



Thème 1

S'ÉQUIPER
ET COMMUNIQUER

Fiche professionnel n°4

Comment faciliter les démarches administratives avec le collège grâce au numérique ?

Au collège, de nombreuses démarches administratives se font avec le numérique. Même si les informations sont disponibles en ligne, tous les parents ne sont pas à l'aise avec les outils numériques et ne savent pas toujours comment faire. Cette fiche propose quelques idées pour soutenir les parents dans leurs principales démarches.

FOCUS

↳ Infographie parents ÉduConnect

↳ Fiche n°2 thème 1 (mallette collège professionnel)

Comment soutenir les parents pour suivre la scolarité de leur enfant au collège ?

↳ Gérer son identité numérique

Faciliter et anticiper la connexion

Privilégier la plateforme unique ÉduConnect d'accès aux services et démarches en ligne concernant la scolarité des enfants de la maternelle au lycée. Elle permet aussi la connexion à de nombreux E.N.T.

Anticiper la connexion aux outils permet d'éviter du stress. Des temps de prise en main peuvent être proposés aux parents qui ne se sont pas connectés aux outils en partenariat avec les associations locales, les maisons France Services et les référents sociaux institutionnels.

Sensibiliser toute la communauté éducative à la nécessité de distinguer les comptes parents et élèves donnant droit à des accès différents. De même, sensibiliser les élèves à la question de l'identité numérique attirera indirectement l'attention de leurs parents.

Favoriser la lisibilité

Choisir un outil numérique unique, en équipe et pour un même usage, permet de réduire les difficultés des élèves et des familles.

Dans l'outil numérique du collège, un onglet « démarches administratives » regroupant formulaires, documents et liens facilitera les démarches de toutes les familles et aidera les personnes extérieures au collège à répondre aux sollicitations des parents vulnérables.

FOCUS

Aidants Connect

Demander de l'aide est d'autant plus difficile lorsque cela implique de donner des informations personnelles à un inconnu. Il est donc nécessaire d'être vigilant pour ne pas se mettre en danger.

Bien définir le rôle de chacun au sein de l'établissement et communiquer largement en direction des familles à ce sujet évitera des incompréhensions. Un lieu d'accueil respectant les personnes et la confidentialité des informations mettra les parents en confiance.

FOCUS

Fiche n°2 thème 1
(mallette collège
professionnel)

Comment soutenir les parents pour suivre la scolarité de leur enfant au collège ?

Communiquer un calendrier des démarches

Un **calendrier annuel** des démarches à effectuer par niveau de classe peut être communiqué aux parents et aux partenaires accompagnateurs. Des rappels informant les parents des échéances peuvent être planifiés dans l'agenda.

Les démarches avec les outils numériques du collège

Depuis l'outil numérique du collège, les parents ont accès à l'inscription et au règlement de la cantine, au carnet de liaison, à la messagerie avec les professeurs, les personnels administratifs et de santé...

Ces démarches **dématérialisées** évitent des déplacements et font gagner du temps. Certains parents préféreront néanmoins un **accompagnement en présentiel** avec l'utilisation de support papier, plus rassurant et laissant plus d'autonomie.

Les canaux de communication

Ce tableau propose des canaux de communication complémentaires pouvant être utilisés dans le cadre de la stratégie de communication globale de l'établissement, selon les contextes et les besoins des familles :

COMMUNICATION ÉCRITE	COMMUNICATION NUMÉRIQUE	COMMUNICATION ORALE
Livret d'accueil : présenter les principales informations en français facile à lire et à comprendre en début d'année (FALC).	Carnet de liaison numérique.	Réunions d'information en présentiel ou en visioconférence.
Carnet de liaison de l'élève : privilégier les messages courts, lisibles, avec un contact téléphonique si possible.	Messagerie électronique avec envoi de notifications pour les nouveaux messages ou messagerie instantanée (S.M.S, Tchap !).	Appels téléphoniques pour certaines familles.
Formulaires imprimés remis au collège ou envoyés par courrier notamment pour les familles les plus précaires.	Agenda de l'outil numérique avec des alertes : rubriques bien identifiées / messages accessibles à tous (FALC), rappel des dates importantes.	Utilisation de traducteurs numériques avec l'aide des parents élus pour les parents allophones.
Charte de communication : prévoir une infographie facile à lire et à comprendre.		Messages audio enregistrés.

Pour aller plus loin

Rapport de l'IGERS
« Relations école-famille »

« Les parents à l'école »

ANDEV - « Scolarisons
tous les enfants »Tchap, la messagerie
instantanée de confiance
de l'État

FALC

SYNTHÈSE

À l'heure du numérique, les démarches à réaliser dans le cadre du parcours de l'élève sont l'occasion de questionner et améliorer la communication avec les familles. Les modalités et les canaux de communication se diversifient et les familles se sentent parfois dépassées. Les démarches dématérialisées doivent être accompagnées d'une communication planifiée et pensée pour s'adapter au plus près des besoins et des contextes.

TEXTES OFFICIELS

Liens avec le référentiel de compétences enseignants

- Œuvrer à la construction d'une relation de confiance avec les parents.
- Utiliser efficacement les technologies pour échanger et se former.

Liens avec le référentiel des compétences professionnelles spécifiques aux conseillers principaux d'éducation

- Faciliter le traitement et la transmission des informations en provenance ou à destination de l'équipe de direction, des personnels de l'établissement, des élèves et des parents, notamment par l'usage des outils et ressources numériques.
- Œuvrer à la continuité de la relation avec les parents et collaborer avec tous les personnels de l'établissement en échangeant avec eux des informations sur le comportement et l'activité de l'élève – ses résultats, ses conditions de travail, son assiduité – afin de contribuer à l'élaboration de réponses collectives pour aider les élèves à surmonter les difficultés qu'ils rencontrent.