

Communication école-famille et collaboration interdisciplinaire

Actes du séminaire participatif pour
partenaires de l'Éducation nationale

3 décembre 2024



Impressum

Service de médiation scolaire, ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Juillet 2025

ISBN : 978-2-49673-376-1

www.mediationscolaire.lu

contact@mediationscolaire.lu

Communication école-famille et
collaboration interdisciplinaire

Remerciements

Le Service de médiation scolaire et la Conférence nationale des élèves du Luxembourg expriment toute leur reconnaissance aux personnes et organisations qui ont aidé à la réalisation de ce séminaire dans ces différentes et nombreuses facettes.

Ils remercient Gilbert Graf qui bénévolement a mis sa longue expérience du système éducatif et des processus participatifs et réflexifs au service du groupe de travail de préparation.

Sommaire

Introduction	6
Mot d'accueil du Médiateur scolaire, Lis De Pina	8
Mise en perspective École, famille, communauté : des alliances éducatives à coconstruire	10
Construire des espaces d'intermétiers pour une école plus accessible, Serge Thomazet	10
En quoi est-ce important d'établir des relations école-famille positives et constructives ? Débora Poncelet	18
Thèmes de discussion et résultats des travaux	24
Un sondage express	24
De quoi les familles ont-elles besoin pour bien communiquer avec les enseignants /professionnels de l'école ?	25
De quoi l'enseignant/le professionnel a-t-il besoin pour bien communiquer avec les familles ?	28
Quelle est la relation élève-personnel de l'école (enseignants, SePAS, direction ...) idéale et comment la construire ?	31
Comment coordonner les différents acteurs qui accompagnent un même élève en difficulté ?	35
La vision des jeunes	38
Intervention de Timothy O'Brien, vice-président de la CNEL	38
Synthèse des réflexions de la CNEL lors de son congrès d e novembre 2024	41
Synthèse graphique des travaux	44
Une initiative appréciée des participants	46
Annexes	48
Liste exhaustive des besoins cités	48
Liste des abréviations	58

Introduction

Depuis sa création en septembre 2018 au sein du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, le Service de médiation scolaire (SMS) a observé que dans tous les dossiers arrivés jusqu'à lui, le défaut de communication a été un élément central du conflit, parfois même le seul. C'est ainsi qu'il a conçu son rôle en grande partie autour de l'explication, de l'écoute, du dialogue.

Le défaut de communication touche les relations entre les différents acteurs, fragilisant les collaborations, qu'elles soient entre familles et École ou entre professionnels. Or, sans collaboration, l'élève est comme éclaté en morceaux distincts pris en charge séparément.

Professionnels comme familles ont tout à gagner d'une communication apaisée, sans jugement, dans la bienveillance. Une communication préservant les relations interpersonnelles et la confiance dans le système et soutenant ainsi la mission de l'École : amener chaque enfant au meilleur développement possible de son potentiel.

Le séminaire du 3 décembre 2024 a rassemblé quelque 80 acteurs du système scolaire : parents, professionnels de l'Éducation nationale, partenaires externes à l'Éducation nationale, élèves et chercheurs pour une demi-journée de travail participatif et collaboratif, animé par des facilitateurs externes et internes aux deux structures organisatrices.

Humblement, le SMS a souhaité ainsi, en s'appuyant sur son expérience et ses valeurs, apporter sa pierre à l'amélioration du système scolaire, fidèle à l'esprit de sa loi-cadre., en y associant tout naturellement la Conférence nationale des élèves du Luxembourg (CNEL).

DISCOURS DE LA MÉTHODE

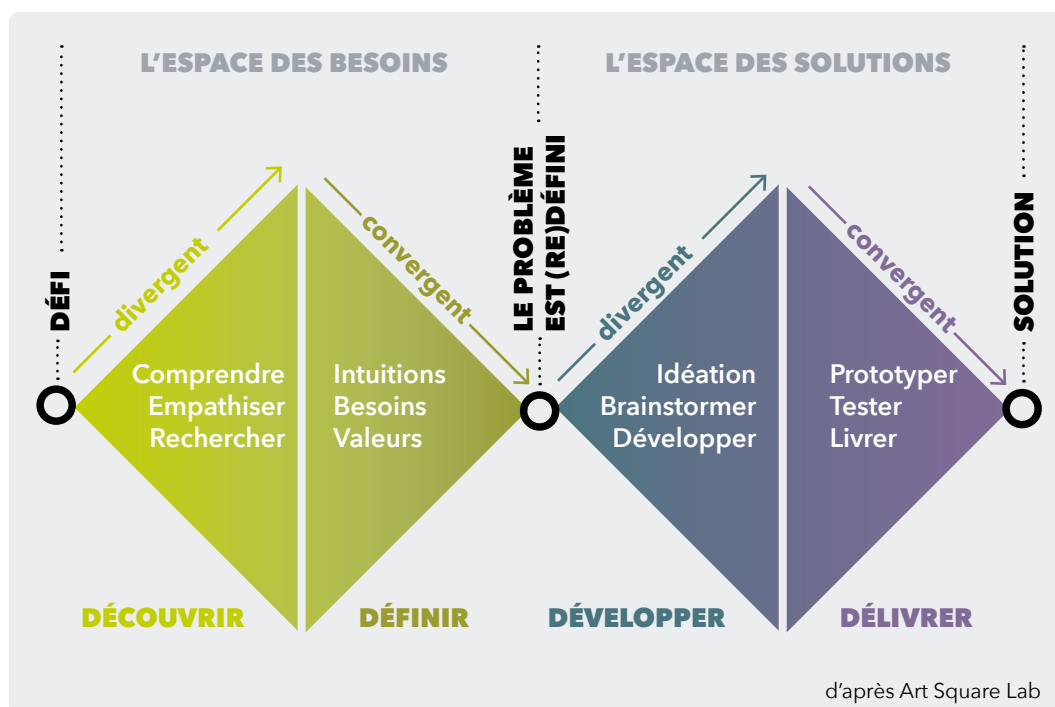
Après deux mises en perspective par les chercheurs, les travaux furent animés par l'équipe d'Art Square Lab. Celle-ci s'est appuyée sur la méthode du Design Thinking, garantissant que chacun des présents aux huit tables de discussion puisse contribuer, tout en aboutissant à des propositions concrètes.

Design Thinking ?

Un processus structuré collaboratif visuel de résolution de problèmes et....centré sur l'humain !

Les participants ont pu choisir, en amont du séminaire, l'un des quatre thèmes définis pour les tables de discussion, à savoir :

- 1 De quoi les familles ont-elles besoin pour bien communiquer avec les enseignants / professionnels de l'école ?
- 2 De quoi l'enseignant / le professionnel a-t-il besoin pour bien communiquer avec les familles ?
- 3 Quelle est la relation élève-personnel de l'école (enseignants, SePAS, direction ...) idéale et comment la construire ?
- 4 Comment coordonner les différents acteurs qui accompagnent un même élève en difficulté ?



Les réflexions des tables de discussion furent structurées en trois temps :

- La récolte des besoins, à l'aide de modèles proposés
- L'élaboration d'une question formulée positivement, commençant par « Comment pourrions-nous ... » et permettant de retenir le ou les besoins jugés primordiaux
- L'imagination des réponses à cette question
- Le choix de la réponse prioritaire et son illustration en mots et/ou dessins

À l'issue de ces étapes du processus, chacun des huit groupes (deux groupes par thème) délégua un représentant pour présenter en séance plénière les résultats de son travail. À découvrir dans les paragraphes « Pistes de solution » des prochaines pages.

Mot d'accueil du Médiateur scolaire, Lis De Pina

Bonjour à tous.

Je suis ravie de vous voir tous ici présents, dans la diversité de vos rôles, de vos métiers, de vos engagements, de vos histoires de vie.

Réunir, faciliter le dialogue, favoriser le dépassement des préjugés, dans l'intérêt de l'enfant, de son parcours scolaire, de son parcours tout court, voilà des intentions essentielles que nous voulons mettre au service de la mission qui nous a été confiée.

Lorsque nous avons réfléchi avec mon équipe aux sujets que nous pourrions approfondir avec nos partenaires, très vite ont surgi les deux thèmes qui nous réunissent aujourd'hui : la communication entre l'école et les familles et la coopération interdisciplinaire.

Depuis notre création en 2018 et après +/- 1300 réclamations traitées jusqu'à aujourd'hui, c'est en effet dans ces deux dimensions que les besoins nous ont paru les plus importants, de façon récurrente et quel que soit l'objet du conflit ou le type d'acteurs en présence.

Par ailleurs, l'approche médiative, que nous cherchons toujours à privilégier, inclut par sa nature même, la recherche de la participation de tous les acteurs concernés.

C'est ainsi qu'a pris naissance le séminaire d'aujourd'hui, autour de ces deux thèmes et sous la forme que vous allez matérialiser.

Ce qui me paraît essentiel de manière générale, et dans l'état d'esprit qui nous animera cet après-midi, c'est de nourrir la confiance mutuelle.

Notre philosophie au Service de médiation scolaire est de voir dans chaque situation qui nous arrive une chance d'améliorer le quotidien d'un élève et de protéger son avenir et, parfois aussi, d'améliorer un aspect du système éducatif. Nous voulons que notre action soit perçue comme un processus constructif et non comme une intervention punitive. Au-delà de la quête des responsabilités, nous voulons voir

en chacun de vous - de nous - un pilier essentiel d'un ensemble qui œuvre pour l'enfant. Il ne s'agit pas de dire qui a bien fait ou qui a mal fait, de distribuer bons et mauvais points, mais il s'agit plutôt pour chacun d'entre nous de saisir l'opportunité de s'ouvrir aux solutions, en surmontant le réflexe du repli sur soi.



Pour oser cela, nous ne pouvons faire l'économie de travailler sur nos peurs, peur du conflit, peur de la faute, peur du jugement.

C'est ce cheminement qui nous permettra d'aller vers l'autre pour poser des questions sans crainte de la réaction et sortir de nos pensées individuelles - parfois enfermantes - pour aller vers plus de collectif.

J'aimerais que nous apprenions à accueillir sereinement l'erreur, car l'erreur est apprenante. Nous pourrions instaurer dans les structures de l'Éducation nationale, comme cela se pratique dans certains secteurs économiques, les Fuck Up Nights (pardonnez-moi l'expression !), soirées consacrées à tous les ratages de l'année que l'on puisse en rire et voir comment ils vont nous conduire vers un changement positif. En résumé, apprendre à voir l'échec comme une opportunité pour progresser.

Aujourd'hui, et les jours à venir d'ailleurs, il n'y aura ni bonne ni mauvaise question, ni bonne ni mauvaise réponse, mais l'émergence d'une intelligence collective au service du développement et de l'épanouissement de nos enfants et de nos jeunes.

Je me réjouis de nous voir quelque 90 personnes assises côte à côte, prêtes à construire des ponts ! Merci !

Lis De Pina

Médiateur scolaire



Mise en perspective École, famille, communauté : des alliances éducatives à coconstruire

Construire des espaces d'intermétiers pour une école plus accessible, Serge Thomazet

Ce texte est la retranscription de l'intervention orale donnée par Serge Thomazet le 3 décembre 2024.

Serge Thomazet est membre de l'Association scientifique et technique pour le développement d'environnements inclusifs (ASTEI), qui réunit des professionnels attachés à la promotion d'une société inclusive à travers des actions de recherche et de formation (astei.fr). Ses travaux portent sur la société inclusive, l'accessibilisation de l'école et sur l'évolution des métiers de l'enseignement, de l'accompagnement et du soin en contexte inclusif.

Au sein de l'Université Clermont Auvergne, il a enseigné dans différents masters, en formation initiale ou continue, sur les thématiques de la société inclusive et du travail dans des espaces d'intermétiers. Plusieurs de ses articles portent sur la coopération entre acteurs de l'école inclusive et sur la formation des équipes au travail collaboratif au service de l'école inclusive.

Bonjour à tous et à toutes.

Merci Lis pour votre invitation. Je suis très heureux d'être ici avec vous pour parler d'une question qui nous occupe et qui moi m'occupe depuis pas mal de temps. Cette question, me concernant, est la question de l'intermétiers, qui inclut les familles, au service d'une école inclusive, notamment pour les élèves reconnus handicapés. Je fais ça en France, dans ma ville qui est Clermont-Ferrand et un peu ailleurs. Comme j'ai très peu de temps pour ma présentation, je vais aborder avec vous quelques questions, avec un peu de recul, sans évoquer uniquement les familles, mais plutôt en analysant la collaboration, la coopération, le partenariat et Débora, qui interviendra après moi, reviendra sur certains points et pourra les préciser dans le contexte qui nous occupe.

Pour commencer, je voulais signaler que le Luxembourg, comme la France, a signé et ratifié un certain nombre de conventions, dont la convention internationale des droits des personnes handicapées (CDPH, 2006). Il est important de signaler aussi que l'Europe en tant que communauté a signé et ratifié cette convention. Nous sommes donc doublement engagés à respecter toutes les personnes quelles que soient leurs différences, handicapées, mais pas seulement, en fait toute forme de fragilité. Le concept de handicap, je vous le rappelle, dans de nombreux pays n'existe pas ; ce qui est pris en compte, c'est l'ensemble des fragilités.

Cette convention place nos pays dans une approche que j'ai essayée, en simplifiant, de représenter avec le modèle de Patrick Fougereyrollas (1995) qui est un modèle promouvant une construction sociale du handicap. Ce modèle va nous amener à concevoir que les difficultés de relation, entre élèves et enseignants par exemple, résultent d'une double logique mêlant facteurs personnels et facteurs environnementaux et tout ça en interaction avec les habitudes de vie. Ce processus peut produire des différences, des problèmes ou pas de différence et pas de problème. Pour moi, c'est important parce que, par exemple, sur la question des difficultés et des conflits, évidemment on peut tenter de faire changer les jeunes qui nous occupent, on peut les aider à fonctionner un peu mieux et être un peu mieux dans l'école et dans la société. Mais on a un levier formidable, qu'on a assez peu exploré me semble-t-il, en tout cas dans les contextes que moi je côtoie, ce sont les facteurs environnementaux. Comment transformer l'environnement ? Comment transformer l'école, la classe, les enseignements au service de tous les élèves qui nous occupent ?

Pour le dire autrement, en fait, on a deux leviers face aux problèmes et aux difficultés qu'on rencontre. On peut agir auprès des élèves pour aider, améliorer, soigner, compenser, faciliter, ou on peut agir sur l'environnement. Je ne sais pas dans vos contextes, mais le plus souvent dans le mien, on a agi en privilégiant la compensation. C'est-à-dire qu'on agit sur les élèves et puis quand cela ne fonctionnait pas, on a essayé de changer l'environnement, si on a le temps.



Moi, ma proposition, c'est qu'on pense avant tout l'accessibilité. Comment, en tant que professionnel, parent, accompagnant, je peux bouger l'environnement ? Comment je peux faire en sorte d'anticiper les problèmes pour qu'ils ne se posent pas, en agissant effectivement de manière systémique par l'accessibilisation des environnements ? C'est d'ailleurs assez étonnant, me semble-t-il, de constater que les transports en commun, par

exemple le tram à Luxembourg va être accessible, c'est-à-dire que je vais pouvoir le prendre même si j'ai un handicap moteur, je vais pouvoir rentrer facilement si je suis chargé ou si j'ai du mal à marcher. De fait, en architecture, on a donné une priorité à l'accessibilisation des environnements alors que, bien souvent, dans l'école et dans le monde de l'éducation, on a plutôt privilégié la compensation, l'action sur l'élève et pas la transformation des environnements. Ça, pour moi, c'est une vraie difficulté et ça m'amène effectivement à parler du travail collectif qui est l'objet de notre après-midi.

Bien souvent, ce travail collectif est dirigé en direction de l'enfant. On va se réunir entre professionnels, entre spécialistes et on va porter notre attention sur l'enfant. Serge Ebersold, sociologue, titulaire de la chaire accessibilité au CNAM¹ Paris, pointe bien comment cette vision d'un enfant « au centre » va bien souvent conduire à une forme de découpage de l'enfant. Je ne sais pas comment le dire autrement. Le psychologue va s'occuper de sa tête, l'orthophoniste, le logopède de sa bouche, l'enseignant de ses apprentissages, l'éducateur de son éducation. Chacun va avoir un bout de l'enfant dans ses préoccupations. En tout cas en France, on peut se retrouver avec des enfants qui ont des problématiques multiples et qui ont jusqu'à 15 prises en charge dans la semaine (prise en charge, c'est un mot merveilleux !). Si ces enfants ne sont pas handicapés, ils ne vont pas tarder à le devenir.

¹ Conservatoire national des arts et métiers

Vous voyez, ce travail collectif, jusqu'à présent, a été une forme de coordination, mais dans une logique qui reste cloisonnée en tuyaux d'orgue où chacun est avec son expertise et cette expertise, elle se dirige vers l'enfant, mais elle ne se croise pas avec les autres expertises. Le psychologue va faire sa prise en charge psychologique, l'enseignant va essayer de trouver un peu de place pour avoir un temps d'école. Évidemment à certains moments, quand les besoins des enfants sont très importants, on va avoir de moins en moins de temps d'école, parce que de nombreuses prises en charge vont être nécessaires pour des soins, des soutiens, de la rééducation etc. Quand on n'a plus qu'une journée d'école par semaine, je ne vois pas bien ce qu'on peut apprendre et je vois encore moins comment on peut prendre sa place à l'école, y être bien et pas faire dysfonctionner l'ensemble du système.

Donc c'est cette question-là que je pose : est-ce pertinent de se partager l'enfant ou alors, je reviens à Serge Ebersold, est-ce qu'on peut imaginer de mettre au centre le devenir de l'enfant ? Partir de l'hypothèse que ces jeunes qui nous occupent, qui heureusement, c'est quand même un beau message, il me semble, pour une grosse part d'entre eux, vont entrer dans la société et s'y insérer. L'hyperactivité peut conduire à des difficultés extrêmes à l'école et devenir un avantage après, parce que les jeunes concernés vont être très productifs et faire plein de choses.

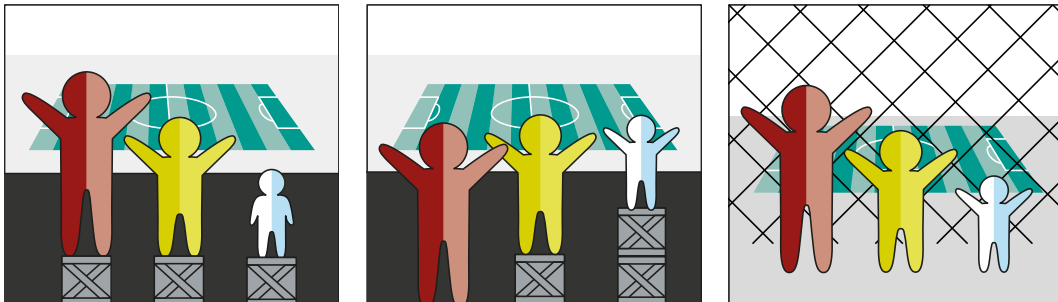
Donc en fait, les questions qui doivent piloter l'action des professionnels, sont : C'est quoi leur projet ? Quelle est leur intention quand ils sont à l'école, bien au-delà du projet ? Comment, ensemble, on peut réfléchir et agir pour leur devenir ? Nécessairement, si on raisonne comme cela, on va être amenés à créer un système beaucoup plus complexe où les professionnels vont devoir se parler parce qu'il va se construire un projet commun au service de cet enfant et on peut penser que l'enfant lui-même, s'il n'est plus au centre et l'objet du découpage, peut prendre sa place à la table avec sa famille et pouvoir contribuer, chacun avec son expertise.

Donc voilà un premier point qui me semble important. Si je reprends les éléments dont on dispose au niveau de la recherche sur l'école inclusive, on constate que, bien au-delà des apprentissages, on a des effets du climat de classe, de la culture d'école, de la qualité de l'environnement etc. De même, si on introduit de la collaboration, si on introduit des échanges entre professionnels et bien au-delà, on va changer les choses. Et ici évidemment l'engagement des familles, le travail partenarial sont des éléments qui vont permettre l'acceptation de tous dans un contexte où, me semble-t-il, les besoins des élèves qui nous occupent ne sont pas que scolaires. Ces élèves ont bien souvent des problématiques complexes qui nécessitent le croisement d'expertises multiples, dans le soin, dans la rééducation, en fonction des problématiques de tous et de chacun, que ce soit du domaine du handicap, de la précarité sociale, de la langue etc.

Ces expertises qui historiquement se traduisaient par des prises en charge et un découpage de l'enfant, peuvent se traduire par un travail partenarial, c'est-à-dire une coconstruction. Lis tout à l'heure évoquait une intelligence collective au service d'un projet commun d'insertion d'un jeune. On parlait hier de cette jeune avec trisomie qui est devenue institutrice en Argentine et qui, quand elle raconte une histoire aux enfants en maternelle, le fait avec une empathie, des émotions incroyables. En fait, elle est autrement capable. Elle n'aura peut-être pas les capacités pour enseigner Pythagore, mais moi non plus je ne peux pas enseigner Pythagore : chacun son travail !

Donc voilà, en raisonnant ainsi, on peut passer des manques, des déficiences aux besoins, mais aussi des besoins à l'autrement capable, aux forces, à ce qui va faire qu'on va identifier des leviers et agir ensemble au service de ces projets communs.

Je pense que ce dessin, vous le connaissez tous et toutes. C'est un dessin qui est très courant, qui a été produit en Ontario il y a quelques années. Il nous conduit à passer d'une logique d'égalité à une logique d'équité, donc on va donner différemment en fonction des besoins des jeunes. Ceci dit, ce n'est pas si facile à mettre en place déjà ça, mais d'un autre côté, j'attire votre attention sur la façon dont on va répondre aux différences. Là, on a donné des caisses, d'autant plus que les enfants ont de besoins. Cette équité qu'on a construite, est-ce que c'est de la compensation ou de l'accessibilité ? On l'a donnée aux enfants, donc c'est de la compensation, d'accord ?



L'inconvénient, c'est que, quand ces jeunes vont partir, ils vont partir avec leurs caisses ou leur assistant ou leur moyen et quand un nouvel enfant différent va arriver, il va falloir refaire des demandes, des papiers etc. pour obtenir des moyens supplémentaires. Donc, la compensation, ça tient à une situation singulière, il faut à chaque fois recommencer le travail.

Si on raisonne en termes d'accessibilité, l'idée, c'est de supprimer les barrières. Si on supprime les barrières, ça coûte plus cher. Il va falloir détruire les palissades, reconstruire, mais d'un autre côté, c'est pérenne et ça va rester. Donc raisonner accessibilité, c'est un investissement pour l'école, investissement d'autant plus facile qu'on va arriver à l'anticiper. De la même manière qu'en architecture, si on construit un établissement accessible, ça ne va pas coûter plus cher qu'un établissement non accessible. Si par contre l'établissement n'est pas accessible et qu'il faut le transformer, c'est compliqué.

Cette accessibilité, si on la raisonne au niveau de l'école, ce sera évidemment une accessibilité physique, mais aussi sociale, pédagogique, didactique pour permettre aux enfants qui ne peuvent pas apprendre la même chose en même temps que les autres d'apprendre malgré leurs différences. Et donc il va falloir ajuster les contenus, ajuster les pratiques pédagogiques. Et tout ça, je ne vois pas comment cela peut se construire autrement que dans des coopérations d'intermétiers y compris avec les familles. Je ne vois pas comment un enseignant va pouvoir devenir un expert de l'autisme, de la dyslexie, du retard mental, du handicap sensoriel etc. Il est un expert de l'école, c'est déjà beaucoup. C'est un métier d'être enseignant et il y a des experts dans les autres champs. Vous avez des plateaux - ressources, vous avez des experts dans tous ces domaines. Vous avez des éducateurs spécialisés, des orthophonistes etc.

Ensemble, on devrait pouvoir tenir chacun un bout de l'expertise. Si l'enseignant dit : « Moi, je pourrai faire comme ça et comme ça, je donne un texte aux enfants et on va travailler sur la féodalité etc. ». Le professionnel qui connaît bien la dyslexie va pouvoir ajouter : « Oui, mais si tu donnes ce texte, il y a des élèves qui sont capables de comprendre ce que tu vas enseigner sur la féodalité, mais qui ne seront pas capables d'accéder au savoir. Tu pourrais faire un schéma, ou mettre en place un dispositif pour écouter le texte ce qui dispenserait de le lire. »

Donc collectivement, chacun avec sa compétence, vont se construire des réponses qui anticipent les difficultés. Même s'il n'y a pas d'enfant aveugle dans la classe, on peut anticiper leur présence. Si on prend une demi-journée pour travailler sur la féodalité, on peut anticiper les besoins au-delà des élèves présents ici et maintenant et trouver des réponses. Autrement dit, on investit dans l'accessibilisation et le jour où arrive un enfant aveugle, c'est prêt. On n'a pas à reconstruire. Il me semble qu'une des grandes souffrances dans nos institutions, écoles etc., c'est qu'on passe notre temps à reconstruire, à remédier, à soutenir tout ce qui ne va pas, alors que si on anticipe, on va arriver à avancer beaucoup plus vite et beaucoup mieux.

Accessibiliser, je l'ai dit, c'est agir bien au-delà des plans inclinés, dans toutes les adaptations nécessaires (pédagogiques, sociales, etc.) par le croisement des expertises. Cela suppose qu'on passe d'une conception de l'expertise au singulier, de l'expert qui sait et qui va conseiller le non-expert à une vision du croisement des expertises. Chacun est expert, les parents savent des choses sur leur enfant que les autres ne savent pas, les professionnels qui viennent aider l'enfant pour des gestes techniques, etc., chacun a son volet d'expertise qu'il faut reconnaître. Cette reconnaissance est nécessaire parce que chaque expertise est nécessaire à la construction collective, mais aussi pour permettre à chaque professionnel de faire son travail. Le croisement des expertises va nous amener à penser des formes de négociation au sens de coconstruction.

Si, au sortir d'une réunion, vous sortez la boule au ventre parce que quelque part il y a quelqu'un, apparemment plus savant, dont l'expertise fait « autorité », qui va vous avoir dit comment vous devez faire votre travail, mais que vous, vous savez très bien qu'avec ce qui vient d'être dit et les décisions qui viennent d'être prises vous ne pouvez pas faire votre travail, on a un problème.



La coconstruction, c'est faire en sorte que les expertises des uns et des autres soient reconnues pour pouvoir agir ensemble. Moyennant quoi, effectivement, ensuite, chacun peut partir faire son travail, et agir.

Pour terminer, quelques petites pistes.

L'approche que nous venons de présenter a, de mon point de vue, des conséquences sur la formation. La formation peut être envisagée comme des espaces de coconstruction qui vont permettre l'agir ensemble. J'ai mis une définition de Corine Mérini : « le partenariat comme action commune négociée au service de la résolution d'un problème reconnu comme commun ». Il faut entendre ici « négocier » comme prendre sa place sans pour autant la gagner au dépend des autres partenaires.

Dans cette approche, l'école inclusive, comme a pu l'afficher l'UNESCO, peut être considérée comme une condition du développement durable. En effet, donner un devenir à chaque élève permet à des jeunes de ne plus sortir de l'école sans formation et de devenir dépendant de la société. Au contraire, ils vont pouvoir d'insérer dans la société et y contribuer.

Ainsi, l'école inclusive, ce n'est pas l'école des élèves handicapés, c'est tout simplement l'école. Une école qui n'oppose pas la protection nécessaire à certains enfants et la logique participative. Elle protège et inclut.

Un tout dernier point : l'école inclusive, ce n'est pas une école affaiblissante, qui parce qu'elle accueillerait des enfants plus faibles, baisse son niveau et ses exigences, c'est une école exigeante, mais une école exigeante pour tous parce qu'elle permet à chacun d'apprendre au mieux de ses capacités.

Je vous remercie.

Références

- Mitchell, D. (2008). *What Really Works in Special and Inclusive Education: Using Evidence-Based Teaching Strategies*. Routledge.
- Mitchell, D., & Sutherland, D. (2020). *What Really Works in Special and Inclusive Education: Using Evidence-Based Teaching Strategies*. Routledge.
- Mérini, C. (1999). *Le partenariat en formation : de la modélisation à une application* (2006, 2e éd.). L'Harmattan.

Pour approfondir

- Allenbach, M., Frangieh, B., Mérini, C., & Thomazet, S. (2021). Le travail collectif en situation d'intermétiers. *Nouvelle Revue Education et Société Inclusive*, 92, 167-184.
- Bélanger, J., Frangieh, B., Graziani, E., Mérini, C., & Thomazet, S. (2018). L'agir ensemble en contexte d'école inclusive : qu'en dit la littérature scientifique récente ? *Revue des sciences de l'éducation*, 44(1), 138-165.
- Merini, C., & Thomazet, S. (2019). Vers une société inclusive : des liens nécessaires entre formation, pratique et recherche. *La nouvelle revue - Éducation et société inclusives*, 85, 103-120.

En quoi est-ce important d'établir des relations école-famille positives et constructives ?

Débora Poncelet

Ce texte est la retranscription de l'intervention orale donnée par Débora Poncelet le 3 décembre 2024.

Débora Poncelet (PhD) est professeure associée en Sciences de l'Éducation et en Psychologie à l'Université du Luxembourg.

Ses recherches portent principalement sur les stratégies éducatives familiales et les relations entre la famille, l'école et la communauté. Elle s'intéresse particulièrement à l'étude de l'effet des relations famille-école, de l'engagement des parents dans l'accompagnement scolaire de leur enfant et de l'environnement d'apprentissage à domicile sur le processus d'accrochage scolaire des élèves.

Elle est vice-directrice du Bachelor en Sciences de l'Éducation. L'un des cours qu'elle propose dans ce cadre porte sur "La relation école-famille-communauté et la médiation interculturelle".

Elle représente le Luxembourg au sein de l'Association internationale de Formation et de Recherche en éducation Familiale (AIFREF) et du Laboratoire Accrochage Scolaire et Alliances Éducatives (Lasalé).

Bonjour à toutes et à tous,

Je m'appelle Débora Poncelet, je suis professeure associée à l'Université du Luxembourg, et j'aimerais aujourd'hui prolonger la réflexion entamée par Serge Thomazet en abordant plus particulièrement la question des relations entre l'école et les familles. En tant qu'enseignante et chercheuse en sciences de l'éducation, je souhaite vous proposer un regard centré sur le contexte scolaire, et plus précisément sur la façon dont ces relations peuvent s'inscrire dans une dynamique de collaboration constructive.

Je suis impliquée dans la formation initiale des enseignants au sein du Bachelor en Sciences de l'Éducation à l'Université du Luxembourg, où j'assure notamment le cours sur les relations école-famille. Mes recherches portent sur les dynamiques d'engagement parental, les formes de collaboration entre parents et écoles et leur impact sur l'accrochage scolaire des jeunes.

Au cours de cette intervention, je vous proposerai d'examiner ce que recouvre concrètement la notion de relations école-famille, en nous appuyant sur le contexte luxembourgeois de l'école fondamentale. Nous verrons en quoi le concept de

partenariat, déjà abordé par Serge Thomazet, constitue une visée essentielle de ces relations. Nous explorerons les facteurs facilitant la mise en place de telles coopérations, les obstacles qu'il convient d'identifier et de dépasser, ainsi que les outils concrets qui peuvent inspirer les pratiques de terrain.

Définir les relations école-famille

Les relations école-famille, que la littérature scientifique désigne également sous le terme plus large d'engagement parental, englobent plusieurs dimensions. Il s'agit à la fois de ce que les parents font à la maison pour accompagner leur enfant dans sa scolarité, de ce que les enseignants mettent en place pour encourager cette participation et de tout ce qui est construit collectivement entre l'école et la famille dans le but de favoriser la réussite de l'élève.

L'objectif est d'éviter les cloisonnements, de favoriser un partage des responsabilités et des compétences et de reconnaître la richesse des savoirs que chaque acteur apporte. Cette collaboration se manifeste à travers des activités, mais aussi des attitudes d'ouverture, de confiance et de communication réciproque.

Typologies et modèles de collaboration

Plusieurs auteurs ont développé des typologies permettant de mieux comprendre les formes que peut prendre la collaboration entre école et famille. Ces modèles tiennent compte du lieu de l'engagement (domicile, école, communauté), de son niveau (individuel, collectif, institutionnel) et du type de relation engagée : consultation, concertation, coopération ou partenariat. Le vocabulaire utilisé n'est pas neutre, car il reflète des degrés d'engagement différents.

Pour illustrer cela, on peut représenter ces relations sous la forme d'une pyramide :

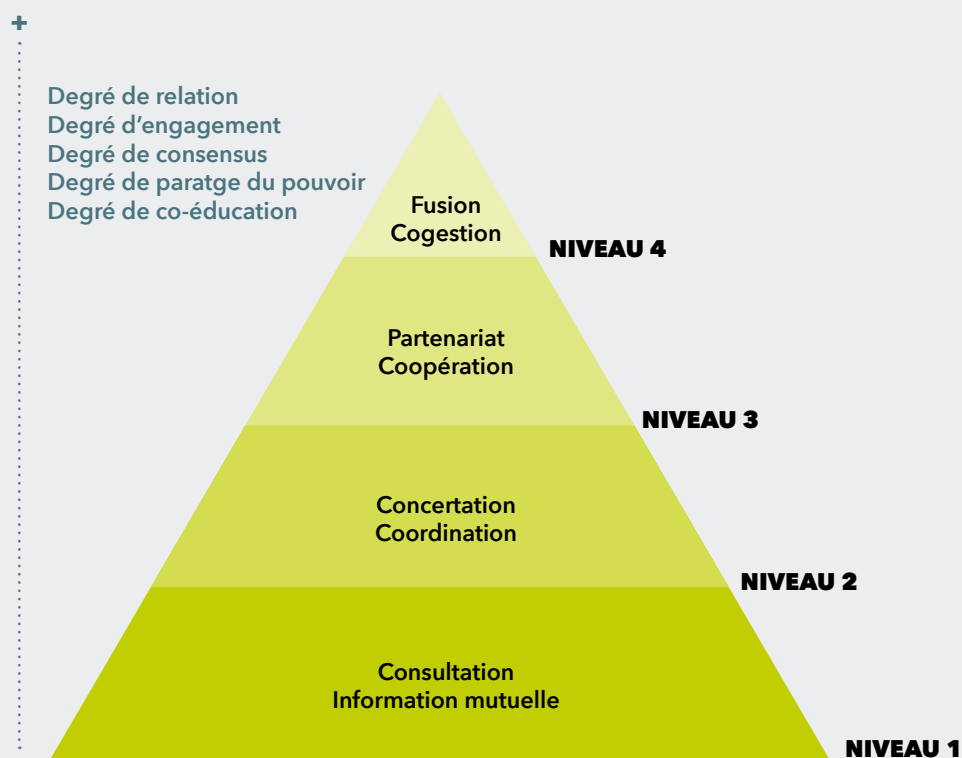
- *Au niveau 1, il s'agit d'échanges d'informations nécessaires.*
- *Le niveau 2 correspond à la concertation ou coordination, où les responsabilités sont déjà mieux partagées.*
- *Plus haut, on trouve la coopération et le partenariat.*
- *Enfin, au sommet, des formes plus rares comme la fusion ou la cogestion.*

Il est intéressant de noter que, dans le domaine de l'éducation, atteindre ce sommet n'est ni réaliste ni toujours souhaitable. Le partenariat constitue en revanche une cible pertinente, ambitieuse et accessible.

DIVERSES FORMES DE COLLABORATIONS

Larivée, Ouédraogo & Fahrni (2019)

Les formes de collaboration en contexte scolaire entre les parents et les enseignants



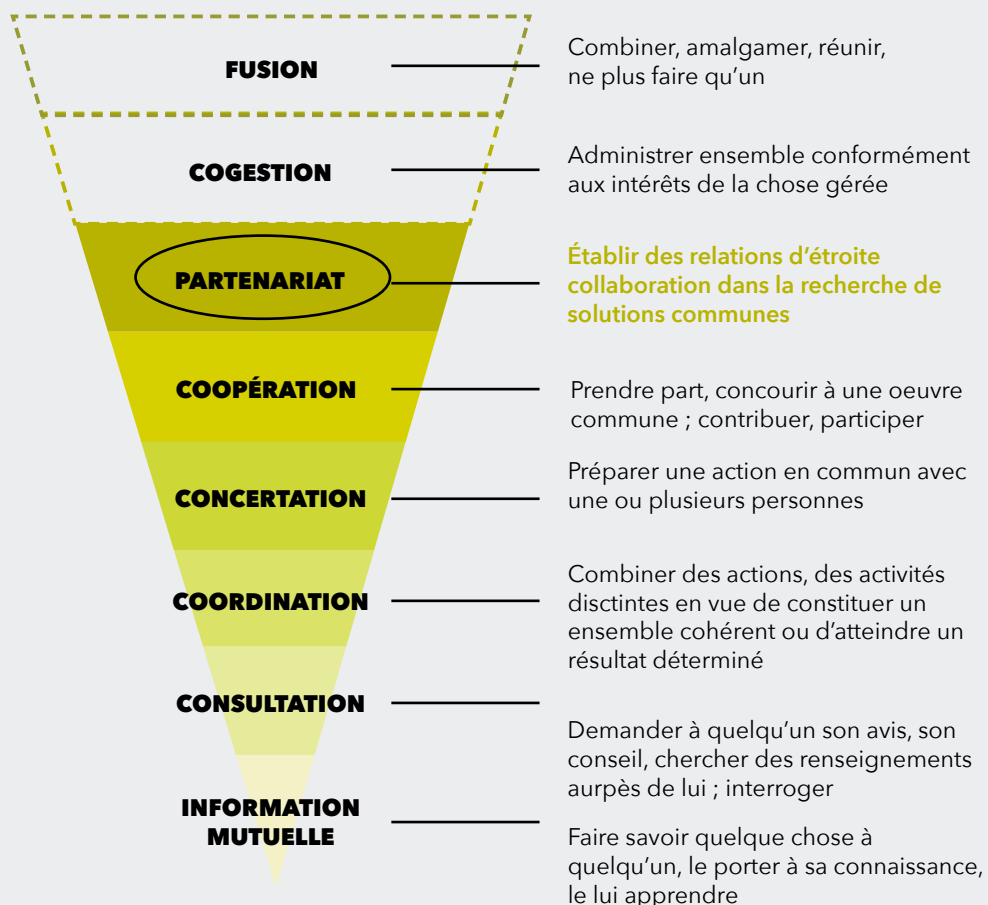
- Plus le niveau de collaboration augmente, plus les relations reposent sur la reconnaissance mutuelle d'expertise, la communication bidirectionnelle, le partage des responsabilités, la réciprocité, etc.
- Le recours à une forme de collaboration n'exclut pas les autres : cela selon le type d'activités et les objectifs visés.

d'après la présentation de D. Poncelet

Le partenariat dans le contexte luxembourgeois

En explorant les textes réglementaires luxembourgeois, on constate une différence notable entre les niveaux d'enseignement. Dans l'enseignement secondaire, la présence des parents est peu développée dans la loi. En revanche, la loi du 6 février 2009 sur l'enseignement fondamental accorde une place claire et précise aux parents et à leur relation avec l'école. Le texte parle explicitement de partenariat, un terme fort, porteur d'une vision de collaboration équilibrée. Un règlement grand-ducal vient même fixer à 40 heures annuelles le temps de disponibilité consacré aux relations avec les parents.

DIVERSES FORMES DE COLLABORATIONS AU FONDAMENTAL



Tiré de Landry (1944, p.14)

d'après la présentation de D. Poncelet

Le partenariat : un rapport d'égalité et de confiance

Le partenariat, tel que défini dans les modèles de collaboration (comme celui de Landry), se situe presque au sommet d'une pyramide inversée, selon le niveau d'engagement requis de la part de chaque acteur. Il implique :

- un travail commun et consensuel,
- une reconnaissance réciproque des compétences,
- une recherche de solutions communes,
- une communication bilatérale et ouverte,
- la poursuite de buts communs dans l'intérêt de l'enfant.

Il s'agit d'établir un lien fondé sur la confiance, sur une vision partagée et sur la complémentarité des savoirs. L'enseignant peut reconnaître que le parent, même s'il n'est pas un professionnel de l'éducation, détient une connaissance unique de son enfant qui peut enrichir la pratique pédagogique.

Les effets positifs de la collaboration école-famille

Les travaux de recherche montrent que des relations école-famille positives ont des effets significatifs sur la scolarité des enfants :

- *meilleures performances scolaires,*
- *plus grande motivation et engagement,*
- *bien-être accru à l'école,*
- *adoption de comportements plus appropriés.*

Au-delà de ces bénéfices individuels, la collaboration entre école et famille permet aussi de nuancer l'effet du statut socio-économique sur la réussite scolaire, tel qu'il ressort des études internationales (PISA, OCDE). Travailler avec les familles permet donc de réduire les inégalités et d'agir pour une école plus équitable.

Enfin, cette collaboration favorise l'émergence d'une vision partagée des objectifs éducatifs, une convergence des attentes et des valeurs entre tous les acteurs.



Leviers et obstacles à la collaboration

Parmi les leviers facilitant les relations école-famille, on retrouve :

- *une communication de qualité,*
- *un climat de confiance,*
- *un leadership éducatif ouvert,*
- *une démarche proactive vers les familles,*
- *et surtout, une formation adéquate des enseignants.*

Du côté des obstacles, plusieurs facteurs doivent être pris en compte :

- *les différences culturelles et linguistiques, particulièrement prégnantes au Luxembourg,*
- *les contraintes de disponibilité des parents,*
- *le manque de ressources, tant chez les familles que dans les établissements.*

Ces éléments ne sont pas des fatalités, mais des réalités à considérer pour concevoir des approches adaptées et inclusives.

Une boîte à outils pour inspirer les pratiques

Pour soutenir cette dynamique de collaboration, notre équipe de recherche a développé une boîte à outils destinée à inspirer les acteurs de terrain. Il ne s'agit pas de proposer des solutions prêtes à l'emploi, mais d'encourager la réflexion, l'expérimentation et l'adaptation.

Cette boîte s'appuie sur la typologie de Joyce Epstein, qui identifie plusieurs domaines d'action :

- *la communication,*
- *le soutien à la parentalité,*
- *l'engagement à la maison,*
- *la participation à la vie de l'école, etc.*

Pour chacun de ces domaines, nous avons rassemblé des questions-clés susceptibles de surgir dans les pratiques, et proposé des idées d'action adaptables selon le contexte : niveau d'enseignement, fréquence, acteurs impliqués, caractéristiques des élèves et de leurs familles.

Boîte à outil : <http://www.edulink.lu/084s>

Mettre en place des relations école-famille solides et constructives est un défi, un processus de long terme fondé sur la confiance, l'ouverture et l'engagement. Il n'existe pas de formule magique, mais chaque acteur peut, à son niveau, faire preuve de créativité, d'audace et de persévérance. Des erreurs seront inévitables, mais elles sont autant d'occasions d'apprentissage.

L'essentiel est d'essayer, de réfléchir, de partager, pour faire en sorte que les familles deviennent de véritables partenaires de l'école dans la construction d'un parcours scolaire réussi pour chaque enfant.

Thèmes de discussion et résultats des travaux

Un sondage express

Un rapide et informel sondage d'opinion permet de prendre la température de l'audience.

À la question « Que pensez-vous de la collaboration entre les professionnels dans l'accompagnement de l'élève ? », 34 % des personnes présentes répondent « c'est bien mais on pourrait faire encore mieux », 32 % « il y a beaucoup de place pour l'amélioration, réfléchissons-y ! » et 31 %, « hm, on pourrait essayer de l'améliorer. »

Concernant la communication école - famille, 45 % estiment qu'« il y a beaucoup de place pour l'amélioration, réfléchissons-y ! », 27 % qu'on pourrait essayer de l'améliorer, 25 % que « c'est bien mais on pourrait faire encore mieux ».

Quant à la relation élève-enseignant, 39 % des répondants l'évaluent positivement tout en jugeant qu'on pourrait faire mieux, 30 % y voit « beaucoup de place pour l'amélioration » et 27 % pensent « hm, on pourrait essayer de l'améliorer. »

De quoi les familles ont-elles besoin pour bien communiquer avec les enseignants /professionnels de l'école ?

Les besoins identifiés

Les deux tables de discussion sur ce thème ont mis en avant les besoins suivants :

- Espace pour parler
- Explications et informations transparentes et claires sur le système scolaire et les services des écoles
- Médiateurs interculturels et accessibilité linguistique (traductions)
- Confiance, écoute ouverte
- Outils pratiques et simples
- Disponibilité, temps
- Multiperspectivité

Voir en annexe pages 48 à 52 la liste exhaustive des besoins cités.

Le temps, denrée rare et recherchée

Très nombreux furent les post-it portant le terme "temps" ou son corollaire "disponibilité". C'est, et de loin, le besoin le plus largement partagé, à travers les quatre thèmes de discussion. La course après le temps, un temps que les iTech avaient promis de libérer, caractérise tous les secteurs, sans épargner l'école. Un sujet à approfondir par nos sociétés hyper actives et à la fois en quête de mieux-être.

Les pistes de solutions

Comment pourrions-nous instaurer un climat d'acceptation et de confiance mutuelle au sujet/service de l'enfant ? (question de la table 1)

- *Organiser des ateliers participatifs entre parents, enseignants et élèves*

On souhaite organiser des ateliers participatifs à l'école avec les parents et les enseignants, les éducateurs en fonction de la thématique, et selon l'âge, on pourrait éventuellement aussi inclure les élèves. Ce serait des ateliers organisés de façon périodique, une initiative soutenue par la direction de l'école, les représentants des parents, le ministère on espère. Tous les parents seraient invités à ces ateliers participatifs. On ferait des enquêtes au préalable afin de décider quelles seraient les thématiques à aborder, p.ex. le fonctionnement de l'école, le fonctionnement de la maison relais, comment ça se passe avec les devoirs à domicile, est-ce qu'il y a des règles à suivre par exemple dans le bus etc. Ces ateliers seraient organisés à l'école par le personnel de l'école. Il y aurait différents groupes d'âge en fonction aussi à nouveau de la thématique, inclure ou non les élèves. On souhaiterait aussi

pouvoir organiser ces ateliers à des moments différents, pour que cela ne soit pas toujours les mêmes parents qui soient disponibles : on pourrait organiser des ateliers en soirée p. ex. mais aussi samedi matin.

Nous estimons que c'est important qu'il y ait des espaces pour que parents et enseignants puissent se rencontrer, pour qu'ils puissent discuter de façon transparente, bienveillante et surtout ouverte. Évidemment il y a des défis, notamment comment motiver les parents à venir à participer à ce genre d'atelier. Il y a tout un aspect organisationnel et aussi au niveau des ressources qu'il faudrait voir avec la direction pour qu'on puisse organiser ces ateliers.

Comment pourrions-nous créer de la place et donner du temps à la collaboration et à l'échange entre parents et professionnels ? (question de la table 2)

- **Projet participatif entre les parents, les élèves et les professionnels, accueil des nouveaux parents et marché des services avant le début de l'année scolaire**

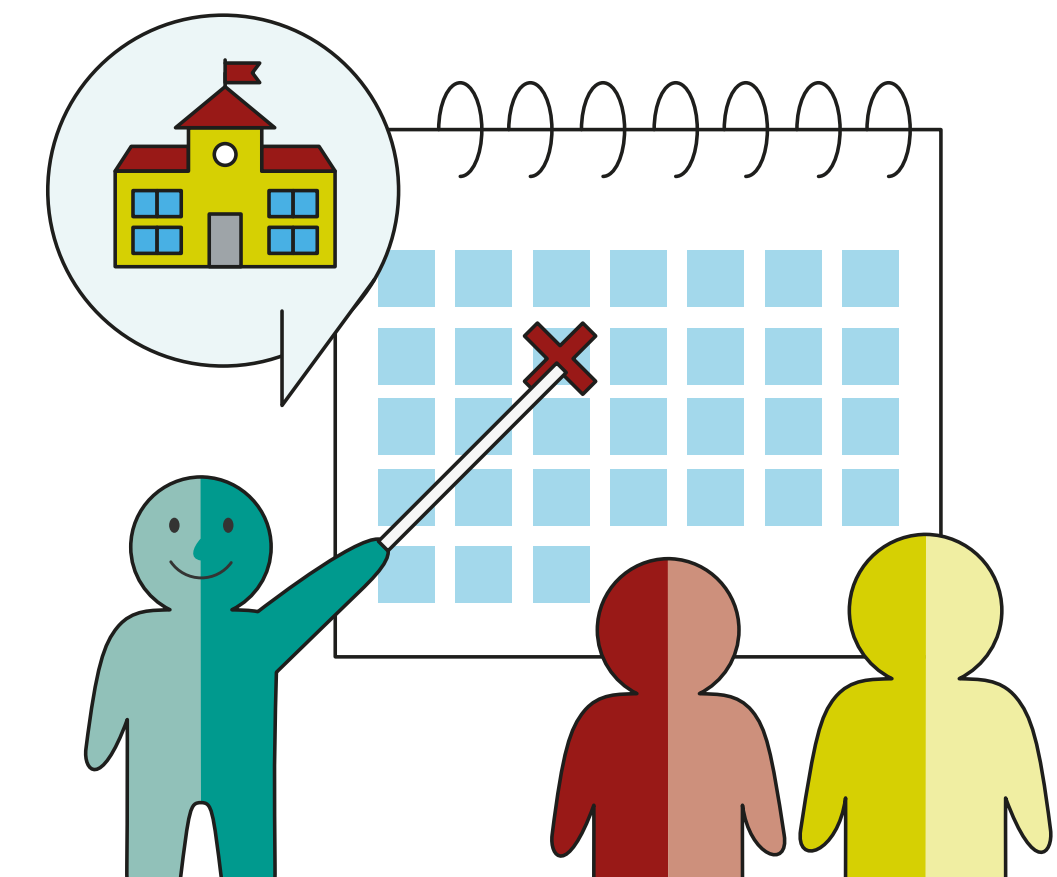
La question sur laquelle nous nous sommes penchés était la suivante : de quoi les familles ont-elles besoin pour une bonne communication ? Et nous sommes arrivés à la conclusion suivante : une bonne communication ne peut se faire qu'à condition d'aménager l'espace et le temps nécessaires. En d'autres termes, il faut qu'il existe effectivement un endroit dans une école, une maison relais qui s'ouvre non seulement aux élèves, mais également aux parents, et qui véhicule tant aux élèves qu'aux parents le sentiment d'y être les bienvenus, et ce tels qu'ils sont et indépendamment de leur origine, de la langue qu'ils parlent ou de leurs intérêts. Ils y sont les bienvenus en tant que mère, père, au même titre que l'élève lui-même, garçon ou fille.

Mais nous avons également constaté que cela semble simple et très attractif en théorie. Il n'en reste pas moins que les horaires des enseignants sont extrêmement chargés, comme le sont d'ailleurs ceux des maisons relais, et que les parents doivent jongler avec des horaires de travail souvent complexes. C'est pourquoi nous nous sommes dit, que nous voulons créer des offres à bas-seuil, créer des opportunités de communication régulières où tous les acteurs de la communauté scolaire peuvent participer ensemble à l'échange. Notre intention est de susciter l'envie de communiquer. Nous aimerions aussi promouvoir cette envie chez les parents pour qu'ils expriment leurs idées et leurs convictions et s'investissent en tant que mère, en tant que père.

Cette « envie de communiquer » est donc, à nos yeux, la conclusion de notre groupe de discussion, la base indispensable pour pouvoir améliorer la communication. Il s'agit de créer un espace, un lieu de rencontre, permettant aux deux catégories d'intervenants, à savoir les parents et les enseignants, de sortir de leur cadre formel et d'être perçus réciproquement en tant qu'êtres humains. Le concept consiste donc à créer un endroit, permettre une rencontre, faire connaissance, aussi entre

chaque culture, de manière à ce que des activités et des formations communes puissent avoir lieu.

Les solutions possibles issues de notre discussion consistent à mettre en place un accueil pour les parents, à l'instar de l'accueil des élèves, à prévoir une foire des services, à organiser les fêtes scolaires et de fins d'année conjointement avec tous les parents désireux de s'impliquer, à garantir régulièrement et plus fréquemment un échange entre enseignants et parents dans des lieux fixes, mais également par Teams ou téléphone, et à définir clairement les responsabilités individuelles de tout un chacun. L'idée a également surgi de faire des ateliers en classe avec les parents, réunissant ainsi les parents et enfants dans la salle de classe, d'organiser des réunions entre parents et enseignants dans le cadre des classes respectives de leurs enfants, de proposer des formations communes, notamment en matière d'inclusion, de manière à réunir les parents et les enseignants dans un même endroit et de faire en sorte que tous soient au même niveau d'information concernant la question de l'inclusion, et ce, au-delà du cadre scolaire. En d'autres termes, pour améliorer la communication, il est indispensable que les différents acteurs puissent faire connaissance¹.



1 Traduit du luxembourgeois

De quoi l'enseignant/le professionnel a-t-il besoin pour bien communiquer avec les familles ?

Les besoins identifiés

Les deux tables de discussion sur ce thème ont mis en avant les besoins suivants :

- Temps pour accueillir de parents
- Patience
- Courage
- Confiance mutuelle
- Ouverture à d'autres cultures
- Cadre respectueux et clair pour les échanges
- Contact humain, échange personnel
- Formation en communication
- Soutien par les collègues
- Outils de communication

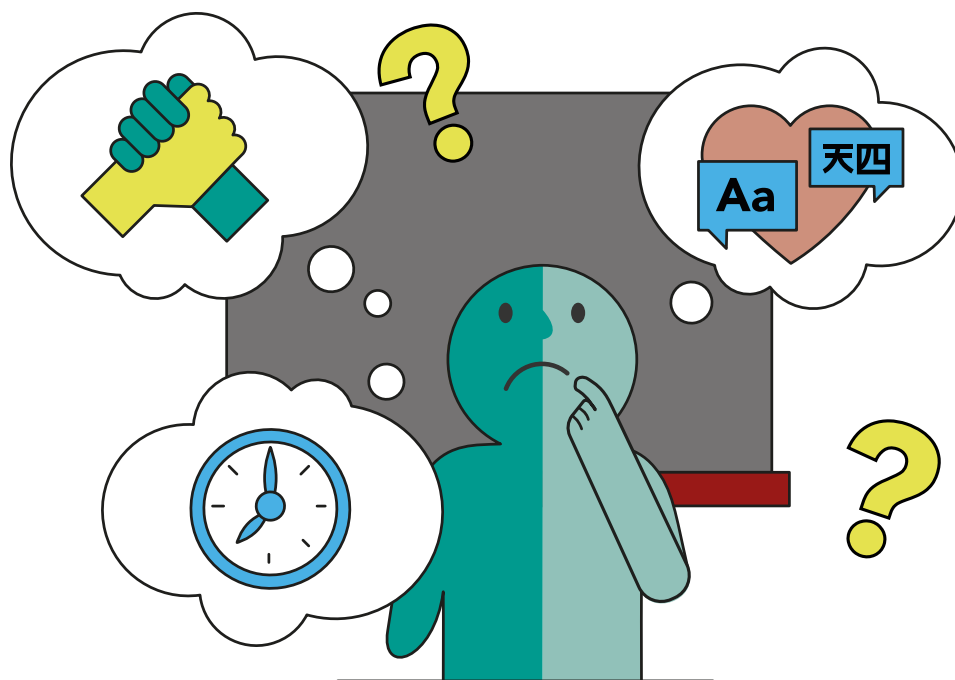
Voir en annexe pages 52 à 54 la liste exhaustive des besoins cités.

Les pistes de solutions

Comment pourrions-nous aller vers une relation de confiance au service d'un projet commun centré sur l'élève ? (question de la table 3)

- *Investir du temps dans la relation pour un projet commun centré sur l'enfant*

Nous avons identifié comme besoin la difficulté de trouver le temps pour travailler ensemble et accueillir les parents : quel cadre mettre en place pour avoir un environnement respectueux ? Une autre difficulté concerne les pairs : comment travailler avec la personnalité parfois complexe de certains collègues, puisqu'on ne peut pas changer les personnalités, alors comment inciter les collègues à travailler cette relation avec les familles ? On a identifié que souvent c'était la peur du jugement qui posait problème. Il faut alors vraiment essayer de travailler sur la relation de confiance entre l'école et la famille, à la fois dans un contexte formel et informel. C'est vraiment important aussi d'avancer par petites touches, de ne pas vouloir tout changer en une fois. Il faudrait agir sur l'ensemble de l'établissement, pour que ça devienne une philosophie de l'établissement, créer une culture de l'empathie, une pédagogie du feedback positif. Cela devrait faire partie du plan de développement scolaire de l'école pour que ça ait vraiment un impact et qu'on



arrive à fédérer l'ensemble de l'équipe. On a parlé aussi de la gestion du temps, de définir un cadre pour travailler plus en équipe. Si on arrive à fédérer, si on connaît un peu les forces de chacun, on peut se servir aussi des uns et des autres pour améliorer les relations avec les familles.

C'est essentiel d'éviter une relation unilatérale. Souvent on transmet juste des informations ; on reçoit des informations des parents et nous, on en transmet, mais il n'y a pas de réel partenariat. C'est ça qu'il faut travailler, développer une relation de confiance pour mieux travailler après avec les parents. Il est important de définir des lieux de rencontre, de travailler l'attitude personnelle à travers des formations p.ex. et de travailler en équipe (team building...) pour faciliter tout ce qui est travail autour de l'empathie.

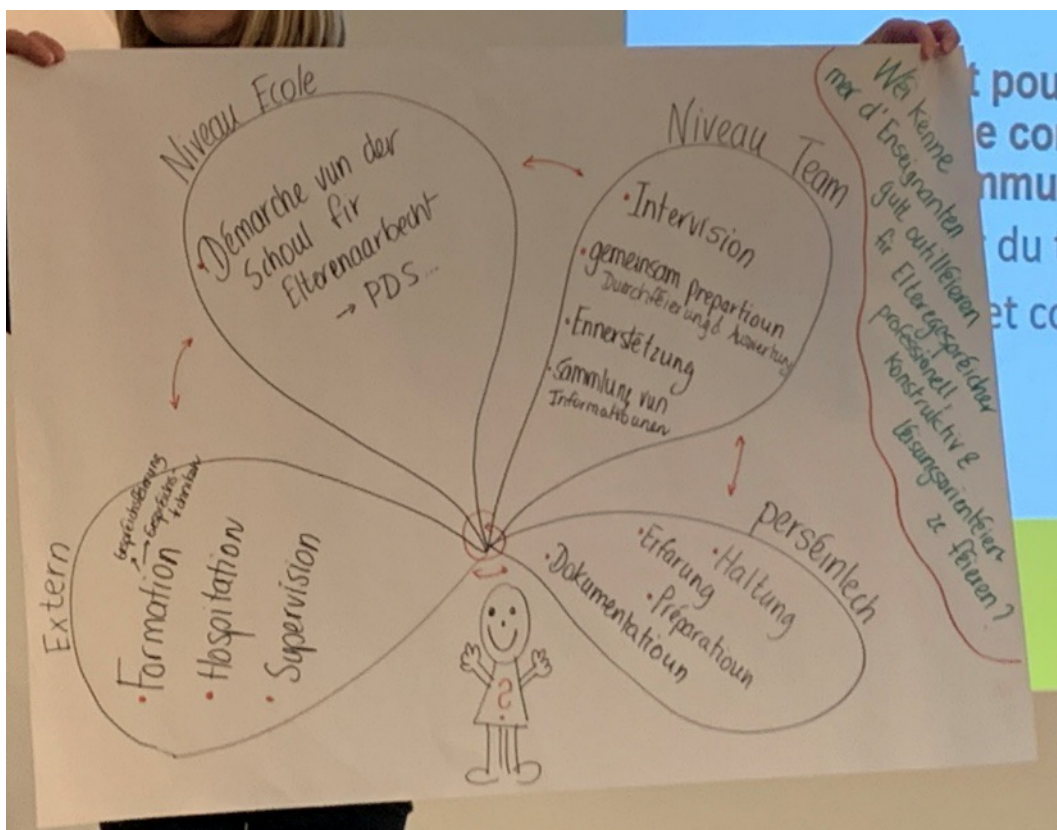
Comment pourrions-nous bien outiller les enseignants pour des entretiens avec les parents professionnels (constructif) ? (question de la table 4)

- Permettre à l'enseignant de choisir à différents niveaux ses outils

Notre groupe s'est demandé comment outiller les enseignants pour mener des entretiens fructueux avec les parents, à savoir des discussions professionnelles, constructives et orientées solutions.

Nous avons mené de vives discussions, et nous étions d'accord sur le fait qu'il n'existe pas qu'une seule solution au problème, mais que l'enseignant doit se poser les questions suivantes : Où en est-il ? Que lui faut-il ? Quelle est son expérience ? Il pourra ainsi sélectionner dans la panoplie d'éléments à sa disposition celui qui lui sera utile ou définir ses priorités.

Nous avons dessiné un schéma à ce sujet. Je voudrais commenter brièvement l'idée : vous y voyez quatre bulles qui reprennent les différentes ressources externes auxquelles l'enseignant peut recourir. L'une d'elles, dont nous avons amplement discuté, concerne les formations, au cours desquelles l'enseignant se familiarise avec les différentes techniques d'entretien. L'hospitalisation pourrait, quant à elle, représenter un autre moyen dont l'enseignant pourrait bénéficier, en assistant p.ex. à un entretien afin de découvrir les différentes manières dont celui-ci peut se dérouler, ou alors la supervision, lorsqu'il se rend compte qu'il n'est pas si facile de s'extraire de certaines situations.



Au niveau de l'école, il faudrait peut-être également réfléchir à la démarche pratiquée ou proposée par l'école dans le cadre de la communication et de la coopération avec les parents. Peut-être le plan de développement scolaire pourrait fixer une démarche commune, afin que ce ne soient pas les enseignants individuels dans les classes qui se voient obligés de réfléchir à la manière d'aborder la coopération avec les parents.

Nous avons évoqué en outre l'équipe en tant que pilier précieux, afin que personne ne se retrouve livré à lui-même. Il s'agit p.ex. également de se doter de démarches. Nous avons discuté de méthodes d'intervision ou d'une supervision de cas par des collègues, où l'on se retrouve en équipe pour discuter en commun de solutions, à chaque fois que celles-ci ne s'avèrent pas évidentes.

« En équipe » signifie toutefois aussi préparer l'entretien ensemble, définir les priorités et réfléchir aux aspects suivants : Qui va mener l'entretien ? Quel rôle y assume-t-on ? Comment faut-il l'évaluer ? Comment faut-il le documenter ? À cet égard, il importe de percevoir l'équipe comme un véritable soutien et de voir comment collecter des informations en commun et fixer une priorité avant d'entamer de tels entretiens.

Le dernier volet que nous avons traité est le volet personnel : l'enseignant a un certain bagage, apporte une certaine expérience, a une attitude qu'il s'est forgée au fil du temps ou par sa formation.

Un autre aspect important est la préparation, mais également la documentation, pour éviter que le tout ne parte en fumée une fois l'entretien terminé.

Nous avons ajouté un point d'interrogation sur l'enseignant, étant donné qu'il n'existe pas une solution unique, mais qu'il y a lieu de privilégier une combinaison de différentes solutions, parmi lesquelles l'enseignant doit repérer la solution qu'il lui faut.²

Quelle est la relation élève-personnel de l'école (enseignants, SePAS, direction ...) idéale et comment la construire ?

Les besoins et les caractéristiques de la relation idéale

La méthode retenue a consisté à noter ensemble quels éléments étaient constitutifs de la relation idéale du point de vue de l'élève et du point de vue du professionnel, puis à ordonner les caractéristiques communes et opposées, en plaçant les caractéristiques similaires au centre. Le résultat permet de visualiser ce qui est commun et où il y a une grande divergence des points de vue.

² Traduit du luxembourgeois

Les deux tables de discussion sur ce thème ont mis en avant les caractéristiques / besoins suivants :

- Respect mutuel
- Confiance mutuelle
- Honnêteté
- Être écouté activement
- Compétences personnelles et sociales
- Cadre
- Sécurité
- Temps/disponibilité
- Formation
- Communication constructive
- Soutien par l'équipe

Voir en annexe pages 54 à 57 la liste exhaustive des caractéristiques / besoins cités.

Les pistes de solutions

Comment pourrions-nous nourrir l'esprit de l'élève pour qu'il se sente à l'aise et motivé en face du personnel ? (question de la table 5)

- *Intégrer des plages horaires d'échange dans le planning hebdomadaire du personnel éducatif*
- *Soutien des directions des lycées auprès du personnel éducatif pour ce genre d'initiative*

La problématique de « Comment pourrions-nous nourrir l'esprit de l'élève pour qu'il ou elle se sente à l'aise et motivé en face du personnel ? » a été amenée par Timothy de la CNEI et qui amène en fait une question avec beaucoup de sensibilité. À notre table nous avons aussi un administrateur de la Fondation grand-ducale qui nous a partagé une initiative : aller visiter d'autres écoles dans d'autres pays pour voir comment eux mettent en place cette idée de nourrir l'esprit de l'élève.

Nous nous sommes retrouvés sur un projet scolaire participatif où l'élève, et plus spécifiquement le lycéen, et le personnel éducatif se rencontrent pour construire le projet au jour le jour, au fur et à mesure des problématiques, au fur et à mesure des défis.

On a essayé de mettre quelques idées pratiques notamment intégrer des plages horaires d'échange dans le planning hebdomadaire du personnel éducatif. Ça n'a pas nécessairement besoin d'être un one-to-one, ça pourrait être une classe où les élèves s'assoient et prennent le temps de repenser en fait leur projet scolaire actuel et puis parlent avec leur enseignant de leurs idées. Dans cette initiative-là, il y a vraiment une responsabilisation de l'élève. Il y a aussi un respect de l'élève qui prend en compte ses difficultés mais les amène à son enseignant pour trouver des solutions.

Pour toute initiative de ce type, il est crucial qu'il y ait un soutien de la direction, top down. Notre personnel éducatif est plein de bonne volonté mais n'a pas toujours un soutien que ce soit au niveau organisationnel ou au niveau conceptuel pour développer ses idées donc aussi donner du temps, avec des journées de réflexion p.ex.

Comment pourrions-nous construire (regagner, développer) la confiance entre élèves et personnel ? (question de la table 6)

- **Repenser le système scolaire : participation, tutorat, open classroom**

Notre groupe a réfléchi à la meilleure façon de promouvoir la confiance entre un élève et le personnel enseignant et nous avons noté plusieurs réflexions à ce propos : la première idée serait d'avoir une équipe multidisciplinaire dans une classe, ou de mettre en place une telle équipe dans une école et de se concentrer prioritairement sur l'élève, de l'encourager en tenant compte de son niveau de compétences, de travailler ainsi de manière centrée sur l'élève et de réaliser tout cela dans le cadre d'heures de tutorat.

En effet, nous avons longuement réfléchi sur le thème à choisir, sans parvenir vraiment à un consensus, car nous sommes revenus au point de départ qui consiste à « repenser l'école ». En effet, il nous faut à présent un autre mode d'enseignement afin de pouvoir créer un climat de confiance. La participation est primordiale de même que le travail en équipe multidisciplinaire. Je ne travaille pas dans l'enseignement, mais la perspective de se retrouver devant une classe de 25 élèves présentant des diagnostics différents et dont le comportement social n'est plus celui d'il y a dix ans me remplit d'horreur. Aussi suis-je d'avis que nous ne pouvons pas abandonner le personnel enseignant à son sort, et que nous ne trouverons pas de solution tant que l'école fonctionnera de la manière actuelle. En d'autres termes, il importe de voir quels sont les besoins du personnel enseignant pour parvenir à créer des relations de confiance, et quels sont les besoins des élèves pour pouvoir communiquer et s'exprimer, étant donné que nous pratiquons l'inclusion à de nombreux niveaux, et comment peuvent-ils parvenir à manifester leurs pensées et sentiments.

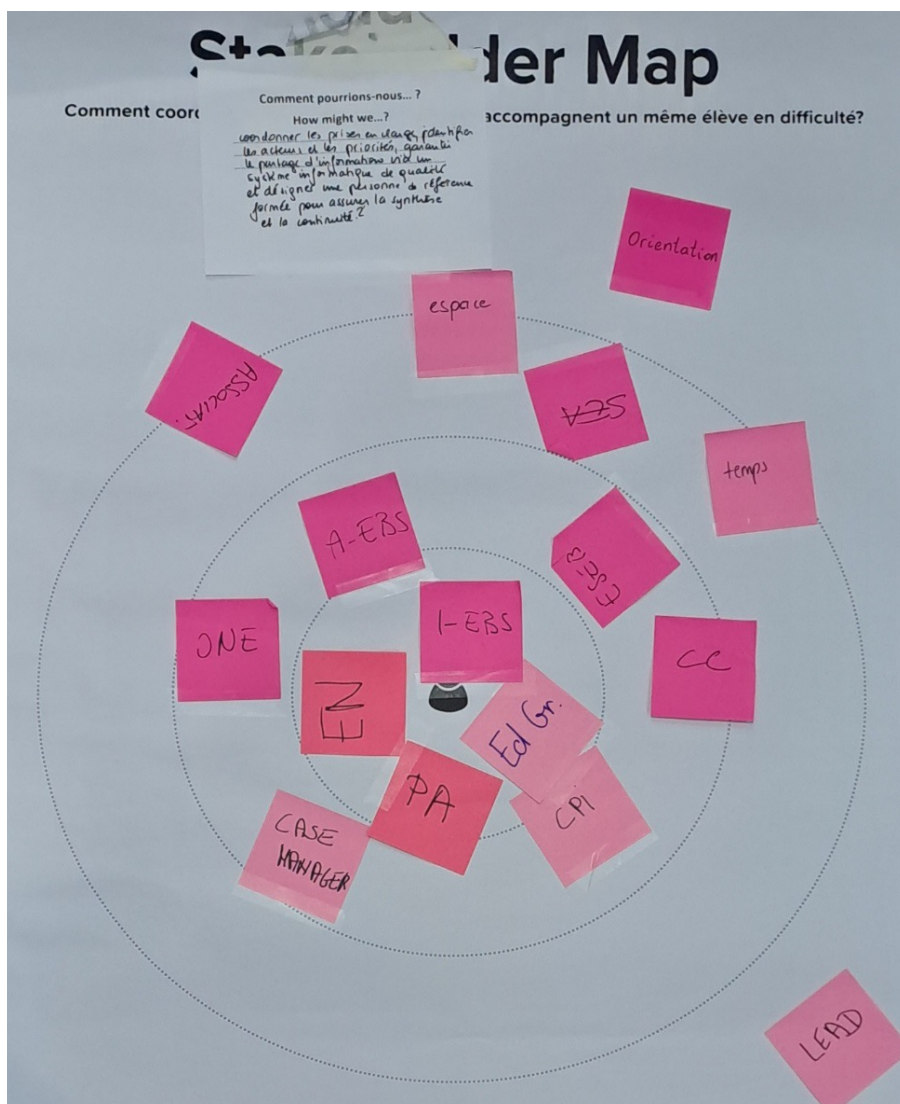
La participation et la confiance ne fonctionnent qu'à condition de se sentir compris et accepté, et je suis d'avis que le système scolaire actuel qui enchaîne les heures de cours et où toutes les activités se déroulent simultanément et au même endroit, au même rythme, avec pour but d'atteindre un cycle, ne pourra plus fonctionner à long terme, et je pense que tout un chacun en est conscient en ce moment.

Nous ne manquons pas d'idées, et les autres pays européens n'en tarissent pas non plus, et peut-être pourrions-nous nous en inspirer. Ne serait-il pas opportun de repenser le tout de fond en comble ? En cherchant un sujet pertinent, nous avons constaté que nous en discutons déjà depuis 20 ans. À présent, il faut enfin agir. C'est peut-être le moment de sortir des chemins battus et de repenser l'école.

Les élèves ont tous des compétences qui leur sont propres. Quelle est la meilleure manière de les utiliser ? Pourquoi faire 30 heures de mathématiques par semaine alors que les élèves n'ont aucun talent en la matière et je sais pertinemment bien qu'ils ne continueront pas dans cette voie, mais qu'ils ont en revanche d'autres compétences ? Je travaille au Kannerhaus Jean, qui accueille certains enfants inaptes à l'école, alors que j'estime personnellement que le terme « inapte à l'école » est dénué de tout fondement.

Il existe par contre des écoles ou « cadres », qui ne sont pas à la hauteur, sans vouloir dénigrer des écoles en particulier. Nous sommes en effet confrontés en ce moment à une mission extrêmement ardue, mais le cadre actuel empêche que cela fonctionne. C'est la raison pour laquelle j'estime qu'il faut nous préoccuper bien davantage du cadre et proposer des formations à l'attention du personnel enseignant, mais également des parents, qui ne savent parfois plus comment amener les enfants sur la bonne voie.³

3 Traduit du luxembourgeois



Les pistes de solutions

Comment pourrions-nous coordonner les prises en charge, identifier les acteurs et les priorités, garantir le partage des informations pour assurer la synthèse et la continuité ? (question de la table 7)

- Renforcer le rôle de la personne de référence qui doit être formée et assurer la synthèse et la continuité
- Renforcer la connaissance du système par les différents acteurs

Nous avons surtout parlé du renforcement du rôle de la personne de référence, donc une personne qui peut assurer la coordination des aides, assurer la synthèse et aussi la continuité. C'est une personne qui doit être en mesure d'identifier les priorités, de garantir le partage des informations nécessaires. Ce n'est pas juste la personne de référence mais c'est aussi un environnement qui peut être propice, où il y a une connaissance de la part des acteurs du système, une connaissance du système même, du dispositif, où il y a aussi une attitude bienveillante.

Cela va de pair avec une simplification administrative et une guidance par rapport à ce système qui est un peu complexe. On a aussi mis le focus sur la participation des parents à l'école, sous forme d'implication directe pour établir une relation de confiance parce que la confiance dans tout cela est primordiale.

Un mot me semble intéressant, le mot de case manager, c'est-à-dire une personne de référence qui coache le parent à travers toute cette jungle administrative et les différents services. On a besoin de quelqu'un qui a une compétence survol, c'est-à-dire qui s'y connaît et qui amène le parent à traverser cette jungle.

Comment pourrions-nous développer davantage le dialogue mutuel, constructif, dans le respect réciproque, ouvert et orienté vers des solutions ? (question de la table 8)

- *Espace centralisé de formation et information pour tous les acteurs qui accompagnent l'élève*

On a constaté qu'il y a un manque de coordination. Il y a des informations que les parents n'ont pas mais aussi souvent des professionnels ne les ont pas. Le dialogue a été un peu ce qu'on voyait comme solution, enfin comme défi.

On devrait former et informer tous les acteurs qui gravitent autour des élèves, donc créer un espace physique ou en ligne où toutes les informations sont réunies sur les aides et services pour accompagner l'élève selon ses besoins et ses projets. Cela va permettre d'avoir des informations claires mais aussi une transparence pour comprendre comment encadrer au mieux l'enfant. Former, ça veut dire préparer, perfectionner les professionnels par les instances supérieures pour que l'équipe sur le terrain soit prête à informer, c'est-à-dire donner des renseignements clairs sur où aller et comment faire.

Cet espace serait destiné à tous les acteurs en lien avec l'enfant : les parents, les équipes pédagogiques, les ESEB, les thérapeutes et ainsi de suite.

Cela a l'avantage de créer un respect réciproque, un dialogue constructif mais aussi une réduction du temps d'intervention donc un processus peut-être moins long. Mais il y a aussi un désavantage : trop d'information peut tuer l'information.

La vision des jeunes

Intervention de Timothy O'Brien, vice-président de la CNEL

La date de la rencontre, en période d'examen, n'était pas favorable à la participation des élèves. Les membres de la CNEL ont donc travaillé en amont sur les thèmes du séminaire. Timothy O'Brien a résumé les résultats de ce travail, après avoir introduit la Conférence nationale des élèves du Luxembourg. Ce texte est la traduction de la retranscription de son intervention orale en luxembourgeois.

Je désire vous présenter aujourd'hui la CNEL. Qu'est-ce que c'est la CNEL ? Avez-vous une idée ? Non. Alors, je suis là pour vous donner davantage d'explications. Vous avez certainement aperçu le logo « CNEL » sur des feuilles ou ici sur moi. La CNEL est la Conférence nationale des élèves du Luxembourg. Il s'agit de l'organe représentatif de tous les élèves du pays. En fait, chaque école, au nombre de 50, délègue deux élèves à la CNEL, ce qui équivaut théoriquement à 100 élèves. La CNEL se réunit deux fois par trimestre avec 100 personnes en théorie. Elle compte évidemment des personnes qui y travaillent plus fréquemment. C'est notamment le cas du comité de la CNEL, dont je fais partie en tant que vice-président.

En sus d'organiser deux fois par trimestre des réunions, au cours desquelles nous discutons de l'opinion des élèves, nous formons les comités d'élèves. En d'autres termes, les comités d'élèves dans vos lycées font également partie de notre Conférence, et nous leur fournissons bien entendu toutes les informations dont ils ont besoin et les assistons au mieux de nos possibilités.

Par ailleurs, nous organisons de nombreux échanges avec les jeunes, nous discutons avec eux, nous nous rendons sur place... étant nous-mêmes des jeunes, nous parlons entre nous et avec nos concitoyens, avec nos camarades de classe, pour les représenter le mieux possible. Il y a plusieurs années, nous avons également organisé un ClimateXchange qui reste toujours d'actualité. Je vous invite à lire le rapport afférent : il n'y a que 25 pages. Mais ce sujet est vraiment important. Nous avons bien sûr rédigé d'autres avis, dans lesquels nous nous exprimons par exemple au sujet de l'interdiction du portable dans les écoles ou prenons position sur d'autres thématiques actuelles. Il n'est pas rare que nous rencontrions le ministre, Monsieur Meisch, qui n'est malheureusement pas parmi nous aujourd'hui.

J'aimerais également mentionner le marché « Bichermaart goes Jugendmaart », que nous organisons chaque année, toujours au moment de la rentrée, à l'occasion duquel les élèves peuvent vendre leurs anciens manuels scolaires de même que d'autres articles de seconde main, et rencontrer tous les acteurs impliqués dans la vie scolaire, car nombreux sont les élèves et les gens qui ne connaissent pas tous les intervenants.

Nous avons par ailleurs collaboré avec le CePAS pour discuter du fait que de nombreuses personnes refusent d'avoir recours au SePAS. De nombreux élèves craignent de s'adresser au SePAS, raison pour laquelle nous avons élaboré avec le CePAS une stratégie visant à montrer que le SePAS est transparent, qu'il est professionnel, qu'il est tenu à la confidentialité et évidemment aussi, que l'on peut lui faire confiance.

Qu'est-ce que la CNEL ? La CNEL est la voix des élèves.

Passons à présent au sujet de ce jour : la communication entre les parents et le personnel enseignant. Nous avons eu, il y a deux semaines, notre premier congrès CNEL. 90 élèves y ont assisté, et nous avons évidemment demandé leur avis à ce propos que je souhaite partager avec vous.

« Mauvaise performance ! » « Cela ne peut pas continuer ainsi ! » « C'est une catastrophe ! » « La prochaine fois, il faudra travailler davantage ! » « Votre enfant a fait une bêtise ! »

Les problèmes de communication entre les parents et le personnel enseignant sont nombreux. Souvent, ce ne sont que les points négatifs qui sont mis en avant et on n'évoque que les mauvais aspects. Lorsque l'école communique avec les parents, c'est fréquemment pour leur signaler des éléments négatifs. Ce que je viens de vous montrer, c'est très souvent le cas. Il existe donc de nombreux problèmes de communication, auxquels vient s'ajouter le fait que bon nombre d'élèves manquent de courage pour signaler un comportement fautif, par crainte que la situation avec leur professeur ne s'aggrave. Alors à qui dois-je m'adresser ?

Bien évidemment, nous tâchons de proposer des solutions. Nous pourrions avoir recours à de nouveaux canaux de communication tels que Teams ou Webuntis ou un quelconque autre moyen, afin d'impliquer les parents davantage et de leur communiquer aussi les éléments positifs. Et les parents doivent bien entendu également être informés sur la personne à contacter dans telle ou telle situation. En d'autres termes, lorsque j'ai un problème, lorsque quelque chose me tracasse, dont je voudrais discuter avec l'école, à qui dois-je m'adresser ? Dois-je appeler le secrétariat ? Dois-je informer le professeur lui-même ? Dois-je m'y rendre avec mon enfant ? Ce sont des informations dont les parents ont besoin, d'où notre proposition de faire un flyer à ce sujet, un petit workshop « How to communicate with school ? ».

Autre proposition : les délégués de classe et le comité des élèves doivent aussi naturellement jouer un rôle plus important. Les délégués de classe ne jouent pratiquement plus aucun rôle aujourd'hui et n'interviennent qu'en cas de problèmes, lorsqu'il s'agit de reporter un test ou en cas d'heures libres. Or, un délégué de classe peut faire bien plus et leurs missions et compétences sont souvent mal connues, raison pour laquelle il y a lieu de sensibiliser et de faire connaître les compétences d'un délégué de classe et du comité des élèves.

Passons ensuite à l'élève et au personnel. Comment les élèves voient-ils la relation idéale ? Qu'exigeons-nous ?

Nous exigeons : transparence, confiance, compréhension, une oreille ouverte et du respect. Et tout ceci indépendamment de nos résultats, alors qu'il n'est pas rare que les bons élèves soient favorisés, ce qui ne veut pas dire que cela soit la règle. Mais de temps en temps, nous entendons de la part des élèves des choses qui ne sont vraiment pas tolérables, raison pour laquelle le respect est essentiel, en particulier à l'égard des élèves qui en ont le plus besoin. Je pense à ceux qui se voient peut-être confrontés à des problèmes à la maison, qui ont des difficultés d'apprentissage, qui n'avancent pas. Ce sont eux qui nécessitent le plus de soutien et qui méritent du respect. Il importe de motiver les élèves au lieu de les démotiver dans le sens déjà évoqué : « Tu n'es pas bon ! », « Efforce-toi de faire mieux la prochaine fois ». Ce sont souvent des propos démotivants de la part de l'école où les élèves ne savent pas vraiment... « OK, je fais quoi alors maintenant ? »

Conclusion : il faut motiver les élèves. Dans ce contexte, on pourrait, comme déjà mentionné, impliquer davantage les délégués de classe. Tout compte fait, les délégués de classe ont beaucoup de missions. Un délégué de classe peut faire bien plus qu'il ne le pense. Il en est évidemment de même du comité des élèves, qui, lorsque le délégué de classe est dans l'impasse, a des compétences un peu plus élargies et peut intervenir à son tour. Et lorsque la situation est vraiment grave, nous, la CNEL, sommes là aussi.

Autre proposition : organiser des workshops avec la classe, lors desquels le SePAS se déplace par exemple dans les classes afin que les élèves fassent connaissance avec ce service. Nombreux sont ceux qui ne connaissent pas le SePAS et ignorent qui y travaille, étant donné que les collaborateurs passent la plupart de leur temps dans leur bureau ou ne se rendent pas dans les classes.

Le personnel peut suivre des formations, notamment sur la manière de communiquer avec les parents, avec les enfants, avec les élèves et également, point très important, une formation de premier secours en santé mentale.

Je vous remercie de votre attention. J'espère avoir pu vous suggérer quelques pistes.

Synthèse des réflexions de la CNEL lors de son congrès de novembre 2024

Communication entre l'école, les parents et les élèves

1. Amélioration de la communication générale entre l'école et les parents

- **Meilleure communication / information :**

Mettre en place des canaux de communication plus efficaces et réguliers (newsletters, e-mails, applications) pour tenir les parents informés des événements scolaires, des changements importants et des performances de leurs enfants.

- **Application ou site web pour les parents :**

Développer ou utiliser une application/plateforme dédiée (comme WebUntis) pour centraliser les informations scolaires, les horaires, les absences et les annonces importantes ou permettre aux parents d'accéder à WebUntis pour consulter des informations.

Simplifier la procédure pour excuser les absences via un e-mail ou directement sur l'application dédiée.

- **Obligation d'une communication régulière :**

Établir des règles claires pour garantir des échanges réguliers entre l'école et les parents, au-delà des situations problématiques.

2. Renforcement du dialogue et de la collaboration entre les parents et l'école

- **Organiser des réunions annuelles avec les parents :**

Planifier des réunions régulières (au moins une fois par an) où les parents peuvent exprimer leurs idées, préoccupations et suggestions concernant la vie scolaire.

- **Désigner un interlocuteur pour les parents :**

Nommer un point de contact dédié pour les parents (ex. : un coordinateur ou un référent parental) pour faciliter les échanges et répondre aux préoccupations.

- **Boîte à réclamations / questions / commentaires numérique pour les parents :**

Créer une plateforme numérique où les parents peuvent soumettre leurs questions, suggestions ou préoccupations.

- **Réunion entre le comité des élèves et le comité des parents :**

Organiser des réunions conjointes entre les représentants des élèves et des parents pour discuter des problématiques communes et des initiatives à mettre en place.

3. Encouragement de la communication entre les élèves et l'école

- **Intégrer davantage les délégués :**
Donner aux délégués d'élèves un rôle plus actif dans la communication avec l'administration et dans la transmission des préoccupations des élèves.
- **Les élèves doivent avoir plus de courage pour signaler les mauvais comportements des professeurs :**
Créer un environnement de confiance où les élèves se sentent en sécurité pour signaler respectueusement les comportements inappropriés des enseignants, avec des procédures claires pour le faire.

4. Équilibre entre vie scolaire et vie personnelle

- **L'école et la vie personnelle doivent être séparées, sauf si quelqu'un demande de l'aide :**
Respecter la frontière entre la vie scolaire et la vie privée des élèves, tout en restant disponible pour offrir du soutien en cas de besoin.
- **Des classes plus petites pour améliorer le bien-être des élèves :**
Réduire la taille des classes afin de favoriser un environnement d'apprentissage plus personnalisé et une meilleure communication entre élèves et enseignants.

5. Formation et sensibilisation

- **Ateliers/séminaires pour parents / personnel :**
Organiser des ateliers et des séminaires destinés aux parents et au personnel scolaire pour améliorer la communication, la gestion des conflits et la collaboration.
- **Conséquences adaptées :**
Assurer que les mesures disciplinaires sont adaptées et communiquées de manière transparente aux élèves et aux parents, en tenant compte des circonstances individuelles.

Relation idéale entre le personnel scolaire et les élèves

1. Créer un climat de confiance et de respect mutuel

- **Ne pas avoir peur / Être toujours écouté :**
Favoriser un environnement où les élèves se sentent en sécurité pour exprimer leurs opinions, poser des questions ou partager des préoccupations sans crainte de représailles ou de jugement.
- **Respect indépendant des performances :**
Traiter tous les élèves avec le même respect en valorisant leurs efforts et

leur individualité. Assurer un traitement équitable de tous les élèves, sans favoritisme ni discrimination.

- **Sans jugement / Compréhension :**

Encourager une attitude bienveillante et compréhensive de la part du personnel, en accueillant les élèves avec empathie et sans préjugés.

- **Confiance / Honnêteté :**

Construire une relation basée sur l'honnêteté et la transparence, où les élèves peuvent faire confiance aux enseignants et vice versa. Gérer les questions sensibles avec la plus grande discrétion tout en restant transparent sur les décisions prises.

2. Améliorer la communication et l'accessibilité

- **Meilleure communication / Face à face :**

Privilégier des échanges directs et ouverts entre les élèves et le personnel, en encourageant les discussions en face à face pour éviter les malentendus.

- **L'accès aux enseignants doit être amélioré (même en dehors des cours) :**

Mettre en place des créneaux spécifiques où les élèves peuvent rencontrer les enseignants en dehors des heures de cours pour poser des questions ou demander du soutien.

- **Chat de groupe avec tous les délégués :**

Créer des canaux de communication digitaux (comme des groupes de discussion) pour faciliter l'échange d'informations entre le personnel et les représentants des élèves.

3. Encourager la motivation et le développement personnel

- **Le personnel doit motiver les élèves, pas les démotiver :**

Adopter une approche positive et encourageante pour inspirer les élèves à donner le meilleur d'eux-mêmes.

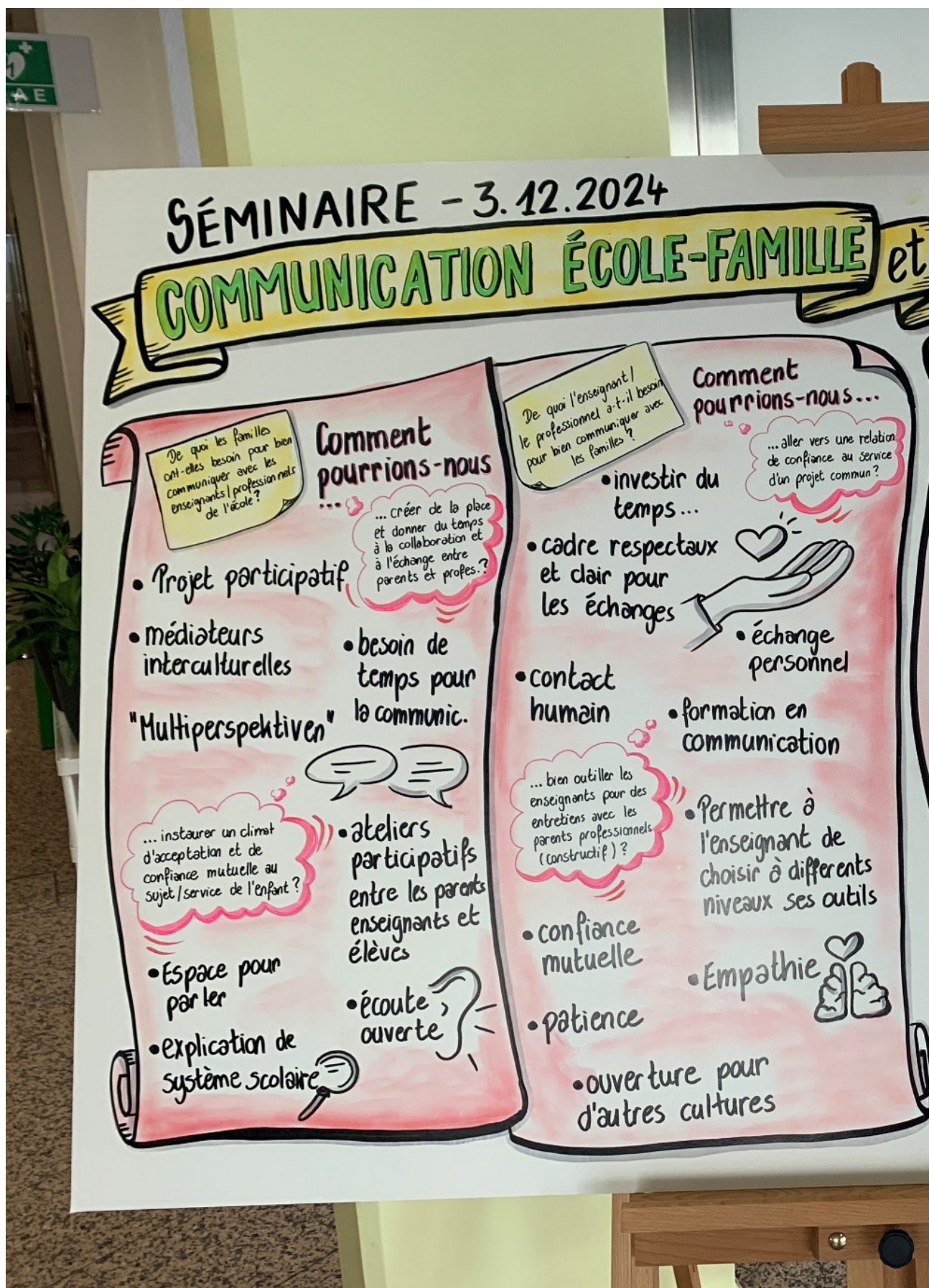
- **Se présenter tel que l'on est :**

Encourager à la fois les élèves et le personnel à rester authentiques dans leurs interactions, favorisant ainsi un environnement d'apprentissage honnête et ouvert.

- **Soutien :**

Offrir un soutien académique et émotionnel en identifiant les besoins individuels des élèves qui sollicitent de l'aide et en les accompagnant pour surmonter leurs obstacles.

Synthèse graphique des travaux



COLLABORATION INTERDISCIPLINAIRE

Comment pourrions-nous...

... nourrir l'esprit de l'élève pour qu'il/elle se sent à l'aise et motivé en face du personnels ?

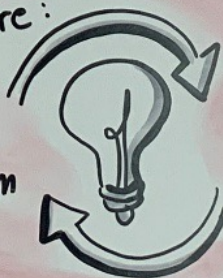
Quelle est la relation élève-personnel de l'école idéale et comment la construire ?

• intégrer des plages horaires d'échange

→ dans le planning hebdomadaire du pers. édu.



... construire (regagner, développer) la confiance entre élèves et personnel ?



• soutien des directions des lycées auprès du personnel éducatif...

• Respect

• repenser le système scolaire : participation, tutorat, open classroom

Comment pourrions-nous...

comment coordonner les différents acteurs qui accompagnent un même élève en difficulté ?

... développer davantage le dialogue mutuel, constructif, dans le respect réciproque, ouvert et orienté vers des solutions ?

• Espace centralisé de formation et d'information pour tous les acteurs qui accompagnent l'élève

• renforcer le rôle de la personne de référence

- doit être formée et assurer la synthèse et la continuité

• renforcer la connaissance du système par les différents acteurs

... coordonner les prises en charge, identifier les acteurs et les priorités, garantir le partage des informations etc. pour assurer la synthèse et la continuité ?

• case-manager



Une initiative appréciée des participants



Pour 90 % des 30 répondants au questionnaire d'évaluation, le séminaire fut « très bien », voire « génial ».

Tous ont exprimé le souhait que ce type d'événement soit reconduit.

L'interactivité, la diversité des participants et une organisation soignée ont été particulièrement appréciées.

De nombreux participants se sont dits satisfaits d'avoir découvert des concepts clés tels que l'accessibilité versus la compensation (S. Thomazet), la boîte à outils « La collaboration école-famille-communauté », la notion de partenariat telle que présentée par D. Poncelet, le processus de Design Thinking, ainsi que les missions variées de la CNEL.

Certains ont pris conscience que de nombreuses solutions existent déjà, mais restent méconnues ou insuffisamment mises en œuvre.

Ils ont souhaité que davantage de directeurs d'établissement, de responsables ministériels et de décideurs politiques participent à ce type de rencontre.

La présence accrue de jeunes aurait également été appréciée.

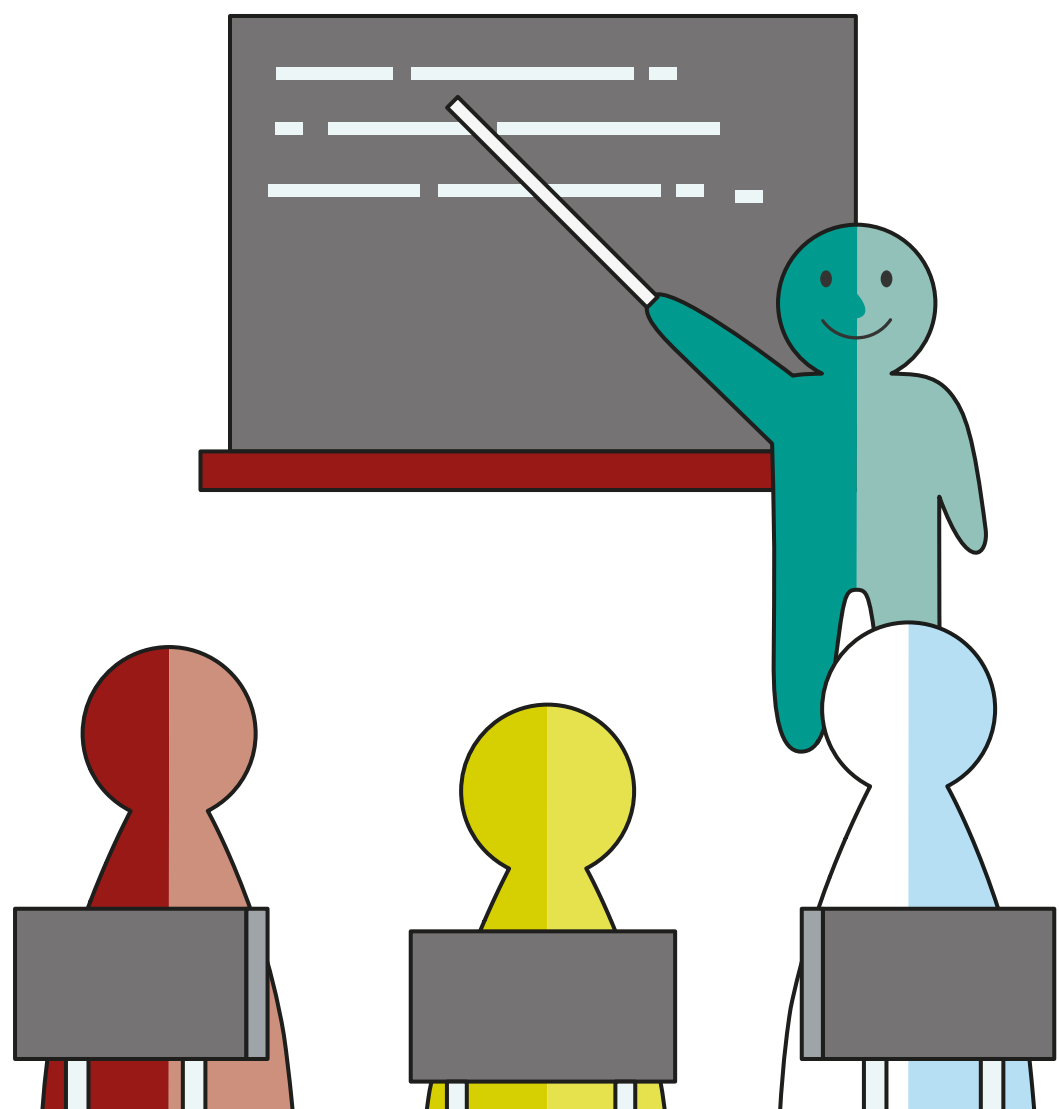
Quelques participants auraient souhaité davantage de temps en début de séminaire pour mieux s'écouter, dans un cadre plus calme.

D'autres ont exprimé le désir de prolonger ces réflexions au sein des établissements, notamment lors de journées pédagogiques, ou au travers de groupes de travail pérennes.

Enfin, plusieurs ont demandé à recevoir les conclusions des échanges et à être informés des suites éventuelles.

**"ECH HUNN ET IMMENS FLOTT
AN DYNAMESCH FONNT, ET WAR
E STRAMME PROGRAMM, DEEN
AWER SUPER ORGANISÉIERT
DUERCHGEHOLL GOUF.
MERCI HEIFIR."**

eng Enseignante



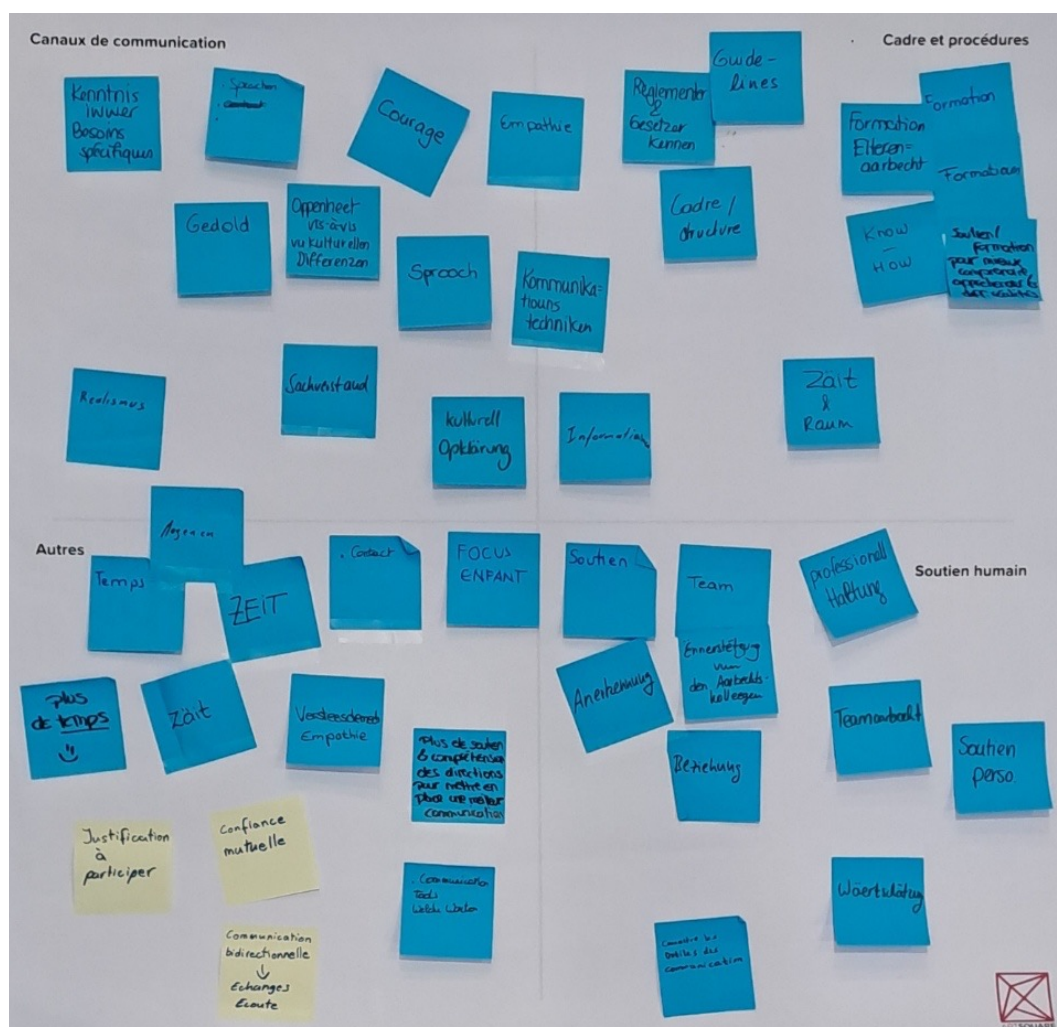
Annexes

Liste exhaustive des besoins cités

A. De quoi les familles ont-elles besoin pour bien communiquer avec les enseignants /professionnels de l'école ?

Pour organiser le brainstorming sur cette thématique, quatre grandes catégories avaient été proposées :

- Canaux de communication
- Cadre et procédures
- Soutien humain
- Autres



Canaux de communication

Table 1

- Dossier d'information pour les familles "Accueil de l'élève"
- Ne pas appeler les parents en dernier recours
- Accès au livre de classe électronique
- Réunions avec les régents
- Sech verstoen : vill verschidden Formen vu "Sprooch"; PO, CO, PE, CE; traducteur, médiateur interculturel
- Visualisation (projections) Pendant les soirées pour parents
- Pas de coordination entre thérapeute et enseignants > Communication plus facile
- Téléphone, Cahier de Communication, Whatsapp, cahier de transmission thérapeutes + enseignants
- Verschidden Méiglechkeete Uschloss ze fannen mam Enseignant/Secretariat/verschidde Servicer > "Wéi een erreechen?", "Ween as firwat zoustänneg?"

Table 2

- Kenntnis iwwer Besoins spécifiques
- Sprachen (x2)
- Courage
- Empathie
- Gedold
- Oppenheet vis-à-vis vu kulturellen Differenzen
- Kommunikatiounstechniker
- Sachverstand
- Realismus
- Kulturell Opklärung
- Justification à participer
- Communication bidirectionnelle : échanges, Ecoute
- Versteesdemech / Empathie

Cadre et procédures

Table 1

- Workshops sur des sujets éducatifs
- Den effort vun der Schoul man (?); fir dass d'Informatiounen accessibel sin fir jiddereen
- Plus de flexibilité dans les créneaux pour les entrevues parents-enseignants

- Schoul soll eng oppen Liewensstruktur sinn wou och Elteren matwierken als Acteuren
- Connaitre les règles de l'établissement
- Informations sur les services de l'école
- Pour les week ends samedi et dimanche : donner un cadre pour les enfants pour "jouer" ensemble
- Délégués de classe
- Fest Zeiten wou den Enseignant disponibel wär fir en Gespréich (frei Raum an der Schoul fir Gespréicher)
- Famill brauche méi fixen schoulescher Austausch wéi 3 x 20 min /Joer. Ech wënsche mir en Austausch virun all Vakanz iwwert Entwécklung vu mengem Kand.

Table 2

- Reglementer a Gesetzer kennen
- Guidelines
- Cadre/structure
- Formatioun Elterenaarbecht; Soutien/Formation pour mieux comprendre tous ???, Know-how (4xidée de Formation)
- Informatiounen
- Zäit & Raum

Soutien humain

Table 1

- Austausch op Aarbecht
- Médiateurs interculturels
- Traducteur dans les soirées pour les parents
- Assistante sociale
- Psychologue
- ESS (en France) pour enfant avec Handicap, réunion entre professionnels
- Eltervertrieder
- Et brauch Zäit fir d'Kommunikatioun unzufänken/opzebauen, ze fleegen, ze verdeiwen
- Plaz
- Possibilité observation en classe (professionnels, Orthophoniste, etc.)
- Formation pour l'utilisation du Carnet/livre de classe électronique

Table 2

- Soutien
- Soutien personnel
- Anerkennung
- Team
- Teamaarbecht
- Ënnerstëtzung vun de Aarbechtskolleegen
- Beziehung
- Professionell Haltung
- Wäertschätzung
- Connaitre les outils de Communication
- Confiance mutuelle
- Plus de soutien & compréhension des Directions pour mettre en place une meilleure Communication

Autres

Table 1

- Famill brauchen eng ganzheetlech Vue op hiert Kand. Keng Trennung / Prioriséierung zwischen formal a non-formal Bildung
- Confiance créée par la non-exclusion de l'enfant
- Eltere brauchen kompetent, wohlwollend Enseignant mat Empathie fir Kanner an iwwerfuert Famillen
- Attitudes
- Réunion face-to-face
- Multiperspectivesch : de Kontext kennen (Elteren<>Enseignanten) ; den aner kennen (Elteren<>Enseignanten)
- Eis als Etlern (Cultur, an aner) besser verstoen fir ze wëssen wéi ir am beschten zesummen fueren :
 - Diversitéit, verständnis vum jidderengem
 - Oppent OUER
 - ≠ méigleechkeeten ubidden fir mateneen ze schwätzen

Table 2

- (plus de) Temps x4
- Contact
- Focus enfant (au centre du canvas)
- Versteedsdemech, Empathie

- Plus de soutien et compréhension des directions pour mettre en place une meilleure communication
- Justification à participer
- Confiance mutuelle
- Communication bidirectionnelle > échanges, écoute
- Communication tools. Welche Werter

B. De quoi l'enseignant/le professionnel a-t-il besoin pour bien communiquer avec les familles ? Liste exhaustive et brute des besoins cités

Canaux de communication

Table 3

- Langue à parler
- La langue
- Moyen de communication
- Formation en communication
- Professionnalité dans la communication
- Contact humain - Echange personnel
- Trop d'échanges de manière unilatérale, pas de réelle collaboration
- Différents outils, formes/possibilités pour les échanges

Table 4

- Médiateur interculturel
- Représentant
- Langues diverses
- Clarté des attentes
- Expliciter
- Courts/brefs échanges au quotidien
- Informations claires et régulières
- Compréhension des aspects culturels des familles / enseignants

Cadre et procédures

Table 3

- Plus de temps
- Temps pour la relation quotidienne
- Avoir le temps pour accueillir les parents
- Un cadre clair
- Cadre respectueux pour les échanges
- Pourquoi de la collaboration
- 40 heures loi = précisions

Table 4

- Transparence
- Explications du système scolaire
- Safe space
- Missions de l'école
- Disponibilité x2
- Horaires flexibles
- Partage régulier
- Espace pour parler

Soutien humain

Table 3

- Besoin de savoir pourquoi il doit communiquer
- Besoin de trianguler
- Compréhension
- Définition du problème
- Peur du jugement
- Soutien de la hiérarchie / direction
- Empathie pour la famille

Table 4

- Ecoute ouverte x2
- Empathie
- Proximité
- Inclure les parents
- Médiateurs interculturels

- Compréhension x2
- Bienveillance
- Ne pas se sentir jugé/pas de jugement x2
- Confiancex2
- Confiance mutuelle
- Confiance dans leurs capacités
- Être pris au sérieux
- Feedback positif
- Soutien dans les moments difficiles au lieu de critiques

Autres

Table 3

- Informations pour cerner le contexte familial, social, ...

Table 4

- Moins peur des signalements
- Temps x2
- Confiance des enseignants en eux-mêmes pour oser
- Prédilection
- Vrai partenariat à un niveau égal (tous experts)

C. Quelle est la relation élève-personnel de l'école (enseignants, SePAS, direction...idéale et comment la construire? Liste exhaustive et brute des besoins cités

De quoi l'élève a besoin pour une relations idéale

Table 5

- 1 personne de confiance
- Ne pas remettre en doute le ressenti de l'enfant
- Ouverture d'esprit, non-jugement, confiance
- Oppent Ouer x2
- Lui laisser du temps pour s'exprimer
- Collaboration
- Looking up to (admirer, prendre en exemple)
- Connaître bien le système scolaire du Luxembourg
- Communication (partenariat) avec les parents

Table 6

- 1 personne de référence
- Qch à manger et à boire
- Encouragement
- Un endroit où être tranquille
- Que quelqu'un remarque quand je ne vais pas bien
- Connaissance de mes besoins spécifiques
- Qu'une partie de mon histoire soit connue
- Soutien à l'intégration sociale
- Personnel formé
- Méthodes diversifiées
- Sécurité
- Emotions prises au sérieux
- Pouvoir trouver moi-même des solutions à mes problèmes
- Mis sur pied (opbauen) et non dénigré (erofmaachen)
- Relations sur un pied d'égalité
- Une marge de manœuvre et de négociation clairement définie à l'avance
- Recevoir explications du bienfondé des règles
- Attentes clairement communiquées à l'avance
- Ne pas mal prendre ce que l'élève exprime
- Savoir qui contacter quand il y a un problème
- Savoir ce qu'on fait à côté/en dehors de l'école
- Disponibilité de l'enseignant
- Enseignant comme modèle
- Appréciation
- Prise en compte adéquate de mes besoins
- Ecoute x 2
- Compétence
- Possibilité de donner du feedback
- Que quelqu'un prenne le temps de me comprendre et comprendre mes difficultés

De quoi le personnel de l'école a besoin pour une relations idéale

• Table 5

- Des élèves ouverts envers l'enseignant et les autres élèves
- Du temps (pour être disponible) x 2
- Avoir connaissance de la culture de ses élèves
- Compétences personnelles, sociales, en gestion de groupe, Leadership x 4
- Engagement
- Intérêt
- Communication constructive
- Des personnes ressources référentes
- Support (qui fait quoi)

Table 6

- Formation aux troubles spécifiques
- Respect / non-dénigrement pas les élèves (erofmaachen)
- Elève libre pour dire ce qui ne va pas
- Intérêt pour améliorer les choses ensemble
- Une expérience en dehors de l'école
- Des espaces pour les échanges
- Une bonne relation
- Confiance de la direction (pour pouvoir transmettre cette confiance)
- Donner un feedback honnête à l'élève
- Acceptation des besoins spécifiques par l'enseignant
- Ouverture de l'enseignant à un feedback honnête
- L'enseignant doit savoir qu'il doit accomplir qchse

De quoi l'un et l'autre ont besoin pour une relations idéale

Table 5

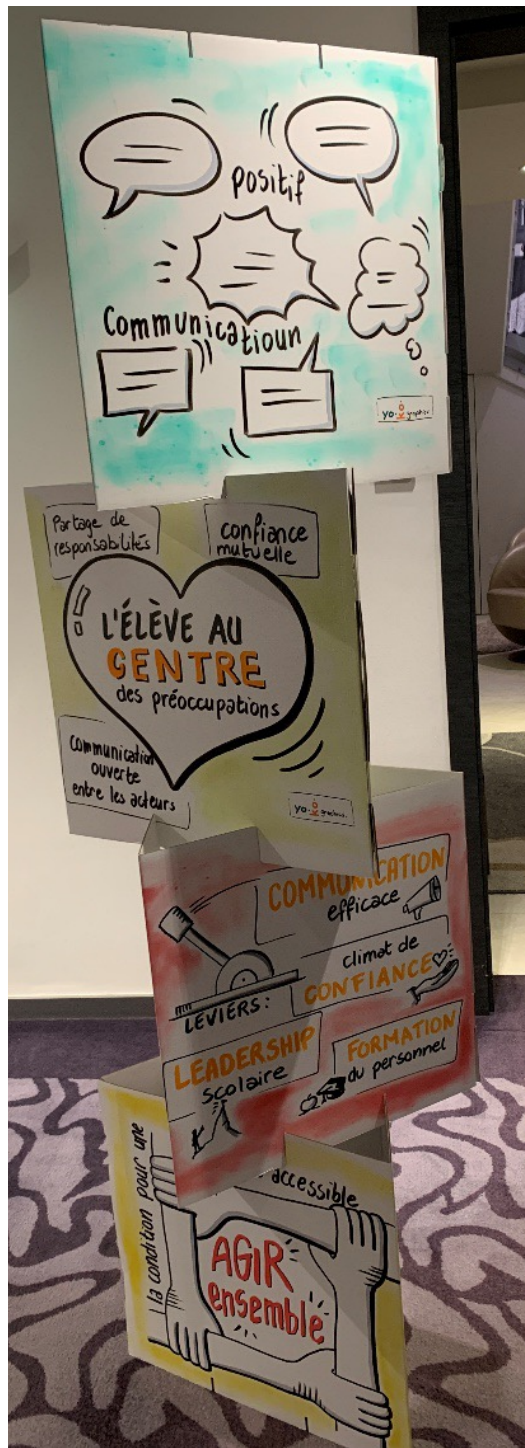
- être écouté activement/ écoute & échange
- Solutions
- Compréhension x 2
- Avoir du temps pour l'échange (institutionnalisé)
- Respect / Être respecté dans ses besoins dans un cadre défini x 4
- Confiance x 2
- Se sentir bien dans la classe
- Disponibilité de l'enseignant
- Motivation x 3
- Sécurité x 2
- Formations x 2
- Cadre et règles claires x 2
- Echange / Relation x 3

Table 6

- Honnêteté
- Espace pour les échanges (pas dans le couloir)
- Bonne relation avec l'élève
- Equipe des enseignants et autres professionnels x 2
- Temps x 2
- Bonne écoute
- Gentillesse
- Confiance x 3
- Feed-back en cas de difficulté
- Ne pas se voir en ennemi
- L'enseignant doit savoir que mes problèmes personnels influencent mon comportement et mes apprentissages / les élèves doivent savoir que mes problèmes personnels influencent mon comportement et ma façon d'enseigner

Liste des abréviations

A-EBS	Assistant pour élèves à besoins spécifiques
CC	Centre de compétences en psychopédagogie spécialisée
CePAS	Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires
CNAM	Conservatoire nationale des arts et métiers
CNEL	Conférence nationale des élèves du Luxembourg (CNEL)
CPI	Coordinateur de projet d'intervention
Ed Gr	Educateur gradué
EN	Enseignant
ESEB	Équipe de soutien des élèves à besoins spécifiques
I-EBS	Instituteur pour élèves à besoins spécifiques
OKAJU	Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
ONE	Office national de l'enfance
PA	Parent
SePAS	Service psycho-social et d'accompagnement scolaires
SMS	Service de médiation scolaire





mediationscolaire.lu

Tél.: (+352) 247 - 65280

contact@mediationscolaire.lu