MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Liberté
Égalité
Fraternité

LES FICHES PRATIQUES POUR LA DIRECTION D'ÉCOLE

L'école dans son environnement institutionnel et partenarial

ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC LES PERSONNES RESPONSABLES D'UN ÉLÈVE

Les entretiens individuels avec les personnes responsables d'un élève sont des **moments clés dans la construction d'une co-éducation fructueuse dont les élèves sont les premiers bénéficiaires**. Ils permettent l'expression des observations croisées de chacun des adultes auprès de l'élève sur son adaptation à l'environnement, ses besoins, son attitude à l'école et ses premiers acquis scolaires. Ils sont aussi l'occasion d'expliciter des codes de fonctionnement de l'école.

Si les personnes responsables d'un élève sollicitent un rendez-vous, il est essentiel de le programmer dès que possible pour un meilleur suivi des situations individuelles et garantir la qualité des échanges.

Ainsi, trois niveaux de dialogue peuvent être distingués :

- **l'échange informel, non programmé** visant à communiquer une information de type organisationnel ;
- **l'entretien programmé** relatif aux résultats scolaires, au comportement ou à une situation particulière de l'élève ;
- **la réunion d'équipe éducative** réunissant les différents partenaires qu'il s'agisse de l'efficience scolaire, de l'assiduité ou du comportement de l'élève.

Les conditions d'organisation du dialogue avec les personnes responsables d'un élève que ce soit les réunions collectives ou les entretiens individuels sont définis en conseil des maitres ; elles sont présentées en conseil d'école.

ENJEUX DE LA COMMUNICATION

Pour le directeur ou la directrice et les enseignants	Vis-à-vis des personnes responsables d'un élève	Vis-à-vis des élèves
• Installer un climat de confiance propice à une co-éducation fructueuse • Avoir une vision plus juste de la situation grâce aux observations croisées des adultes • Définir des solutions adaptées aux besoins de l'élève et soutenable par les adultes	• Expliciter les attendus de l'école et les modalités pédagogiques mises en place • Valoriser le rôle éducatif et les responsabilités des personnes responsables de l'élève • Renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté éducative	• Fluidifier la transition entre le milieu familial et le milieu scolaire • Développer la confiance en leurs capacités à apprendre • Apaiser et rassurer les élèves

PRÉPARER L'ENTRETIEN

Le contenu

- **Objectif(s) :** définir le(s) objectif(s) de l'entretien (résultats scolaires, comportement, situation particulière de l'élève) mais sans arrêter les conclusions qui doivent prendre en compte les informations apportées par les personnes responsables de l'élève.
- **Informations :** préparer les documents concernant l'élève en lien avec l'objectif fixé.
- **Personnes ressources :** envisager la présence d'un tiers concerné par la situation ou favorisant une médiation adaptée.

Le cadre

- **Lieu :** choisir et organiser un espace dans lequel les personnes responsables de l'élève puissent partager leurs préoccupations et s'exprimer en toute confiance.
- **Temporalité :** définir conjointement la date, l'horaire et préciser la durée de l'entretien.
- **Support :** préparer un support pour noter les points importants.

L'invitation

- **Transmission :** une invitation communiquée par écrit n'est pas obligatoire, elle semble néanmoins judicieuse pour confirmer et garder trace de l'organisation de l'entretien.
- **Contenu :** elle doit préciser l'objet, la date, l'horaire, le lieu, les personnes participants à l'entretien en indiquant notamment si la présence de l'élève est requise ou non.

DIALOGUER AVEC LES PERSONNES RESPONSABLES D'UN ÉLÈVE NON-FRANCOPHONES

Il peut arriver qu'aucune des deux personnes responsables de l'élève ne sache parler le français, ou ne le parle que très peu.

Pour faciliter l'échange, le directeur ou la directrice peut :

- **solliciter** le professeur de l'unité pédagogique pour élèves allophones nouvellement arrivé (UPE2A), lorsque celui-ci intervient dans l'école ou s'adresser à la circonscription ;
- **regarder** s'il n'existe pas dans la langue parlée par la famille une ressource éduscol présentant de manière simplifiée le système éducatif français ;
- **s'assurer** de la présence d'un accompagnateur bilingue au côté de la famille, si besoin en sollicitant des ressources locales (locuteurs parmi les personnes responsables de l'élève ou l'équipe pédagogique, associations, etc.). Ne jamais confier ce rôle d'interprète à l'élève pour garantir un réel échange entre adultes, d'autant qu'il n'y a aucune garantie que l'élève traduise correctement.

DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

L'accueil des personnes responsables de l'élève est une étape cruciale pour établir une relation de confiance et de respect mutuel.

Saluer personnellement chacune des personnes avec attention, les accompagner jusqu'au lieu de l'entretien, laisser à chaque participant le temps de s'installer est essentiel pour créer un environnement propice à un échange serein et constructif.

Ces gestes d'accueil, bien que simples, sont fondamentaux pour assurer le bon déroulement des entretiens et renforcer le lien entre l'école et les familles.

Expliciter le cadre de l'entretien

- **Présenter le cadre** de l'échange : objectifs, durée, modalités.
- **Expliciter** les conditions nécessaires à une communication respectueuse et efficace.

Dialoguer et écouter

- **Donner** rapidement la parole aux personnes responsables de l'élève afin de cerner rapidement les inquiétudes, les préoccupations et le questionnement des familles pour y répondre.
- **Exposer** les observations concernant la scolarité de l'élève de manière factuelle et précise, en valorisant ses réussites.
- **Écouter** activement les personnes responsables de l'élève et entendre leur point de vue sans à priori ni jugement.
- **Reformuler** les propos pour s'assurer de leur bonne compréhension, sans interprétation.
- **Éviter** tout jargon administratif ou pédagogique.
- **Accepter** les divergences sans rechercher l'adhésion ou le consensus systématiques.
- **Coconstruire** des pistes de solution en intégrant les contributions des familles.
- **Ajuster** sa position initiale si nécessaire.

Réguler les échanges

- **S'assurer** que l'élève reste le sujet central des échanges.
- **Réaffirmer le cadre** de communication établi en cas de tensions excessives dans les échanges.
- **Mettre fin à l'entretien** en cas de débordements ou de propos irrespectueux, insultants ou menaçants.

Conclure l'entretien

- **Récapituler** les points abordés, les décisions prises, les actions prévues et leur calendrier et les éventuelles divergences.
- **Valider** cette synthèse avec les personnes responsables de l'élève.
- Si possible, **proposer** une date ou une perspective de suivi.
- **Remercier** les personnes responsables de l'élève pour leur présence et leur implication.

CAS DES SITUATIONS FAMILIALES CONFLICTUELLES

Dans le cadre d'une situation familiale conflictuelle, il est essentiel d'adopter une posture de neutralité stricte. L'école ne doit en aucun cas être instrumentalisée dans le cadre d'un différend entre les personnes responsables d'un élève. Aucun jugement, même implicite, ne doit être formulé à l'encontre de l'une des personnes responsables en présence de l'autre. En cas de tensions manifestes entre les personnes responsables, il est recommandé d'organiser des entretiens distincts avec chacun d'entre eux, en veillant à leur transmettre des informations équivalentes.

SUIVI DES RENCONTRES

Tous les entretiens ne requièrent pas systématiquement la conservation d'une trace écrite. Toutefois, la création d'un outil de suivi afin de conserver la chronologie des rencontres peut s'avérer pertinente. Suivant les situations, il est également possible d'intégrer cet historique :

- à l'outil de suivi du parcours des élèves ;
- à la journalisation des faits et actions entreprises, lors de la gestion d'une situation complexe.

Indiquer pour chaque entretien :

- les motivations et le contexte de l'entretien ;
- les points de vue de chacun ;
- les conclusions et décisions.

ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La confidentialité des échanges avec les familles constitue un principe fondamental qui doit être rigoureusement respecté. Seuls les professionnels concernés doivent pouvoir accéder aux informations partagées avec les familles, et seulement si ces informations sont nécessaires à une meilleure prise en charge de l'élève.

Les fonctionnalités de communication proposées dans l'application Onde

Onde offre au directeur ou à la directrice d'école des **fonctions de communication intégrées via le menu « Méls & documents »**.

Ce menu donne accès à des **modèles de courriers** dédiés notamment aux invitations des parents. Les données des élèves et des responsables enregistrées dans Onde permettent de produire automatiquement des communications personnalisées à partir de ces modèles.

Il est également possible de produire un compte rendu d'entretien individuel à partir d'un **document à entête officiel** afin d'en conserver une trace écrite.

Le directeur ou la directrice peut ensuite envoyer ces documents par mél depuis l'application ou les imprimer.

RESSOURCES

- Page éduscol dédiée à Onde