

# RELATIONS PARENTS-PROFESSEURS :

## quand surgissent les difficultés et les tensions





# SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	4
OBJECTIFS DE CE GUIDE.....	4
1- DES NOTIONS À ÉCLAIRCIR.....	5
2- COMPRENDRE LE MODÈLE ÉDUCATIF ET LES BIAIS QUI EN DÉCOULENT ...	6
3- DES CANAUX DIVERS D'APPARITION DES RISQUES .....	8
4- COMMENT PRÉVENIR CES SITUATIONS ? .....	9
5- CONDUIRE UN ENTRETIEN .....	11
6- GÉRER L'INCIDENT.....	12
POUR ALLER PLUS LOIN – SOURCES.....	13
DISPOSITIF POUR MIEUX COOPÉRER AVEC LES PARENTS - CANOPÉ.....	14
SYNTHÈSE DE LA PRÉVENTION À LA GESTION DE L'INCIDENT.....	16

## AVANT-PROPOS

Les relations parents-professeurs sont essentielles à la bonne éducation des enfants. Néanmoins, depuis plusieurs années, ces relations se dégradent comme le constate la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans son rapport d'activité 2023.

Les incidents restent limités mais il convient de ne pas les banaliser ni les minimiser. En effet, leurs conséquences portent tant sur la santé physique et mentale des victimes, que sur leur vie professionnelle et/ou personnelle.

**Les professeurs n'ayant pas toujours les outils pour agir sur les attitudes et comportements des élèves et/ou des parents, ce référentiel a vocation à permettre de mieux comprendre les biais des relations parents-professeurs, sous l'angle des enseignants, afin que ces derniers puissent agir sur leur propre comportement et ainsi prévenir le risque d'incident.**

## OBJECTIFS DE CE GUIDE

- Sensibiliser les enseignants sur cette thématique
- Prévenir les erreurs organisationnelles et l'apparition d'incident :
  - Par une meilleure compréhension de ce qui se joue dans ces situations
  - Par la mise en place d'actions permettant d'éviter des évènements traumatiques
- Garantir la sécurité des enseignants dans l'exercice de leurs fonctions
- Gérer les évènements traumatiques

# 1- DES NOTIONS À ÉCLAIRCIR

## De quoi parle-t-on ?

Les **incivilités** recouvrent des comportements jugés **peu graves** comme des **signes irrespectueux** ou des **paroles impolies**. Elles sont très **rarement signalées** ou poursuivies pénalement. Il est parfois difficile de savoir si l'usager a l'intention de blesser ou si ce manque de respect est dû à une **méconnaissance des règles de politesse ou de fonctionnement du service**.

Les **violences physiques et verbales** constituent des délits ou des crimes et font l'objet de sanctions pénales. La loi n°83-364 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires garantit la protection des agents contre ces violences.

Les **violences verbales** sont diverses :

- **Menaces** : acte ou parole d'intimidation ;
- **Injures et diffamations** dès atteinte à l'honneur ou à la considération ;
- **Outrages** : injures ou offenses graves ; atteinte au respect de la personne ou de la fonction.

Les **violences physiques** portent atteinte à l'intégrité physique :

- **Coups et blessures** ;
- **Contact direct** entre l'agresseur et sa victime ;

- **Gestes ou agissements** visant à intimider, causer un choc émotionnel ou un trouble psychologique.

## Quelles en sont les conséquences ?

Les effets engendrés peuvent être divers, parmi ceux-ci :

### Effets sur la victime :

- **Physiques ou somatiques** : troubles du sommeil, alimentaires et/ou digestifs ;
- **Psychologiques** : troubles de l'humeur, surconsommation de tranquillisants, dépression, angoisse (« boule au ventre ») ;
- **Comportementaux** : impulsivité, hyper vigilance, démotivation, isolement.

Ces conséquences sont courantes et peuvent toucher la victime mais également son entourage professionnel.

Ces réactions peuvent survenir à l'évènement, s'estomper au fil des jours, demander un accompagnement voire provoquer un contre-coup plusieurs années après.

### Effets sur les relations :

Cristallisation des difficultés avec les parents pouvant créer des tensions se répercutant dans l'accompagnement de l'enfant.

## 2- COMPRENDRE LE MODÈLE ÉDUCATIF ET LES BIAIS QUI EN DÉCOULENT

### Quelques apports théoriques

L'école promeut le **modèle co-éducatif** avec la notion « d'intérêt de l'enfant ». Cette notion conduit ce que chacune des parties apprenne à se connaître, se comprendre et gérer les différences de point de vue. L'enfant est pris en compte dans sa globalité et son individualité. Les parents et les enseignants sont « partenaires » tout au long de la scolarité de l'enfant.

Ces deux partenaires partagent la responsabilité éducative. Un malaise entre ceux-ci conduit souvent chacun à rejeter la faute sur l'autre.

A noter que les difficultés des relations « famille-école » se retrouvent également dans les relations « enseignants-parents ». En effet, les rapports que peuvent avoir l'école avec les familles sont en lien direct avec l'identité individuelle des enseignants, inscrite dans un collectif de travail.

Pour garantir une réussite de tous, l'éducation et la scolarisation se construisent avec la participation des familles.

### La place des familles dans l'école

Lorsque la mobilisation des parents ne correspond pas toujours à la représentation que les enseignants en ont, elle leur semble inadaptée. De nombreux enseignants estiment que l'éducation familiale se dégrade et parfois, peu de place est laissée aux parents dans l'école.

En même temps, les stratégies des parents dans l'engagement à la scolarisation ne se limitent plus à la participation effective dans l'école, mais à tout ce qui se joue dans l'espace familial afin de favoriser un environnement adapté à l'apprentissage.

### La place de l'école dans les familles

La représentation que les parents ont de l'école et de son importance est un facteur important de la place que va occuper la scolarisation au sein des familles.

De façon générale, l'école prend beaucoup de place dans les familles, parfois perçue comme mobilisant pour les foyers. Soutien des parents, aide au devoir, autonomie, sont autant de

stratégies adoptées par les familles pour permettre la réussite de leur enfant.

La responsabilité éducative des parents dépend de leur culture de participation au sein d'un système scolaire. La diversité des parents ainsi que les méthodes développées par ceux-ci en direction de l'école varient en fonction de nombreux points : leur origine socio-culturelle, leur propre trajectoire scolaire, la culture scolaire au sein de la famille...

Lorsque des relations positives s'établissent, il s'agit d'interactions avec les parents qui impliquent une **reconnaissance mutuelle**. Ces dernières vont permettre aux familles de prendre conscience de leur rôle spécifique et complémentaire à celui de l'école.

## **Des attentes de l'Institution vis-à-vis des parents encore floues et parfois ambivalentes**

L'idée est ici de déconstruire les différentes représentations qui s'appuient sur des interprétations ou des attitudes paradoxales de l'école.

### **Les différentes attitudes des parents :**

➤ Les parents sans confiance dans le système éducatif, ce qui engendre des comportements de leur part perçus comme insistants voire intrusifs pour les enseignants.

➤ Les parents démissionnaires ou absents, soit par désintérêt de l'Institution jugée inefficace pour s'intégrer socialement à l'âge adulte, soit pour résister à l'intervention de l'école vécue comme envahissante, soit en raison d'une confiance absolue de ces parents dans le système parfois lié à un sentiment d'incompétence scolaire, lui-même généré par l'école.

➤ Les parents considérés comme adaptés sont ceux qui sont présents et se conforment aux règles de l'école.

**Des rapports asymétriques** qui conduisent à des attitudes et un environnement générant des frictions avec les parents (ex : une expression orale inadaptée des enseignants envers les parents, un positionnement physique hiérarchisé pendant les échanges...).

### 3- DES CANAUX DIVERS D'APPARITION DES RISQUES

#### Les rencontres physiques :

Les rencontres physiques sont le seul mode de communication qui expose aux agressions physiques mais c'est aussi celui qui permet une intervention directe des collègues voire parfois des autres parents d'élèves.

- Les rencontres informelles : jusqu'à quatre contacts directs par jour avec les parents lors des entrées et sorties des élèves ;
- Les rencontres organisées dans le cadre de temps collectifs (ex : réunion, fêtes de l'école, sorties scolaires...)
- Les rencontres individuelles.

L'émergence du numérique engendre une communication désinhibée entre les individus. Ceux-ci interagissent entre eux avec moins de retenue et la manière de s'exprimer s'en voit plus abrupte et parfois inadéquate.

#### Les outils numériques de travail :

- Publication à l'ensemble des membres du groupe de classe ;
- Utilisation des messageries de l'enseignant voire de l'école par l'envoi direct de message parfois de manière intempestive.

#### Les réseaux sociaux ou groupes :

sont des modes de communication indirects et publics des parents.

- Groupes d'échanges entre parents qui peuvent ainsi créer une émulation à l'encontre de l'école ;
- Utilisation de réseaux sociaux où les parents s'expriment publiquement.

**Les médias :** la presse écrite et télévisuelle.

*A noter : vigilance sur la communication écrite qui peut conduire à interprétation voire incompréhension et être à l'origine de tensions*



## 4- COMMENT PRÉVENIR CES SITUATIONS ?

« *Mieux vaut prévenir que guérir* » tel est l'adage à s'approprier et mettre en œuvre au quotidien !

La plupart des incidents interviennent généralement sur des temps informels et parfois exacerbés par la présence d'un public. Il s'agit ainsi d'identifier ces situations à risque afin d'agir en conséquence.

Pour une collaboration efficace, il est essentiel pour les partenaires, les familles et l'école, de **se reconnaître réciproquement** et d'accepter de s'associer. Il s'agit d'être conscient de l'importance d'établir et de maintenir un **rapport de collaboration positif** avec les familles ; de connaître et reconnaître la **diversité du public**.

**Des outils comme jalons du cadre commun d'intervention, clés des relations étroites entre famille et école et enjeu de la co-éducation :**

➤ Élaborer des **règles collectives de fonctionnement** avec les enfants, les parents et entre collègues. Les diffuser et sensibiliser les parties prenantes en début et tout au long de l'année via une **charte**, un **règlement intérieur**, des **réunions internes et externes** de rentrée ;

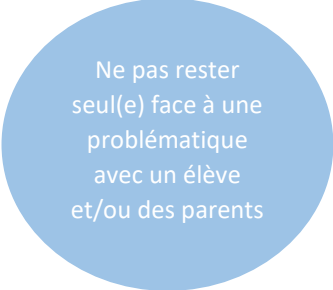
➤ Être transparent et **définir les objectifs**, finalités du système éducatif, les normes, **les attentes et les enjeux scolaires** ;

➤ Expliquer les **règles de communication** (prise de rendez-vous,

réunions dans l'année, utilisation de l'ENT et du cahier de liaison...);

➤ S'appuyer sur les parents d'élèves **élus et l'association de parents d'élèves** lorsqu'elle existe ;

➤ S'appuyer sur **l'identification des risques psycho-sociaux** dans la rédaction du DUERP pour trouver collectivement des actions de prévention.



Ne pas rester  
seul(e) face à une  
problématique  
avec un élève  
et/ou des parents

**Des échanges réguliers avec les parents :**

La but de la co-éducation peut s'envisager sous 4 objectifs pour les enseignants : accueillir, informer, dialoguer et impliquer (*cf. annexe*).

Le dialogue et la recherche commune de solutions est la clef d'une collaboration parents-professeur réussie à réaliser dès les premières difficultés et tout au long

de l'année. L'objectif est de construire une confiance réciproque en donnant aux parents une place dans l'école.

➤ Promouvoir la communication, le dialogue et les **contacts individualisés et réels** entre les familles et l'école. Une vigilance est à apporter sur la manière de communiquer en particulier sur les difficultés scolaires ;

➤ **Échanger sur ses valeurs et points de vue de l'éducation** à ceux des parents, et en particulier à ceux provenant de cultures différentes est essentiel. En cas de problématique avec les parents, les enseignants appréhendent ainsi mieux les stratégies leur permettant de s'ajuster ;

➤ **Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants** en créant un environnement accueillant pour qu'ils y soient présents, acteurs et impliqués, parce que reconnus par les professionnels : dispositif OEPRE, Conseil d'école, événements conviviaux (café des parents, kermesse en début d'année ?), proposer à des petits groupes de parents de venir sur du temps de classe (semaine des parents) ;

➤ **S'appuyer sur** les enseignants référents, infirmières scolaires, membres du RASED, psychologues IEN et autres partenaires le cas échéant.

## La formation des enseignants

Elle se fait en lien avec l'IEN et en s'appuyant sur du plan de formation académique de formation (PRAF).

Elle peut être envisagée à destination du personnel enseignant en incluant les services scolaire et périscolaire pour la coordination avec les ATSEM et agents périscolaires (ex : mutualisation de

formation à l'instar des formations de premier secours).

Parmi les formations à développer :

➤ La communication avec les familles ;

➤ La familiarisation avec les réseaux d'information ;

➤ L'approche compréhensive des situations familiales ;

➤ La connaissance des handicaps ou troubles des élèves. Les enseignants peuvent également se tourner vers les établissements spécialisés qui accompagnent ces publics (IME...).



## 5- CONDUIRE UN ENTRETIEN

### Favoriser un environnement adapté pour des échanges apaisés et en toute sécurité :

- **Différer les temps d'échange :** mettre fin à un temps informel, privilégier l'échange prévu auquel chacun des acteurs se prépare ;
- **Les conditions d'accès** aux locaux sont à **réfléchir** selon les circonstances (réunion parents-professeurs, de travaux, fêtes de l'école ...) ;
- Une **rencontre en présence** d'une tierce personne ou à minima avec la présence d'un collègue informé pour être vigilant dans l'école ;
- **Se placer au même niveau :** tous autour de la même table, ronde de préférence et sur le même type de chaise ;
- **Annoncer** le cadre de l'entretien : durée, objet et perspectives en fin d'entretien -les actions à mener et le prochain temps d'échange au besoin-.

### Soigner sa communication verbale et non verbale :

- Garder un ton calme et respectueux ;
- Être à l'écoute et reformuler ;
- Utiliser un vocabulaire simple sans infantiliser.



### Si le ton monte lors de l'entretien :

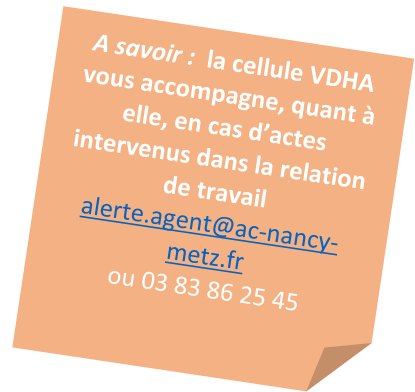
- **Valider la légitimité de la démarche du parent** par l'utilisation d'expressions telles que « j'entends ce que vous dites », « je comprends ce que vous demandez » afin de relâcher la tension ;
- **Ne pas répondre** aux provocations ;
- **Utiliser des méthodes** telle que la communication non violente : observer et décrire la situation, exprimer le sentiment, l'émotion présente, décrire le besoin et solliciter l'action à mener pour résoudre ce besoin ;
- En l'absence de solution commune, **reporter les échanges** à un autre jour en proposant notamment une rencontre en présence du directeur ou de l'IEN ;
- **Se mettre en sécurité** ;
- **Alerter les collègues** à proximité ou son IEN.

## 6- GÉRER L'INCIDENT

### Comment gérer l'évènement traumatique ?

Si informer son supérieur hiérarchique est à réaliser très rapidement, les autres démarches sont à mener selon les circonstances :

- Signaler l'évènement à l'IEN ou au chef d'établissement ;
- Récolter des preuves ;
- Faire un signalement sur le registre santé, sécurité au travail (RSST) et sur « Fait établissement » ;
- Se faire éventuellement accompagner par un représentant de la F3SCTD 54 ;
- Solliciter une autonome de solidarité ;
- Saisir la cellule académique de signalement des actes de Violences, Discriminations, Harcèlements et Agissements sexistes (VDHA) en cas d'actes intervenus dans la relation de travail ;
- Solliciter la protection fonctionnelle article L134-1 du CGFP ;
- Se rendre chez son médecin traitant pour la réalisation d'un certificat médical pour l'éventuelle demande d'accident de service ;
- Saisir le réseau PAS MGEN au besoin ;
- Demander à son supérieur hiérarchique de solliciter l'équipe mobile de sécurité (EMS).



### Comment éviter que ce risque ne se reproduise ?

**Par une analyse de la situation de travail au moment de l'incident** avec l'équipe éducative, l'IEN voire la F3SCTD. C'est en capitalisant sur ces évènements que les actions de prévention peuvent s'affiner au fil du temps et limiter la récurrence.

- Étudier et analyser l'élément déclencheur de la crise pour faire évoluer les pratiques ;
- Amener l'équipe à réfléchir sur l'environnement ;
- Proposer des préconisations.

## POUR ALLER PLUS LOIN – SOURCES

### Outils

Formation INSPE -Lyon 1 de mars 2024

<https://view.genial.ly/65db86f7db45b60014895341>

Le guide « pour un dialogue réussi parents-enseignants / enseignants-parents, médiateur de l'éducation nationale, 2005

[La mallette des parents](#)

[Fiche co éducation \(EDUSCOL\)](#)

Fiche action – les entretiens parents, Mme Marie-Claire SIMMONIN, professeure des écoles, REP+, Besançon, 2018

Vidéos, jeux de rôle, intelligence émotionnelle, communication non violente

### Organismes

F3SCTD 54 : [secretaire-FS-SSCT54@ac-nancy-metz.fr](mailto:secretaire-FS-SSCT54@ac-nancy-metz.fr)

CASNAV-CAREP : pour les publics allophones, enfants du voyage et réseaux prioritaires

<https://sites.ac-nancy-metz.fr/casnav-carep/spip/>

Réseau Canopé : <https://www.reseau-canope.fr/academie-de-nancy-metz/atelier-canope-54-nancy>

EMS : équipe mobile de sécurité

Fédérations des parents d'élèves

Associations et organismes publics (ludothèque) pour créer du lien

### Sources

Fiches de synthèse formation incivilités et agressions

Formation INSPE -Lyon 1 de mars 2024

<https://view.genial.ly/65db86f7db45b60014895341>

INSEE – éducation nationale, Des métiers exposés aux menaces et insultes – 2014

Les relations entre parents et enseignants, Abdeljalil AKKARI et Nilima CHANGKAKOTI,

Revue internationale de l'éducation familiale 2009

CARSAT ; INRS

### Autres publications

Guide des risques professionnels face aux comportements hautement perturbateurs ;

Guide d'accompagnement des personnels visés par un dépôt de plainte :

<https://eduscol.education.fr/document/998/download?attachment> ;

Charte académique de droit à la déconnexion.

## DES DISPOSITIFS CONCRETS POUR MIEUX COOPÉRER

OBJECTIFS	OUTILS, INSTANCES	ENJEUX DE COÉDUCATION
<p><b>Accueillir</b> Une action presque invisible mais décisive.</p>	<p>Première inscription. Accueil au quotidien. Retour de vacances. Accueil téléphonique. Accueil lors des réunions.</p>	<p>Construire les liens mutuels dans la confiance. Installer le cadre et les règles.</p>
<p><b>Informier</b> Un incontournable, obligatoire pour le fonctionnement.</p>	<p>Infos pratiques : cahiers de liaison, affichages, e-mails, blogs... Infos pédagogiques : cahiers, expositions, portes ouvertes... Toutes infos : réunions de classe, réunions d'école...</p>	<p>Rendre lisible le dispositif éducatif afin de permettre au parent d'y trouver sa place.</p>
<p><b>Dialoguer</b> Le terreau de la coéducation, là où se joue la parité d'estime.</p>	<p>Régulations au quotidien : retards, incidents... Rendez-vous individuels. Équipes éducatives. Équipes de suivi de scolarisation.</p>	<p>Créer les conditions d'un dialogue réel où chacun a sa place. Mutualiser les regards pour accompagner l'enfant dans la diversité qui est sa réalité.</p>
<p><b>Impliquer</b> Participation des parents qui rendra effective la coopération.</p>	<p>Participation institutionnelle : conseil d'école.</p> <hr/> <p>Participation pédagogique : accompagnement de sorties, temps de classe ouverte aux parents.</p> <hr/> <p>Participation conviviale : fêtes d'école, soirées...</p>	<p>Mettre en place un partenariat avec les parents élus.</p> <hr/> <p>Rendre plus lisibles les démarches pédagogiques. Partager des temps forts. Faire entrer la culture des familles dans l'école.</p> <hr/> <p>Contribuer à la confiance dans des temps « hors enjeu scolaire ».</p>

<b>PRÉOCCUPATIONS</b>	<b>OBSTACLES</b>	<b>EFFETS ATTENDUS</b>
<p>Prendre le temps. Être disponible pour l'imprévu. Écouter l'autre. Prévoir de la place pour le dialogue dans le cadre (ex. : règlement intérieur).</p>	<p>Manque de temps. Manque de personnel dédié. Multiplicité des tâches. Priorité aux élèves sur les temps d'accueil.</p>	<p>Amélioration du climat général. Plaisir des relations humaines mutuelles. Prévention des tensions.</p>
<p>Se mettre à la place du récepteur : le message est-il explicite, compréhensible par tous ? Comment informer les parents allophones ? Le média choisi est-il efficace ? L'info est-elle proposée de différentes manières ? Écrit + oral, papier + e-mail... Informe-t-on sur les sujets qui importent pour le récepteur ?</p>	<p>Surcharge d'informations à transmettre. Risque de sentiment d'inefficacité : nombreux obstacles qui expliquent le non-accès à l'info (obstacles cognitifs, culturels pratiques, symboliques). Risque de confusion entre informer et dialoguer (une info ne nécessite pas forcément l'acquiescement).</p>	<p>Amélioration du fonctionnement général, de la confiance réciproque et des conditions de dialogue. Prévention des tensions.</p>
<p>Penser à la disparité de place : enjeux de pouvoir liés à l'expertise. Rechercher ensemble des solutions pour l'enfant. S'efforcer au non-jugement. Être à l'écoute des informations utiles délivrées par le parent.</p>	<p>Difficultés pour gérer les écarts de normes éducatives. Difficultés en cas d'actes non conformes aux règles ou aux lois. Risque de penser à la place de l'autre.</p>	<p>Amélioration de l'accompagnement de l'enfant/élève. Coopération autour de décisions importantes (ex. : orientation). Régulation des tensions et règlement des conflits.</p>
<p>Laisser une place à l'initiative, tout en restant garant du cadre. Prendre le temps d'explicitier les fonctionnements et les attendus. Valoriser les apports des parents. Investir ces temps informels.</p>	<p>Risque de leurre « cogestionnaire » : cette participation ne vise pas à une coconstruction générale du projet, mais à des collaborations ponctuelles. Risque de déception par manque d'implication des familles. Rappel : ces temps ne peuvent pas être obligatoires.</p>	<p>Meilleure connaissance des familles et de leurs cultures. Meilleure estime de soi pour les élèves. Construction des liens entre apprentissages scolaires et vie extérieure. Convivialité : l'école comme lieu de vie pour tous.</p>

## SYNTHÈSE DE LA PRÉVENTION À LA GESTION DE L'INCIDENT

COMMENT PRÉVENIR CES DIFFICULTÉS ?	
<b>Des outils comme jalons du cadre commun d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Charte, règlement intérieur, règles de communication (prise de rdv, utilisation de l'ENT et du cahier de liaison...), réunions internes et externes</li> <li>➤ Objectifs communs, attentes et enjeux scolaires</li> </ul>
<b>Construire une confiance réciproque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contacts individualisés et réels pour rechercher les solutions ensemble, échanger sur ses valeurs et points de vue de l'éducation et les apprécier à ceux des parents</li> <li>➤ Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants : dispositif OEPRE, Conseil d'école, événements conviviaux (café des parents, kermesse en début d'année ?), proposer à des petits groupes de parents de venir sur du temps de classe (semaine des parents) ;</li> <li>➤ S'appuyer sur les enseignants référents, infirmières scolaires, membres du RASED, psychologues IEN et autres partenaire</li> </ul>
<b>Se former</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En lien avec son IEN et en s'appuyant sur le plan académique de formation</li> <li>➤ Proposition de thématiques : la communication avec les familles, la familiarisation avec les réseaux d'information, l'approche compréhensive des situations familiales, la connaissance des handicaps ou des troubles des élèves.</li> </ul>
CONDUIRE UNE ENTRETIEN	
<b>Favoriser un environnement adapté pour des échanges apaisés et en toute sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Différer les temps d'échanges informels</li> <li>➤ Adapter les conditions d'accès à l'école selon les circonstances (dans le RI, lors de l'organisation de l'entretien ou de l'évènement...)</li> <li>➤ Réaliser l'entretien en présence d'une tierce personne ou avec un collègue informé et vigilant dans l'école</li> <li>➤ Se placer au même niveau que son interlocuteur</li> <li>➤ Annoncer le cadre de l'entretien (durée, objectif, perspectives...)</li> </ul>
<b>Soigner sa communication verbale et non verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garder un ton calme et respectueux</li> <li>➤ Être à l'écoute et reformuler</li> <li>➤ Utiliser un vocabulaire simple sans être dans l'infantilisation</li> </ul>
<b>Si le ton monte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valider la légitimité de la démarche du parent « j'entends ce que vous dites », « je comprends ce que vous demandez »</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ne pas répondre aux provocations</li> <li>➤ Utiliser des méthodes telles que la communication non violente : observer et décrire la situation, exprimer le sentiment ou l'émotion présente, décrire le besoin et solliciter l'action à mener pour résoudre ce besoin</li> <li>➤ Reporter les échanges en incluant le directeur ou l'IEN</li> <li>➤ Se mettre en sécurité</li> <li>➤ Alerter les collègues à proximité</li> </ul>
<b>GÉRER L'INCIDENT</b>	
<p><b>Comment gérer l'évènement traumatique ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Signaler l'évènement à l'IEN ou au chef d'établissement</li> <li>➤ Récolter des preuves</li> <li>➤ Faire un signalement sur le registre santé, sécurité au travail et sur « Faits établissement »</li> <li>➤ Se faire éventuellement accompagner par un représentant de la F3SCTD 54</li> <li>➤ Solliciter une autonome de solidarité</li> <li>➤ Saisir la cellule académique d'écoute et de signalement de Violence, Discrimination, Harcèlement et Agression</li> <li>➤ Solliciter la protection fonctionnelle :  <a href="https://partage.ac-nancy-metz.fr/jcms/prod2_2282427/fr/procedure-demande-de-protection-fonctionnelle-agent">https://partage.ac-nancy-metz.fr/jcms/prod2_2282427/fr/procedure-demande-de-protection-fonctionnelle-agent</a> </li> <li>➤ Se rendre chez son médecin traitant pour la réalisation d'un certificat médical</li> <li>➤ Activer le réseau PAS MGEN au besoin</li> <li>➤ Demander à son supérieur hiérarchique de solliciter l'équipe mobile de sécurité</li> </ul>
<p><b>Comment éviter que ce risque ne se reproduise ?</b></p>	<p>Réaliser une analyse de la situation de travail au moment de l'incident avec l'équipe éducative, l'IEN voire la F3SCTD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Étudier et analyser l'élément déclencheur de la crise pour faire évoluer les pratiques</li> <li>➤ Amener l'équipe à réfléchir sur l'environnement</li> <li>➤ Proposer des préconisations</li> </ul>