
Un parent se plaint à une enseignante ou à un enseignant d'une autre enseignante ou d'un autre enseignant de l'école.

- Indiquer au parent qu'il ou qu'elle ne veut pas poursuivre la conversation.
- Suggérer au parent de rencontrer l'enseignante ou l'enseignant en question.

Lors d'une rencontre de parents, un parent fait une scène à une enseignante ou à un enseignant.

- Inviter le parent à fixer un autre rendez-vous à un moment qui conviendra davantage.
- En cas de refus de la part du parent, l'inviter à l'accompagner au bureau de la direction.
- Si le parent refuse, aviser la direction.

Lors d'une réunion publique, un parent critique le personnel enseignant d'une école ou une enseignante ou un enseignant en particulier.

- La personne qui anime la réunion établit au début de la réunion certaines règles de procédure.
- Une de ces règles de procédure est d'aviser l'auditoire que toute critique ou commentaire qui vise une personne ou des personnes en particulier sera jugé inacceptable et hors d'ordre.
- Si un parent ne respecte pas cette règle de procédure, la personne qui anime la réunion devrait:
 - suggérer au parent mécontent de s'adresser personnellement aux personnes visées;
 - aviser le parent que des poursuites légales sont possibles si le parent persiste dans ses propos;
 - retirer le droit de parole ou déclarer hors d'ordre toute personne qui continue de faire des commentaires déplacés;
 - mettre fin à la réunion si les commentaires négatifs d'ordre personnel persistent.

Un parent manque de mesure dans ses demandes à la direction concernant une enseignante ou un enseignant.

- Après une démarche initiale et appropriée pour régler ce différend, informer la directrice générale ou le directeur général de la nature de ce dossier et lui demander de rencontrer le parent si les demandes persistent.
- Informer l'enseignante ou l'enseignant.

Parmi les articles du code de déontologie qui pourraient s'appliquer dans ce contexte, il y a notamment l'article suivant :

- Le membre dirige d'abord toute critique de l'activité professionnelle et des travaux connexes d'un collègue à ce collègue en privé. Seulement après avoir informé le collègue de l'intention de le faire, le plaignant peut acheminer la critique, à titre confidentiel, aux autorités compétentes par l'entremise des voies appropriées de communication. Le membre n'est pas considéré en violation du présent article selon les cas suivants :
 - a) suite à une consultation avec la MTS ou le président de l'association locale du membre;
 - b) la possibilité de prendre toute action autorisée ou prescrite en vertu de la Loi;
 - c) là où le membre agit de bonne foi et sans malice dans l'accomplissement des tâches légitimes de son poste imposé ou élu.

Source: Code de déontologie (AGA 2014)

Un membre de la MTS peut toujours s'adresser à la présidence de son association locale ou à une ou un cadre de la MTS pour discuter d'une situation et obtenir des conseils quant à la démarche à suivre pour rechercher une solution.

Éducatrices et éducateurs francophones du Manitoba
McMaster House
191, rue Harcourt
Winnipeg (Manitoba) R3J 3H2
204-837-6953 ou 1-800-262-8803, poste 217
efm@mbteach.org www.efm-mts.org
Facebook, Twitter, Instagram : EFMdepartout

2017-06-01

COMMUNICATION EFFICACE

AVEC LES PARENTS :

POUR LE BIEN

DES ÉLÈVES



La qualité des rapports entre les enseignantes et les enseignants et les parents est d'une importance prioritaire au cours du processus d'apprentissage. Plus la collaboration entre le personnel enseignant et les parents est bien établie, plus il sera possible de travailler ensemble pour le bien des élèves. Les moyens de contribuer à un rapport ouvert et harmonieux sont nombreux et les initiatives en vue de solidifier cet esprit de collaboration ne manquent pas. Rencontres, échanges, projets conjoints, participation à des activités... enseignantes, enseignants et parents ont un objectif commun : le développement intégral des élèves.

Il arrive parfois cependant qu'il y ait des différends entre les parents, les enseignantes et les enseignants mais ces différends ne doivent pas être une entrave à l'apprentissage des jeunes. Le droit et la responsabilité des parents de s'impliquer dans l'éducation de leurs enfants sont certes reconnus et il va de soi qu'à l'occasion, des questions soient posées, des préoccupations exprimées et des objections soulevées. Compte tenu des interventions des parents, les membres du personnel enseignant apportent des renseignements et des solutions d'ordre pédagogique pertinents à la situation et, règle générale, la collaboration se poursuit.



Les scénarios suivants présentent des démarches qui pourraient aider à régler les différends. Il va de soi, qu'à l'occasion, des situations délicates peuvent surgir mais ce qui importe surtout c'est de les solutionner de façon respectueuse et efficace. C'est dans cet esprit que ces suggestions sont proposées.

Un parent s'adresse à la direction et exprime son insatisfaction face à l'enseignement d'une enseignante ou d'un enseignant.

- Demander au parent de s'adresser directement à l'enseignante ou à l'enseignant.
- Informer verbalement l'enseignante ou l'enseignant de sa conversation avec le parent.
- Noter l'insatisfaction précise du parent et informer le parent que sa préoccupation sera discutée avec l'enseignante ou l'enseignant.
- Rappeler le parent, lui faire part de sa discussion avec l'enseignante ou l'enseignant.
- Au besoin, inviter le parent à une rencontre avec l'enseignante ou l'enseignant.
- Écouter le parent et régler la question immédiatement, si possible.
- Informer verbalement l'enseignante ou l'enseignant de sa conversation avec le parent.

Un parent s'adresse à la directrice générale ou au directeur général ou à une conseillère ou à un conseiller scolaire et exprime son insatisfaction face à l'enseignement d'une enseignante ou d'un enseignant.

- Référer le parent à la direction de l'école.
- Téléphoner à la direction pour lui faire part de sa conversation avec le parent.

Un parent rencontre une enseignante ou un enseignant et s'exprime de façon véhémence.

- Tenter de désamorcer l'hostilité du parent.
- Demander au parent de prendre une pause, quitter la salle et revenir reprendre la discussion.
- Demander au parent de remettre la rencontre à un autre moment et quitter la salle.
- Aviser la direction.

Ce qui importe ici c'est que l'enseignante ou l'enseignant prenne le moyen nécessaire pour gérer ses propres émotions. L'hostilité d'une personne provoque souvent une réaction de défense mais l'enseignante ou l'enseignant doit garder la maîtrise de la situation.

Un parent téléphone à l'enseignante ou à l'enseignant et exprime une frustration très fortement.

- Inviter le parent à venir le ou la rencontrer au besoin.
- Informer la direction de sa conversation avec le parent.
- S'il y a une rencontre, inviter la direction, au besoin.

Un parent menace d'agression physique une enseignante ou un enseignant.

- Cesser la conversation avec le parent et quitter la salle.
- Aviser la direction immédiatement.
- Aviser les forces policières.

Une enseignante ou un enseignant apprend qu'un parent fait des appels téléphoniques à d'autres parents pour les inciter à se plaindre à son sujet.

- En parler à la direction.
- Demander à la direction de rencontrer le parent avec lui ou elle.

Un parent fait des appels téléphoniques répétés à l'enseignante ou à l'enseignant à la maison.

- Inviter le parent à lui téléphoner à l'école à la fin de la journée.
- S'assurer que l'école respecte son droit à la vie privée en ne donnant pas son numéro de téléphone à domicile.

Un parent qui est aussi enseignante ou enseignant rencontre l'enseignante ou l'enseignant de son enfant et critique son enseignement.

- Expliquer son approche pédagogique au parent et ce qui peut faire en sorte que l'enfant éprouve certaines difficultés, si le cas s'applique.
- Inviter le parent enseignant à rencontrer la direction s'il le désire en respectant l'article du code de déontologie quant à la communication d'une critique professionnelle d'une ou d'un collègue.
- Informer le parent enseignant qu'il doit aussi respecter l'article du code de déontologie quant à cette communication.

Un parent qui est aussi enseignante ou enseignant demande à la direction une rencontre pour se plaindre de l'enseignante ou de l'enseignant de son enfant.

- Inviter le parent enseignant à rencontrer l'enseignante ou l'enseignant de son enfant.
- Si le parent enseignant insiste pour rencontrer la direction, la direction le prévient qu'il doit respecter l'article du code de déontologie quant à la communication d'une critique professionnelle d'une ou d'un collègue.
- La responsabilité de la connaissance du code de déontologie et la conformité au code de déontologie est la responsabilité du parent enseignant.
- Aviser le parent enseignant qu'elle informera l'enseignante ou l'enseignant en question, des propos qui ont été échangés.

NOTE: Un jugement rendu par la cour d'appels en Colombie Britannique tient qu'une enseignante ou qu'un enseignant qui est parent est avant tout une enseignante ou un enseignant et doit respecter le code de déontologie de sa profession dans toutes ses démarches comme parent.

Référence : Croman and British Columbia, le 18 juillet 1986.