



Comment développer une communication régulière de qualité avec les parents grâce au numérique ?

Cette fiche-outil vous donne quelques conseils techniques et relationnels pour développer avec les parents **une communication respectueuse, respectée, valorisante et valorisée**. Découvrez comment l'utilisation des outils numériques peut offrir de nombreux avantages pour dynamiser la communication avec les parents.

• LIEN AVEC LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DES ENSEIGNANTS •

- œuvrer à la construction d'une relation de confiance avec les parents.
- utiliser efficacement les technologies pour échanger et se former.
- inscrire son intervention dans un cadre collectif, au service de la complémentarité et de la continuité des enseignements comme des actions éducatives.

Une communication de qualité pourra se développer si elle est facilitée dans les deux sens : de l'enseignant vers les parents mais aussi des parents vers l'enseignant. Il est essentiel que les parents se sentent le droit de vous solliciter et qu'ils sachent comment le faire. Tous les parents n'ont pas le même parcours scolaire, certains peuvent se sentir illégitimes dans la sollicitation des enseignants.

• AU-DELÀ D'UNE COMMUNICATION ORALE, ON PEUT DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION NUMÉRIQUE RÉGULIÈRE DE QUALITÉ : •

En choisissant les bons outils de communication

- Sélectionner, en équipe pour harmoniser au niveau de l'école, les canaux de communication qui répondent au mieux à vos besoins et aux possibilités des parents en cherchant la simplicité et l'efficacité : ENT, mails, messagerie instantanée...



- Cela permet un **partage d'expérience au sein de l'équipe.**

- Cela facilite **l'accompagnement des enfants par les parents** qui ne se perdent pas dans l'usage d'outils différents.

• **Présenter les solutions choisies aux parents le plus en amont possible.**

- Par exemple, la réunion de rentrée peut se faire en deux temps : le premier temps, qui peut être très court, en visioconférence pour confronter les parents à d'éventuelles difficultés auxquelles on répondra dans un second temps, en classe, en présentiel. Selon les difficultés rencontrées, **les parents pourront s'entraider ou être orientés vers des partenaires extérieurs.**

• **Penser également à pérenniser l'usage des outils utilisés par l'équipe, tout au long de la**

En veillant à un usage respectueux

• **Avoir le droit à la déconnexion est primordial.** En effet, si les échanges dématérialisés présentent l'avantage d'être rapides et facilement accessibles 24h/24 7j/7, ils ne peuvent être synonymes de réponse immédiate ou de disponibilité permanente, ni pour les enseignants, ni pour les parents.

Différer une réponse permet aussi, en cas de conflits, d'éviter une réponse trop émotionnelle. Laisser retomber l'émotion favorisera une réponse constructive.

- **Mettre en place une charte d'utilisation** au sein de l'école, pour les parents comme pour les enseignants.

- **Penser à inviter les parents d'élèves lors de la création de cette charte, il est**

scolarité de l'enfant dans l'école. Cela n'interdit pas de renoncer à un outil si un autre se révèle plus pertinent.

- **L'objectif est de faciliter l'acculturation des parents et celle de l'ensemble de l'équipe.**

• **Penser à se renseigner ou à solliciter l'ERUN** (enseignant référent aux usages du numérique) ou le conseiller pédagogique numérique.

→ voir [la fiche-outil \[Enseignant\] n°8 à ce sujet](#)

• **Penser à l'accessibilité des parents dans le choix des outils utilisés :** ils doivent pouvoir vous contacter facilement avec leur équipement numérique personnel. Un document PDF envoyé via l'ENT sera accessible d'un smartphone alors qu'un document Microsoft Word envoyé par mail ne le sera pas forcément.

important que leurs besoins soient également pris en compte.

• **S'assurer que l'enfant maîtrise un outil en classe** avant de lui demander de l'utiliser à la maison, car pour se sentir respecté, il ne faut pas être mis en difficulté.

• **Valoriser les progrès et l'investissement des parents, mais aussi s'entraider entre parents et entre parents et équipe enseignante** contribuent à **développer une dynamique participative** avec les parents.

- Vous pouvez suggérer aux parents de créer un espace d'échange afin de faciliter l'investissement et l'entraide, et ainsi faciliter l'engagement des parents les plus éloignés de l'école.

En trouvant un juste équilibre

- Veiller à ce que le développement du numérique ne conduise pas à une dématérialisation trop importante des communications. Si les échanges écrits présentent de nombreux avantages, ils peuvent aussi être source d'incompréhension et maintiennent une distance entre les personnes. Les échanges oraux s'avèrent plus efficaces pour réguler une situation et tisser des liens de proximité car ils permettent d'ajuster son propos et de s'assurer que les informations sont bien comprises.

- Pour les parents allophones, vous pouvez envoyer un message écrit en vous aidant d'un traducteur (en restant vigilant vis à vis de la traduction proposée). Certains ENT intègrent un outil de traduction.

En adaptant les modalités de communication

- Envoyer un mail à toute une liste de diffusion est simple et rapide et cela s'avère souvent très pratique. Il faut cependant veiller à ne pas noyer les parents sous un flot de communications non adaptées ou qui ne les concernent pas, au risque de perdre leur attention.

- Vous pouvez, par exemple, créer une liste des parents accompagnateurs pour la piscine afin de leur envoyer facilement toutes les informations sur ce sujet sans encombrer les messageries des autres parents non concernés.

En faisant vivre l'ENT, le site ou le blog

- Faire des publications régulières, sans vouloir être trop ambitieux, favorisera la consultation du site par les parents.

- Vous pouvez planifier des posts pour donner à voir la vie de la classe, en plus des informations importantes et des devoirs. La régularité facilitera votre organisation et les diffusions deviendront un rendez-vous attendus par les parents.

- Pour les parents en difficulté avec l'écrit, vous pouvez utiliser le numérique en privilégiant des contenus oralisés.

- Veiller à ce que l'utilisation du numérique pour la communication avec les parents ne nuise pas à l'autonomie des enfants et au désengagement dans leur scolarité.

- Ce n'est pas parce que les devoirs sont écrits sur l'ENT que cela dédouane l'enfant de l'écrire dans son cahier de texte.

- Avoir à cœur de contribuer à la qualité de la coéducation et à la continuité des apprentissages.

- Pensez que certains parents n'ont pas l'habitude des communications écrites numériques et n'ont donc pas de stratégie de gestion des messages reçus.

- Ritualiser les usages permettra aux parents de s'organiser plus facilement et développera leur autonomie.

- Vous pouvez définir un créneau de publication régulier, surtout pour les devoirs ; utiliser une charte graphique pour faciliter le repérage...

- Vous pouvez vous appuyer sur les élèves, ce sont d'excellents ambassadeurs de ce qui se fait en classe auprès des parents : leur faire publier eux-mêmes les contenus, les inviter à en parler chez eux pour les mettre en valeur...



Comment différencier mes relations avec les parents ?

École et parents ont chacun des rôles complémentaires à jouer pour créer, autour de l'élève, un cadre sécurisant, favorisant ses apprentissages et son entrée dans le numérique. Mais certains d'entre eux, plus fragiles ou plus éloignés de l'école ont besoin d'un accompagnement spécifique pour pouvoir s'associer à un projet de coéducation au et par le numérique.

• LIEN AVEC LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DES ENSEIGNANTS •

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

• COMMENT RALLIER TOUS LES PROFILS DE PARENTS POUR COÉDUCER AU ET PAR LE NUMÉRIQUE ? •

• OBJECTIF •

- ✓ Ouvrir le dialogue et rassurer

La présence grandissante des écrans dans notre quotidien inquiète, c'est pourquoi introduire plus de numérique, qui plus est légitimé par l'école, peut être source de réticence.

- Faire expliquer les raisons qui motivent cette opposition pour comprendre.
 - Être à l'écoute de leurs difficultés et de leurs craintes vous permet de trouver le bon angle pour les accompagner.
 - Attention, des parents partageront plus volontiers avec un enseignant leur illettrisme que leur illettrisme, une occasion à saisir pour accompagner au mieux.



- Les familles les plus démunies peuvent avoir peur d'utiliser un matériel prêté par crainte de le casser et de ne pas être en mesure de le rembourser.

• **Développer un lien avec les parents les plus démunis** peut se faire avec le prétexte du numérique. Les parents qui se trouvent dans des situations de grande précarité sont souvent envahis par le quotidien. Se loger, se nourrir, s'habiller sont leurs priorités. Toutes ne souhaitent pas que l'école ait connaissance de leur détresse. **Le numérique peut être l'occasion de soutenir et d'orienter en passant par un biais détourné.**

• **Poser le cadre légal** qui ne peut être négocié en s'appuyant sur les textes officiels (lois, circulaires...).

- Il s'agit d'expliquer, avec bienveillance, le cadre légal dans lequel se tient le projet en explicitant les choix pédagogiques décidés en équipe.

• **Expliciter les objectifs autour de l'usage du numérique** en termes de savoirs, savoir-faire et savoir-être :

- les compétences numériques font désormais **partie intégrante des programmes**. Elles sont évaluées au même titre que les autres compétences.

→ voir [Pix](#) dans le **second degré et jusqu'à l'université**.

Ce sont des compétences très diverses qui vont de **l'éducation aux médias et à l'information** jusqu'à l'acquisition de **bases concernant le langage de programmation** ;

- insister sur **l'importance d'une éducation à une utilisation raisonnée** : le temps passé devant un écran n'a pas la même valeur selon les activités proposées et le degré d'engagement intellectuel demandé à l'élève.

Aborder l'importance du partenariat école/parents : **un consensus autour de la gestion des écrans favorisera un usage raisonné des enfants.**

• **Engager le dialogue** sur ce qui peut être discuté et trouver un compromis si nécessaire.

- **Garder la communication papier** le temps que les parents se forment au numérique par exemple.

- Leur demander **quel usage minimum du numérique ils peuvent accepter.**

- Proposer de se référer **aux fiches parents disponibles sur la mallette des parents**, et/ou réorienter vers des **lieux d'accompagnement accessibles pour les parents.**

• **Convenir d'un prochain rendez-vous pour refaire le point et réguler** si nécessaire, donner à voir les progrès.

• COMMENT ÉQUILIBRER LES RELATIONS AVEC DES PARENTS ACCAPARANTS ? •

• OBJECTIF •

✓ Réguler en douceur

Il est nécessaire de **recadrer ces relations** souvent envahissantes et chronophages en s'appuyant sur les **règles de fonctionnement préalablement définies.**

• Pour les parents ne respectant pas les règles d'usage du numérique :

- **s'appuyer sur une charte des usages pour rappeler le fonctionnement.** Une charte créée par l'équipe enseignante et les parents permet de réexpliquer le cadre d'utilisation des différents canaux de communication à disposition.

• Pour les parents très inquiets et qui sur-sollicitent :

- l'usage du numérique permet de **prendre bonne note de la réception d'un**

message et de différer la réponse dans l'attente d'une réponse complète et satisfaisante ou à l'occasion de rendez-vous en présentiel ;

- le numérique peut aussi être l'occasion de **proposer un cadre écrit suite à un rendez-vous qui a acté des décisions importantes** ou qui n'a pas permis une communication satisfaisante.