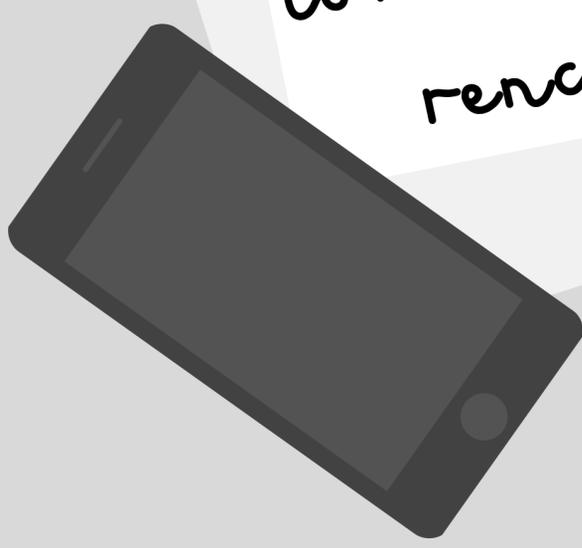




# TROUSSE DE BIEN-ÊTRE PROFESSIONNEL

DOCUMENT  
RÉFÉRENTIEL RÉALISÉ  
PAR LÉA-MARIE JUTRAS,  
JOANIE LACHAPELLE,  
LÉONIE LAUZIÈRE,  
LAURENCE LEMIRE ET  
ALEXANE YARGEAU



*Comment établir  
une bonne  
collaboration  
avec les parents  
pour diminuer le  
stress ressenti  
lors des premières  
rencontres?*



# EXPLICATION DE LA TROUSSE

Dans une étude réalisée auprès de six enseignants français de niveaux d'expérience variée, nous avons pu constater les différentes situations pouvant susciter un sentiment d'angoisse chez les spécialistes de l'apprentissage (Kaufmann, 2011). Ces six enseignants sont unanimes quant à une angoisse qui leur est commune : les entretiens avec les parents ainsi que les attentes de ces derniers (Kaufmann, 2011). Même les enseignants les plus expérimentés affirment ressentir de l'angoisse en rapport aux relations avec les parents, alors cela est d'autant plus présent chez les enseignants débutants (Kaufmann, 2011). En début de carrière, il est normal que l'enseignant novice se sente peu sûr de lui dans l'application de son métier. Ainsi, il est possible qu'il se considère peu compétent et peu outillé pour intervenir et entretenir des liens avec les parents. Le but de cette trousse pédagogique est de vous permettre de mieux comprendre comment il est possible d'établir une bonne collaboration avec les parents pour diminuer le stress ressenti lors des premières rencontres. Vous aurez accès à une foule d'outils pour faciliter la communication, et par le fait même, amoindrir votre stress relatif aux entretiens avec les parents.

D'abord, lorsque l'enseignant communique avec les parents, naturellement, il met en pratique la deuxième compétence professionnelle qui relève de la communication orale et écrite de la langue française (Gouvernement, 2001). Certains milieux étant davantage pluriethniques, la langue peut devenir une barrière et nuire aux relations que l'enseignant entretient avec les parents. Dans certains centres de services scolaires, des traducteurs sont disponibles pour faciliter la communication entre l'enseignant et les parents. Celui-ci peut donc bénéficier de ce service à son avantage. Ensuite, la compétence neuf, soit la coopération avec l'équipe-école, les partenaires sociaux, les parents et les élèves est mobilisée (Gouvernement, 2001). En effet, l'établissement d'une relation de confiance avec les parents est le résultat d'une bonne maîtrise de cette compétence. Également, il faut rallier les forces de chacun des intervenants en travaillant en équipe pour assurer un suivi des plus complets. Finalement, la compétence douze qui consiste à agir de façon éthique et responsable est primordiale à la réussite de la collaboration (Gouvernement, 2001). L'enseignant doit, auprès des intéressés, être en mesure de justifier ses choix pédagogiques. Par son attitude professionnelle, l'enseignant doit respecter la confidentialité auquel chacun de ses élèves a droit et les traiter de façon juste et équitable.

Mukamurera (2014) identifie six facettes du développement professionnel chez l'enseignant. Parmi celles-ci, la dimension personnelle nous semble être la plus sollicitée lors d'interactions enseignant-parent. Forcément, le professionnel responsable du groupe-classe est personnellement impliqué, car son outil de travail est sa propre personne. Ce sont donc ses perceptions, ses jugements et ses valeurs personnelles ainsi que professionnelles qui guideront ses interventions. Aussi, la dimension critique et réflexive est touchée puisque le professionnel de l'enseignement doit poser son jugement critique sur le développement des compétences de ses élèves et réfléchir aux interventions qu'il met en place avec ceux-ci. Il doit donc faire preuve de professionnalisme pour parvenir à établir une communication saine et efficace avec les parents. Enfin, la dimension collective nous semble, elle aussi, en jeu lorsque l'enseignant communique avec les parents puisqu'il aura, très souvent, recours à la collaboration de différents intervenants de l'école, soit le psychoéducateur, l'orthopédagogue ou la direction, pour l'appuyer dans ses réflexions et le guider dans l'appui des différentes mesures. Ce personnel de soutien est une véritable ressource que l'enseignant doit exploiter lors de la mise sur pied de ses communications avec les parents que ceux-ci soient collaboratifs ou non.



# OUTILS POUR RÉUSSIR à RESSENTIR DU BIEN-ÊTRE PAR RAPPORT à LA COLLABORATION AVEC LES PARENTS

## LA PRÉPARATION

En début de carrière, les enseignants ressentent un sentiment d'incompétence en raison du peu d'expérience qu'ils ont (Voz, 2020). De plus, la précarité de l'emploi ainsi que l'immense charge de travail représentent plusieurs sources de stress. Un autre facteur de stress pour plusieurs enseignants est les rencontres de parents, car ils redoutent le jugement auquel ils pourraient être confrontés, en plus de toute la préparation que les rencontres occasionnent (Mascret, Maiano et Vors, 2016). Afin de réduire ce stress, il est pertinent que les enseignants planifient leurs rencontres en préparant des outils recensant des informations importantes sur chaque élève (Routhier, 2020).

## LA COMMUNICATION

La communication est l'un des facteurs les plus importants à considérer afin d'encourager la collaboration entre l'école et la famille (Roy, 2014). En effet, en communiquant régulièrement, les parents développent leur confiance à l'égard du milieu scolaire et deviennent plus enclins à participer au sein de celle-ci. Il va donc de soi que l'enseignant établisse une relation de confiance avec les parents afin d'obtenir un meilleur soutien de leur part (Roy, 2014). Puis, elle favorise l'établissement d'un lien de confiance entre ces deux acteurs (Goyer et Poulin, 2020). De ce fait, si un lien est déjà créé lors d'une première rencontre, le stress de l'enseignant sera moindre en sachant que les parents ont confiance en son jugement professionnel.

# #1

# LA PRÉPARATION

## RENCONTRE DE BULLETIN 1 2 3

Nom : \_\_\_\_\_

MATIÈRES		RÉSULTATS	RÉSULTATS ANTÉRIEURS
FRANÇAIS	Écriture		
	Lecture		
MATHÉMATIQUES	Résoudre		
	Raisonner		
SCIENCES			
UNIVERS SOCIAL			
ARTS PLASTIQUES			
ECR			



### Attitude en classe (forces et défis)

- Responsabilité
- Organisation
- Routine
- Engagement
- Placotage
- Propreté
- Attention
- Autonomie
- Attitude coopérative (relations)
- Positivisme
- Respect
- Efficacité à se mettre à la tâche
- Participation
- Persévérance

### Commentaires

---

---

---

---

---

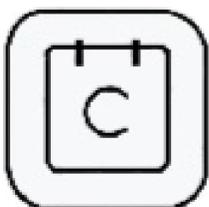
---

---

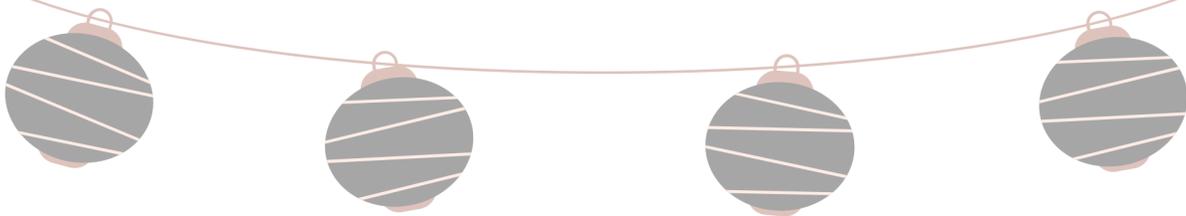
Défi pour la prochaine étape :

---

---



Calendly est un outil de planification de rencontre générant automatiquement l'horaire des rendez-vous choisis par les parents. Cela limite grandement le temps que l'enseignant peut accorder à la création des rendez-vous convenant à chacun et ainsi réduire son stress.



# COMMUNICATION RÉUSSIE

## Amorcer la discussion

POSER DES QUESTIONS OUVERTES

PERMETTENT DE RECEVOIR  
PLUSIEURS INFORMATIONS (Goupil, 1997)

- Comment cela se déroule avec (nom de l'élève) à la maison?
- Quel est son discours par rapport à l'école?
- Avez-vous des questionnements particuliers?

## Maintenir la conversation

- Garder en tête l'objectif de la rencontre et toujours diriger la conversation vers l'élève en cas d'écart. (Goupil, 1997)
- Présenter l'information en catégories (académique/comportementale). (Wolf et Stephen, 1989, dans Goupil, 1997)
- Décrire des comportements observables. (Wolf et Stephen, 1989, dans Goupil, 1997)
- Mettre l'accent sur ce qui peut être fait et pas le contraire (les solutions) sans donner des ordres. (Goupil, 1997)
- Écouter activement et vérifier sa compréhension du message du parent (Goupil, 1997)  
(en reformulant en résumant le message reçu).
- Maintenir le questionnement à l'aide de questions ouvertes. Laisser parler le parent. (Goupil, 1997)
- Formuler des commentaires sandwich. (Leclerc, 2015)

## Après la rencontre

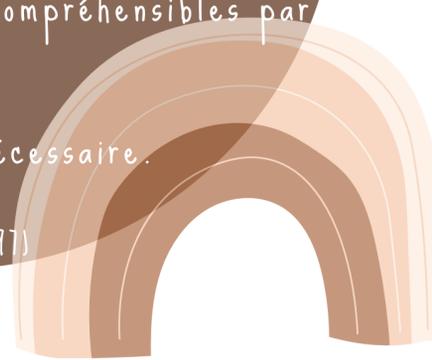
(Bradwell et al. 1982 dans Goupil, 1997)

- Garder des traces de la rencontre.
- Au besoin, diriger certaines informations reçues vers les spécialistes de l'école et faire les vérifications/interventions nécessaires auprès de l'élève.
- Continuer les suivis auprès des parents.

## Règle générale

- Adopter une posture ouverte (éviter de croiser les bras).
  - Maintenir le contact visuel direct.
  - Ne jamais étiqueter un enfant (voleur, tricheur...).
  - Utiliser des mots compréhensibles par le parent!
- Prévoir le temps nécessaire.

(Goupil, 1997)



# #2 LA COMMUNICATION

Parents  
collaborateurs



ClassDojo

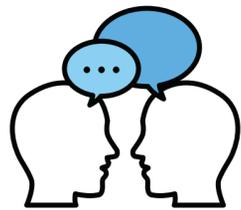
- Système d'émulation
- Clavardage
- Portfolio

Parents  
non-collaborateurs



Appel téléphonique

- Direct
- Message vocal



Rencontre

- Direct
- Planification de rendez-vous

# Parents collaborateurs

## CLASSDOJO

Dans un premier temps, ClassDojo est une plateforme à privilégier dans le but d'augmenter le sentiment de bien-être d'un enseignant novice. En effet, la grande charge relative à la profession peut faire peur aux jeunes enseignants (Pelletier, 2015). Cela dit, ClassDojo est un outil à suggérer aux enseignants novices. Il permet de mettre en relation les enseignants, les parents ainsi que les élèves par le biais d'une classe virtuelle, en plus d'assurer un suivi quant à la gestion des comportements (GRICS, 2020).

D'une part, les discussions instantanées offrent à l'enseignant de communiquer en temps réel avec les parents, par exemple au sujet d'un comportement d'élève. Cet outil lui permet donc d'assurer une communication régulière avec ceux-ci, en plus de minimiser les risques de surprises lors d'une première rencontre, ce qui agit en tant que catalyseur du stress. En effet, lorsque d'autres échanges ont eu lieu avant la première rencontre de parents, cela est moins stressant. De leur côté, les parents peuvent également communiquer directement avec l'enseignant pour faire part de leurs questionnements ou de leurs incertitudes.

D'une autre part, ClassDojo offre une fonction portfolio qui permet de déposer des travaux d'élèves et fournir des rétroactions. Cette plateforme permet à l'enseignant novice de cumuler des traces écrites de productions d'élèves qu'autant les parents, les élèves et lui peuvent consulter. Cela donne la possibilité à l'enseignant de dresser un portrait de ses élèves et d'arriver plus préparé à la première rencontre de parents. Ainsi, les parents obtiennent un suivi sur l'évolution des apprentissages de leur enfant à l'égard de leurs forces et défis. L'enseignant ne se voit donc pas confronté à annoncer pour la première fois les difficultés vécues par leur enfant, ce qui représente souvent une source de stress.

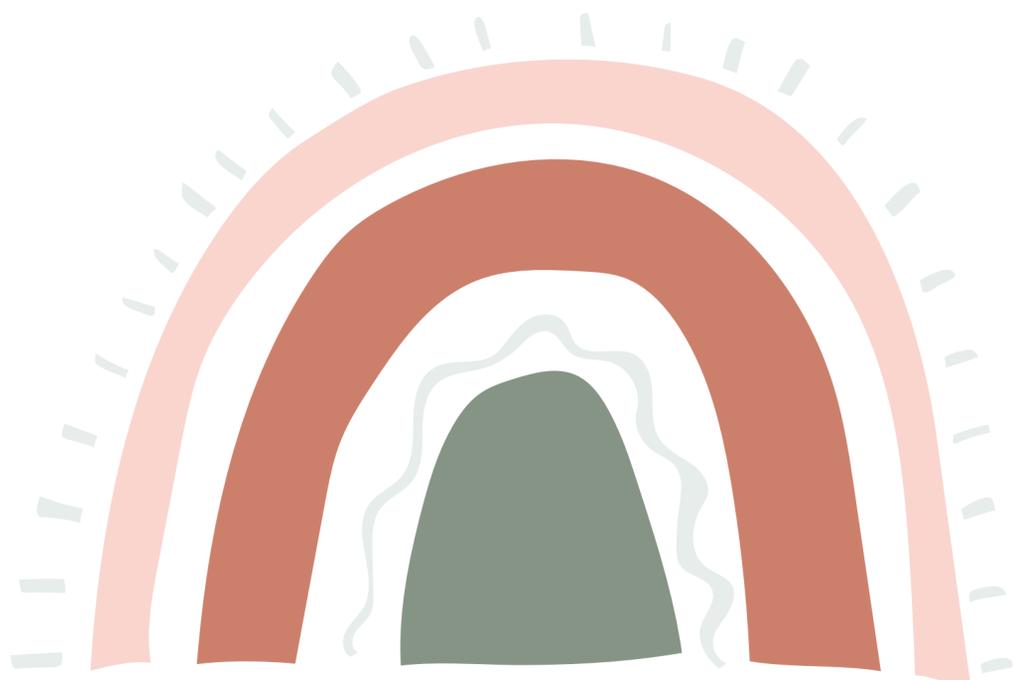
Somme toute, cette plateforme offre à l'enseignant novice un certain bien-être, car la communication régulière avec les parents rend la collaboration plus naturelle. De ce fait, cela peut faire diminuer l'anxiété du nouvel enseignant.

# Suggestions

- Utilisez cette classe virtuelle comme système d'émulation.
- Donnez des points aux élèves méritants ainsi qu'à ceux qui déposent un travail dans leur portfolio.
- Assurez le suivi à la maison des devoirs et des leçons grâce à cette application.
- N'hésitez pas à communiquer fréquemment avec les parents.
- Vérifiez régulièrement votre boîte de courriels.

## Attention!

Gardez en tête que le système ou le tableau d'émulation a pour but d'avoir des retombées positives. Comme le dit si bien le neuropsychologue Benoît Hammarrenger (2016), il s'agit d'un moyen qui permet de développer un bon comportement (discipline) et non d'apprendre un nouveau comportement (outil d'apprentissage).



# Parents non-collaborateurs

Tout d'abord, il est important de prendre conscience que les parents des élèves n'ont pas tous la même vision de l'éducation et du travail que l'enseignant fait quotidiennement pour éduquer et faire évoluer leur enfant. Que ce soit dans un milieu défavorisé ou encore dans un milieu plus aisé, certains parents ne s'impliquent peu ou pas dans la vie scolaire de leur enfant. C'est pour cette raison que deux moyens sont à prioriser avec des parents non-collaborateurs. Les pistes de solutions servent principalement à outiller les enseignants novices à affronter cette situation plus facilement.

## A P P E L T É L É P H O N I Q U E

L'appel téléphonique est un bon moyen à mettre de l'avant pour une communication plus directe et personnalisée avec un parent. Bien entendu, c'est également l'outil à utiliser si internet n'est pas accessible ou encore s'il n'y a pas d'appareil électronique à la maison. De plus, la plupart du temps, il est possible de laisser un message vocal si la personne n'est pas disponible à ce moment.

## Suggestions

- Gardez des traces écrites de la conversation avec les parents (cahier de communication).
  - Date de l'appel, heure, message sur la boîte vocale, etc.
- S'il y a eu un échange avec les parents, faites un contre-rendu de la conversation.
  - Inquiétudes / questionnements / observations ou commentaires des parents / informations pertinentes.
- Planifiez au besoin une prochaine rencontre dans votre agenda ou dans un carnet de suivi.

## Attention!

Soyez prudent avec les mots que vous employez lorsque vous communiquez avec les parents. Gardez en tête que l'enfant concerné est « la prunelle de leurs yeux ».

# RENCONTRE EN PRÉSENTIELLE

La rencontre en direct avec les parents est un second moyen à prioriser lorsque les communications sont plus difficiles. En effet, le fait de planifier un rendez-vous avec eux peut faire en sorte qu'ils se sentent davantage impliqués et en confiance. Ce lien est très important à créer, puisque c'est nous qui avons la responsabilité de leur enfant durant la journée.

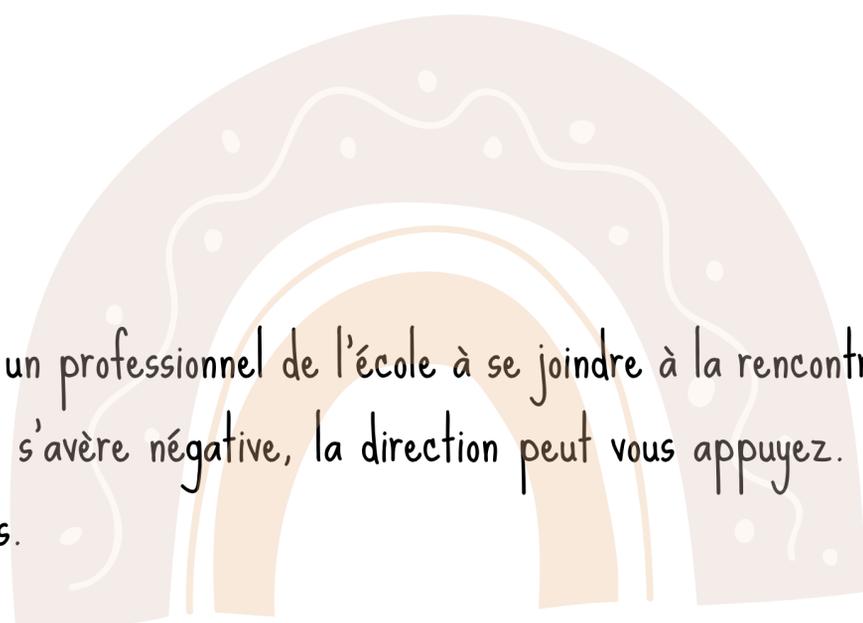
## Suggestions

Aborder une situation délicate ou encore avoir un premier contact avec les parents en étant épaulé par des professionnelles de l'école peut s'avérer plus rassurant pour un enseignant débutant. En effet, certains parents peuvent avoir un ton agressif en raison d'une chose qui les déplaît ou d'un désaccord.

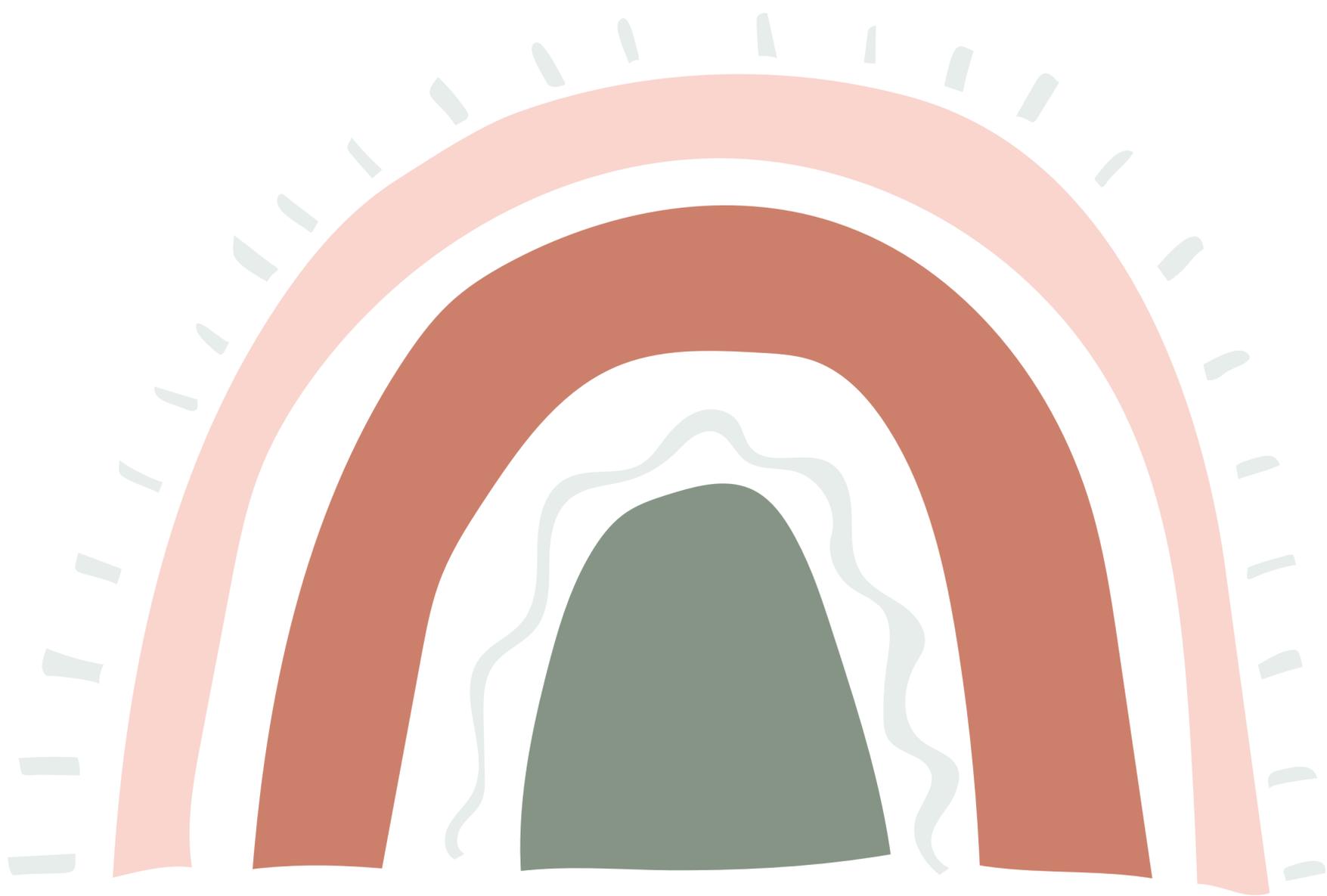
- Invitez la direction pour inciter la communication adéquate avec les parents.
- Demandez l'aide de l'orthopédagogue et du psychoéducateur pour l'explication des mesures d'aide mises en place pour la jeune lors de la présentation d'un plan d'intervention.
- Entourez-vous de spécialistes qui pourront expliquer l'utilité des mesures d'aide ainsi que soutenir les parents durant la rencontre, car celle-ci peut générer diverses émotions. Certains sont réceptifs et apprécient l'aide apportée alors que d'autres demeurent très émotifs.
- Faites appel à une personne de votre centre de service scolaire, afin d'être accompagné d'un interprète ou d'un traducteur lorsqu'il y a présence d'une barrière de langue entre les parents et vous.

## Attention!

Tentez un premier contact avec les parents avant d'inviter un professionnel de l'école à se joindre à la rencontre. Dans le cas où la réponse aux tentatives de communication s'avère négative, la direction peut vous appuyer. La direction peut aussi communiquer elle-même avec les parents.



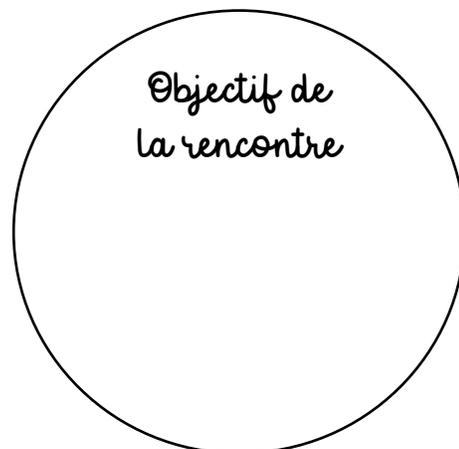
# Annexes



# RENCONTRE DE BULLETIN 1 2 3

Nom : \_\_\_\_\_

MATIÈRES		RÉSULTATS	RÉSULTATS ANTÉRIEURS
FRANÇAIS	Écriture		
	Lecture		
MATHÉMATIQUES	Résoudre		
	Raisonner		
SCIENCES			
UNIVERS SOCIAL			
ARTS PLASTIQUES			
ECR			



## Attitude en classe (forces et défis)

- Responsabilité
- Organisation
- Routine
- Engagement
- Placotage
- Propreté
- Attention
- Autonomie
- Attitude coopérative (relations)
- Positivisme
- Respect
- Efficacité à se mettre à la tâche
- Participation
- Persévérance

### Commentaires

---

---

---

---

---

---

---

---

Défi pour la prochaine étape :

---

---

# LISTE DE RÉFÉRENCES

- Gestion du réseau informatique des Commissions scolaires, (2020). Classe Dojo. Repéré à [https://carrefour-education.qc.ca/sites\\_web\\_commentes/classe\\_dojo](https://carrefour-education.qc.ca/sites_web_commentes/classe_dojo)
- Goupil, G. (1997). Communications et relations entre l'école et la famille. Montréal, Chenelière/ McGraw-Hill, p.14-17, 23-39. Repéré en ligne à <https://www.webdepot.umontreal.ca/Usagers/archaj/MonDepotPublic/Direction%20d%E2%80%99%C3%A9coles%20en%20milieux%20d%C3%A9favoris%C3%A9s%20Ha%C3%AFti%20hiver%202018/cours%2009/Goupil%201997.pdf>
- Gouvernement du Québec (2001). La formation des enseignants. Les orientations. Les compétences professionnelles. Repéré à [http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site\\_web/documents/reseau/formation\\_titularisation/formation\\_enseignement\\_orientations\\_EN.pdf](http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/reseau/formation_titularisation/formation_enseignement_orientations_EN.pdf)
- Goyer, A., et Poulin, P. (2020). Enseigner autrement : activités, astuces et conseils pour toute l'année. Québec : Guy Saint-Jean Éditeur.
- Hammarrenger, B. (2016). L'Opposition : ces enfants qui vous en font voir de toutes les couleurs. Québec : Midi Trente Éditions.
- Kufmann, M. (2011). L'angoisse au sein de la profession enseignante et son évolution en cours de carrière. (Mémoire professionnel inédit). Haute école pédagogique. Repéré à <https://core.ac.uk/download/pdf/20658769.pdf>
- Leclerc, S. (2015), Une journée difficile... Comment en discuter avec le parent?, Repéré en ligne : <https://www.educatout.com/edu-conseils/coaching-pedagogique/collaboration-avec-le-parent/journee-difficile---comment-en-discuter-avec-le-parent--strategies-educatives-.htm>
- Masclet, N., Maiano, C., et Vors, O. (2016). Buts motivationnels d'accomplissement des enseignants : l'influence de l'appartenance à un établissement « difficile » et de l'ancienneté. *Revue française de pédagogie*, 194(1), 29-46. <http://doi.org/10.4000/rfp.4968>
- Mukamurera, J. (2014). Le développement professionnel et la persévérance en enseignement. Éclairage théorique et état des lieux. Dans L. Portelance, S. Martineau et J. Mukamurera (Éds.). *Développement et persévérance professionnels dans l'enseignement : oui, mais comment?* (pp.9-33). Québec (Québec) : Presses de l'Université du Québec.
- Pelletier, M.-A. (2015). La gestion des émotions face aux situations stressantes à l'école : les finissants stagiaires en éducation préscolaire et enseignement primaire se sentent-ils prêts *Éducation et francophonie*, 43 (2), 201–218. <https://doi.org/10.7202/1034492ar>
- Routhier, A. (2020). Parents et enseignants : pour une complicité tout au long de l'année. Repéré à [https://carrefour-education.qc.ca/guides\\_thematiques/parents\\_et\\_enseignants\\_pour\\_une\\_complicit\\_tout\\_au\\_long\\_de\\_l\\_ann\\_e#section-1254](https://carrefour-education.qc.ca/guides_thematiques/parents_et_enseignants_pour_une_complicit_tout_au_long_de_l_ann_e#section-1254)
- Roy, V. (2014). Facteurs favorisant la collaboration famille-école : le point de vue parental. (Mémoire de maîtrise inédite), Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue. Repéré à <https://depositum.uqat.ca/id/eprint/631/>
- Voz, G. (2020). L'insertion professionnelle d'enseignants novices: identification des facteurs dans leurs récits autobiographiques. *Phronesis*, IX (1), 80-96.