

Vie scolaire : internet pour (re)nouer le dialogue avec les parents

La Foire Aux Questions : une porte grande ouverte

En mettant en ligne la Foire Aux Questions, l'objectif de l'équipe de direction et de Sylvie Nguyen, CPE, est de tendre la main aux parents qui restent à l'écart du lycée, même quand leur enfant rencontre des difficultés scolaires ou personnelles. C'est une chance supplémentaire d'établir un lien avec ces adultes, souvent inquiets mais dépassés, et de rechercher avec eux les meilleures réponses possibles.

Des parents en attente, mais sur la réserve

“Ma réflexion est partie d'un constat et d'une conviction : les parents d'aujourd'hui me paraissent avoir besoin d'aide davantage qu'autrefois. Dans ma pratique, depuis neuf ans, je rencontre des familles totalement démunies face aux difficultés qu'elles rencontrent avec leurs enfants. Cependant, l'immense majorité ne s'adressera pas à un psychologue et ne relève pas réellement d'un suivi éducatif issu de l'ASE (Aide sociale à l'enfance) ou de la PJJ (Protection judiciaire de la jeunesse). Et, en lycée professionnel, les parents sont souvent réticents à se mettre en relation avec le lycée : Après un parcours scolaire difficile, voire douloureux, beaucoup se tiennent à l'écart d'un discours de donneurs de leçons...”. En dressant cet état des lieux, Sylvie Nguyen a aussi en tête d'autres données. D'abord, les situations d'extrêmes difficultés sont plus fréquentes en lycée professionnel, notamment sur le plan social et familial : structures familiales complexes et instables, familles monoparentales, abandons, deuils, suicides de parents, chômage... Ensuite, le site du lycée est très fréquenté par les parents depuis que les absences, les sanctions et les résultats des élèves sont en ligne. Avec un mot de passe personnel, ils peuvent en effet accéder aux informations concernant leur enfant. Les coups de téléphone pour avoir des informations complémentaires, des confirmations, montrent que le site est consulté, que la barrière de l'écrit est ainsi franchie sur internet. Ces contacts sont déjà un premier lien, souvent ponctuel. Et quand c'est le lycée qui fait la démarche de décrocher le téléphone en premier, c'est pour trouver des parents qui ont souvent besoin d'être écoutés, conseillés, des adultes en recherche de solutions et qui se sentent souvent bien démunis.

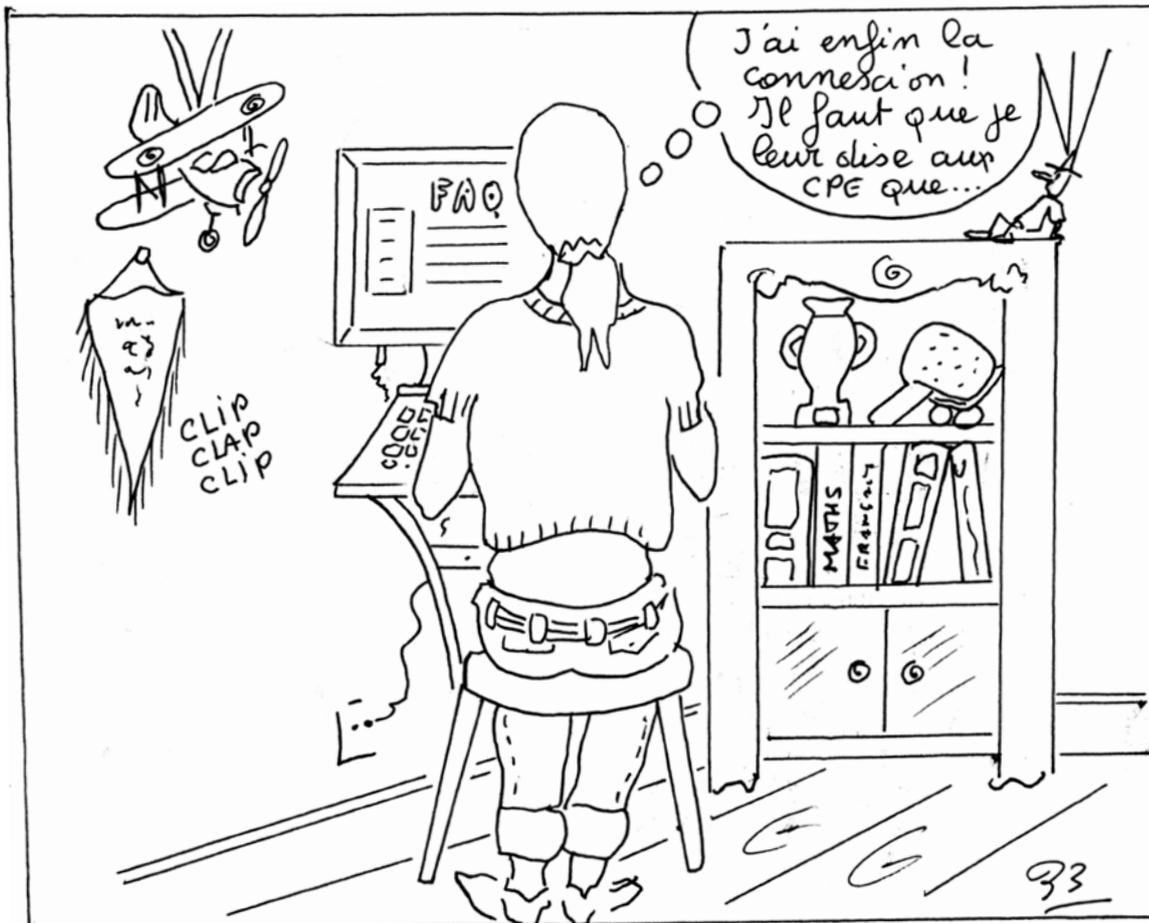
Un projet simple : aller au-devant des parents

Pourquoi ne pas utiliser les techniques modernes de communication pour entrer en contact avec les familles, puisqu'il s'avère que l'outil informatique est utilisé par bien plus de familles qu'on ne se l'imagine, y compris en lycée professionnel ? C'est ainsi qu'est née l'idée de la FAQ (Foire aux questions).

LP Le Mans Sud

Le Mans [72]

Propos recueillis par M. Coupry
auprès de S. Nguyen, CPE



Présenté lors d'une réunion de l'équipe de direction avec les parents-délégués, le projet a suscité l'intérêt et l'adhésion. Les parents sont apparus comme demandeurs de ce moyen d'échanges et d'informations mis à leur portée, à leur porte, supprimant matériellement la distance entre leur domicile et le lycée. Introduite sur le site par un onglet supplémentaire, la FAQ incite les parents à poser, sur un formulaire simple et de manière confidentielle, des questions à la Vie scolaire de l'établissement sur les absences, la démotivation, les problèmes de toxicomanie, les sections sport-études... Les questions ne sont pas directement accessibles au public, certaines abordant le difficile problème des enseignants en difficulté. Cette confidentialité est, elle aussi, rassurante pour les parents qui sont ainsi à l'abri des regards des autres parents et des élèves. Poser une question par écrit sur internet est moins impliquant que téléphoner. Le texte peut être complètement maîtrisé, corrigé. De plus, la lecture et la réponse différées évitent tout risque de dérapage ou de mise en difficulté.

Des réponses adaptées

Suivant la question, la réponse sera personnelle, personnalisée ou, au contraire, ce sera une réponse-type, formulée en termes pragmatiques : "Comment moi, parent, je peux réagir, quel comportement je dois, je peux adopter dans cette situation". L'idée est

Cette confidentialité est rassurante pour les parents. Poser une question par écrit sur internet est moins impliquant que téléphoner

de regrouper des questions qui se recoupent pour mettre en ligne des réponses accessibles à tous, qui sont autant d'informations et aussi d'incitations à poursuivre le dialogue. Pour les cas les plus fréquents d'absentéisme, de retards, de démotivation, de mal-être, la réponse informe sur le traitement de la difficulté au lycée et peut proposer aux parents une série de pistes (voir pages 46 et 47). Pour les cas vraiment particuliers, la réponse sera évidemment individuelle et circonstanciée, écrite et/ou orale. C'est Sylvie Nguyen qui se chargera de ce travail de dépouillement et de rédaction des réponses. Un travail supplémentaire bien sûr – validé, voire partagé par ses collègues – mais qu'elle considère comme faisant partie de sa mission : c'est le succès des démarches qu'elle entreprend avec les élèves qui est en jeu. Y associer les parents, c'est se

Une absence qui demande explication

Question

Je viens d'être informé d'une absence de mon enfant; je n'étais pas au courant ou je ne suis pas d'accord avec le motif de cette absence.

Réponse

Rappel : si vous n'avez pas prévenu le lycée de l'absence de votre enfant, vous serez contactés par téléphone le jour-même s'il est élève du lycée professionnel ou s'il est en seconde générale.

Dans le cas où la Vie scolaire ne parvient pas à vous contacter, ou si votre enfant est en première, terminale ou BTS, vous recevrez un courrier vous informant de cette absence et vous demandant de nous en faire connaître les motifs.

Vous disposez tous, par ailleurs, d'un mot de passe qui vous permet d'accéder aux absences, retards et résultats scolaires de votre enfant.

Soyez vigilants : des erreurs peuvent certes se produire étant donné l'ampleur de la gestion des absences pour 1950 élèves, mais certains élèves utilisent ce prétexte pour justifier les courriers ou appels reçus à domicile. En prenant contact avec la Vie scolaire, vous saurez avec précision si votre enfant ou un professeur était absent ce jour-là.

Vous n'étiez pas au courant ou vous n'êtes pas d'accord avec le motif de son absence ("je n'avais que deux heures de cours", "on m'avait dit qu'il n'y avait pas cours", "je ne comprends rien dans ce cours" etc.):

Quel que soit l'âge de votre enfant, y compris s'il est majeur, vous êtes fondés à lui demander la raison de son absence. De nombreux parents nous confient leur difficulté à "demander des comptes" à leur adolescent au motif qu'il a dix-sept ans ou plus et qu'on ne peut donc "plus rien lui dire". Il n'est pas simple de maintenir ses positions en sachant que l'on va entrer en conflit avec son enfant, mais il est essentiel que vous continuiez à définir les règles qui constitueront des repères pour lui. Il est en train de devenir un jeune adulte, peut-être même est-il

majeur mais il vit chez vous et n'est pas autonome : certaines règles ne sont donc pas négociables, et l'obligation d'assiduité scolaire en est une.

Votre enfant refuse de parler de son absence, le motif vous inquiète (démotivation, problème dans la classe, suspicion de consommation illicite...) ou bien le phénomène se répète :

Prenez rendez-vous avec le conseiller principal d'éducation chargé du niveau de classe de l'élève (consultez la page d'accueil). Peut-être a-t-il déjà des éléments dont vous ne disposez pas : changement de comportement au lycée, baisse des résultats, retards ou absences. De votre côté, vous aurez probablement observé d'autres signes à la maison (conflits, évitement, fatigue importante par exemple), qu'il sera intéressant d'aborder avec le conseiller d'éducation. Celui-ci contribuera à faire émerger une difficulté passagère ou un problème plus ancré chez l'élève, et l'aidera à élaborer des solutions permettant de faire évoluer la situation, en votre présence ou séparément. En fonction de la nature du problème identifié, il sera amené à lui proposer de rencontrer les personnes susceptibles de lui apporter l'aide correspondante telles que :

Mme Brochard, l'assistante sociale, Mme Kervoern ou Melle Pelzak, les infirmières, Mme Lepannetier et Jouanneau, les conseillères d'orientation de la cité scolaire, ou bien encore le CEOA (centre d'écoute et d'orientation pour adolescents), structure composée de psychiatres, psychologues, infirmiers et éducateurs accueillant gratuitement les adolescents.

L'accompagnement mis en place par le conseiller principal d'éducation, les différentes démarches entreprises par votre enfant si cela s'avère nécessaire, la collaboration établie avec vous faciliteront le traitement de la situation.

Le conseiller principal d'éducation est votre partenaire direct au lycée pour aborder les problèmes qui peuvent se poser à votre enfant : n'hésitez pas à le contacter, même si votre inquiétude n'est pas fondée.

“La FAQ est une invitation faite aux parents à nous solliciter, à se saisir des multiples aides que nous pouvons leur apporter.”

doter d'un atout décisif. Dans tous les cas, le message – explicite ou non – est le même : venez !

Une vitrine pour la Vie scolaire

La fonction et les missions du CPE (conseiller principal d'éducation) sont en général très mal connues, les représentations en sont souvent très vieilles. Pour Sylvie Nguyen, la FAQ est une porte ouverte dans laquelle, espère-t-elle, s'engouffreront de nombreux parents désireux de mieux comprendre, aider et guider leur enfant, à la fois dans le monde de l'école – un monde "hostile", pour certains – et dans leur vie personnelle. C'est un moyen pour la Vie scolaire de s'exposer, de faire connaître les services qu'elle propose et d'élargir le champ de ses réponses aux demandes des parents. Trop souvent, les parents ne savent pas ce qu'ils peuvent attendre du CPE. "La FAQ est une invitation faite aux parents à nous



Mon enfant est démotivé : comment l'aider ?

Question

Mon enfant est démotivé : comment l'aider ?

Réponse

Essayez dans un premier temps d'identifier précisément avec votre enfant l'origine de sa démotivation.

Peut-être est-il simplement très fatigué, comme c'est le cas pour de nombreux élèves en fin de trimestre. Il arrive fréquemment que les adolescents éprouvent des difficultés à s'endormir ou souffrent d'insomnies à répétition qui les épuisent et amoindrissent leurs facultés de concentration et de mémorisation. Le problème n'est pas toujours simple à régler car les causes de l'insomnie sont multiples : angoisses ou tensions liées à la scolarité, à des conflits familiaux, difficultés au sein de la classe ou dans ses relations avec les autres...

Votre enfant pourra évoquer le sujet avec l'infirmière scolaire s'il le souhaite, ou consulter un médecin si le trouble persiste, sachant que la réponse au problème passera sans doute bien davantage par la parole que par un traitement médicamenteux...

La section qu'il avait choisie ne lui convient pas :

- Le lycée professionnel procède à un certain nombre de réorientations dès le début de l'année, lorsqu'il reste des places, que l'élève exprime immédiatement le désir de changer de section, et se montre capable d'accomplir les efforts que cela suppose. Le proviseur-adjoint de la filière concernée reçoit alors l'élève et ses parents, examine le dossier et décide ou non de la réorientation.
- Au lycée général, quelques réorientations peuvent avoir lieu en tout début d'année pour des élèves de seconde et première uniquement, après consultation du proviseur-adjoint par la famille et l'élève. Au terme de la première, il ne sera pas envisageable de choisir une terminale différente de la section où est inscrit votre enfant. Les seules possibilités de réorientation sont le doublement dans la filière souhaitée ou le passage en première année de bac professionnel avec l'accord du conseil de classe dans tous les cas. La conseillère d'orientation accompagnera l'évolution et la construction du projet de l'élève.
- Il n'est pas rare que le phénomène de désintérêt pour la section, entraînant parfois une démotivation complète pour l'ensemble de la formation, intervienne en cours d'année. Passé l'attrait de la découverte de nouvelles matières en lycée général, ou de l'enseignement professionnel pour le lycée professionnel, ou bien encore à l'issue d'un stage, l'élève perd toute envie de poursuivre dans une voie dont il n'imagine plus faire son métier. Absences, retards, travaux non faits, comportements perturbateurs sont souvent les manifestations de la démotivation. Discutez-en avec votre enfant s'il accepte d'en parler et comprend lui-même ce qui lui arrive. Il sera nécessaire qu'il prenne rendez-vous avec la conseillère d'orientation du lycée (rendez-vous à prendre au CDI, au moyen du classeur prévu à cet effet) pour faire un point complet sur sa situation : goûts, aptitudes, orientations correspondantes... Vous pouvez bien sûr être présent, en accord avec votre enfant, lors de l'entretien.
- Il est très important que votre enfant mesure bien la nécessité de continuer à travailler dans la section choisie au départ car c'est sur le dossier scolaire de l'année en cours, et donc sur ses résultats, son comportement et

son assiduité, que sera évaluée sa capacité à intégrer une autre section. C'est là que le travail, en partenariat avec le conseiller principal d'éducation et le professeur principal, prendra toute sa dimension d'accompagnement et de soutien, tant en direction de l'élève que de la famille, car il y aura probablement des phases de découragement et de perturbation. Sachant que la réorientation ne lui sera pas forcément accordée, votre enfant aura besoin d'aide pour redonner du sens à sa scolarité, en envisageant avec lui les possibilités qui s'offrent à plus long terme.

Votre enfant est démotivé parce qu'il est en difficulté :

- Faites le point avec lui sur la situation : a-t-il des problèmes dans une ou deux matières ou se sent-il globalement en difficulté par rapport à la totalité de la formation ? Il est important qu'il évoque le sujet avec son professeur principal qui pourra le conseiller. Le lycée propose du soutien dans de nombreuses matières, assuré par les surveillants, assistants d'éducation ou assistant vie scolaire (recruté à cet effet) et géré essentiellement par la Vie scolaire : renseignez-vous.
- Si les difficultés de votre enfant nécessitent une remise à niveau, un parcours individualisé pourra lui être proposé par le centre de ressource de la Mission Générale d'Insertion. Il bénéficiera dans ce cas d'un soutien totalement adapté à ses besoins, dans un petit groupe de cinq élèves au maximum, pendant la période nécessaire à sa remise à niveau (de quelques semaines à plusieurs mois).
- Si les difficultés de l'élève s'avèrent incompatibles avec la poursuite de la scolarité dans la section où il est inscrit, une rencontre avec la conseillère d'orientation lui permettra de définir un projet plus adapté à son profil.

Votre enfant est démotivé parce qu'il ne va pas bien :

Pensez à contacter le conseiller principal d'éducation chargé de son niveau de classe ou à prendre rendez-vous avec lui. Que vous ayez connaissance ou non des motifs qui provoquent ce mal-être, il est important d'en informer le conseiller d'éducation. Peut-être a-t-il déjà des éléments dont vous ne disposez pas : changement de comportement au lycée, baisse des résultats, retards ou absences... Il est possible aussi que votre enfant ne manifeste rien sur le plan scolaire, si ce n'est une baisse de motivation et de dynamisme, mais soit en grande souffrance : deuil, séparation, divorce conflictuel, perte de contact avec un parent, difficultés relationnelles dans la classe... Pour que nous puissions aider votre enfant à traverser ces épreuves en préservant sa scolarité, il est nécessaire que vous nous communiquiez ces informations. Suivant les motifs de son mal-être que l'entretien avec le conseiller d'éducation aura certainement clarifiés, il lui sera proposé si besoin est de rencontrer l'infirmière, l'assistante sociale, la conseillère d'orientation ou le CEOA, structure composée de psychiatres, psychologues, infirmiers et éducateurs, accueillant gratuitement les adolescents.

La communication avec les familles est essentielle, car elle permet de faire émerger certaines difficultés en confrontant tous les points de vue et en recherchant des solutions ensemble, ce qui offre des perspectives cohérentes pour l'élève.

solliciter, à se saisir des multiples aides que nous pouvons leur apporter”. Sa conviction est faite: si selon C. Caré¹, “la personnalité fait la fonction”, pour elle, aujourd’hui, “ce sont les compétences que chacun développe à partir de goûts, d’aptitudes, voire de démarches personnelles, qui permettent d’offrir aux élèves, mais aussi aux parents, un accompagnement et une aide véritable à la résolution de problèmes de toutes natures.” Car le parent est le partenaire essentiel pour la Vie scolaire: sans lui, tout ce qui est entrepris avec son enfant a bien peu de chances de réussir. Un des intérêts de la FAQ, c’est justement d’enclencher le dialogue avec les parents, de les amener jusqu’au lycée et, suivant les cas, après un premier travail en commun, de les orienter parfois vers l’infirmière, une assistante sociale, un psychologue, le CEOA, la MGI (Mission générale d’insertion), un conseiller d’orientation psychologue...

Le CPE: écoute, neutralité et fermeté

Dans les cas d’absentéisme, de démotivation, une partie de la résolution du problème se trouve souvent dans les relations de l’élève avec sa famille. Et lorsqu’on réussit à dénouer ce qui entrave la relation parent(s)-enfant(s), on a gagné. Pour cela, un entretien avec la famille et l’enfant est souvent déterminant. Ainsi, il arrive qu’après avoir épuisé toute une série de réponses auprès d’un élève en situation extrême d’absentéisme, en termes d’écoute individuelle, de sanctions, d’aménagements personnalisés, une rencontre CPE, élève, parents permette de sortir de la paralysie. L’intervention d’une tierce personne neutre, à la fois bienveillante mais avec une distance de professionnel, intervenant toujours au départ sur un problème scolaire (résultats catastrophiques, absentéisme, violence...), peut être déterminante... L’écoute devient possible grâce à la présence et aux interventions du tiers permettant, de part et d’autre, une prise de conscience nouvelle de la situation, en écart avec les idées toutes faites, les représentations des uns et des autres... Il s’agit parfois de remettre les choses et les personnes à leur place. La question “Qu’est-ce qu’on fait?” permet alors la recherche en commun de solutions personnalisées: quels contacts? quels dispositifs particuliers? Le CPE a pour rôle de rappeler fermement la nécessaire priorité de la scolarité, du maintien de la formation et du lien social. C’est un généraliste qui écoute, soutient, accompagne et guide vers des partenaires intérieurs et extérieurs à l’Éducation nationale.

LE CPE: un accompagnement de l’élève ET des parents

Les jeunes ont souvent du mal à sortir de l’établissement pour aller, par exemple, vers un psychologue ou le centre d’écoute, pourtant gratuit, et qui garantit l’anonymat. Il faut là encore un accompagnement très fort des parents et du jeune pour les prises de contact

avec les partenaires extérieurs et surtout après. Si le jeune a été convaincu d’aller voir un psychologue, il ne faut pas le laisser seul face aux perturbations que ces rencontres vont entraîner. Là encore, il s’agit d’être aux côtés des parents et de l’élève. Le travail avec le psychologue ne permet pas – contrairement à une idée répandue – de régler les problèmes immédiatement, loin de là. Il est souvent, au contraire, très perturbant dans un premier temps, parfois long, déstabilisant, aussi bien pour le jeune que pour les parents. Il est essentiel de pouvoir accompagner l’élève dans ce parcours du combattant, ces “montagnes russes émotionnelles” générées par la démarche. Comme dans tous les cas difficiles, les réponses doivent être tout à fait individualisées, comme donner l’autorisation de sortir des cours plutôt que d’exploser, ou la simple contrainte: “Si tu ne viens pas au lycée, tu préviens”, qui implique le maintien d’un lien du jeune et de sa famille avec le lycée. Mais il faut que le lycée reste à l’écoute.

Des parents très seuls

Dans les cas de toxicomanie – ils sont peu nombreux, mais il en existe, en particulier des consommations bien ancrées de cannabis, – les structures spécialisées prennent en charge le jeune, mais laissent les parents à l’écart. “Dans le cas de parents confrontés à la toxicomanie, j’ai pu constater, précise la CPE, que nous étions les seuls, enseignants et CPE, à accueillir la détresse des parents et à les soutenir dans ce parcours du combattant: les structures spécialisées tiennent souvent les familles à distance, la confidentialité accroissant ainsi leur solitude et leur désarroi”. De même, dans les familles monoparentales – et elles sont légions au lycée professionnel – Sylvie Nguyen constate que “même lorsque la situation initiale est réglée et apaisée, le parent qui a la garde des enfants se retrouve devant une charge écrasante, une mission quasi impossible. Il doit concentrer tous les rôles, avec peu, ou pas de relais du tout. Débordé et épuisé, non pas démissionnaire, mais évidemment incapable d’être sur tous les fronts, ce parent a vraiment besoin que nous puissions l’étayer par rapport à ses enfants.” C’est peut-être d’abord pour ce parent-là que la boîte à lettres virtuelle a été créée.

Venez: nous vous attendons

Ainsi, La FAQ a pour fonction de faire découvrir aux parents qu’ils ont la parole, qu’ils peuvent la prendre facilement, sans sortir de chez eux, de la manière qu’ils choisissent, qu’ils ont aussi un rôle à jouer dans la scolarité de leur enfant et que, dans le lycée, il y a quelqu’un qui est là pour les écouter, les accompagner, les aider: le CPE. “Il s’agit, conclut Sylvie Nguyen, en exposant nos savoir-faire, de donner aux parents l’envie d’entrer en contact avec nous.” □

* C. Caré, *Le conseiller principal d’éducation*, CRDP Lille, 1994.