'autre de la vie en classe que ce que veut bien leur dire leur enfant. En deux ou trois phrases, mettez-les à l'aise en clarifiant l'objet de la rencontre.

« Dès lors qu'on ne parle pas d'un problème, mais de la recherche de solutions à un problème, cela change tout, constate Magali Boudène-Briand. L'objet de ce face-à-face devient : que fait-on pour aider votre enfant, pour sa réussite scolaire et son

épanouissement ? » Si vous appréhendez une rencontre avec les parents de vos élèves, vous pouvez préparer les quelques phrases d'accueil. En fonction de chaque situation individuelle, et en pesant bien chacun des mots... Vous verrez, avec les années, ce prologue deviendra très naturel !

Facebook Éducation  
parents-profs  
Ce qu'ils en disent...

So (enseignante)

**Des carnets de liaison, pour quoi faire ? Des reproches aux parents parce que l'élève est en échec ? Pour leur dire quoi ? Qu'ils feraient bien de suivre leur gamin pour les devoirs ? On connaît la musique ! Je sais par expérience que les meilleurs élèves sont suivis par les parents. Il n'y a pas de secret sur la réussite des bons élèves, c'est grâce aux parents.**

Manue (parent)

**Ce que je reproche le plus au corps enseignant est d'infantiliser les parents, de se positionner dans la toute-puissance. Ils oublient trop souvent qu'ils sont les enseignants de nos enfants, mais pas les nôtres. Dommage ! Avec une telle attitude, ils ne sont pas pris au sérieux, car totalement déconnectés de la réalité.**

## 5 Faites parler votre corps

Un enseignant heureux, ce n'est pas seulement une tête bien pleine, c'est aussi un corps qui parle et porte tout son enseignement. C'est également vrai lors d'une rencontre prof-parents. Masquer tout signe de gêne, poser sa voix, regarder les parents dans les yeux et surtout montrer sa bienveillance. « Ce n'est pas quelque chose qu'on nous a enseigné, constate Magali Boudène-Briand. Nous sommes quasiment tous dans l'improvisation et c'est dommage, car ce sont des choses essentielles : montrer son empathie, marquer son écoute, reformuler, laisser son interlocuteur aller jusqu'au bout sans l'interrompre et sans réfléchir à ce qu'on va dire après... »

Autant que les mots, la qualité de votre expression non verbale va influencer le déroulement de la rencontre. Vous en doutez ? Faites des séances d'entraînement avec des collègues et filmez-vous. Vous constaterez vite que c'est comme un sport de combat : plus on répète, plus on gagne en automatisme et meilleurs sont les résultats !

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

Véro (enseignante)

**Il y a les donneurs de leçons, les jamais contents, les complètement indifférents, les envahissants, les agressifs, mais il y a aussi une grosse majorité de parents soutenant, s'investissant, partageant... Comme nous travaillons en méthode Freinet, nous avons en plus l'immense chance de pouvoir aussi échanger sur la pédagogie.**

Brigitte (parent)

**Comment établir une relation quand les parents ne sont plus autorisés dans l'enceinte d'une maternelle ? Certaines écoles, avec le plan Vigipirate, n'acceptent plus que les parents accompagnent leurs enfants. Je n'ai pas envie de discuter de ma fille sur le trottoir, en présence des autres enfants et des parents !**



© Gettyimages-Ross Anania Photodisc

## 6 Acceptez les parents dans leur diversité

S'il n'y a que 10 % de parents d'élèves « pros du dialogue », préparez-vous à ce que neuf fois sur dix, ce soit un peu plus compliqué! Blindez-vous pour ne pas réagir aux maladresses, aux remarques sur vos conditions de travail « tellement faciles », vos semaines de vacances... Adoptez la sérénité d'un moine zen! Sachez aussi accepter tous les parents, aussi éloignés de vous qu'ils semblent être. Vous êtes le représentant de l'école de la diversité, vous

devez donc aussi accepter les parents dans leur diversité, en restant impassible au choc des habitudes qui peut se produire. Plus facilement que lors d'une réunion collective, le face-à-face permet de vous adapter aux parents rencontrés, pour trouver la bonne attitude et surtout un langage commun. « J'ai un souvenir personnel à ce sujet, raconte Magali. Une semaine après la rentrée de son petit-fils, la nounou de ma

fillette était catastrophée, car ni elle ni les parents de l'enfant ne comprenaient les messages adressés par l'école. Ils avaient besoin d'un traducteur pour leur expliquer si c'était important ou non, facultatif ou obligatoire, s'ils devaient répondre... La question d'un langage commun, compréhensible par tous, est très importante! »



© GettyImages - DreamPictures Blend Images

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

Fanny (enseignante)

**Il faut vraisemblablement aussi prendre les parents dans le sens du poil pour ne pas les froisser... J'ai travaillé dans un établissement où nous mettions en place des aides et de la différenciation pour les Dys, j'ai été professeur principal d'un enfant autiste, et mon compagnon est instituteur spécialisé et s'occupe uniquement des dyslexiques dans un collège. Il faut arrêter de dire que nous ne faisons rien! Oui, cela arrive parfois, et c'est fort dommage. Tous les dispositifs devraient être généralisés.**

Florette (parent)

**Malgré un fort caractère, j'ai toujours eu du mal à parler de quoi que ce soit. Je ne veux faire aucune généralité, car depuis que ma fille est en CP, ses instits sont super; mais avant, à part me donner des leçons et me dire que je faisais mal, il ne se passait rien. Je me suis souvent mise en colère. Par écrit d'ailleurs, tellement je me sentais déçue par leurs discours et leurs actes.**

## 7 Restez bien dans votre rôle

La règle est simple: au moins pour la première partie de l'entretien, c'est celui qui est à l'origine de l'invitation qui doit animer les débats. L'autre partie se contente d'écouter. Ensuite, la parole s'équilibre assez naturellement.

Magali Boudène-Briand invite toutefois à la prudence: « Pour les parents, même s'ils ont besoin d'être écoutés, l'enseignant reste pour eux un professionnel, y compris du dialogue. Dans leur tête, il peut y avoir cette idée que c'est l'enseignant qui sait faire, qui sait mener l'échange. Ils ne savent pas que les enseignants n'ont pas été toujours formés à accueillir les parents et à échanger avec eux. Ce peut être très déconcertant, surtout pour un jeune enseignant qui n'est pas encore un super-expert en tout. » Dans ces cas-là, faire preuve d'empathie, c'est aussi être capable de repérer cette attente possible. Même s'ils sont venus à leur demande pour parler, c'est peut-être vous qui devrez mener l'entretien, pour aider les parents à s'exprimer pleinement.



© Gettyimages-Pekic Et

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

*Juliette (enseignante)*

**C'est devenu l'enfer quand on doit s'adresser aux parents. Est-ce qu'on va se faire insulter? Se faire frapper? Est-ce qu'on va nous écouter? « On veut forcer l'orientation de mon enfant... » Oui Madame, un gosse avec 8 de moyenne qui sait à peine rédiger, ça me semble difficile de le mettre en 1<sup>re</sup> S!**

*Delphine (enseignante)*

**On n'est pas formé sur la gestion du handicap... À cela, ajoutez les enfants rois, les parents qui ne supportent pas une remarque sur leur petit chérubin, les allophones, les élèves en difficulté passagère ou non, les élèves précoces qui en demandent toujours plus, les tâches administratives de plus en plus nombreuses, le taf de préparation que l'on recommence mille fois parce que les programmes changent tout le temps...**

## 8 Avouez que vous n'êtes pas Super(wo)man !

**Handicaps, maladies, troubles de l'apprentissage... Autant de situations qui peuvent affecter la scolarité d'un enfant** et exiger des adaptations de votre part. Mais l'injonction des textes réglementaires sur l'école inclusive ne suffit pas, et les enseignants se sentent souvent désarmés face à ces enfants différents et leurs parents qui ont des attentes extrêmement fortes vis-à-vis de l'école. Comme tous les parents, ils veulent que leur enfant atteigne ce niveau élevé de connaissances qui lui permettra de trouver un emploi et d'être heureux dans sa vie d'adulte.

Dans ces cas particuliers, l'enseignant doit être en mesure de dire qu'il n'a pas la formation nécessaire : « C'est une posture d'humilité, mais ça ne doit pas être perçu par les parents comme un constat d'impuissance, pense Magali Boudène-Briand. Aujourd'hui, quand les parents découvrent que leur enfant est un peu différent, ils vont souvent devenir des super-spécialistes des troubles qui les concernent : ils vont tout lire sur le sujet, participer à des groupes de parents sur Facebook, adhérer à des associations... Les enseignants peuvent profiter de ce savoir que les parents construisent pour leur enfant. »



© Yuri\_Arcurs E+/Gettyimages

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

*Marinette (enseignante)*

**Les enseignants font ce qu'ils peuvent, mais ne sont pas magiciens. Ils ne peuvent pas tout résoudre d'un coup de baguette magique ! Il faudrait qu'ils voient tout, décèlent tout et remédient à tout, tout en restant calmes, disponibles 24h/24, et en acceptant gentiment les insultes, pressions morales, et j'en passe...**

*Rachel (parent)*

**Il y a une différence entre l'enfant mal élevé et un enfant Dys. Quand vous savez qu'un enfant a la maladie des Dys ou autre et qu'il se fait humilier, non pas par les autres enfants, mais par un enseignant, là, il y a un problème ! Vous voulez des enfants parfaits, cela n'existe pas. Ils sont comme nous, avec leurs défauts et leurs qualités. Des enseignants répondent : « On n'est pas ortho ».**

## 9 Il y a une vie après l'école...

Le plus grand intérêt d'une rencontre profs-parents, c'est de permettre à chacun de croiser des informations. Avec tact, car il ne s'agit pas de vous immiscer dans la vie privée des familles, vous pouvez chercher des pistes de solutions avec les familles. Par exemple, pour un élève qui pourrait présenter des signes de troubles de l'attention, vous pouvez demander: « J'ai constaté qu'en classe, il n'aime pas rester longtemps en place. Avez-vous constaté la même chose à la maison ? »

Magali Boudène-Briand apprécie cette façon d'échanger: « Cela permet de sortir de la logique accusatoire de l'enseignant qui colle une étiquette "Élève turbulent, n'arrive pas à se concentrer sur son travail" sur un enfant. L'enseignant part d'une observation, la confronte à celles des parents. Ensemble, ils peuvent alors voir si des solutions sont possibles... »



© Gettyimages-code6d E+

Facebook Éducation parents-profs  
Ce qu'ils en disent...

Brigitte (parent)  
**Beaucoup d'enseignants sortent de leur rôle en s'improvisant thérapeute familial ou travailleur social! Ils ne respectent pas la sphère privée...**

Juliette (enseignante)  
**Respecter la sphère privée? Donc les enfants victimes d'attouchements, les enfants que les parents ne changent jamais et qui sentent l'urine toute la semaine, on ne s'en mêle pas? Surtout quand les enfants viennent nous en parler parce que nous sommes les « personnes de confiance »? Alors si, c'est aussi ça notre job. Signaler les problèmes dans la sphère privée, écouter les parents qui en ont besoin pour comprendre et aider l'élève à avancer malgré tout.**

### Pour en savoir plus...

**Un rapport.** « Il faut réserver une salle à l'usage des parents dans tous les établissements. » C'est l'une des dix préconisations du [Rapport sur la place et le rôle des parents à l'école](#), remis au ministre de l'éducation en 2006.

**Un guide.** Jacky Simon, médiateur de l'Éducation nationale, est l'auteur du guide [Pour un dialogue réussi](#), à l'usage des parents et enseignants.

**Le cadre.** Le site du ministère de l'Éducation nationale a rassemblé toutes les informations utiles sur le rôle des parents à l'école sur cette [page web](#).

**Un article.** Sur le Café pédagogique, Jean-Louis Auduc, ancien directeur d'IUFM, a également rédigé « [10 conseils pour bien gérer les relations parents-enseignants](#) ».

**Un document académique.** Trouvé sur le site de l'académie d'Orléans, ce [mémo utile](#) pour les enseignants du premier degré.

### Et si nous parlions assurance ?

La MAIF propose une assurance spécialement conçue pour les professionnels de l'éducation, en partenariat avec les Autonomes de Solidarité Laïque, contre tous les risques de votre métier: insultes, agressions, accidents corporels. Tarif 2018-2019: 39,50 € par an (35 € par an si vous êtes déjà sociétaire MAIF). Détails et souscription [en cliquant ici](#).

## 10 Ne perdez jamais le fil !

### Une rencontre avec les parents, ce n'est qu'une étape dans une année scolaire.

Elle complète les échanges rapides qui ont lieu à la sortie de l'école (mais deviennent très rares au collège et au lycée). C'est un moment important, qui rendra plus humains les échanges qui suivront sur le carnet de correspondance. La rencontre peut se répéter aussi souvent que nécessaire, dans des cas très particuliers. Attention toutefois aux parents invasifs qui aimeraient un point hebdomadaire sur les progrès de leur chérubin !

L'enseignant peut aussi partager avec les parents un résumé écrit de cette rencontre : « C'est une vraie bonne pratique, juge Magali Boudène-Briand. C'est courant en entreprise, où un bref compte rendu est partagé en sortie de réunion. Et puis ça laisse une trace pour les enseignants qui accueilleront l'enfant l'année d'après... » L'important, c'est de ne pas perdre le fil de cette relation profs-parents, pour qu'elle puisse vraiment bénéficier à l'élève.



© Westend61/Getty Images

### Facebook Éducation parents-profs Ce qu'ils en disent...

*Hélène (parent)*

**Tous les vendredis, nous (les parents d'élèves) fabriquons et vendons des gâteaux dans une école primaire. À tour de rôle, pour le financement de sorties scolaires. Ces ventes sont aussi un moment d'échange avec les enseignants. Ce n'est pas vraiment un rendez-vous, mais si on a des questions, on peut leur poser.**

*Amandine (agent territorial spécialisé des écoles maternelles - Atsem)*

**Il y a aussi le contact avec les Atsem en maternelle dont vous ne parlez pas. Pourtant nous avons souvent des échanges avec les parents sur leurs inquiétudes, leurs questionnements... Nous avons de bonnes relations avec eux. Il faut les rassurer, car ils nous laissent leurs enfants pendant la journée et se posent des questions... Surtout qu'en maternelle, les enfants ne racontent pas beaucoup ce qu'ils font à leurs parents.**