Réflexion

Enseignant·es du privé : refusons d'être considéré·es comme un « service client » !

Durant le confinement, de nombreuses mesures exceptionnelles ont été prises pour permettre l'enseignement à distance, et notamment l'ouverture des messageries type école directe aux élèves et aux parents, lorsque ce n'était pas déjà le cas dans les établissements.

À la CGT Enseignement privé, nous avions signalé que ces changements indispensables devaient toutefois rester temporaires. Or, certaines directions d'établissement ont choisi de laisser cette messagerie ouverte à la rentrée, alourdissant la charge de travail d'enseignants désormais obligés, en rentrant du travail, de prendre encore le temps de répondre à des questions de parents ou d'élèves.

Cet exemple illustre bien les nouvelles exigences qu'on fixe aux enseignants, tout particulièrement dans nos écoles privées : comme les parents d'élèves paient la scolarité, ils sont considérés comme des clients, qu'il faut à tout prix satisfaire. Ouvrir la messagerie aux parents, accepter d'être joignable en permanence, accepter de photocopier les cours pour les élèves absents, être prêt même, parfois, à renoncer à donner une sanction perçue comme injuste ou à remonter une note jugée trop basse par un parent… toutes ces petites choses, en apparence anodines, mises bout à bout, ont un impact considérable sur la perception de notre métier auprès de la société, mais aussi sur notre propre image professionnelle. L'obsession pour la « satisfaction client », au cœur de la stratégie économique des établissements privés, nous fait passer de la condition de professionnels de l'éducation respectés, à la condition de personnels n'ayant plus leur mot à dire, puisque le client, le parent d'élève, est roi.

Or, nos connaissances disciplinaires, nos compétences professionnelles et la difficulté de nos concours ne devraient pas nous mettre en situation d'être des sujets. Au contraire, notre rapport avec les parents d'élèves devrait être basé sur la confiance et le respect, non sur la crainte de susciter l'insatisfaction et de devoir en répondre devant une prétendue hiérarchie – les directions d'établissements privés – qui n'a pas les compétences pour nous juger professionnellement, contrairement aux Inspecteurs Pédagogiques.

Pire encore : ce changement de rapport avec les parents nous dépossède de notre expertise, de nos compétences, et par conséquent, de notre autorité.

L'obsession pour la « satisfaction client », au cœur de la stratégie économique des établissements privés

N'ayons donc plus peur d'expliquer aux parents que nous ne sommes pas disponibles pour répondre à toutes leurs demandes sur école directe et d'expliquer aux élèves qu'il n'est pas pertinent de prendre du temps pour répondre à leurs questions le soir, puisque le temps des questions et explications est le temps de la classe, temps collectif d'échanges lors duquel les questions d'élèves nous permettent bien souvent d'approfondir des notions utiles à tous. N'ayons plus peur non plus de refuser de photocopier les cours des élèves absents : c'est aux élèves de s'autonomiser et d'apprendre à travailler en binômes, à être solidaires les uns avec les autres. N'ayons plus peur, enfin, de refuser de discuter notre notation ou nos sanctions : prenons le temps d'expliquer, mais n'acceptons pas des pratiques qui nous délégitiment et abîment notre autorité.

Soyons simplement fiers d'effectuer cette mission d'une grande importance pour notre société, pour notre République : non pas former ses futurs clients, mais former ses futurs citoyens.

Alexandre Cercey

CGT Enseignement Privé - 263 rue de Paris – Case 544 - 93515 Montreuil Cedex
Tél. : 01.42.26.55.20 – courriel : contact@cgt-ep.org - **www.cgt-ep.org**