

PACTE D'EXCELLENCE ENSEIGNEMENT

POUR UN



COMMENT FAVORISER DES RELATIONS PLUS ÉTROITES ENTRE PARENTS, ÉCOLES ET CPMS ?

Le 31 mai 2018, à Libramont, des parents et des membres d'équipes pédagogiques se sont réunis pour échanger sur les pistes qui permet-

traient de favoriser un dialogue et une collaboration plus étroite entre les parents, les écoles et les Centres Psycho-médico-sociaux (CPMS) autour du soutien des élèves.

Le Pacte d'excellence prévoit de recentrer les missions de ces CPMS sur l'accompagnement des familles. Ceux-ci constituent en effet un outil privilégié pour aider à relever les défis de l'école actuelle : dépistage plus précoce et meilleure prise en charge des troubles et difficultés scolaires, création de liens plus étroits entre les parents et l'école, meilleure intégration des familles éloignées de l'univers scolaire...

Pour atteindre ces objectifs, les CPMS vont cependant devoir cerner les forces et les faiblesses de leurs missions actuelles. Ce sont les éléments qui ont été au cœur des débats de cette soirée de dialogue. Comment, à partir de leur expérience personnelle, les participant(e)s envisagent-ils une collaboration plus étroite entre les CPMS et les parents qui devraient constituer des partenaires incontournables dans le parcours scolaire des élèves ? Dans quels domaines cette collaboration devrait-elle se concrétiser ? Quel rôle les CPMS pourraient-ils être amenés à remplir dans la détection et le suivi des troubles d'apprentissage ? Comment pourraient-ils agir concrètement pour faciliter la communication, parfois difficile, entre les enseignants et les parents, notamment ceux qui sont moins à l'aise avec les codes scolaires ?

SOMMAIRE :

Atelier 1 : Améliorer l'échange d'informations entre CPMS et familles	2
Atelier 2 : Faciliter la communication de l'école avec les parents à propos des troubles d'apprentissage et des besoins spécifiques	4
Atelier 3 : Soutenir et impliquer les familles éloignées du modèle scolaire traditionnel	7

Améliorer l'échange d'informations entre CPMS et familles

Les participant(e)s ont-ils déjà été en contact avec le CPMS de l'école de leur enfant ?
Si oui, à quelle occasion et quelle forme a pris ce contact ?

- Les participant(e)s qui ont eu un contact direct avec le CPMS de l'école étaient minoritaires. Il s'agissait principalement d'une présentation du CPMS lors de la réunion d'information à la rentrée scolaire de leur enfant et qui permet aux parents d'identifier physiquement les personnes responsables du CPMS.
- Dans les autres écoles, il n'y a pas eu de contact direct mais une information est généralement donnée via un courrier du CPMS envoyé aux parents avec l'explication de ses missions et les coordonnées des agents. Ce système existe aux différents niveaux de scolarité, de la maternelle au secondaire.
- En ce qui concerne les demandes que pourraient adresser les élèves ou leurs parents au CPMS de leur établissement scolaire, certaines écoles mettent à disposition une boîte aux lettres spécifique où les élèves peuvent déposer leurs questions et demandes de rendez-vous. Certains CPMS travaillent également sur base de mails envoyés par les demandeurs.

Dans quels cas les parents devraient-ils pouvoir s'adresser au CPMS de l'école de leur enfant ?

- **En cas de problème de l'élève dans son environnement scolaire** : lorsque l'élève éprouve des difficultés d'apprentissage ou est victime de harcèlement, lorsqu'il existe des conflits persistants ou un mal-être dans les classes. Cela pourrait également être utile lorsqu'un médiateur est nécessaire pour intervenir dans la relation difficile entre un élève et un enseignant.
- **En cas de difficultés scolaires de l'élève** : les CPMS pourraient aider les familles à décoder les rapports des spécialistes consultés et assurer un rôle de coordination entre les différents intervenants pour la mise en œuvre des solutions proposées à l'élève ainsi que pour leur évaluation.
- **En accompagnement du soutien des enfants par leurs parents** : les CPMS pourraient aider les parents qui n'arrivent pas à décoder correctement les bulletins de leur enfant.
- **En cas de difficultés familiales** : lorsque l'enfant doit affronter un divorce ou la maladie d'un parent.
- **En situation de crise** : lorsqu'un événement grave touche l'établissement ou les élèves (acte de violence, enlèvement, accident...), il est important que les parents puissent compter sur une personne-ressource dans un CPMS.

Qu'est-ce qui pourrait inciter les parents à avoir des relations plus étroites et régulières avec le CPMS de l'école de leur enfant ?

- **Une meilleure visibilité** : les parents devraient systématiquement recevoir les coordonnées des agents de CPMS dans le journal de classe, soit par mail, soit par courrier transmis par l'élève. Une réunion d'information à chaque début de cycle ou à chaque début d'année devrait être rendue obligatoire car les parents qui en ont le plus besoin ne viennent pas à ces séances. L'information donnée devrait, dans tous les cas, permettre l'identification d'une personne de référence dans le CPMS.
- **Le renforcement des partenariats école - parents - CPMS** : pour être efficaces, les CPMS ont notamment besoin des informations de la part des parents mais ces derniers ne s'adressent pas facilement à eux. Les enseignants pourraient donc exercer un rôle-clé pour diriger les parents vers les CPMS et initier ainsi des liens plus étroits entre les CPMS et l'école.
- **Le système de «Smart School»** : ce système en ligne permet aux écoles, aux CPMS et aux parents d'échanger des informations. Il est déployé en Flandre où il touche environ 90% des écoles. Des participant(e)s se sont

cependant inquiétés de la confidentialité d'un tel outil qui devrait être particulièrement bien paramétré pour garantir la confidentialité des échanges. D'autres ont mis en avant le caractère invasif d'un système comme celui-là qui risque de perturber les relations familiales. Enfin, des participant(e)s ont rappelé la fracture numérique qui rend, pour certaines familles, l'accès aux médias électroniques difficile, voire impossible.

Le CPMS pourrait devenir l'interlocuteur principal, en première ligne, pour aider à détecter de façon précoce les difficultés scolaires d'un enfant, en faire l'analyse à partir de leurs observations, mais aussi de celles des enseignants, éducateurs et parents. Le CPMS pourrait ainsi proposer les pistes de solution les plus adéquates. Quelles seraient les conditions à mettre en place pour un travail efficace dans ce domaine ?

- **Renforcer le système actuel** : la détection précoce existe déjà dans le système actuel mais les liens de confiance entre parents et CPMS ne sont pas suffisants pour atteindre des résultats importants. Il faudrait également renforcer la détection des difficultés au stade de l'école maternelle. Le système de testing systématique, lui, fait débat car certain(e)s participant(e)s estiment que l'idée est irréaliste en fonction des moyens disponibles pour l'enseignement à l'heure actuelle. D'autres participant(e)s mettent également en doute l'utilité même d'un testing systématique.
- **Impliquer mieux les enseignants** : il faudrait effectuer une large sensibilisation des enseignants pour les inciter à diriger les élèves vers les CPMS avant de les orienter vers les spécialistes privés. Les liens de confiance entre parents et CPMS sont en partie difficiles à créer car les CPMS sont actuellement encore perçus comme des grosses structures assez bureaucratiques.
- **Assurer la stabilité des CPMS** : actuellement, il existe un fort taux de turn-over au sein des agents des CPMS qui complique la mise en œuvre de leurs missions.
- **Améliorer la formation des agents des CPMS** : ceux-ci devraient recevoir une formation spécifique lorsqu'ils démarrent leur carrière dans un CPMS. Certain(e)s participant(e)s ont également émis l'idée d'une spécialisation des agents en fonction des tranches d'âge des élèves avec qui ils travailleraient, partant du principe que les besoins et les problèmes des élèves sont très différents selon qu'ils aient 2,5 ans ou 18 ans. Pour d'autres, cependant, cette spécialisation ne serait pas souhaitable car elle ne serait pas adaptée aux plus petits CPMS qui travaillent par exemple en zone rurale.

Quelle est l'expérience personnelle des participant(e)s, positive ou négative, en matière de diagnostic des troubles scolaires ou besoins spécifiques de leur enfant dans le cadre scolaire ? Le CPMS est-il intervenu de façon suffisamment précoce et claire ? La qualité du dialogue a-t-elle été bonne, ont-ils rencontré une certaine empathie et leurs préoccupations ont-elles été entendues ? Qu'est-ce qui leur a éventuellement manqué pour une prise en charge plus aboutie ?

■ L'expérience est positive quand :

- **L'intervention du CPMS favorise l'accès à un diagnostic.** Pour certains parents issus de milieux moins favorisés, le fait de devoir aller chercher de l'aide en dehors de l'univers scolaire, plus familier, peut constituer un réel obstacle. Le CPMS constitue alors un premier interlocuteur essentiel dans le repérage et le diagnostic d'une difficulté ou d'un trouble scolaire éventuel.
- **L'intervention du CPMS permet une médiation entre l'équipe pédagogique et les parents dans la prise en charge d'un trouble ou d'une difficulté scolaire.** Les CPMS jouent alors un rôle de soutien et d'accompagnement tant des parents que des enseignants afin de faciliter la communication entre les deux parties. Le fait d'être un tiers à la relation, sans enjeux directs, permet une communication plus apaisée. Le CPMS joue donc un rôle de «facilitateur», il prend le temps avec les parents d'analyser ce qu'il est nécessaire de communiquer à l'enseignant afin que ce dernier puisse prendre correctement en compte la difficulté spécifique de l'enfant.
- **L'intervention du CPMS permet de nouer des liens avec les familles éloignées de l'univers scolaire.** Les familles défavorisées ne sont pas toujours à l'aise avec l'école et ont parfois besoin d'être accompagnées par une personne qui va prendre le temps de tisser un lien de confiance avec elles. Les enseignants sont souvent bien conscients de cette situation et proposent alors aux parents de s'adresser au CPMS lorsque leur enfant rencontre un problème scolaire. Souvent, le CPMS va donc jouer un rôle de «traducteur» entre l'école et la famille qui n'ont pas le même langage.
- **L'intervention du CPMS vient en soutien de l'enseignant.** Les professeurs sont souvent inquiets à l'idée de devoir annoncer à des parents les difficultés que rencontre leur enfant car ceux-ci ne sont pas toujours prêts à les entendre. Le rôle des CPMS sera alors de soutenir et d'accompagner l'enseignant dans sa communication avec le parent. Certains parents choisissent d'ailleurs d'aller voir directement le CPMS plutôt que l'enseignant en cas de difficulté d'apprentissage de leur enfant car ils souhaitent être accompagnés par le CPMS dans le dialogue avec l'enseignant.

■ La relation avec des intervenants extérieurs à l'école

- L'intervention du CPMS relève du simple constat. Des parents se sont adressés au CPMS pour effectuer des tests concernant une difficulté en lecture et en écriture mais le CPMS a simplement constaté qu'il y avait effectivement une difficulté, sans apporter de diagnostic précis et sans proposer une aide et/ou une orientation vers des spécialistes.
- L'intervention du CPMS est intrusive. Une expérience a été relatée où un enfant a été testé par le CPMS sans que les parents aient été mis au courant.
- L'intervention du CPMS risque d'entraîner une stigmatisation. Certaines écoles n'entourent pas vraiment le recours au CPMS d'un minimum de discrétion lorsque celle-ci est désirée par l'enfant et/ou les parents. C'est le cas notamment lorsque les éducateurs / éducatrices viennent chercher l'élève en classe en annonçant devant tout le monde qu'il s'agit d'un rendez-vous au CPMS. Certains élèves hésitent pour cette raison à faire appel au CPMS de leur école.

Points d'attention :

- Certain(e)s participant(e)s se sont interrogés : est-ce vraiment le rôle des CPMS d'effectuer les diagnostics de difficultés ou de troubles scolaires ? Ce sont des organismes «généralistes» qui ne sont pas outillés pour ce type de missions. Ils pourraient néanmoins, à l'avenir, exercer un rôle où ils pourraient «objectiver» ou confirmer une difficulté. Le testing permettrait aux familles de se faire une idée du type de difficultés que rencontre leur enfant et le CPMS aurait alors une fonction où il établit le prédiagnostic, préalable à une prise en charge adaptée par un spécialiste.

Comment pourrait-on renforcer le rôle des CPMS dans l'accompagnement des familles au moment du diagnostic d'un trouble d'apprentissage ou d'un besoin spécifique ? Quels seraient les points auxquels il faudrait être attentif pour améliorer le dialogue ?

■ Optimiser l'accessibilité

- Il serait nécessaire d'avoir plus d'agents disponibles pour pouvoir intervenir rapidement. Le premier rendez-vous demandé par les parents est généralement fixé assez vite mais les rendez-vous pour les tests eux-mêmes sont accordés avec des délais assez longs car ils nécessitent la mobilisation d'un agent pour une demi-journée, voire une journée complète.
- Si l'on veut que les CPMS soient plus «familiers» aux yeux des élèves et de leurs parents et que ceux-ci fassent donc plus facilement appel à eux, il faudra maintenir le rôle des CPMS en tant qu'intervenant de première ligne avec toute la diversité de ses missions. Pour créer une relation de confiance, le CPMS doit d'autre part multiplier les contacts avec les élèves. En continuant, par exemple, à assurer les animations d'Éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle (EVRAS).

■ Améliorer l'information sur les CPMS et leurs missions :

- Les parents et les enseignants ne disposent généralement pas d'informations suffisantes sur l'existence des CPMS et les différentes missions qu'ils peuvent accomplir. L'information se résume souvent à une présentation en début d'année et, par après, la visibilité s'estompe. Il serait donc important que les directions d'école mettent plus en avant les CPMS en rappelant, peut-être à des moments cruciaux de l'année scolaire, les possibilités qu'ils offrent en matière d'intervention. L'information pourrait viser aussi bien les enseignants que les parents.

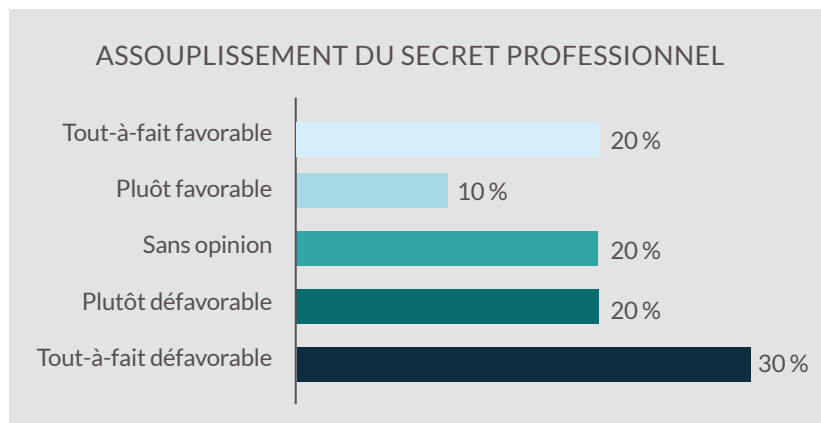
■ Renforcer le rôle d'interface des CPMS

- Le rôle de médiateur offrant un regard professionnel que peuvent jouer les CPMS devrait être plus mis en avant. Le rôle de la direction serait donc de faciliter les rencontres et la communication entre les différentes parties. Ce serait notamment utile si le CPMS est consulté pour objectiver, via le testing, les éléments de la scolarité d'un élève lorsqu'il y a désaccord entre les parents et l'école.
- La mise en place d'outil comme le Smartschool, l'application électronique qui centralise les informations en provenance des directions, des enseignants, des parents, des CPMS. Cela faciliterait l'accès des parents aux informations en provenance des CPMS et des écoles plutôt que de continuer à leur imposer un système, plus lourd et plus lent, où ils doivent demander des rendez-vous.

Points d'attention

- Il s'agira de trouver un juste milieu entre «attendre la demande du parent» et «aller à la rencontre du parent». Les CPMS devront donc à la fois faire preuve de plus de proactivité tout en ne prenant pas d'initiative à la place des parents. Le CPMS pourrait par exemple venir en classe faire de l'observation sans viser un élève en particulier.
- Le rôle du CPMS est celui de facilitateur et non de transmetteur de message pédagogique. Il doit donc accompagner l'enseignant dans la détection des difficultés et dans la communication de la difficulté à la famille mais ne pas aller au-delà de ce rôle.

Actuellement, le personnel du CPMS est soumis au secret professionnel, contrairement aux enseignants. Une adaptation des règles et balises concernant les informations utiles au suivi des apprentissages et pouvant être échangées entre le CPMS et l'école, aiderait les enseignants à mieux adapter leur accompagnement pédagogique à la situation particulière de l'élève. Les participant(e)s y sont-ils favorables ou pas ?



Les participant(e)s se sont assez clairement prononcés contre un assouplissement du secret professionnel dans la communication avec les enseignants en vue de mieux prendre en charge les besoins des élèves : 50% se sont déclarés opposés à cette éventualité (30% se disant «tout à fait» défavorables et 20% se disant «plutôt» défavorables) tandis que 30% se prononçaient en faveur de cette mesure (20% y étant «tout à fait» favorables et 10% «plutôt» favorables).

■ Les raisons des opposants à la mesure

- Le secret professionnel constitue une garantie de sécurité pour les parents, c'est l'un des outils de base du travail des CPMS.
- Il ne peut être question de communiquer quoi que ce soit sans l'accord des parents.
- En réalité, le secret professionnel ne constitue pas un obstacle car les parents ne refusent jamais de communiquer les informations utiles aux enseignants.
- On ne peut pas faire confiance aux enseignants pour gérer les informations confidentielles transmises, notamment parce qu'ils auront du mal à gérer les différences des élèves sans étiqueter ou stigmatiser ceux-ci.

■ Les raisons des partisans de la mesure

- Les enseignants ont déjà un devoir de discrétion, cela ne changerait donc pas radicalement la situation.
- Il est important pour les enseignants de connaître le diagnostic afin d'adapter leur pédagogie, d'éviter certaines erreurs, d'aller chercher les outils adaptés aux besoins de l'élève en difficulté.

Point d'attention

- Si une telle éventualité se concrétisait, il faudrait une direction d'école qui impulse une stratégie claire afin de faire respecter le devoir de discrétion.

■ Les pistes alternatives évoquées par les participant(e)s

- Former les agents afin qu'ils comprennent que le secret professionnel ne constitue pas un obstacle mais bien une garantie et adaptent leur processus de communication en fonction de cela.
- Accompagner les nouveaux agents et les former à la gestion des informations les plus sensibles.
- Renforcer le devoir de discrétion des enseignants.
- Associer les parents au processus de tri des informations et leur demander leur accord pour les informations qu'il serait utile de transmettre aux enseignants.
- Traduire concrètement les diagnostics effectués par les CPMS en conseils et outils à l'attention des enseignants.
- Proposer aux parents d'aller eux-mêmes parler avec l'enseignant, en étant éventuellement accompagnés.
- Communiquer l'avis non détaillé du CPMS au Conseil de classe. L'avis peut en effet être pris en compte par les enseignants même si ceux-ci ne connaissent pas le détail du diagnostic à propos d'un élève.

Soutenir et impliquer les familles éloignées du modèle scolaire traditionnel

Les CPMS sont les premiers témoins de la dégradation des relations écoles-familles dont les attentes réciproques sont de moins en moins rencontrées et suscitent crispation et frustration. Que pourraient-ils mettre en place pour améliorer la situation ?

■ Vis-à-vis des parents

- **Assurer une plus grande visibilité et une plus grande accessibilité.** Ils doivent créer des occasions de rencontre avec les parents en se présentant lors des événements à l'école auxquels participent les parents, en participant aux assemblées générales des Associations de Parents ou au Conseil de Participation. Ils doivent également adapter leurs horaires à celui des parents qui travaillent.
- **Améliorer l'information sur leurs diverses missions et les outils** qu'ils peuvent mettre en œuvre pour soutenir des parents.
- **Accroître leur fonction d'interface** pour créer le dialogue avec les élèves, les enseignants, les parents.
- **Jouer leur rôle de relais** et prévenir les parents en cas de difficultés ou troubles scolaires présentés par leur enfant. Ce point est cependant discuté, certain(e)s participant(e)s estimant que ce rôle n'est pas celui du CPMS qui doit uniquement jouer un rôle de facilitateur et accompagner les parents quand il y a un bon contact avec eux.

■ Vis-à-vis de l'école

- **Conserver une certaine indépendance** par rapport à l'école pour pouvoir aider efficacement les parents.
- **Redynamiser les relations avec les enseignants.**
- **Mettre fin au système de sas de communication** qui existe dans certains établissements scolaires et qui impose aux parents de passer d'abord par l'école lorsqu'ils veulent s'adresser au CPMS.
- **Collaborer plus étroitement avec les directions d'établissement** dont le rôle est fondamental pour assurer la communication et un dialogue fructueux entre toutes les parties.

On constate aussi un creusement de l'écart entre un modèle scolaire plutôt traditionnel et rigide et certains modèles familiaux très éloignés des valeurs et exigences de l'école. Comment les CPMS pourraient-ils mieux intégrer les parents dont la culture familiale est éloignée de la culture scolaire et qui ne maîtrisent pas l'ensemble des codes relatifs aux attentes scolaires, aux dispositifs d'apprentissage, au rapport au savoir et à l'école ?

La discussion entre les participant(e)s a d'abord porté sur l'enseignement et surtout sur l'image de l'école en général. Certain(e)s participant(e)s ont en effet jugé que le modèle frontal qui est encore en vigueur dans la plupart des écoles ne correspond plus à la société actuelle et qu'il faudrait que l'institution scolaire évolue vers un modèle plus participatif. Pour d'autres, en revanche, l'école est parfois plus novatrice que la vision qu'en ont généralement les parents. Cependant, les efforts d'innovation ne sont peut-être pas assez connus de ceux-ci.

■ Les propositions des participant(e)s pour mieux intégrer les parents dont la culture familiale est éloignée de la culture scolaire

- **Collaborer avec des partenaires extérieurs** pour faciliter les relations entre les parties. Par exemple, en cas de conflit entre l'école et la famille, le CPMS pourrait travailler à recréer le lien en collaborant avec une Association en Milieu Ouvert (AMO).
- **Réfléchir avec les écoles à de nouvelles formes de contacts avec les familles.** Celles-ci sont souvent rebutées par les rencontres très formelles et pourraient être rassurées par des rencontres plus informelles autour de thématiques ludiques ou sportives, à l'occasion d'un repas....

- **Impulser un mode de relation plus symétrique entre l'école et les parents** en aidant à créer un lieu bienveillant où ces parents se sentiront plus à l'aise.
- **Restaurer l'image et le rôle fondateur de l'école** pour l'avenir des élèves dans la société. Ce travail doit s'effectuer en direction des parents inquiets, dès la maternelle, mais doit également concerner les enseignants qui peuvent également se révéler inquiets vis-à-vis des évolutions sociétales qui influencent leur métier et qui développent par voie de conséquence, des a priori vis-à-vis de certains parents.

Dans une optique de prévention, les CPMS pourraient instaurer un accompagnement plus précoce des élèves, en intervenant dès la maternelle, afin d'aider à instaurer une relation de confiance entre les familles et les écoles. Est-ce une bonne idée ? À quelles conditions cette stratégie pourrait-elle être efficace ?

Les participant(e)s se sont montrés globalement favorables à cette proposition, certains faisant cependant remarquer que cela se pratique déjà dans certaines écoles lors des Conseils de classe qui se tiennent en maternelle. Ils ont estimé que la clé du succès d'une telle stratégie reposerait sur :

- La faculté de créer une relation durable, de confiance, dès la maternelle, qui faciliterait effectivement le dialogue entre l'école, les parents et le CPMS.
- La mise en place d'un accompagnement cohérent par le CPMS, dès la maternelle. Le fait d'avoir un repère tout au long de la scolarité de leur enfant sera important pour les familles éloignées de l'univers scolaire.
- La détection précoce des troubles et difficultés éventuelles des élèves avec communication aux parents et accompagnement dans la recherche de solutions.
- La capacité à créer des relations bienveillantes et pas uniquement basées sur des rapports institutionnels.
- L'attention qui sera portée à ne pas étiqueter un élève dès le plus jeune âge.