

Renforcer la communication
entre l'école et les familles !

Savoir coopérer avec les familles Une compétence attendue des CPE

Acteurs essentiels de la vie scolaire, souvent placés en première ligne face aux familles, les conseillers principaux d'éducation sont formés à la communication avec les familles et s'emploient à faire vivre la coéducation au quotidien. Comment ? Conseils et pistes de réflexion par Clotilde Noizillier, présidente de l'Association nationale des conseillers principaux d'éducation.

« Pour garantir la réussite de tous, l'école se construit avec la participation des parents, quelle que soit leur origine sociale. Elle s'enrichit et se conforte par le dialogue et la coopération entre tous les acteurs de la communauté éducative. » ⁽¹⁾

Au cœur de notre métier, la coéducation est un thème de prédilection de l'Association nationale des conseillers principaux d'éducation (ANCPE). Cette problématique a fait l'objet de développements dans différents numéros de notre ancienne *Revue de la Vie Scolaire*⁽²⁾ et plusieurs membres de l'ANCPE participent à des manifestations, des colloques, des formations...⁽³⁾ afin d'accroître leurs compétences initiales, notamment sur les moyens de travailler avec les familles pour renforcer la coopération et la coéducation. Cette dernière vise plusieurs objectifs partagés qu'il est bon de rappeler pour donner du sens aux actions menées : faire réussir tous les élèves, prévenir les ruptures scolaires, favoriser le lien social, favoriser la continuité des parcours... À ceux-là s'ajoute, en lien avec l'expérience récente de la crise sanitaire, la lutte contre la fracture numérique.



Clotilde Noizillier

Présidente de l'Association nationale
des conseillers principaux d'éducation



La communication avec les parents est un des ciments de la relation école-familles, au même titre que la qualité d'accueil, d'écoute, d'information ou du dialogue instauré pour créer le socle de confiance sur lequel repose la coéducation. Il s'agit d'éduquer ensemble, dans un respect mutuel où chacun a sa part de responsabilité. L'institution encourage les alliances éducatives afin que les enfants grandissent bien⁽⁴⁾, à l'abri de tout risque (addictions, marginalisation, voire dans les cas extrêmes radicalisation). L'objectif est de protéger les enfants placés sous la responsabi-

lité conjointe des éducateurs. Et les tout premiers avec qui nous devons agir sont les responsables légaux des enfants qui nous sont confiés. Il ne s'agit pas seulement de mettre en place la communication, il s'agit de la faire vivre au quotidien, collectivement ou individuellement.

De la convocation à l'invitation

Savoir coopérer avec les familles est donc une compétence attendue de tous les enseignants comme des CPE⁽⁵⁾. Pour l'acquérir, un impératif s'impose : celui de dresser un diagnostic préalable des caractéristiques du public accueilli dans notre établissement d'exercice. Il s'agit de considérer la diversité des situations, des compositions familiales et de rythme de vie de la majorité des parents d'élèves, dans le but d'adapter au mieux les horaires des réunions et de prendre en considération leurs besoins lors des actions collectives. Cette fine connaissance est un atout également lors des entretiens individuels pour développer une posture empathique et établir un échange constructif avec les familles.

Il est également important de passer d'une pratique de convocation à une logique de l'invitation. La majorité des appels aux parents sont synonymes de problèmes à gérer. Il est possible de remédier à cet écueil. Ainsi, les situations de crise permettent souvent de



Renforcer la communication
entre l'école et les familles !

► se réinventer : le confinement de mars 2020 est un bon exemple en matière de communication à développer. Nous n'appelions pas les parents pour signifier un souci ou une sanction à venir mais pour le suivi pédagogique des élèves, pour nous assurer de leur bien-être et connaître les besoins d'accompagnement des familles. Cette forme est donc à méditer pour la suite des échanges école-parents !

Se former à la conduite d'entretien et de médiation

Par sa place nodale dans l'établissement, le CPE est un « agent de liaison »⁽⁶⁾, épaulé de l'équipe vie scolaire, qui se situe en première ligne sur le terrain de la rencontre avec les parents d'élèves. En tant que conseiller en charge des questions éducatives, il est identifié des parents comme un personnel ressource pouvant leur répondre. Ce praticien est initié à la conduite d'entretiens et à la médiation. Or, tout éducateur, s'il le souhaite, peut se former à ces pratiques. Cela nécessite du temps pour soi et de l'entraînement. C'est parfois bien plus facile à dire qu'à faire ! Ainsi, que faire lorsque la rencontre école-famille s'effectue à l'improviste et que les émotions respectives entrent en jeu ? Savoir différer l'entretien est alors vivement conseillé pour ne pas intervenir « à chaud ». La démarche est identique à l'écrit : ne pas rédiger de messages sous le coup de la colère, ni oublier qu'un écrit est source d'interprétation et qu'il laissera une trace.

Si le temps manque pour la formation, on peut s'appuyer judicieusement au quotidien sur les dix conseils de Jean-Louis Auduc⁽⁷⁾ pour bien gérer les relations



« Par sa place nodale dans l'établissement, le CPE est un « agent de liaison », épaulé de l'équipe vie scolaire, qui se situe en première ligne sur le terrain de la rencontre avec les parents d'élèves. »

parents-enseignants⁽⁸⁾. À cette lecture, nous pourrions rajouter trois principes complémentaires :

- ne réemployer les actions ou postures que l'on découvre au gré de nos lectures ou de nos formations que lorsque l'on se sent en capacité de les reproduire et que l'on y croit.
- Ne jamais rester seul face aux problèmes que l'on pourrait rencontrer et ne pas hésiter à solliciter l'intervention d'un tiers. Beaucoup d'enseignants se tournent vers la direction ou le CPE afin de trouver conseils et soutien⁽⁹⁾ pour mener les entretiens avec les familles.
- Garder en mémoire que l'émergence de controverses est normale car les points de vue diffèrent. Croiser les regards et les savoirs et échanger pour lever les implicites, les malentendus, aident à les dépasser.

Reconnaître les familles à égale dignité

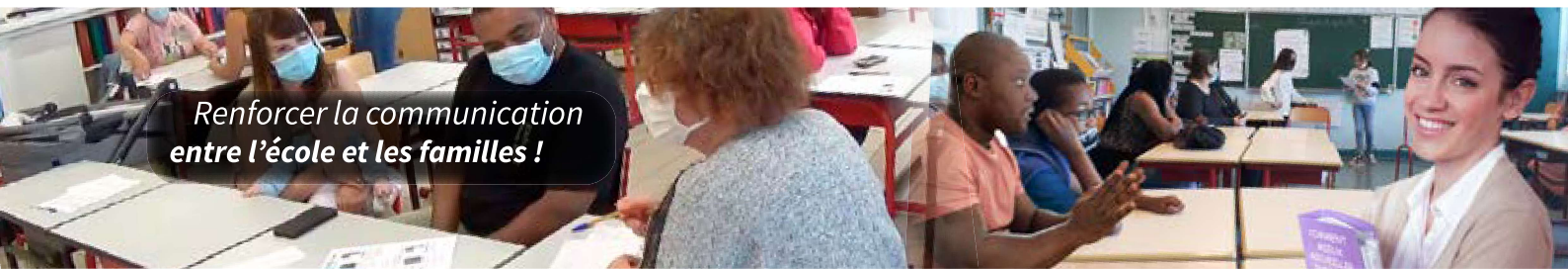
Au fond, quel que soit le contexte dans lequel on évolue, l'objectif visé sera toujours de rapprocher l'école de tous les parents en considérant leurs craintes (pour le devenir de leurs enfants, d'être mal jugés...) ainsi que leurs représentations du système éducatif, inspirées de leur propre vécu scolaire. Les familles en situation de grande pauvreté ne se sentent pas reconnues et certaines ont même le sentiment que l'école bafoue leur dignité. Charge à l'éducateur scolaire d'être vigilant, de comprendre qu'un élève n'a peut-être pas les moyens d'acheter le matériel demandé, d'aller vers ces familles, de les écouter, de les accompagner, de les rassurer, d'explicitier les attendus et de les aider à développer « leur sentiment de compétence parentale »⁽¹⁰⁾. Le tout sans jugement ni crispation et surtout en les reconnaissant à égale dignité.

Alors, évidemment, tout n'est pas si simple car :

- les représentations des parents comme des professionnels éducatifs se confrontent ;
- des sujets, tels que l'orientation, les sanctions, la gestion de l'absentéisme scolaire, les devoirs à la maison, le manque d'explicitation ou d'accompagnement mis en œuvre pour répondre aux besoins péda-gogiques des élèves, etc., sont sources de tension pour les parents.

Dépasser les peurs

Au-delà de la logique d'invitation et de l'application d'une communication positive, comment vaincre les peurs, les dépasser ?



Renforcer la communication
entre l'école et les familles !

« Quelle que soit la posture des parents, il est important lors de la rencontre d'être à la recherche de solutions à trouver ensemble et de tenir un discours à l'unisson face à l'enfant qui se construit avec l'aide de tous ses éducateurs. »

- En s'appuyant sur cette attente réciproque de réussite des élèves.
- En développant sa capacité d'empathie, d'écoute active et de gestion des émotions.
- En ne jugeant pas les parents comme étant « démissionnaires » mais plutôt « démunis ».
- En adaptant son discours à ses interlocuteurs (éviter les sigles notamment).
- En choisissant le lieu de la rencontre en fonction des objectifs visés.

Les acteurs du système éducatif font de leur mieux pour mettre en œuvre des moyens d'échange avec les parents. Il s'agit de les accompagner dans leur rôle et de les encourager à s'impliquer au niveau de la vie scolaire de leur enfant (engagement dans les instances, dans le suivi, dans les projets) pour œuvrer ensemble à la réalisation d'une réelle coéducation. Chacun a de bonnes intentions. L'essentiel est de réfléchir afin d'être efficace, dans la communication école-famille, pour traduire cette coéducation en actes éducatifs qui tiennent compte des spécificités du public que nous accueillons et des représentations en jeu – tant celles des familles que des nôtres.

Il est impératif de s'adapter à chaque contexte local, de mutualiser les pratiques, notamment avec les acteurs de proximité, et de poursuivre sans relâche nos efforts en direction des familles, même si nos avancées nous semblent minimes. Qui ne ressent pas de déception lorsque peu de parents viennent aux réunions proposées en omettant l'effet bouche à oreilles que les familles présentes développeront ? Or, quelle que soit la posture des parents, il est important lors de la rencontre d'être à la recherche de solutions à trouver ensemble et de tenir un discours à l'unisson face à l'enfant qui se construit avec l'aide de tous ses éducateurs. Cette alliance éducative se réalise en travaillant ensemble, en disant la même chose malgré nos attentes divergentes entre l'intérêt général (côté école) et l'intérêt particulier (côté parents). Il est bon de le rappeler lors des entretiens. L'important est d'essayer d'agir en ce domaine, car rien ne peut se faire sans les parents d'élèves à nos côtés, sans une éducation partagée.

Clotilde Noizillier,
au nom du collectif ANCPE
<https://ancpe.com/>

1. Extrait du Code de l'éducation, dispositions générales, article L111-1.
2. Thématique des n° 142 (2001), n° 150 (2003) et n° 181 (2011) et thème de plusieurs articles, dont celui de Nathalie Monet « L'évolution des relations avec les familles » dans le n° 169 (2008).

3. Parmi lesquelles : en 2015, participation de plusieurs membres de l'ANCPE au n° 1 de *Rapprocher l'école de toutes les familles*, la revue du comité de réflexion Familles/École de la PEEP (Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public) ; en 2017, colloque de la Garenne-Colombes où Jean-Louis Auduc intervenait sur le thème « construire une relation de confiance efficace entre les familles et l'école » ; des auditions à l'Assemblée nationale en 2014 puis 2018.
4. « *Au sein de l'équipe éducative, les CPE contribuent à la meilleure connaissance de l'adolescent et de son environnement familial et social. Ils apportent une contribution spécifique à la prise en charge globale des élèves* » (circulaire de missions 2015).
5. Ainsi, le renforcement de la coopération école-familles est une des priorités de la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République du 8 juillet 2013. Elle se décline au niveau des projets académiques, du référentiel de l'éducation prioritaire (janvier 2014), des projets éducatifs territoriaux, des projets de réseaux, d'écoles et d'établissements. Au niveau du terrain, les équipes éducatives se questionnent et proposent des actions (notamment au niveau du CESC qui possède un axe à développer autour de l'accompagnement à la parentalité) afin d'améliorer le lien école-familles.
6. À l'appui du référentiel du métier, le CPE doit maîtriser « *les circuits d'information efficaces pour assurer le suivi tant individuel que collectif des élèves* ».
7. Historien, ancien directeur adjoint de l'IUFM de Créteil, chargé de mission sur les problèmes de violence scolaire auprès du ministre délégué à l'Enseignement professionnel. Il a coordonné deux universités d'été interministérielles, sur les thèmes « éducation et politique de la ville » et « les relations parents-école : un enjeu pour la réussite scolaire des jeunes ». Il a publié de nombreux ouvrages et articles sur le fonctionnement du système éducatif, la violence à l'école, la citoyenneté et la laïcité.
8. Cf. « L'Expresso » du Café pédagogique le 31 janvier 2014, <https://bit.ly/3bdXp0g>.
9. Le CPE se positionne dans une posture d'accompagnement tant des élèves que de l'ensemble de la communauté éducative. Comme le rappelle le Code de l'éducation, les parents d'élèves en sont membres (article L.111-4). Le CPE est conseiller technique en éducation.
10. Rollande Deslandes et Richard Bertrand, « Motivation des parents à participer au suivi scolaire de leur enfant au primaire », in *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 30 n° 2, 2004.