



Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape

Petit guide à l'usage
des enseignant-e-s et
des directions d'école



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Direction de la formation et des affaires culturelles **DFAC**
Direktion für Bildung und kulturelle Angelegenheiten **BKAD**

Chers et chères enseignant-e-s, chères directions d'école

La collaboration école-parents est essentielle au succès de la scolarité des élèves.

Elle participe à la création d'un climat scolaire positif qui influence les comportements des élèves et contribue au bon déroulement de leurs apprentissages.

Le climat scolaire affecte également le moral et la motivation du corps enseignant, déteignant inévitablement sur la qualité de l'enseignement. L'efficacité d'un établissement se mesure en grande partie à la qualité de son climat. Il reflète également le niveau d'incivilités et de stress vécu.

Durant le printemps 2024, des entretiens avec des enseignant-e-s et des directions d'école concernés par des difficultés avec des parents d'élèves ont eu lieu en présence de la Conseillère d'Etat. Suite à ces retours, un sondage a été effectué auprès des directions d'école par le biais des inspecteurs et des inspectrices scolaires. Pressions, attitudes irrespectueuses, menaces, insultes, violence physique ou verbale, harcèlement par envoi de nombreux courriels, appels téléphoniques le soir ou la nuit ainsi que propagation de propos médisants sur les réseaux sociaux, dans le quartier ou dans le village : plus de 220 situations de violences ont été recensées durant l'année 2023/24.

L'intensité de ces situations est variable, tout comme la perception qu'en ont les enseignant-e-s et les directions d'école. Certains moments ou événements scolaires sont propices à déclencher des tensions entre parents et enseignant-e-s,

comme l'entrée en 1H, les camps de ski, la répartition des élèves dans les classes, les évaluations, l'octroi de mesures d'aide, la remise des bulletins ou encore le passage de l'école primaire à l'école secondaire. En cause souvent, des attentes irréalistes par rapport à l'école ainsi que la remise en cause des résultats des évaluations et plus généralement du travail ou des compétences de l'enseignant-e ou de la direction d'établissement.

L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle de ses employé-e-s. Dans ces situations de violences, les limites ne sont pas toujours évidentes à poser. C'est pourquoi, la DFAC a préparé ce guide à votre intention, enseignant-e-s et directions d'école, sur les limites que vous êtes en droit de poser aux parents. Il rappelle aussi sur qui vous pouvez compter, les offres d'aide et de soutien possibles, les outils à disposition et livre quelques conseils pratiques pour répondre aux comportements problématiques ainsi qu'une procédure en cas de conflits.

La collaboration école-parents est essentielle



Pourquoi la collaboration école-famille est essentielle :

- Participe au succès de la scolarité des élèves
- Moins d'absentéisme et de problèmes de discipline
- Une plus grande confiance des parents envers les enseignant-e-s
- Une meilleure compréhension pour les parents de leur rôle et compétences
- Contribue au bon climat de l'école.



Pourquoi la collaboration école-famille est difficile :

- L'école est le lieu de l'enfant et de son/ses enseignant-e-s
- La maison est le lieu de l'enfant et de sa famille **MAIS**
- L'école s'invite à la maison par les devoirs, l'agenda, les notes, le bulletin scolaire
- La famille s'invite à l'école par les habitudes de l'enfant, ses valeurs, son bagage socio-culturel, sa situation familiale
- La collaboration peut déraper quand les parents s'ingèrent dans les affaires de l'école en dénigrant les méthodes d'enseignement et/ou d'évaluation et/ou le fonctionnement de l'école
- Quand les enseignant-e-s critiquent ou jugent les manières de parler ou de vivre de la famille
- Quand les parents ne respectent pas les règles de communication.



Outils de communication enseignants-parents

C'est l'école qui choisit les modalités en fonction des informations à communiquer :



carnet de devoirs



messagerie klapp



téléphones



mails



entretien
enseignants-parents



courriers

Constats

L'importance donnée à la qualité du climat scolaire n'est pas une nouveauté dans le canton de Fribourg. La notion a été introduite dans la loi scolaire adoptée par le Grand Conseil en 2014.

Le Message N° 41 du Conseil d'Etat au Grand Conseil accompagnant le projet de loi sur la scolarité obligatoire précise en effet ceci : « Un climat scolaire positif renvoie à la qualité de vie au sein de l'établissement, caractérisée par des relations interpersonnelles harmonieuses et un sentiment de sécurité et de confiance ainsi que d'appartenance et d'adhésion aux normes et valeurs collectives. Les élèves sont particulièrement sensibles au climat d'école. Il a une influence démontrée sur leurs comportements, leur adaptation et le bon déroulement de leurs apprentissages. Le climat scolaire affecte également le moral et la motivation du corps enseignant, déteignant inévitablement sur la qualité de l'enseignement. ». Tous les partenaires de l'école sont concernés et concourent à la qualité du climat scolaire : « Elèves, parents, corps enseignant, cadres scolaires, services de logopédie, psychologie et psychomotricité ou autorités communales forment un tout dont chacune des parties est indispensable au développement harmonieux de l'école ».

Dans le canton de Fribourg, les comportements violents de parents ou d'élèves envers les enseignant-e-s sont, jusqu'en 2019, assez rares. Des témoignages apparaissent de manière beaucoup plus fréquente lors de la pandémie du Covid-19, à partir de février 2020 : des parents estiment que l'école en fait trop, ou pas assez en matière de mesures de protection (lavage des mains, aération de la classe, port du masque, etc.)

« En janvier 2023, l'association faîtière des enseignant-e-s suisses (LCH) publie les résultats d'une large enquête concernant des faits de violence à l'encontre des enseignant-e-s. Dans 36 % des cas, la violence émane des tuteurs légaux, en général les parents. Fribourg n'est pas épargné. En effet, durant ces derniers mois et l'évolution vers la fusion du cercle scolaire Bourg-Neuveville, des enseignant-e-s, la direction de l'école ainsi que des cadres scolaires sur le terrain ont indiqué avoir subi de fortes pressions, des attaques verbales et écrites visant notamment à les dénigrer et ce, de la

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape

Constats

part de plusieurs parents. Le Conseil d'Etat partage l'inquiétude de la DFAC face à cette situation et ne saurait tolérer de tels agissements emprunts de violence ».¹ C'est ainsi que le Conseil d'Etat conclut sa réponse à la question de deux députés évoquant la possibilité de dysfonctionnements dans un établissement scolaire.

En 2022, une situation particulièrement conflictuelle entre des parents, des enseignant-e-s et une direction d'école avait duré plusieurs mois. Elle a également fait l'objet d'articles et reportages dans les médias. A la suite de cela, les services de l'enseignement obligatoire et le responsable du soutien individualisé aux enseignant-e-s ont été mandatés par la Conseillère d'Etat pour établir un état des lieux.

Au printemps 2024, la Conseillère d'Etat Sylvie Bonvin-Sansonrens rencontre 6 enseignant-e-s et directions d'école (3 enseignants et 1 direction d'école pour la partie francophone, 2 enseignants pour la partie alémanique) qui ont été confrontés récemment à des comportements violents de la part des parents. Ils et elles constatent que les situations sont de plus en plus complexes – dès l'entrée en scolarité – et qu'elles ont tendance à augmenter. Les parents impliqués donnent parfois l'impression d'être tout puissants et d'agir en « consommateurs » de l'école. Ils ne supportent aucune frustration.

Suite à ces retours, un sondage a été mené par l'inspectorat au cours de l'année 2023/24. Il recense un peu plus de 220 cas de violences entre parents et enseignant-e-s ou directions d'école. Les résultats du questionnaire mis à disposition du personnel du SEnOF durant l'été 2024 dans le cadre de l'audit externe mené au sein du SEnOF indiquent que 12% des répondant-e-s (env. 250 personnes) se disent victimes ou témoins de harcèlement au travail. Parmi ces 12%, la moitié (env. 125 personnes) incrimine des parents.

¹Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire, Question 2023-GC-199, Etablissement scolaire du Bourg et de la Neuveville, dysfonctionnements, 19.09.2023

De quoi parle-t-on ? Ce qui est rapporté par les directions d'école

- Pressions qui s'intensifient et se transforment en harcèlement, menaces, insultes directes
- Remise en question du mode de correction des évaluations
- Attention constante ou particulière demandée sur leur enfant
- Remise en question du jugement professionnel de l'enseignant-e
- Parents qui ne respectent pas les accords négociés, menacent d'actionner la justice ou de venir aux entretiens avec leur avocat
- Sans vouloir généraliser, des cas de violences plus subtiles émanant de parents de milieux les plus favorisés avec recours à des menaces légales ou appels à des relations d'influence ; une violence plus directe de parents de milieux défavorisé avec insultes ou comportements agressifs.
- Ragots propagés dans les villages ou sur les réseaux sociaux qui exercent une pression subtile et constante sur les équipes éducatives
- La forme varie entre l'école primaire et le cycle d'orientation. Les insultes et l'agressivité semblent prendre une part plus importante au cycle d'orientation alors que la remise en question du travail de l'enseignant-e ou de la direction est plus visible à l'école primaire
- Dans certains cas, les directions d'école ou enseignant-e-s se retrouvent pris à partie dans les médias, sur les réseaux sociaux ou par copies de mails à différentes instances. La limite légale de ces propos diffusés est questionnée
- Des périodes plus propices à la violence des parents : entrée en 1H, passage au cycle d'orientation ; camps de ski, répartition des classes, évaluations, remise des bulletins.

Même si les situations de violences entre l'école et les familles sont encore relativement limitées, elles sont complexes, chronophages et mettent à rude épreuve les équipes éducatives. Elles reflètent souvent des problématiques familiales ou personnelles qui dépassent le cadre scolaire. Elles sont parfois bien connues des communes qui constatent également l'augmentation de ces comportements inadéquats dans leurs rapports avec leurs administré-e-s.

Répartition des situations de violence des parents

| Arrondissements | | Nombre situations | Nombre d'élèves |
|--|----|-------------------|-----------------|
| 1 Région d'Estavayer le Lac et Morat CO Estavayer, Domdidier, Morat et Cugy | 22 | 5483 | |
| 2 Région Belfaux, Grolley, Treyvaux, Marly CO Jolimont et Marly | 30 | 4907 | |
| 3 Région Corminboeuf, Fribourg et Villars-sur-Glâne CO Belluard et Pérrolles | 45 | 4714 | |
| 4 Région Avry, Neyruz, Prez-Ponthaux CO Sarine-ouest et Gibloux | 35 | 3352 | |
| 5 Région Romont, Massonnens, Ursy CO Glâne | 25 | 3526 | |
| 6 Région Corbières, la Roche, Riaz, Vuadens CO Bulle, Riaz | 18 | 4846 | |
| 7 Région Broc, L'Intyamon, Gruyères CO Tour de Trême | 30 | 2757 | |
| 8 Région Châtel-St-Denis, la Verrerie, le Flon CO Veveyse | 2 | 2682 | |
| 9 Région Murten, Kerzers, Courtepin, Freiburg et Jaun CO Murten, Kerzers et Freiburg | 9 | 3552 | |
| 10 Région Bösingen, Ueberstorf, Düdingen, Wünnewil-Flamatt, Schmitten et Düdingen CO de Wünnewil et Düdingen | 3 | 3276 | |
| 11 Région Tafers-Heitenried, Giffers, Rechthalten-St.Ursen et Plaffeien-Brünisried-Passelb, CO Tafers et Plaffeien | 4 | 2385 | |

Sondage réalisé par l'inspecteurat scolaire auprès des directions d'école.

Etat au 12 octobre 2024. Il relève un grand nombre de situations jugées problématiques, plus de 220 sur le canton, irrégulièrement réparties. Au-delà du nombre de situations, une seule de celles-ci peut grandement mettre à mal la relation entre l'école et les parents.

Quelques exemples de comportements problématiques relevés dans le sondage

Un parent d'élève dont le divorce est compliqué ne peut pas voir ses enfants seuls. Il vient régulièrement à l'école sans prévenir et envoie des mails à l'école en mettant en copie de nombreuses autorités. L'école se sent sous pression.

Le parent d'un élève au comportement difficile se montre méprisant par rapport aux enseignantes et violent verbalement envers la direction durant un entretien parce qu'il n'est pas content de la classe choisie pour son fils. Il accuse la direction d'être responsable de ses difficultés.

Un parent s'approche de l'école à chaque récréation et observe les enfants et les enseignant-e-s depuis l'arrêt de bus. Il critique ensuite le fait que les enfants ne sont pas suffisamment surveillés. Il s'adresse aux élèves qui commencent à avoir peur de lui.

Le grand-père d'un élève, très impliqué dans la vie scolaire de son petit-fils, intervient régulièrement sur le temps de surveillance avant-après l'école. Il bouscule et menace l'enseignante enceinte de violence physique « jusqu'à ce qu'elle perde son bébé ».

Un parent affirme que sa fille débuttera le CO dans la filière pré-gymnasiale. Le duo d'enseignants confirme sa décision de pré-orienter l'enfant dans la filière générale. Le parent s'énerve, parle fort, quitte la salle et menace d'informer les instances supérieures.

Un parent surveille la cour d'école au quotidien, filme ou photographie les élèves, et s'en prend aux enseignantes.

Un parent très anxieux sollicite quotidiennement l'enseignante pour qu'elle surveille sa fille à chaque instant.

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape

Quelques exemples de comportements problématiques relevés dans le sondage

-

Un parent téléphone et envoie des messages tous les jours à une enseignante pour se plaindre des autres élèves, poser des questions et remettre en question le fonctionnement de l'école et le travail de l'enseignante.

Un parent estime que l'école ne fait pas assez pour sa fille. Il dit qu'il tiendra l'école responsable si sa fille se suicide.

Un groupe WhatsApp est créé par un parent et plusieurs parents relatent ce qui se passe dans le quotidien de la classe en le commentant régulièrement. Les enseignantes de la classe reçoivent chaque jour des messages-mails/téléphones pour contester des décisions prises en lien avec la discipline ou concernant des devoirs et des évaluations.

Un parent enregistre secrètement les entretiens avec les enseignant-e-s, établit ses propres procès-verbaux et les utilise ensuite comme moyens de pression.

Un parent dénigre systématiquement le travail de l'enseignante sur un groupe WhatsApp constitué de parents et inscrit des remarques irrespectueuses et bles-santes dans le carnet de devoir de sa fille.

Alors qu'il arrive en retard à l'endroit où il devait récupérer son enfant après une activité spéciale de l'école, un parent insulte l'enseignante, devant l'enfant, parce qu'il n'était plus au lieu convenu. L'enseignante lui explique que c'est pour ne pas laisser son fils seul et sans surveillance qu'elle lui a demandé de l'accompagner vers l'école. Le parent continue de dénigrer l'enseignante et ne s'excuse ni pour son retard, ni pour ses insultes.

Un parent menace d'actionner ses avocats si l'école refuse de modifier les notes de son enfant en raison d'un trouble de l'attention (TDAH).

L'impact des comportements violents sur les enseignant-e-s, les directions d'école et le climat scolaire

Des enseignant-e-s souffrent parce que leur profession est assez régulièrement l'objet de commentaires peu amènes concernant par exemple la charge de travail supposée légère et le nombre de jours de vacances vu comme très élevé. Les enseignant-e-s les plus engagés ont parfois de la difficulté à supporter ces critiques. Les comportements violents se rajoutent à ce sentiment d'injustice. Ils peuvent impacter de manière assez forte les personnes concernées.



Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape

L'impact des comportements violents sur les enseignant-e-s, les directions d'école et le climat scolaire

Les comportements violents pèsent sur le moral des équipes enseignantes, jusqu'à altérer leur santé :

- **troubles du sommeil** : difficultés d'endormissement ou insomnies, réveils fréquents, les menaces et les insultes reviennent en boucle
- **anxiété** : peur de croiser le parent qui a été violent au-delà du périmètre de l'école (à l'occasion des courses ou durant des activités sociales le soir ou le week-end)
- **inquiétudes quant à son intégrité physique**, lors de rencontres avec le parent violent
- **stress aigu qui se transforme en stress chronique** : la peur de faire quelque chose de faux qui pourrait se retourner contre l'enseignant-e maintient un stress continual
- **burnout** : car le stress chronique vécu durant des mois est épuisant
- **démotivation** : l'organisation d'activités particulières (par ex. sorties) crée des tensions supplémentaires avec des parents compliqués. Il y a des hésitations à organiser ce genre d'activités à cause du risque que cela représente avec un parent violent
- **perte de sens** : les enseignant-e-s qui estiment nécessaire de donner un cadre aux élèves (on ne peut pas faire n'importe quoi à l'école) ne comprennent pas les réactions violentes que cela peut provoquer chez certains parents qui soutiennent leur enfant envers et contre tout. Cette perte de (bon) sens peut impacter la santé psychique.

La violence peut être physique ou psychologique. Certains parents humilient ou dénigrent l'enseignant-e devant leur enfant, sapant son autorité. D'autres mettent beaucoup de pression sur des enseignant-e-s, en les menaçant de procès, par exemple. Certains parents, bien formés, se montrent méprisant envers les enseignant-e-s. D'autres, souffrant de problèmes psychiques, sont capables de déstabiliser durablement équipe enseignante et direction d'école.

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape L'impact des comportements violents sur les enseignant-e-s, les directions d'école et le climat scolaire

L'impact est renforcé par la médiatisation et la politisation des situations

Il n'est pas rare que les conflits avec un-e enseignant-e ou une direction d'école soient rendus publics à l'instigation d'un ou plusieurs parents qui se tournent vers les médias pour témoigner de leur situation, alerter l'opinion publique et ainsi faire pression sur l'école et les autorités scolaires. L'écho donné à la situation est bien souvent amplifié par les réseaux sociaux.

Ainsi, la remontrance d'un enseignant envers une élève, l'exigence du respect d'une règle vestimentaire dans le périmètre scolaire ou la décision d'une direction d'école concernant son organisation propre peuvent devenir un sujet de critique régional, cantonal voire national pendant quelques jours ou plusieurs mois, notamment s'il trouve un relais politique au niveau communal ou cantonal ou s'il débouche sur une procédure juridique. S'il est légitime de questionner et d'informer les autorités, le ton utilisé, les affirmations sans connaissance de la situation, l'anonymat de la personne qui dénonce, les titres accrocheurs peuvent être délétères pour la motivation du corps enseignant qui s'estime injustement pris à partie.

Pour exemple ce parent qui a appelé La Liberté pour se plaindre du « renvoi » de sa fille de l'école en raison de sa tenue. Cela a généré un article intitulé « Pas de cours dans cette tenue ». Posté sur FB, l'article a provoqué plus de 700 commentaires. Ensuite, d'autres médias ont traité le sujet. Ou celui d'une proche qui a posté sur Facebook, repris par Blick.ch, « l'exclusion » d'une élève en raison du port d'un voile : « Une écolière fribourgeoise exclue d'un cours pour son voile islamique ? » Ou encore la décision de fusion des écoles du Bourg et de la Neuveville qui a amené le Conseil d'Etat à répondre à deux interventions parlementaires ; l'une évoque plusieurs dysfonctionnements et relaie des griefs de parents qui ont déjà déposé un recours auprès du Tribunal cantonal. Ou encore l'accumulation d'articles et de reportages portant sur une même problématique, comme dans le cas du CO de Chiètres. Souvent montées en épingle, les informations qui s'échangent publiquement sont la plupart du temps fausses ou partielles – les éléments du dossier n'étant pas connus.

Outils à disposition des enseignant-e-s et directions d'école

Sur qui vous pouvez compter :

- Le soutien offert par les directions d'école, l'inspecteurat scolaire et les conseillères juridiques de la DFAC selon la gravité de la situation, ainsi que le soutien individualisé aux enseignant-e-s mis à disposition par les services de l'enseignement obligatoire qui permet aux enseignant-e-s qui se trouvent dans une situation difficile d'être épaulés.
- La médiation scolaire, le travail social en milieu scolaire (TSS), les mesures de soutien éducatif et social (mesures SES), voire la police (Brigade des mineurs) pour faciliter les échanges entre la famille et l'école.
- L'Espace santé social.
- Le Service des ressources, le Service du personnel.
- Les Justices de paix.
- L'assistance juridique prévue à l'article 127 de la loi sur le personnel de l'Etat (LPers) qui indique que l'Etat prend toutes les mesures nécessaires à assurer la protection des membres du personnel qui font l'objet de menaces ou d'attaques présumées injustifiées pour des motifs liés à l'exercice conforme de leur fonction.
- Sur Friportail, vous trouverez en outre le flyer « J'ai besoin d'aide ».



Les obligations de l'employeur

L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle de ses employé-e-s. L'obligation de protection de l'employeur implique la mise en place de structures de travail permettant à chacun de se sentir respecté et valorisé ainsi que des mesures de soutien pour les personnes confrontées à des problèmes. L'article 4 de la loi sur le personnel de l'Etat précise que la politique du personnel se fonde sur plusieurs principes, dont le respect de l'intégrité du collaborateur ou de la collaboratrice et son épanouissement professionnel (let. b) ainsi que la promotion de la santé et de la sécurité au travail (let. n). Les collaborateurs et collaboratrices de l'administration ont le droit d'être traités de telle sorte que leur dignité et leur intégrité personnelles soient préservées. Toute forme de harcèlement n'est pas tolérée dans l'administration cantonale car cela porte atteinte aux droits de la personne et à sa dignité d'être humain (art. 2 al. 4 OHarc).

Droits des enseignants et des directions d'école et limites à poser aux parents dont le comportement est problématique

■ Il appartient à l'école de définir les modalités de communication avec les familles : par exemple carnet de devoirs, klapp, téléphones, mails, courriers (art. 55 RLS). Il est également de la compétence de l'école de restreindre ces moyens de communication lorsque des parents en abusent.

■ L'école peut donc fixer un cadre de collaboration/communication, si nécessaire avec l'aide de l'inspecteur scolaire. Ce cadre peut prendre la forme d'une charte (art. 57 al. 7 RLS) ou simplement faire l'objet d'un courrier aux parents. En cas de non-respect, les règles peuvent se durcir, par exemple en demandant que la communication avec l'école ne se fasse plus que par écrit, ou uniquement une fois toutes les x semaines, ou que cette communication se fasse uniquement par l'intermédiaire de la direction d'école, voire de l'inspecteur.

■ L'école peut exiger des parents qu'ils se conforment aux heures de visite ou de contact prévues par l'école (art. 57 al. 6 RLS). L'école peut ainsi poser des limites claires en fixant des horaires d'entretiens et des horaires de contacts. Les enseignant-e-s ne doivent pas être

joignables en permanence. Les mails peuvent rester sans réponse pendant le week-end et il n'est pas nécessaire de répondre à un appel téléphonique passé bien après les heures usuelles de bureau. Ainsi, en cas de non-respect du cadre établi, l'école peut refuser l'entretien et ne pas répondre aux téléphones ou aux messages.

■ Il va de soi qu'en cas de difficulté, l'école peut exiger un entretien avec les parents (art. 57 al. 8 RLS).

■ Lorsque des parents perturbent par leur comportement l'enseignement ou le fonctionnement de l'école, celle-ci peut déposer plainte pénale auprès de la préfecture (art. 94 LS). L'école ou la commune peut également prononcer une interdiction d'accès au périmètre scolaire (art. 124 RLS). Ces dispositions légales peuvent être utilisées non seulement lorsque des parents pénètrent sans droit dans le périmètre scolaire mais également lorsqu'ils se montrent menaçants, violents ou harcelants. Un avertissement préalable aux parents peut déjà remédier à la situation.

■ Certaines écoles ont marqué de façon visible les limites du périmètre scolaire. Cela peut être fait avec l'accord de la commune (art. 122 RLS).

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape

Droits des enseignants et des directions d'école et limites à poser aux parents dont le comportement est problématique

- L'école peut ne pas dédoubler les entretiens lorsque les parents ne s'entendent pas. Les entretiens à l'école servent en effet à échanger sur le parcours et le développement de l'enfant-élève envers lequel les deux parents ont des responsabilités.
- De même, les entretiens en commun ne sont pas destinés à faire une médiation entre les parents, ni à prendre parti pour l'un ou l'autre parent. L'école a ainsi le droit de rappeler l'objectif et le cadre des entretiens école-famille.
- Les directions d'école peuvent être conseillées et accompagnées par l'inspecteurat dans les situations difficiles.
- Les directions d'école et les enseignant-e-s peuvent également faire appel au soutien individualisé mis à disposition des services de l'enseignement obligatoire lorsqu'il y a besoin de trouver des solutions avec l'aide d'une personne extérieure à l'école.
- L'école peut encore solliciter le conseil des parents pour une meilleure collaboration école-famille (art. 31 LS et 58 RLS).
- Elle peut contacter le service juridique de la DFAC pour des conseils et de le mettre ensuite en copie de lettres adressées aux parents.
- Les enseignant-e-s et les directions d'école ont le droit d'être protégés contre les attaques injustifiées et de se défendre par le dépôt d'une plainte pénale. A ce titre, l'Etat offre une assistance juridique lorsqu'elle est nécessaire (art. 127 LPers). Informer les parents que leur comportement peut entraîner des poursuites pénales peut déjà avoir un effet dissuasif.
- Les enseignant-e-s et les directions d'école ont le droit de se faire respecter en tant que professionnels. En ce sens, l'école peut rappeler aux parents qu'ils ne peuvent pas interférer, par des comportements abusifs, violents, intrusifs ou menaçants, dans les compétences de l'école, qu'elles soient pédagogiques, organisationnelles ou en gestion du personnel enseignant. Outre le dialogue par le biais d'un entretien avec l'enseignant-e ou la direction d'école en cas de difficulté de collaboration (art. 57 al. 8 RLS), les parents disposent de moyens de droit définis par la loi scolaire : s'ils souhaitent contester une décision qui affecte le statut de leur enfant, ils peuvent faire recours à la DFAC (art. 87 LS). S'ils souhaitent se plaindre d'un-e enseignant-e ou d'une direction d'école, ils peuvent déposer plainte auprès du supérieur hiérarchique (art. 88 LS).

Conseils pratiques



Que faire si une discussion avec les parents dégénère ?



L'entretien doit être immédiatement interrompu et l'enseignant-e doit en informer la direction d'école. L'enseignant-e rédige une brève note décrivant la situation initiale et l'incident. Un entretien ultérieur est organisé en présence de la direction d'école.



Que faire si les parents exigent un entretien immédiat ?



L'enseignant-e clarifie au préalable les circonstances, la demande, le sujet, l'objectif et l'urgence d'un échange avant de proposer un rendez-vous aux parents.



Que faire en cas d'agression physique, de contrainte ou de blessures corporelles de la part des parents ?



L'enseignant-e alerte immédiatement la police (117) et signale l'incident à la direction d'école. Les parents doivent s'attendre à des poursuites pénales et se voient interdire provisoirement l'accès aux locaux scolaires conformément à l'article 124 RLS.



Que faire si des parents menacent la direction d'école de conséquences fâcheuses si elle dit vouloir signaler la situation d'un-e élève à la Justice de paix ?



Ce genre de comportement est considéré comme une contrainte et constitue un délit poursuivi d'office. Après consultation préalable du service juridique de la DFAC, la direction d'école dénonce les parents et signale l'incident à l'inspecteurat scolaire.



Que faire en cas de menace, de diffamation, de calomnie ou d'insulte de la part des parents ?



En cas de menace, il faut prévenir la police (soit l'Unité de gestion des menaces -UGM- 026 305 16 59 soit le 117 en cas d'urgence) et en informer immédiatement la direction d'école. En cas d'insulte, de diffamation ou de calomnie, l'enseignant-e s'adresse immédiatement à la direction d'école pour signaler l'incident. Celle-ci discute de la situation avec le service juridique de la DFAC et détermine si l'enseignant-e doit porter plainte auprès de la police.

Des limites à ne pas dépasser



Les parents ont-ils le droit de pénétrer dans la salle de classe ou le bureau de la direction d'école sans s'annoncer ?



Les salles de classe ne sont pas accessibles sans l'autorisation de l'enseignant-e ou de la direction d'école. Il faut d'abord convenir d'un rendez-vous. Les parents doivent respecter le périmètre de l'école.

L'enseignant-e ou la direction d'école peuvent intervenir en cas de perturbation et veiller à ce que les parents quittent immédiatement le périmètre de l'école. Si nécessaire, la police est informée. Les dispositions relatives aux perturbations de l'enseignement ou du fonctionnement de l'école se trouvent à l'article 94 LS et à l'article 124 RLS concernant l'accès aux locaux et aux installations scolaires.



Peut-on, en tant que parent, filmer ou photographier des élèves dans la cour de récréation durant le temps scolaire ?



Il est interdit de filmer et de photographier sans avoir obtenu au préalable le consentement de tous les parents des élèves potentiellement concernés ainsi que de l'enseignant-e.



Les parents ont-ils le droit d'exiger que leur enfant soit scolarisé dans un type de classe particulier ?



Non. Lors de la procédure de passage de l'école primaire au cycle d'orientation, la décision initiale de préorientation se base sur les recommandations de l'enseignant-e de 8H, les notes du premier semestre de 8H, l'avis des parents et de l'élève ainsi que, si nécessaire, sur les résultats de l'examen de pré-orientation. L'objectif est de déterminer le type de classe dans lequel l'encadrement pédagogique correspond le mieux aux connaissances et aux capacités de l'élève. La procédure vise à effectuer une première orientation. Durant la 9H, un changement de type de classe peut avoir lieu à tout moment au cours de l'année scolaire si la décision initiale s'avère inappropriée. Les parents ont un droit de recours à la DFAC s'ils entendent contester la décision de préorientation.



Peut-on enregistrer les propos d'un-e enseignant-e lors d'un échange sans son accord ?



En aucun cas. Cela constituerait une atteinte aux droits de la personnalité.

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape Des limites à ne pas dépasser

-

 **Les parents ont-ils le droit de commenter le quotidien de la classe de leur enfant sur les réseaux sociaux avec des propos négatifs et/ou des informations non vérifiées ?**

 Les parents doivent faire preuve de retenue et de prudence lorsqu'ils commentent la vie scolaire de leur enfant sur les réseaux sociaux, en particulier s'ils font des déclarations négatives ou diffusent des informations non vérifiées. Il y a plusieurs raisons à cela : Si les parents ont le droit d'exprimer leur opinion, ils doivent respecter les droits de la personnalité de leur enfant et des autres personnes de l'école, comme les enseignant-e-s. Les commentaires négatifs ou les informations non vérifiées peuvent être considérés comme de la diffamation ou de la calomnie et entraîner des poursuites pénales pour les parents.

Il est conseillé aux parents qui ont des préoccupations ou des réclamations de contacter directement les enseignant-e-s, comme indiqué dans le schéma ci-dessus, plutôt que de les exprimer publiquement sur les réseaux sociaux. Un dialogue ouvert et constructif est plus efficace.

 **Les parents ont-ils le droit de diffuser sur les réseaux sociaux des informations concernant un-e enseignant-e ou une direction d'école ?**

 Non. Les données personnelles sont protégées et nécessitent une autorisation des personnes concernées pour être publiées. Les droits de la personnalité des enseignant-e-s et des directions d'école doivent être respectés. Une action civile peut être introduite en cas de non-respect. De même, en cas de diffamation, de calomnie ou d'insultes, un-e enseignant-e ou une direction d'école a le droit de déposer une plainte pénale contre les parents.

 **Les parents ont-ils le droit d'envoyer des messages et/ou téléphoner chaque jour à l'enseignant-e pour se plaindre d'une situation déjà connue ?**

 Avant de s'adresser à l'enseignant-e ou à la direction de l'école, les parents doivent prendre en compte l'urgence et l'importance d'un signalement, et respecter le principe de la proportionnalité. Il s'agit notamment d'évaluer l'importance d'un événement et l'impact de cet événement sur la situation scolaire de l'enfant. Sans cela, les parents doivent suivre les instructions des enseignant-e-s et les canaux de communication convenus.

Quand la collaboration entre les parents et l'école dérape Des limites à ne pas dépasser

-



Les parents peuvent-ils exiger que l'enseignant-e change la note d'une évaluation ?



Les parents ne peuvent pas exiger qu'un-e enseignant-e modifie une note obtenue lors d'un examen. L'évaluation fait partie de la mission pédagogique d'un-e enseignant-e. Elle se base sur les objectifs fixés dans les programmes scolaires et repose sur des critères clairs.

Les parents ne peuvent pas déposer une réclamation ou un recours concernant le résultat d'une évaluation, sauf si la note constitue le fondement direct d'une promotion ou d'une orientation scolaire.



Les parents peuvent-ils demander à l'enseignant-e de surveiller son enfant à chaque instant ?



Pendant les heures de cours, ainsi que 10 minutes avant et après, les élèves sont sous la responsabilité et la surveillance de l'école. Les élèves dispensés du cours de religion confessionnelle ou faisant l'objet de mesures éducatives sont également sous la responsabilité et la surveillance de l'école.



Les parents peuvent-ils exiger que l'école mette en place des mesures de compensation des désavantages ou des mesures d'aide ordinaire pour leur enfant ?

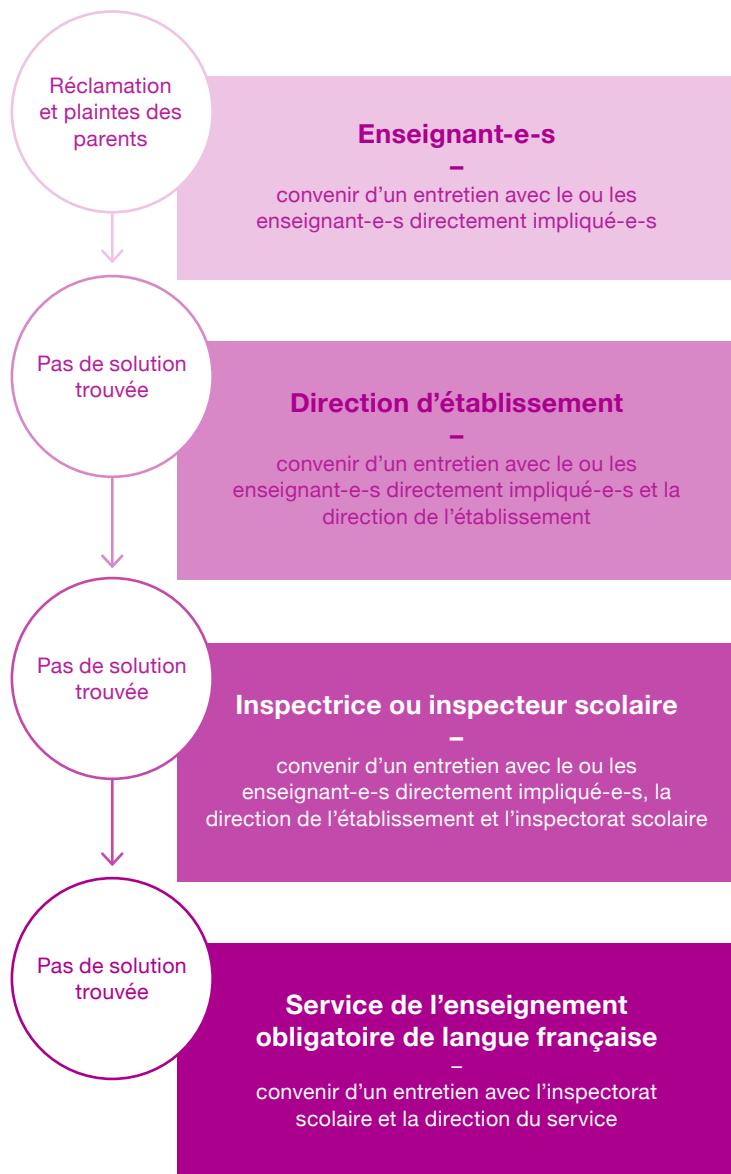


Sous réserve de la désignation d'une autre autorité, la direction d'école décide de l'octroi et de l'ampleur des mesures d'aide ordinaire après avoir requis l'avis des professionnel-le-s intervenant auprès de l'élève. Les parents sont associés à la procédure. En cas de décision négative de la direction d'école, les parents peuvent déposer un recours auprès de la DFAC.

Si l'école doit veiller à la sécurité de toutes et tous les élèves qui lui sont confiés, les parents ne peuvent pas exiger que l'école exerce une surveillance permanente de leur enfant, ni qu'elle fournisse un rapport sur tout ce qui s'est passé durant le temps scolaire.

Si les besoins particuliers d'un enfant ont été identifiés, des mesures spécifiques et proportionnées de surveillance peuvent être convenues en accord avec les enseignant-e-s et, si nécessaire, la direction d'école.

Procédure en cas de conflits





**Direction de la formation et
des affaires culturelles DFAC**
Rue de l'Hôpital 1,
CH-1701 Fribourg

www.fr.ch/dfac

Septembre 2025