



**HAL**  
open science

## Information et communication entre l'école et les familles

Kelly Michaud

► **To cite this version:**

Kelly Michaud. Information et communication entre l'école et les familles. Education. 2019. dumas-02570836

**HAL Id: dumas-02570836**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02570836>**

Submitted on 12 May 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

**MASTER  
METIERS DE L'ÉDUCATION, DE L'ENSEIGNEMENT ET  
DE LA FORMATION**

<b>Mention</b>	<b>Parcours</b>
Premier degré	Master MEEF 1 <sup>er</sup> degré
<b>Site de formation :</b>	Toulouse

## MEMOIRE

### Information et communication entre l'école et les familles

MICHAUD Kelly

<b>Directeur-trice de mémoire</b> (en précisant le statut)	<b>Co-directeur-trice de mémoire</b> (en précisant le statut)
Françoise LARRE (maître de conférences en gestion)	Frédérique DE LA MORENA (maître de conférences en droit public)
<b>Membres du jury de soutenance</b> : (en précisant le statut)	
- Mme Françoise LARRE (maître de conférences en gestion) - Mme Frédérique DE LA MORENA (maître de conférences en droit public)	
<b>Soutenu le</b> <b>25/06/2019</b>	

## Sommaire

<b>Remerciements</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Glossaire</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre 1 : Les enjeux et outils d'une communication efficace entre l'école et les familles</b>	<b>7</b>
<b>Section 1. Importance de la communication avec les familles</b>	<b>7</b>
1.1. <i>Evolution des relations entre l'école et les familles et de la place des parents à l'école</i>	8
1.2. <i>Avoir une bonne communication entre l'école et les familles pour favoriser la réussite scolaire des élèves</i>	10
<b>Section 2. Besoins d'information et de communication des familles</b>	<b>12</b>
2.1. <i>Des besoins d'information et de communication insatisfaits chez les familles</i>	12
2.2. <i>Des besoins d'information et de communication différents selon les familles</i>	13
<b>Section 3. Différents outils de communication entre l'école et les familles</b>	<b>17</b>
3.1. <i>Outils matériels de communication écrite</i>	17
3.2. <i>Outils numériques de communication écrite</i>	20
3.3. <i>Rencontres entre les enseignants et les familles</i>	22
3.4. <i>Recommandations pour s'assurer de la bonne transmission des informations</i>	27
<i>Conclusion</i>	30
<b>Chapitre 2 : Analyse des perceptions des enseignants et des familles à propos du contenu et de la clarté des informations et des outils utilisés</b>	<b>31</b>
<b>Section 1. Présentation du protocole de recherche</b>	<b>31</b>
1.1. <i>Question de recherche</i>	31
1.2. <i>Population étudiée</i>	33
1.3. <i>Méthodologie</i>	34
1.4. <i>Justification du choix des questions</i>	37
<b>Section 2. Résultats, analyse et discussion</b>	<b>39</b>

2.1. Taux de réponse aux questionnaires	39
2.2. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 1 relative au contenu des informations	41
2.2.1. Résultats et analyse	41
a. Classe de CP	41
b. Classe de CM2	42
2.2.2. Discussion	44
2.3. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 2 relative à la clarté des informations	45
2.3.1. Résultats et analyse	45
a. Classe de CP	45
b. Classe de CM2	46
2.3.2. Discussion	47
2.4. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 3 relative aux outils utilisés	48
2.4.1. Résultats et analyse	48
a. Classe de CP	48
b. Classe de CM2	50
2.4.2. Discussion	51
<b>Conclusion</b>	<b>53</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>54</b>
<b>Annexes</b>	<b>57</b>

## Remerciements

En premier lieu, je tiens à remercier Madame Françoise Larré, ma directrice de mémoire, pour son aide et le temps qu'elle a accordé à mon travail ainsi qu'à mes interrogations. Ses judicieux conseils ont contribué à alimenter ma réflexion.

Ensuite, je souhaite remercier Madame Frédérique De La Morena pour ses conseils qui ont permis de guider ma réflexion au cours des deux années de Master.

Merci également aux enseignants ainsi qu'aux parents qui ont répondu au questionnaire et qui m'ont donc permis de mener mon étude de terrain.

Merci à Laurent, Camille, Elsa, Emeline et Laura pour leurs relectures.

Enfin, je remercie l'ensemble de mes proches, familles et amis, qui m'ont toujours soutenue et encouragée.

## Introduction

Le rapport des deux députés Aurore Bergé et Béatrice Descamps datant de janvier 2018, relatif aux relations école-parents, souligne le manque d'informations des parents. Celui-ci peut s'expliquer par un manque de prise de conscience de la part des enseignants concernant « l'utilité [et] l'intérêt d'apporter une information accessible et régulière aux parents », par un manque de moyens matériels ou encore par un manque de temps de la part des personnels.

Il est donc apparu nécessaire d'étudier les perceptions des enseignants quant à la transmission d'informations : leur contenu, leur clarté mais aussi les outils utilisés pour les transmettre. Ainsi, il a été mené une étude de terrain dans le but d'étudier les perceptions des enseignants mais aussi celles des familles dans le but de les comparer.

Des travaux de recherche montrent que la communication entre l'école et les familles est un élément primordial permettant de favoriser la réussite scolaire des enfants. Cette communication peut être unidirectionnelle c'est-à-dire qu'elle va de l'émetteur au récepteur ou bidirectionnelle ; dans ce cas, il y a un échange. Parallèlement, il existe de nombreux outils de communication que l'on peut utiliser afin de communiquer et ainsi transmettre des informations.

Plusieurs questions se posent alors relativement au sujet « information et communication entre les familles et l'école » : les besoins des familles sont-ils identiques au vu des informations ? En quoi une relation positive école-familles permet-elle de favoriser la réussite scolaire des élèves ? Comment les outils de communication permettent-ils de répondre aux besoins d'information des parents ? Quels sont ceux qui sont les plus efficaces ?

Ces questions ont fait l'objet de travaux de recherche qui apportent ainsi des éléments de réponse. Au cours de ce mémoire, et plus particulièrement dans le deuxième chapitre relatif à la méthodologie, nous nous concentrerons sur la question des perceptions des enseignants et des familles au vu du contenu et de la carté des informations communiquées et des outils de communication utilisés.

Une première réflexion a été portée sur les enjeux et outils d'une communication efficace entre l'école et les familles. Pour ce faire, le cadre théorique s'appuie sur divers travaux de recherche qui ont déjà été effectués. Puis, une étude de terrain a été menée au sein de deux classes afin de comparer les perceptions des enseignants et des familles au regard du contenu des informations, de leur clarté et des outils de communication utilisés. Cette étude a consisté en un questionnaire transmis aux familles et aux enseignants des deux classes.

## Glossaire

### Outil

Un outil est, selon le dictionnaire « Trésor de la Langue Française », un « moyen, ce qui permet d'obtenir un résultat, d'agir sur quelque chose ». En effet, un outil d'information et de communication permet d'obtenir comme résultat une transmission d'informations.

### Information

Une information peut avoir plusieurs significations. Nous retiendrons celle qui nous concerne, à savoir « un renseignement sur quelqu'un ou quelque chose qui est susceptible d'être porté à la connaissance d'une ou de plusieurs personnes » (Legavre, Rieffel, 2017). Diffuser une information suppose qu'elle le soit de l'émetteur au récepteur et donc seulement dans un sens contrairement à l'acte de communiquer. On dit, dans ce cas, que l'information est unidirectionnelle.

### Communiquer

Communiquer consiste, selon Jean-Baptiste Legavre et Rémy Rieffel (2017), professeurs à l'institut français de presse, en un « comportement [...] verbal ou non, intentionnel ou non, actif ou non [dans une interaction] ». Dans le même ordre d'idée, pour Dominique Wolton (2009), communiquer « suppose une relation » (Wolton, 2009). En effet, il doit y avoir un émetteur qui traduit un sentiment ou un fait en un message qu'il adresse par le canal à un récepteur (Eldin, 1998). Cela prend appui sur le modèle de communication de Wiener (1948) qui intègre la notion de feed-back.

L'acte de communiquer se nomme la communication et celle-ci suppose un échange ce qui la différencie donc de l'information qui est unidirectionnelle, comme nous l'avons mentionné précédemment. Les informations se transmettent à l'aide d'outils de communication qui sont des supports, écrits ou oraux. Enfin, pour le sociologue Dominique Wolton (2009), nous communiquons pour diverses raisons et notamment dans le but de partager et d'échanger, ce qui est le cas ici entre l'école et les familles.



## **Chapitre 1 : Les enjeux et les outils d'une communication efficace entre l'école et les familles**

Depuis la fin du XX<sup>e</sup> siècle, les parents ont obtenu une reconnaissance de leur rôle et de leurs droits qui ont été, par la suite, réaffirmés et consolidés par des lois et circulaires, ceux-ci ayant un rôle important dans la réussite scolaire de leurs enfants. Par ailleurs, les relations entre l'école et les familles ont connu une évolution, leurs rapports ayant été modifiés au vu de l'intégration des parents dans la scolarité des élèves et de leur statut en tant que membres de la communauté éducative. Ainsi, familles et école ont toutes les deux une forte influence sur le développement des enfants. Ceci implique d'instaurer une bonne communication entre elles pour favoriser au mieux la réussite scolaire des enfants. Pour cela, il existe de nombreux outils de communication unidirectionnelle ou bidirectionnelle pouvant être mis en place dans les écoles et dans les classes. L'enseignant a en effet un rôle de transmetteur d'informations relatives à l'élève lui-même ou à la classe de manière plus générale. Cependant, les besoins d'information et de communication diffèrent selon les familles en fonction de leur niveau social, du niveau scolaire de l'enfant ou d'autres paramètres, comme le montrent plusieurs travaux de recherche. Il s'agit donc de varier et d'adapter les outils de communication pour répondre au mieux aux besoins des familles.

Dans ce chapitre nous traiterons donc dans une première section de l'importance de la communication avec les familles puis nous verrons dans une deuxième section quels sont leurs besoins en termes d'information et de communication. Enfin, nous présenterons les différents outils de communication entre l'école et les familles.

### **Section 1. Importance de la communication avec les familles**

Les relations entre l'école et les familles ont évolué depuis plusieurs années. Ceci a entraîné une évolution de la place des parents à l'école qui est aujourd'hui reconnue et dont les droits sont garantis par le Code de l'éducation. La loi

d'orientation de 1989 précise que les parents sont « membres à part entière de la communauté éducative » (Loi d'orientation, 1989). Ainsi, il existe aujourd'hui une coéducation entre l'école et les familles c'est-à-dire qu'elles concourent au processus éducatif de l'enfant et chacune d'elles a un rôle important dans la scolarité de l'élève. Finalement, les familles jouent un rôle majeur dans la réussite scolaire de leurs enfants et la communication avec l'école est primordiale pour favoriser cela. Cette section a donc pour objectif de montrer en quoi la communication avec les familles est importante en présentant tout d'abord l'évolution des relations entre l'école et les familles et la place des parents à l'école puis en montrant à travers des travaux de recherche que cela favorise la réussite scolaire des élèves.

### **1.1. Evolution des relations entre l'école et les familles et de la place des parents à l'école**

Depuis 1970 nous faisons face à une évolution des rapports entre les familles et l'école en Europe (Deslandes, 2001 ; Leroy, 2000 ; Montandon, 1996 cités par Claudel et al. 2012). Ces rapports ont longtemps été difficiles « en raison de notre héritage historique » (Meirieu, cité par Sénore, 2010). Effectivement, l'école s'est d'abord construite contre les parents : au temps de Jules Ferry, au XIX<sup>e</sup> siècle, seule l'école pouvait éduquer et instruire, selon lui, et la famille représentait la « superstition et la religion ». Cette idée d'exclusion des parents est également mise en avant par Jean-Louis Auduc dans son ouvrage *Familles-école : construire une confiance réciproque* (2016). Il traite en effet de la méfiance des parents envers l'école, due à une éventuelle scolarité difficile ou conflictuelle qu'ils ont pu connaître. Philippe Meirieu rejoint cette idée. Pour lui, nous faisons face aujourd'hui à une « méfiance réciproque entre les parents d'élèves et les enseignants » (Meirieu, cité par Sénore, 2010). Cela peut s'expliquer par une anxiété présente chez les parents, du stress ou encore un sentiment d'incompréhension qui les poussent ainsi à se méfier. Finalement, école et familles apparaissent comme deux parties distinctes avec d'un côté l'instruction et de l'autre, l'éducation (Feyfant, 2015 ; Auduc, 2016). François Dubet (1977) dénonce un malentendu entre les familles et l'école qui remonte à l'Antiquité. Ce

malentendu est rendu possible par le fait que les familles peuvent être de nationalité étrangère parlant donc d'autres langues que le français. Le malentendu peut également être lié à l'inquiétude des parents et aux sentiments de rejet qu'ils peuvent ressentir. Ajoutons que « des parents ne connaissent pas les codes du milieu scolaire » ; ils ont ainsi une mauvaise image de l'école (Bonfond, Mouraux, 2011).

Mais aujourd'hui ils ont une place reconnue au sein de l'école. Elle a été reconnue de manière institutionnelle pour la première fois en 1975 avec la loi Haby qui marque « l'entrée des parents dans l'école » (Sénore, 2010). Cette loi précise en effet que les parents ainsi que les personnels et les élèves font partie de la « communauté scolaire » (Loi Haby, 1975). L'article L.111-4 du Code de l'éducation rappelle que : « les parents d'élèves sont membres de la communauté éducative ». Cet article précise également que les parents d'élèves participent aux conseils d'école par leurs représentants. De plus, les programmes scolaires de 2002 mettent en avant l'importance d'un partenariat entre les parents et l'école. Ensuite, la loi n°2005-830 d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école du 23 avril 2005 intègre les parents dans l'orientation des élèves et leur réussite. La circulaire n°2006-137 du 25 août 2006 relative au rôle et à la place des parents à l'école définit les droits des parents : le droit d'information et d'expression, le droit de réunion et le droit de participation. Puis, la loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 relative à l'orientation et la programmation pour la refondation de l'École de la République précise que l'école « se construit avec la participation des parents ». La circulaire n°2013-142 du 15 octobre 2013 relative au renforcement de la coopération entre les parents et l'école dans les territoires rend effectifs les droits d'information et d'expression des parents énoncés dans la circulaire du 25 août 2006 citée précédemment. Enfin, « coopérer avec les parents d'élèves » est une des compétences que doit détenir un professeur, selon le référentiel de compétences des métiers du professorat et de l'éducation du 25 juillet 2013. Les parents ont donc toute leur place au sein de l'école et de la vie scolaire de leurs enfants. Ils ont des droits qui sont précisés dans de nombreux textes institutionnels comme nous venons de le mentionner. On parle

aujourd'hui de coéducation entre l'école et les familles, ce qui constitue un des points majeurs de la loi de refondation de l'école de 2013 (Auduc, 2016).

Pourtant, il demeure une certaine distance entre les parents et l'école et des sujets peuvent parfois rendre les parents insatisfaits en raison d'un manque de dialogue notamment. A cela s'ajoute, comme indiqué précédemment, une part d'anxiété chez certains, une volonté d'être informé de ce qui se passe à l'école, de connaître le fonctionnement de celle-ci. Tout ceci invite à se préoccuper de la communication entre l'école et les familles (Auduc, 2016 ; Sénore, 2010).

## **1.2. Avoir une bonne communication entre l'école et les familles pour favoriser la réussite scolaire des élèves**

La communication entre l'école et les familles est essentielle. Ces deux instances de socialisation ont une influence sur le développement des enfants c'est pourquoi il est important qu'elles communiquent pour favoriser la réussite scolaire des élèves (Karsenti et al., 2002). Les familles souhaitent en effet savoir ce qui se passe durant le temps scolaire et suivre les apprentissages de leurs enfants (Sénore, 2010). Cette communication est d'autant plus essentielle que la recherche montre que l'implication des parents dans la scolarité des enfants a un effet positif sur leur comportement et leur réussite scolaire (Desforges, Abouchaar, 2003, cités par Sénore, 2010). En effet, une meilleure communication entre les enseignants et les familles favorise la réussite scolaire des élèves (Claudel et al, 2012 ; Auduc, 2007 ; Sénore, 2010 ; Ruel, Moreau, 2015). Cette dernière dépend notamment de la participation des parents dans le suivi scolaire de leurs enfants (Dauber et Epstein, 1993; Epstein, 1990; 1992; Lamborn et al., 1993 ; Steinberg et al., 1992, cités par Deslandes et Royer, 1994 ; Karsenti et al., 2002). De plus, le fait que les familles « comprennent le sens et la mission de l'école » (Auduc, 2007) constitue également un facteur de réussite scolaire (Auduc, 2007 et 2016; Sénore, 2010). Finalement, une amélioration de la communication se traduit chez l'enfant par une « meilleure aptitude à gérer la transition famille-école » (Auduc, 2007).

La collaboration famille-école est également bénéfique pour les familles elles-mêmes puisque grâce à cela, elles « apprécient davantage les conseils » des

enseignants vis-à-vis de leur enfant et leur confiance est plus importante envers les « éducateurs » (Dauber et Epstein, 1993; Epstein, 1990, 1992; Epstein et Scott-Jones, cités par Deslandes et Royer, 1994). Jean-Louis Auduc (2007, 2016) ajoute qu'une amélioration des communications avec l'école permet une attitude plus positive chez les familles face à l'école et aux enseignants. Elles se sentent également valorisées dans leur fonction et ont un sentiment d'appartenance à un collectif, celui de la communauté éducative (Auduc, 2007 et 2016).

Plusieurs travaux de recherche montrent aussi que cette collaboration permet aux enseignants d'adopter une « attitude plus positive à l'égard » des parents, « indépendamment de leur niveau socio-économique et de leur degré de scolarité » (Epstein, 1990, 1992; Christenson et al., 1992, cités par Deslandes et Royer, 1994). Il est important pour les enseignants de communiquer avec les parents pour transmettre des informations positives et pas uniquement lorsqu'il y a un problème (Deslandes, 2001 ; Epstein, 2001 ; Lueder, 2011, cités par Dumoulin et al., 2013). Cela consiste, selon Rollande Deslandes (2001), à donner davantage d'informations aux parents sur les programmes scolaires mais aussi sur les « besoins et progrès de leur enfant » (Deslandes, 2001, cité par Dumoulin et al., 2013).

Parallèlement, le rapport des inspections générales d'octobre 2006 sur la place et le rôle des parents à l'école précise que plusieurs circulaires et notes de service « ont souligné l'opportunité d'un renforcement du dialogue entre l'école et la famille » (MEN, 2006).

Enfin, une enquête menée par Georges Fotinos en 2013 montre que la majorité des directeurs et chefs d'établissement considère que la participation des parents est positive. Une minorité pense le contraire et ne souhaite pas mettre la relation école-parents comme axe prioritaire du projet d'école (Fotinos, 2013, cité par Feyfant, 2015).

## **Section 2. Besoins d'information et de communication des familles**

Il a été démontré que communiquer est essentiel dans le cadre de la scolarité d'un élève mais les besoins d'information et de communication diffèrent selon les familles. Nous montrerons donc que ces besoins sont insatisfaits chez les familles puis qu'ils sont différents selon leurs caractéristiques.

### **2.1. Des besoins d'information et de communication insatisfaits chez les familles**

La circulaire de 2006 relative au rôle et à la place des parents à l'école ainsi que la circulaire de 2013 relative au renforcement de la coopération entre les parents et l'école dans les territoires précisent les droits des parents et les rendent effectifs. Parmi ces droits, les parents possèdent notamment celui d'être informé comme cela a été expliqué dans la première section. Ce droit consiste pour les parents à avoir accès aux informations nécessaires au suivi de la scolarité de leurs enfants et à celles relatives à l'organisation de la vie scolaire. Ces informations doivent être à la fois accessibles et claires pour l'ensemble des parents. Il s'agit donc de les adapter aux spécificités de chacun : parent en situation de handicap, parent étranger, parent ayant des difficultés avec l'écrit (Hurtig-Delattre, 2016). Transmettre de l'information fait en effet partie du rôle de l'enseignant comme le précise le guide d'accompagnement à l'intention du personnel scolaire du Ministère de l'Éducation du Québec (2005). Le plus souvent, cette information circule de l'école vers les parents et les enseignants supposent qu'elle répond aux attentes des parents (Feyfant, 2015). Cependant, une enquête réalisée en 2014 par l'association « Parents d'Élèves de l'Enseignement Public » (PEEP) montre que les parents sont insatisfaits en ce qui concerne le nombre d'informations. De plus, l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) relève que les parents se plaignent d'un « manque de dialogue de la part des établissements scolaires » ce qui se traduit par un manque de confiance. Les associations venant en aide aux parents assurent que les parents ont « besoin de comprendre les relations avec l'école

et le travail scolaire de leur enfant » (Feyfant, 2015). Etre informés de cela leur permet de prendre connaissance de ce qui se passe à l'école et ainsi, de ne pas être dans l'incompréhension. Suite à des entretiens menés auprès de familles, Judith Migeot-Alvarado (2000) indique que « plus de la moitié des parents estime que l'information relative [au fonctionnement de l'établissement], donnée par l'établissement est insuffisante, voire inexistante » (Migeot- Alvarado, 2000). Les parents pensent que ce manque d'information peut nuire au suivi scolaire de leurs enfants (Migeot- Alvarado, 2000). Rollande Deslandes et Egide Royer (1994) ajoutent que le manque d'information pourrait favoriser « le développement d'une suspicion des parents à l'égard de l'école » (Deslandes, Royer, 1994, cités par Dumoulin et al., 2013).

Paradoxalement, pour près de 50% des chefs d'établissements français, les parents ne lisent pas les mots qui leur sont transmis et ne se sentent pas concernés par la vie de l'école (Feyfant, 2015).

Suite à ces travaux de recherche, l'idée suivante peut être avancée : l'information doit être transmise d'une manière différente afin qu'elle parvienne à toutes les familles. Il faut une efficacité des moyens de communication entre l'école et les parents mais aussi et surtout une variété et une adaptation aux parents de ces moyens (Lueder, 2011 ; Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2007, cités par Dumoulin et al., 2013). Les informations sont nombreuses et les professionnels de l'éducation n'ont pas toujours conscience de l'inefficacité des outils utilisés pour les transmettre. Il convient donc de se pencher sur cette question ; c'est ce qui constitue la troisième section de la première partie de ce mémoire que nous aborderons ensuite.

## **2.2. Des besoins d'information et de communication différents selon les familles**

En fonction des familles, les besoins d'information et de communication sont différents. En effet, les familles issues de la classe populaire sont des familles qui ont confiance en l'école et qui souhaitent que leurs enfants réussissent, en évitant le même parcours qu'elles souvent chaotique (Bonnefond, Mouraux,

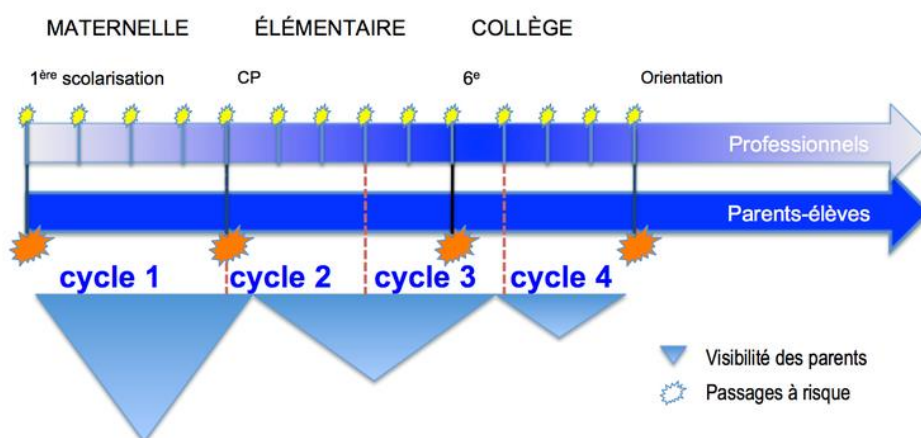
2011; Claudel et al., 2012). Elles ont cependant une mauvaise connaissance des règles de l'école mais leurs attentes envers l'école sont souvent plus importantes que celles des familles issues de milieux favorisés (Bonnetfond, Mouraux, 2011). Ces attentes sont cependant plus limitées au vu des choix d'orientation pour leurs enfants (Baillon, 1980 ; Langouet, Léger, 1991 cités par Montandon, 1996). Les parents issus de la classe moyenne sont eux, selon François Dubet (1999), des consommateurs « exigeants et cyniques » (Dubet, cité par Claudel et al., 2012). Par ailleurs, ceux issus de classes moyennes et supérieures ont une « bonne connaissance du système scolaire » (Claudel et al., 2012) et maîtrisent des stratégies permettant de faire réussir leurs enfants (Claudel et al., 2012). Ce sont ces parents qui ont des contacts plus fréquents avec les enseignants d'après la recherche (Montandon, 1996). François Larose (2008) précise que les familles à revenus élevés dont les mères sont fortement scolarisées sont celles qui sont les plus demandeuses d'informations au regard du fonctionnement scolaire notamment (Larose et al., 2008). Dans le même ordre d'idée, « les familles biparentales et plus scolarisées » sont celles qui participent le plus au suivi scolaire de leurs enfants à la maison par rapport aux « familles monoparentales et moins scolarisées » (Dornbusch et Ritter, 1992; Grolnick et Slowiaczek, 1994; Dauber et Epstein, 1993, cités par Deslandes et Royer, 1994). Ces différents types de parents n'ont donc pas les mêmes attentes de l'école ni les mêmes besoins en termes d'information et de communication.

Par ailleurs, les besoins diffèrent également selon les caractéristiques des élèves. En effet, François Larose (2008) souligne que les parents dont les enfants n'ont pas de « difficulté d'adaptation scolaire » sont ceux qui présentent un plus grand besoin d'information et ce, vis-à-vis du fonctionnement scolaire et de l'encadrement à la maison (Larose et al. 2008). Par ailleurs, un conseiller d'éducation d'un collège en zone difficile explique également que « la communication entre l'école et les familles dépend du type d'élève » (Migeot-Alvarado, 2000). Il ajoute qu'il convient de tenir compte du contexte familial et social des élèves ainsi que de leur âge, ce qui rejoint la pensée de Cléopâtre Montandon (1991). Effectivement, elle spécifie que la fréquence et la nature des relations ont un lien avec les caractéristiques des élèves : leur âge, leur niveau



scolaire et leurs résultats (Montandon, 1991, cité par Montandon, 1996). Eccles et Harold (1993) ajoutent que le sexe et les antécédents scolaires de l'élève sont également des facteurs qui peuvent influencer la participation des parents (Eccles et Harold, 1993, cités par Deslandes et Royer, 1994). La recherche fait apparaître un autre facteur responsable de l'engagement des parents : le fait que l'élève soit dans le primaire ou dans le secondaire. Les parents d'élèves du primaire sont davantage impliqués que ceux d'élèves du secondaire (Dauber et Epstein, 1993, cités par Deslandes et Royer, 1994). Eccles et Harold (1993) ajoutent qu'au-delà du primaire, les rapports entre l'école et les familles sont moins fréquents non pas parce que les familles ne le souhaitent pas mais parce que « les enseignants ne les encouragent pas » (Eccles, Harold, 1993, cités par Montandon, 1996). Cette différence d'implication est traduite par le schéma ci-dessous, créé par le centre Alain Savary.

## LIRE LE RÉEL : LES TEMPORALITÉS



1

Figure 1- Les temporalités scolaires

Ce schéma montre que la visibilité des parents diminue progressivement au cours des cycles scolaires pour ensuite disparaître. Au cycle 1, les parents sont plus proches de l'école car les enjeux sont nombreux donc l'anxiété est forte. Au cycle 2, il y a un passage à risque à l'entrée du cours préparatoire puis nous en retrouvons un en fin de cycle 3, à l'entrée en sixième. Durant les cycles 2 et 3, la visibilité des parents est moins forte qu'au cycle 1 mais tout de même importante.

<sup>1</sup> [http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/formation/parcours-relations-ecole-famille-enseignant-s-parent-s](http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/formation/parcours-rerelations-ecole-famille-enseignant-s-parent-s)

Nous observons que celle-ci se réduit considérablement au cycle 4 rejoignant ce qui a été avancé par la recherche. Nous pouvons également faire un lien avec les propos de Cléopâtre Montandon (1991) qui écrit que la fréquence des relations a un lien avec l'âge et le niveau scolaire des élèves.

Le tableau ci-dessous synthétise les besoins d'information et de communication en fonction des familles. Il s'agit d'une synthèse du point 2.2.

**Tableau 1 : Synthèse des besoins d'information et de communication en fonction des familles<sup>2</sup>**

Types de familles	Connaissance du système scolaire	Besoins et attentes des familles
Familles issues de milieux populaires	Mauvaise connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attentes importantes pour éviter que les enfants ne reproduisent le même parcours.</li> <li>• Familles qui n'osent pas entrer en contact avec les enseignants.</li> <li>• Les rencontres formelles sont synonymes d'anxiété.</li> </ul>
Familles issues de classes moyennes et favorisées	Bonne connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attentes et implications importantes d'un point de vue de l'orientation scolaire.</li> <li>• Maîtrise de stratégies pour faire réussir leurs enfants.</li> <li>• Contacts fréquents avec les enseignants.</li> </ul>
Familles biparentales et plus scolarisées	Bonne connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active du suivi scolaire de leurs enfants.</li> </ul>

<sup>2</sup> Ce tableau est une synthèse des travaux de recherche énoncés dans la partie 2.2.

Familles monoparentales et moins scolarisées	Connaissance moyenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation limitée vis-à-vis du suivi scolaire de leurs enfants.</li> </ul>
--	----------------------	---

Enfin, les familles ont des besoins différents selon leurs propres caractéristiques. Leur implication dépend de plusieurs facteurs qui peuvent être liés à leur catégorie socio-professionnelle et au profil des élèves. Pour répondre aux besoins des familles il convient de varier les outils de communication et de les adapter à elles. Cela permet d'entrer en contact avec un plus grand nombre de familles. Chacune d'entre elles doit en effet pouvoir communiquer avec l'enseignant sans obstacle. Les différents outils de communication possibles seront présentés dans une troisième section.

### **Section 3. Différents outils de communication entre l'école et les familles**

Différents ouvrages et articles scientifiques traitent des outils de communication entre l'école et les familles. Comme la recherche l'a montré, il convient de les varier et de les adapter aux familles afin d'assurer une bonne transmission des informations et satisfaire les besoins de celles-ci. Nous proposons donc d'exposer ces différents outils en présentant dans un premier temps, les outils matériels de communication écrite puis les outils technologiques de communication écrite dans un deuxième temps. Nous terminerons en exposant les rencontres entre l'école et les familles et les recommandations pour s'assurer de la bonne transmission des informations.

#### **3.1. Outils matériels de communication écrite**

Le plus fréquemment, l'information émane de l'école et est diffusée aux familles mais il peut y avoir des contacts réciproques entre elles. On parle alors de communication. De ce fait, on distingue les outils de communication unidirectionnelle des outils de communication bidirectionnelle. Parmi les outils de

communication unidirectionnelle, il en existe plusieurs. La directrice d'école maternelle Catherine Hurtig-Delattre évoque le règlement intérieur dans son ouvrage *La coéducation à l'école, c'est possible !* (2016). Il s'agit effectivement d'un outil dans lequel sont « énoncés les droits et devoirs de chacun dans la communauté scolaire » (Hurtig-Delattre, 2016).

Il existe le livret de présentation de l'école dans certains établissements qui est à disposition des parents afin de leur transmettre diverses informations à propos du fonctionnement de l'école. Il peut y avoir dans ce livret, le trombinoscope de l'équipe qui permet de montrer, comme l'indique Catherine Hurtig-Delattre (2016), que l'équipe de l'école est constituée, outre les enseignants, de personnels de restauration, d'intervenants extérieurs, d'auxiliaires de vie scolaire, etc.

Dominique Sénore (2010), dans l'ouvrage *Parents et profs d'école : de la défiance à l'alliance* (2010) sous sa direction, évoque le journal scolaire. Celui-ci peut contenir, par exemple, des écrits d'élèves, des comptes rendus de réunion ou des extraits d'articles sur la pédagogie. Il diffuse effectivement de l'information et peut donc être un lien entre l'école et les familles.

Un autre outil matériel de communication écrite peut être cité : les affichages informatifs. En effet, les affichages situés à l'entrée de l'école contiennent des informations sur plusieurs plans : le périscolaire, la cantine scolaire ou encore les associations de parents d'élèves. Ces affichages doivent être organisés et renouvelés régulièrement (Hurtig-Delattre, 2016).

En outre, en maternelle particulièrement, un outil est très utilisé. Il s'agit du cahier de réussite qui est un cahier individuel de l'élève faisant part de ses réussites et ses progrès. Il s'agit d'un regard positif sur le travail fourni par l'élève ; il permet aux parents d'être informé des progrès de leur enfant ainsi que de ce qu'il fait en classe (Hurtig-Delattre, 2016 ; Sénore, 2010). Ce cahier constitue donc un outil de communication unidirectionnelle à destination des familles et peut être le support sur lequel s'appuyer lors des rencontres avec l'enseignant. Il ouvre d'ailleurs également le dialogue entre l'enfant et ses parents à la maison. De la même façon, ce cahier peut être mis en place aux cycles 2 et 3 toujours dans le but de valoriser le travail de l'élève et ses progrès. A ce propos, Dominique

Sénore (2010) écrit que pour certains parents, ces cahiers de réussite « ont été un facteur de motivation pour les apprentissages scolaires ».

Un autre outil, très fréquent dans les classes, permet aussi de transmettre des informations ; il s'agit du cahier de liaison. Selon Catherine Hurtig-Delattre (2016), cet outil est unilatéral et ne « permet pas une coéducation ». En effet, les parents ont parfois du mal à se retrouver dans les mots et ne comprennent pas nécessairement que leur signature vaut comme attestation (Hurtig-Delattre, 2016). Ces signatures permettent pourtant à l'enseignant de savoir que le mot a été lu et compris. D'ailleurs, le rapport des inspections générales d'octobre 2006 sur la place et le rôle des parents à l'école (MEN, 2006) précise que le principal moyen de liaison entre l'école et les familles est le « " petit mot " » collé dans les cahiers de liaison. Cependant, selon eux, ce cahier passe par « le moins fiable des réseaux de distribution », c'est-à-dire, le cartable de l'élève (MEN, 2006). En effet, la transmission de l'information est laissée à l'enfant qui joue alors le rôle de « messenger » entre l'école et les familles (Tessaro, 2004). Perrenoud (1987) qualifie ce rôle de « *go-between* » (Perrenoud, 1987 ; cité par Tessaro, 2004). Dans le même ordre d'idée, la recherche montre que l'utilisation de messages écrits de manière générale est le moyen de communication le plus souvent employé par les enseignants pour communiquer avec les parents mais cela ne permet pas de « contacter toutes les familles » (Deslandes, Royer, 1994 cités par Dumoulin et al., 2013). Donald C. Lueder (2011) ajoute que ce serait le moyen le moins efficace « pour entrer en relation avec les parents » (Lueder, 2011 cité par Dumoulin et al., 2013). En outre, Pierre Périer (2007) écrit que ce modèle qui consiste à transmettre des documents d'informations écrits répond seulement « à un type de parents » (Périer, 2007). En définitive, cela prouve qu'il faut utiliser d'autres outils que les outils matériels de communication écrite pour faire parvenir l'information aux parents et avoir des relations avec eux car ces outils permettent une communication seulement unidirectionnelle pour la majorité.

### **3.2. Outils numériques de communication écrite**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont aujourd'hui un moyen permettant de faciliter la communication avec les parents (Karsenti et al., 2002) et sont des outils numériques qui viennent compléter les outils matériels de communication écrite. Ces TIC correspondent à des outils numériques utilisés pour communiquer, accéder à des informations, en produire et en transmettre. Il existe aussi les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE) qui ont la particularité de pouvoir être utilisées dans la cadre de l'enseignement.

Selon Steven M. Constantino (2003) et Donald C. Lueder (2011), ces outils numériques peuvent permettre à l'école d'entrer en contact avec plus de familles et « d'optimiser ses communications » avec elles (Constantino, 2003 ; Lueder, 2011, cités par Dumoulin et al., 2013). En parallèle, Philippe Perrenoud (1998) spécifie que l'on peut intégrer les TICE uniquement si elles « apportent une valeur ajoutée » (Perrenoud, 1998, cité par Karsenti et al., 2002). De plus, la recherche affirme que l'intégration des TICE pour communiquer avec les parents peut favoriser « une collaboration privilégiée entre l'école et la famille » mais aussi entre la famille et l'enfant (Karsenti et al., 2002).

Après avoir exposé ce que sont les TICE et leur plus-value de manière générale, nous allons présenter les différents outils numériques qui existent.

Un premier est désigné dans le rapport des inspections générales cité précédemment : l'environnement numérique de travail (ENT) (MEN, 2006). Ce rapport explique que des établissements les ont expérimentés et que ceux-ci « estiment » (MEN, 2006) que cet outil permettrait de mieux informer les parents à la fois sur le fonctionnement de l'établissement et sur les résultats scolaires des élèves. Effectivement, un ENT est lui-même composé de plusieurs outils de communication dont certains diffusent de l'information unidirectionnelle et d'autres permettent d'échanger au sein d'une classe (MEN, 2011). De la même façon, Jean-Louis Auduc (2016) affirme que cet outil assure une continuité des échanges entre les familles et l'école – plus particulièrement entre les familles et les enseignants - à la fois dans le temps et dans l'espace. En revanche, des

enseignants sont hésitants quant à l'utilisation de cet outil et au temps à y consacrer. De plus, l'ENT est moins répandu dans le primaire que dans le secondaire. Toutefois, il pourrait être utile lors des sorties - classes transplantées ou autres sorties – afin de diffuser aux familles les informations à ce propos.

Dans ce même domaine qu'est le numérique, il existe le site de l'école (Hétroit, 2009 ; Hurtig-Delattre, 2016 ; Sénore, 2010). Pour Matthieu Hétroit (2009), professeur des écoles, un site Internet de l'école est un outil qui sert à transmettre des informations. Il en distingue deux catégories : les informations administratives et les informations pédagogiques. Les informations administratives concernent l'école et la classe : toutes les informations diffusées par l'intermédiaire du cahier de liaison ou de l'agenda sont à nouveau présentes sur le site. Les informations pédagogiques, elles, correspondent à des documents, des vidéos en lien avec ce qui est étudié en classe ou encore des adresses de sites Internet à exploiter à la maison. Ces informations constituent un moyen pour les enfants de présenter à leur famille le travail effectué en classe. C'est ainsi l'occasion pour eux d'échanger sur cela. Matthieu Hétroit (2009) utilise le site de l'école comme complément de ce qu'il utilise déjà, et ce, dans le but de « diversifier les supports de connaissance des enfants » (Hétroit, 2009). Concernant le lien avec les parents, ce professeur des écoles estime que le site vient « en complémentarité » (Hétroit, 2009) des relations avec eux. De plus, il permet de conserver un lien avec l'école après la classe afin d'assurer une « continuité dans l'accompagnement de l'enfant » (Hétroit, 2009). Néanmoins, ce professeur des écoles relève que l'accès à Internet peut être un frein.

Autre outil numérique de communication écrite, les courriers électroniques – ou courriels- qui sont un moyen de communication « asynchrone » (Karsenti et al., 2002). Ils permettent, comme d'autres outils numériques, d'entrer plus facilement en contact avec les familles et avec un nombre plus grand d'entre elles. Néanmoins, Catherine Hurtig-Delattre (2016) relève plusieurs risques quant à l'utilisation des courriels notamment celui qu'il y ait un trop-plein d'informations et qu'elles soient alors perdues parmi d'autres et surtout le risque que certaines familles n'aient pas accès à Internet, comme l'a évoqué également Matthieu Hétroit (2009). Il y aurait ainsi un accroissement des inégalités à ce niveau-ci. La

directrice d'école conseille donc d'utiliser les courriels pour transmettre des informations au dernier moment, pour envoyer des messages moins formels ou encore pour transmettre en doublon des informations importantes (Hurtig-Delattre, 2016).

Un autre outil peut être utilisé par l'école pour dialoguer avec les familles ; il s'agit du téléphone. Donald C. Lueder (2011) met en avant que cet outil permet d'échanger directement avec les familles et de créer un lien de confiance (Lueder, 2011, cité par Dumoulin et al., 2013). De plus, une étude souligne l'efficacité de cet outil: 30% des parents ayant reçu un SMS ou un appel téléphonique ont été présents à des ateliers-débats auxquels ils étaient invités contre 10% des parents ayant seulement reçu une lettre (Gurgand, 2011, cité par Feyfant, 2015). Au Québec, des écoles ont également choisi d'utiliser le téléphone pour contacter les familles et les incitent à les contacter par ce biais-ci (Feyfant, 2015) dans le but d'éviter les messages écrits qui ne sont pas accessibles par tous (Dumoulin et al., 2013 ; Feyfant, 2015). Pour Henderson et Mapp (2002), le téléphone fait partie des outils qu'ils jugent les plus efficaces en termes de collaboration avec les familles (Henderson et Mapp, 2002, cités par Dumoulin et al., 2013). Cependant, il existe un inconvénient matériel : les enseignants n'ont pas accès, pour la majorité d'entre eux, à un téléphone au sein de leur classe (Henderson et al., 2007, cités par Dumoulin et al., 2013).

### **3.3. Rencontres entre les enseignants et les familles**

Outre les outils numériques et matériels de communication écrite, il existe également les moments de rencontres entre les enseignants et les familles. Ces rencontres sont des opportunités d'entrer en contact et d'échanger. Des entretiens menés avec des parents d'élèves montrent d'ailleurs qu'une majorité d'entre eux souhaite « des contacts directs avec les enseignants » (Migeot-Alvarado, 2000). Ces moments sont formels ou informels. Les moments informels peuvent avoir lieu le matin en classe de maternelle ou au portail à la sortie de l'école (Hurtig-Delattre, 2016). Jean-Louis Auduc (2016) parle de « rencontres circonstanciées » (Auduc, 2016) et Pierre Périer (2007) de « rencontres



spontanées » (Périer, 2007). Pour lui, ces rencontres sont les plus appropriées pour les familles les plus éloignées du système scolaire et pour Daniel Thin (1998), cela correspond aux conditions sociales des familles populaires (Thin, 1998, cité par Périer, 2007). En effet, ces parents devraient pouvoir rencontrer les enseignants dans des « espaces de sociabilité ordinaire » (Périer, 2007) afin qu'il n'y ait pas ces « effets de domination induits par une rencontre dans l'école » (Périer, 2007).

Les moments formels, eux, sont généralement sollicités par l'enseignant. La rencontre doit relever d'une invitation de la part des enseignants (MEN, 2005). On distingue dans ces rencontres formelles, les rencontres individuelles et les rencontres collectives.

Catherine Hurtig-Delattre (2017) traite des entretiens individuels. C'est le premier qu'elle juge le plus important car c'est là qu'elle va pouvoir découvrir l'élève à travers les parents, apprendre des informations à son propos et qu'elle pourra ainsi construire son enseignement en prenant en compte chacun des élèves (Hurtig-Delattre, 2017). Pour cette directrice d'école maternelle, les parents peuvent venir avec les enfants s'ils le souhaitent, le choix leur est laissé. Ces temps de rencontre individuelle existent à la fois dans le primaire et dans le secondaire. Dans ce dernier, Judith Migeot-Alvarado (2000) montre que les parents les plus présents sont ceux des classes moyennes et ceux d'origine française. Les parents des classes populaires et ceux issus de l'immigration participent moins à ces rencontres (Migeot-Alvarado, 2000). Enfin, Annie Feyfant (2015) fait part de l'écart entre les perceptions des enseignants et des parents lors des entretiens individuels. En effet, certains enseignants ne perçoivent pas systématiquement les angoisses des parents. De leur côté, les parents voient d'un mauvais œil les « demandes d'accompagnement à la scolarité » éventuelles pour leur enfant (Feyfant, 2015).

Quant aux rencontres collectives, elles se déroulent principalement en début d'année scolaire afin d'aborder différents points concernant l'année. Elles peuvent également avoir lieu au cours de l'année notamment pour transmettre des informations à propos d'un projet comme l'organisation d'une classe transplantée. Judith Migeot-Alvarado (2000) montre que ces réunions sont

« valorisées » (Migeot-Alvarado, 2000) du côté des parents d'élèves car c'est l'occasion pour eux de rencontrer l'enseignant, de découvrir ce qui va être étudié en classe au cours de l'année. Cette docteur en sciences de l'éducation fait part d'un constat : ces temps de rencontre sont jugés positivement par la moitié des familles mais davantage par les familles de classes sociales élevées (Migeot-Alvarado, 2000). Ces temps de dialogue doivent bien-sûr être basés sur la confiance, sur une écoute et un respect mutuel (Auduc, 2016 ; MEN, 2005). De plus, l'enseignant doit toujours agir en tant que professionnel et doit pouvoir conseiller les parents et les épauler (MEN, 2005). Ces points importants, s'ils sont respectés, permettront une communication réussie.

Pour finir, Henderson et Mapp (2002) en sont arrivés à la conclusion que les rencontres individuelles sont, avec l'utilisation du téléphone, un des outils les plus efficaces en termes de communication avec les familles (Henderson et Mapp, 2002, cités par Dumoulin et al., 2013).

Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des outils de communication entre l'école et les familles. Il met en avant les objectifs de chacun des outils, leur sens de communication, puis, en quoi ils sont efficaces et leurs limites.

**Tableau 2 : Synthèse des outils de communication entre l'école et les familles**

<b>Nom de l'outil</b>	<b>Définition</b>	<b>Objectif</b>	<b>Sens de communication</b>	<b>Efficacité</b>	<b>Limites</b>
Règlement intérieur	Document éducatif qui définit les règles de vie de l'école et établit les droits et devoirs des membres de la communauté éducative.	Faire connaître les principes de vie dans l'école.	Unidirectionnel	Est connu des élèves et parents d'élèves s'il est présenté en début d'année et affiché dans l'école.	
Livret de présentation	Livret qui permet de présenter l'école, son fonctionnement,	Informé et rassurer les parents et les élèves.	Unidirectionnel	Présenté lors de la rencontre individuelle au moment de	

	le personnel scolaire et d'autres informations générales.			l'inscription de l'élève.	
Trombinoscope	Document qui regroupe l'ensemble du personnel scolaire.	Présenter le personnel scolaire aux familles.	Unidirectionnel	Affiché à l'entrée de l'école pour être à la vue de tous.	
Journal scolaire	Journal de l'école élaboré par les élèves et les enseignants.	Faire part de certains comptes-rendus de réunion, d'écrits d'élèves.	Unidirectionnel	Diffusion régulière déterminée par l'école mais est-elle suffisante ?	Non adapté pour les familles allophones.
Panneaux d'affichages informatifs	Panneaux visant à afficher les informations relatives à divers sujets : temps extrascolaire, cantine, grèves, etc.	Transmettre / rappeler des informations générales aux parents.	Unidirectionnel	Placés à l'entrée de l'école, à l'extérieur, pour pouvoir être lus. Permettent un rappel des informations.	Pas de communication directe.
Cahier de réussite	Cahier individuel de l'élève qui valorise ses réussites et progrès.	Présenter aux parents le travail de leur enfant, ses progrès, ce qui se fait en classe.	Unidirectionnel	Remis aux parents plusieurs fois dans l'année. L'enfant raconte lui-même en s'appuyant sur le cahier.	Le cahier n'est pas toujours ramené à l'école.
Cahier de liaison	Cahier dans lequel sont notées toutes les informations concernant la classe ou l'école : sorties scolaires, grèves, etc.	Transmettre les informations aux parents.	Bidirectionnel (si prise en compte des messages des parents)	Les informations sont regroupées dans un seul cahier. Les parents peuvent écrire à l'enseignant si besoin.	Messages écrits pas accessibles par tous. L'enfant a la responsabilité de ce cahier.
Environnement Numérique de Travail (ENT)	Ensemble de services en ligne à destination des élèves, des enseignants et des familles.	Informar les familles des résultats scolaires de leurs enfants, du travail personnel à faire à la	Bidirectionnel	Messagerie interne : communication entre les familles et l'enseignant, entre les élèves,	Implique d'avoir accès à Internet. L'appropriation de cet espace numérique

		maison, du fonctionnement de l'école.		entre les élèves et l'enseignant. Utilisation régulière nécessaire par les utilisateurs.	peut être complexe.
Site Internet	Site Internet de l'école présentant le fonctionnement de celle-ci, ce qui est fait à l'école, diverses informations.	Informers les familles sur la vie de l'école. Enrichir les relations école/familles.	Unidirectionnel	Efficace si les parents prennent l'habitude de se rendre sur le site.	Implique d'avoir accès à Internet.
Courrier électronique	Message écrit envoyé via une adresse électronique.	Transmettre des informations de dernière minute, rappeler des informations importantes, communiquer de manière asynchrone. Personnaliser un message.	Bidirectionnel	Utilisation de mots simples, messages courts et clairs. Efficace si utilisation modérée. Permet de multiplier l'information.	Implique d'avoir accès à Internet. Faire attention à la fréquence d'envoi des messages.
Téléphone	Appareil de communication à distance.	Contacter directement les familles pour leur transmettre des informations importantes en évitant de passer par les messages écrits.	Bidirectionnel	Utile pour contacter les familles qui ont des difficultés avec le français et pour transmettre des informations urgentes : élève blessé par exemple. Contact direct.	Téléphone à l'école : un pour toute l'école, un pour chaque enseignant ? Utilisation du téléphone personnel ?
Rencontres individuelle et collective	Moments de rencontre physique entre l'enseignant et les familles.	Communiquer à propos de l'élève : ses apprentissages, ses progrès, son comportement.	Bidirectionnel	Contact direct. Efficace si l'enseignant utilise un vocabulaire simple, précis et clair, prise en compte des demandes ou	Enseignant : ne pas percevoir les attentes des familles. Familles : ne pas comprendre ce que veut dire

				questions des parents. Doit être basé sur la confiance.	l'enseignant. Moments formels peuvent effrayer certaines familles.
--	--	--	--	---	--

### **3.4. Recommandations pour s'assurer de la bonne transmission des informations**

Plusieurs travaux de recherche ont montré que des obstacles peuvent survenir quant à une communication efficace entre l'école et les parents. Tout d'abord, les travaux menés lors de la conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion scolaire des 10 et 11 décembre 2012 font apparaître un premier obstacle : les parents qui vivent dans la grande pauvreté ont du mal à accepter le « regard que l'école porte sur eux » et pensent que « l'école est compétitive » et donc qu'elle renvoie une image de "nuls" (Auduc, 2016). Puis, un second obstacle s'explique par le fait que l'école doit faire face à des parents de nationalité étrangère ; elle doit donc adapter les outils de communication afin de pouvoir informer ces parents. Pour cela, les livrets de présentation peuvent être traduits en différentes langues étrangères, comme le font le centre de ressources enfance, famille, école (CREFE) de l'Isère (MEN, 2006) ou encore les centres académiques pour la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs (CASNAV). En outre, Annie Feyfant (2015) fait part d'un troisième obstacle relatif à la difficulté qu'ont certains parents à comprendre les commentaires et consignes des enseignants qui emploient un langage trop compliqué pour eux.

De ce fait, les enseignants doivent être conscients des obstacles que peuvent rencontrer les parents et les prendre en compte lors de la rédaction des messages à visée informative. Ils se doivent aussi de se demander, en tant que professionnel, si l'information donnée est accessible à tous ou non (Hurtig-Delattre, 2016). Pour que cela soit le cas, Catherine Hurtig-Delattre (2016) recommande de multiplier les modalités d'informations, de présenter de la

manière la plus lisible possible les documents écrits, d'expliquer le contenu oralement, d'utiliser de nouveaux moyens de communication, en pensant à chaque parent, et de veiller à ce que les parents séparés aient tous les deux accès aux informations concernant l'enfant. Dans le même ordre d'idée, d'autres préconisations sont transmises par différents groupes de réflexion, notamment par un groupe de travail de parents et d'enseignants de Troyes qui a élaboré un vademecum (Auduc, 2007). Selon ce groupe de travail, pour être bien compris dans un message écrit il faut « distinguer les supports de communication en fonction des objectifs, toujours expliquer la signification des sigles ou des abréviations et utiliser une langue adaptée aux interlocuteurs » (cité par Auduc, 2016). D'autres conseils ont été mis en avant par Julie Ruel et André C. Moreau (2015) quant aux critères de rédaction à respecter lors de la rédaction d'un message informatif pour des non-spécialistes, à savoir ici, les familles. Si les critères sont pris en compte par les enseignants, les familles auront une meilleure compréhension des messages (Ruel, Moreau, 2015). Parmi ces critères nous trouvons les critères de lisibilité, d'intelligibilité et visuels. Le tableau ci-dessous détaille ces critères.

**Tableau 3 : Critères à prendre en compte pour rédiger des messages informatifs<sup>3</sup>**

Critères de lisibilité	Critères d'intelligibilité	Critères visuels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mots courts et connus</li> <li>• police 12, facile à lire</li> <li>• phrases courtes de 15 à 25 mots</li> <li>• alignement du texte à gauche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• réduire la quantité d'informations</li> <li>• privilégier les mots monosémiques</li> <li>• conserver un même terme tout au long du texte</li> <li>• expliquer les concepts difficiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• privilégier les informations présentées visuellement : images, pictogrammes, illustrations pour permettre un</li> </ul>

<sup>3</sup> RUEL, J., MOREAU, A. (2015). Pour une communication efficace avec les parents ! *Québec français*, (174), 92-94.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre en caractères gras les informations à mettre en évidence</li> <li>• ne pas souligner</li> <li>• éviter l'italique</li> <li>• utiliser des puces pour énumérer des éléments d'information</li> <li>• aérer le texte</li> <li>• limiter les couleurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• préférer les phrases simples, actives et affirmatives</li> <li>• une idée par phrase</li> <li>• structurer le texte</li> <li>• présenter les idées dans un ordre facile à comprendre</li> <li>• limiter l'utilisation de sigles, d'acronymes, d'abréviations, sinon, les expliquer</li> <li>• s'adresser directement aux parents</li> </ul>	<p>meilleur stockage de l'information, diminuer la quantité de lecture et clarifier les informations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• insérer des éléments qui illustrent l'action que le lecteur doit faire</li> </ul>
---	--	---

En outre, le guide d'accompagnement réalisé par le Ministère de l'Éducation du Québec (2005) souligne le fait que le message doit être clair, concret et court. Le message informatif adressé aux parents doit être structuré et rédigé en employant un vocabulaire non expert afin de se faire comprendre et ne pas faire ressentir au parent un sentiment d'incompétence. Aussi, le message doit être concret, c'est-à-dire que le lecteur doit pouvoir se construire une image mentale. Ces préconisations rejoignent celles de Julie Ruel et André C. Moreau (2015).

Il convient également de varier et multiplier les supports de diffusion de l'information. Un seul message écrit ne suffit pas toujours pour certaines familles et comme nous venons de le voir, ils ne sont pas accessibles par tous. Par ailleurs, des alternatives peuvent être envisagées, notamment pour les familles des milieux défavorisés, en calquant ce qui se fait au Danemark ou au Japon. Dans ces pays, pour faciliter la communication, les professeurs se rendent au domicile des familles afin de permettre un échange en dehors du cadre scolaire. Cela peut rassurer ces familles éloignées du système scolaire (MEN, 2006).

## Conclusion

La communication entre les familles et l'école est primordiale notamment pour favoriser la réussite scolaire des élèves. Les enseignants, et l'école de manière générale, doivent assurer un rôle de transmetteur d'informations afin de répondre aux besoins d'information des familles qui diffèrent selon leurs caractéristiques. Au-delà de la transmission d'informations, les recherches montrent l'importance d'une communication bidirectionnelle c'est-à-dire un échange entre les familles et l'école et non pas uniquement un envoi d'informations aux familles (Bouffard, 2008 ; Christenson, Sheridan, 2001, cités par Dumoulin et al., 2013). Le dialogue est ce qui vient s'ajouter à l'aspect bidirectionnel. Bouffard (2008) et Christenson et Sheridan (2001) jugent d'ailleurs nécessaire ce type de communication car les parents sont davantage impliqués dans la scolarité de leur enfant. La communication bidirectionnelle permet à l'école et aux familles de trouver des solutions ensemble et de discuter autour d'un sujet particulier si le cas se présente.

Pour répondre au besoin de communication, il existe divers outils de communication écrite ou non, numériques ou matériels, qui ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients. Ces différents outils peuvent être utilisés simultanément et leur diversité permet de répondre à différents besoins et de s'adapter aux familles. Les informations transmises doivent respecter des critères afin d'assurer la compréhension de l'ensemble des familles.

Néanmoins, malgré ces analyses et préconisations, la communication entre les écoles et les familles reste difficile. Le rapport des inspections générales relatif à la place et au rôle des parents à l'école (MEN, 2006) explique que la communication entre l'école et les familles est « insuffisante et mal conçue » (MEN, 2006). Ainsi, nous tenterons dans le chapitre suivant de prendre la mesure de cette insuffisance et de cette mauvaise conception en nous interrogeant sur les décalages de perception pouvant exister entre les familles et les enseignants relativement aux informations.



## **Chapitre 2 : Analyse des perceptions des enseignants et des familles à propos du contenu et de la clarté des informations et des outils utilisés**

Au vu des travaux de recherche, nous nous interrogerons sur les décalages de perception pouvant exister entre les familles et les enseignants relativement aux informations transmises et aux outils utilisés. Pour ce faire, une étude de terrain a été réalisée. Elle a pour but d'analyser les éventuels écarts de perception à propos de la clarté des informations, leur contenu et les outils utilisés pour transmettre les informations. Des questionnaires ont ainsi été transmis aux familles de deux classes d'école élémentaire et aux deux enseignants de celles-ci. Le protocole de recherche sera présenté dans une première section, puis, les résultats, analyses et discussions le seront dans une deuxième section.

### **Section 1. Présentation du protocole de recherche**

La première section de ce chapitre concerne la mise en œuvre du protocole de recherche ayant permis d'analyser les perceptions des enseignants et des familles à propos du contenu et de la clarté des informations et des outils utilisés. Dans un premier temps, nous présenterons la question de recherche nous permettant d'aboutir à trois hypothèses. Dans un deuxième temps nous traiterons de la population étudiée, puis, de la méthodologie en présentant l'outil utilisé pour réaliser l'étude de terrain. Enfin, nous terminerons avec une quatrième sous-partie relative à la justification du choix des questions.

#### **1.1. Question de recherche**

Suite aux travaux et résultats de recherche présentés dans la cadre du chapitre 1, plusieurs questions ont été traitées. En quoi les outils de communication développent-ils les échanges et les relations entre l'école et les familles ? La totalité des besoins d'information est-elle couverte ? A quoi servent les outils de communication ? Permettent-ils une meilleure communication avec les parents ?

Quels sont les objectifs des différents outils de communication ? En quoi sont-ils utiles à l'information des parents ? Comment ces outils de communication ont-ils évolué ? La communication doit-elle être uniquement unidirectionnelle ? Dans quels cas a-t-on besoin de communiquer avec les parents ? Quels outils privilégier ? Les parents et les enseignants perçoivent-ils de la même manière les informations communiquées, la pertinence des outils ?

Comme nous avons pu le montrer, ces questions ont fait l'objet de divers travaux qui ont apporté des réponses utiles pour la recherche et pour la profession enseignante. Pour autant, même s'ils permettent de mieux penser l'information vis-à-vis des parents et la communication entre l'école et les familles et même d'améliorer la « politique » d'information et de communication des écoles, la question des écarts de perception entre l'école et les familles demeure. En effet, une même information peut être considérée comme claire pour l'école et considérée comme confuse pour les familles. De même, tandis que l'école pensera utile de transmettre telle information, les familles peuvent s'interroger sur l'utilité, pour elles, de cette information. Le même phénomène est probablement observable en ce qui concerne les outils utilisés pour communiquer. L'école peut trouver plus simple et plus efficace d'utiliser le mail ou le téléphone, tandis que certaines familles considéreront que le mail est trop complexe d'accès ou que le téléphone est dérangent.

La question des écarts de perception entre les familles et l'école n'a pas fait l'objet de beaucoup de travaux de recherche. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de travailler, de façon exploratoire, sur cette question.

### **Question de recherche :**

**Les enseignants ont-ils les mêmes perceptions que les familles vis-à-vis des informations communiquées et des outils de communication utilisés ?**

Cette question de recherche sera déclinée sous forme de trois hypothèses :

1. Il y a un décalage entre les perceptions des familles et des enseignants à propos du contenu des informations.

2. Il y a un décalage entre les perceptions des familles et des enseignants à propos de la clarté des informations.
3. Il y a un décalage entre les perceptions des familles et des enseignants à propos des outils utilisés.

Ces trois hypothèses sont directement en lien avec les travaux de recherche qui ont pu être cités dans le premier chapitre. En effet, la recherche a montré que de nombreuses familles étaient insatisfaites vis-à-vis des informations transmises par l'école. Nous souhaitons donc analyser s'il existe un décalage entre leurs perceptions et celles des enseignants à propos du contenu des informations, ce qui se rapporte à la première hypothèse établie. En outre, nous avons pu constater que les messages informatifs transmis aux parents devaient suivre des règles pour être compris de tous et doivent notamment être clairs, concrets et courts. Ceci explique l'hypothèse « il y a un décalage entre les perceptions des familles et des enseignants à propos de la clarté des informations ». Enfin, nous avons, en section 3, présenté divers outils de communication pouvant être utilisés pour favoriser la communication entre l'école et les familles et qui permettent de répondre à l'hétérogénéité des besoins d'information des familles. Ceci explique la troisième hypothèse relative aux outils utilisés.

Ces trois hypothèses vont pouvoir être validées ou réfutées grâce à un questionnaire qui a été élaboré puis transmis à deux enseignants de deux classes d'école élémentaire et aux parents d'élèves de ces classes.

## **1.2. Population étudiée**

Cette recherche a été menée dans une école élémentaire de la Haute-Garonne en milieu péri-urbain. Cette école accueille 185 élèves répartis en huit classes. Il y a dix enseignants au total car certains complètent des temps partiels.

Plus particulièrement, une classe de CP de 24 élèves et une classe de CM2 de 28 élèves ont été concernées par cette recherche. Un questionnaire a été adressé à l'ensemble des familles. Le questionnaire a été adressé aux deux enseignants de ces deux classes ainsi qu'aux familles des élèves de ces classes.

Le choix de la population s'explique par les particularités de ces deux niveaux : le CP est le début de l'école élémentaire, un changement important pour l'enfant et sa famille et le CM2 est le dernier niveau scolaire avant l'entrée au collège, bien que la sixième fasse partie du cycle 3. Compte tenu de la position « charnière » de ces deux niveaux, les familles peuvent ressentir un besoin d'informations plus important que dans les autres niveaux puisque ce sont des moments forts dans la scolarité et la vie d'un enfant, comme nous l'avons vu dans le point 2.2. du chapitre 1.

### **1.3. Méthodologie**

L'objectif de recherche est de savoir si les enseignants et les familles ont les mêmes perceptions vis-à-vis des informations communiquées et des outils utilisés par l'enseignant et l'école. Pour atteindre cet objectif, la méthode la plus pertinente est de questionner les enseignants et les familles sur les mêmes sujets afin de recueillir leurs perceptions respectives, puis, de comparer ces perceptions. Ce travail de recueil des perceptions a fait l'objet d'une réflexion approfondie au Québec, réflexion sur laquelle le Ministère de l'Éducation du Québec (2004) a publié un guide intitulé « Rapprocher les familles et l'école primaire ». Nous nous sommes appuyés sur ce guide pour mettre en place notre méthodologie de recherche.

Le guide proposé par le Ministère de l'Éducation du Québec (2004) a pour but « d'aider les écoles à développer leur propre mode de collaboration avec les parents » (Ministère de L'éducation du Québec, 2004) et permet aux écoles de connaître les besoins des parents et d'y répondre. Il propose pour cela deux instruments qui peuvent être utilisés par le personnel scolaire : un inventaire des pratiques de l'école et un questionnaire destiné aux familles. L'inventaire permet aux écoles de faire état de ses collaborations avec les familles afin de planifier des interventions par la suite, avec l'ensemble des personnels scolaires. Pour ce qui est du questionnaire, il s'adresse aux parents d'élèves et a pour but de « recueillir les opinions de petits groupes de parents » (Ministère de L'éducation du Québec, 2004). Les parents peuvent alors donner leurs avis et faire part de

leurs besoins sur divers domaines. Ces deux outils sont organisés autour de quatre grands thèmes : diversifier et faciliter la communication, qui constitue le volet prioritaire, faciliter l'exercice du rôle de parent, encourager la participation des parents à la vie de l'école et collaborer plus étroitement avec la communauté pour répondre aux besoins des familles. Le travail de recherche présenté ici s'appuie très fortement sur le questionnaire dédié aux parents en l'adaptant aux hypothèses qui découlent de la question de recherche. Relativement au questionnaire du guide québécois, le questionnaire est concentré principalement sur le premier volet, à savoir la communication entre l'école et les familles et sur le deuxième volet relatif à l'exercice du rôle parental. Effectivement, les questions posées dans ces deux volets permettent de s'intéresser à la clarté du contenu des informations, aux différents outils utilisés, aux sujets abordés et aux communications entre l'école et les familles de manière plus générale.

Ce type de recueil de données sous forme de questionnaire est un moyen de « s'enquérir de l'opinion du parent » selon Lueder (2011, cité par Dumoulin et al., 2013). Selon le site de l'école supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESENESR) - devenu aujourd'hui l'institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF)- le questionnaire étant une « suite de questions standardisées », il permet de faciliter le recueil de témoignages. Les données sont donc quantifiables lorsqu'il s'agit de questions fermées. Ainsi, toujours selon cette même source, les questionnaires présentent des avantages et des inconvénients. En effet, le questionnaire permet de recueillir des données à grande échelle et les participants peuvent le remplir quand ils le souhaitent et prendre le temps qui leur est nécessaire. En revanche, il est plus difficile de reformuler ou d'approfondir certaines questions qu'avec des entretiens et cela ne permet pas « d'assurer un taux de réponse élevé » (ESENESR, 2007).

Pour cette étude de terrain, nous avons utilisé deux questionnaires : un à destination des familles et un à destination des enseignants. C'est à partir du questionnaire du guide québécois que ces questionnaires ont été réalisés. Le premier questionnaire, celui à destination des familles (annexe 1), est issu de ce guide et comprend notamment les volets « diversifier et faciliter les

communications entre les parents et l'école » et « faciliter l'exercice du rôle du parent ». Des adaptations ont été faites afin d'adapter le questionnaire au contexte des écoles en France et pour répondre au mieux aux objectifs de ce travail de recherche. Une partie a également été ajoutée afin de questionner les familles sur la pertinence et l'efficacité des outils de communication utilisés (partie G).

Dans ce questionnaire, il y a donc au total sept parties :

- A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles
- B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles
- C. Ma participation aux rencontres à l'école
- D. Ma non-participation aux rencontres à l'école
- E. Les informations données par l'école
- F. Les manières de m'informer
- G. Mon opinion sur les outils de communication utilisés.

Ensuite, un questionnaire à destination des enseignants (annexe 2) a été réalisé afin de répondre à la question de recherche. Ce questionnaire n'est pas issu du guide québécois puisque seul celui à destination des parents était proposé. En revanche, le questionnaire pour les enseignants a tout de même été réalisé à partir de celui à destination des familles. De légères modifications ont été apportées afin d'adapter ce questionnaire aux enseignants. Ainsi, la partie C du premier questionnaire est nommée « Mon opinion sur les rencontres avec les familles ». La partie D a été supprimée et la partie F du questionnaire à destination des familles est devenue la partie E et est nommée « Les manières d'informer les familles ».

Le plan est donc le suivant :

- A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles
- B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles
- C. Mon opinion sur les rencontres avec les familles
- D. Les informations données par l'école
- E. Les manières d'informer les familles

## F. Mon opinion sur les outils de communication utilisés.

Ces deux questionnaires ne se présentent finalement pas sous la forme de questions mais plutôt de phrases affirmatives auxquelles il convient de répondre selon si on est tout à fait d'accord, assez d'accord, pas du tout d'accord ou encore si c'est très important, assez important ou pas du tout important, ou autres types de réponses. Ces modalités de réponse correspondent à l'échelle de Likert qui est un outil psychométrique ayant pour but de mesurer une attitude chez des individus en lui permettant d'exprimer son accord ou désaccord sur une affirmation donnée. Les types et nombres de réponses proposées sont détaillés dans le point 1.4.

Par ailleurs, comme cela a été écrit dans le point 1.1., le questionnaire a été transmis à deux enseignants d'école élémentaire ainsi qu'aux familles de leurs élèves et il est important de préciser qu'il est totalement anonyme. En amont, il a fallu informer les familles de ce questionnaire par le biais d'un mot dans le cahier de liaison (annexe 3). Ils avaient à leur disposition une adresse e-mail en cas de besoin, s'ils souhaitaient des compléments d'informations. Ce même mot a été adapté et transmis aux enseignants concernés en expliquant l'objectif de ce travail de recherche (annexe 4).

Les réponses du questionnaire ont donné lieu à une analyse (annexes 5 et 6) qui s'appuie sur la fiche de compilation et d'analyse des résultats du questionnaire destiné aux parents présente dans le guide « Rapprocher les familles et l'école primaire ». Cette fiche a été adaptée pour compiler les résultats des questionnaires des enseignants. En complément, les résultats ont été insérés dans des tableaux Excel afin d'obtenir des pourcentages. Cela a également permis de compléter les données avec les réponses des enseignants afin de voir où ils se situent par rapport aux familles.

### **1.4. Justification du choix des questions**

Dans chaque partie, plusieurs phrases affirmatives – que nous nommerons « éléments » - sont à cocher en fonction de modalités de réponse différentes du

type échelle de Lickert. Cela était présenté dans un tableau à double entrée et un espace était réservé aux suggestions après chaque partie.

Deux tableaux (annexes 7 et 8) résument le nombre d'éléments proposés pour chaque partie des questionnaires destinés aux familles puis aux enseignants.

Nous allons maintenant présenter en quoi les différentes parties permettent de répondre aux hypothèses posées.

Les éléments qui permettent de répondre à la première hypothèse relative au contenu des informations sont :

- Partie A : éléments 5 à 11
- Partie B : éléments 3 à 9
- Partie C : éléments 1 et 6
- Partie E (partie D pour le questionnaire des enseignants) : tous les éléments.

Ainsi, nous pourrons analyser s'il existe un écart de perception entre les familles et les enseignants.

Les éléments permettant de répondre à la deuxième hypothèse relative à la clarté des informations sont :

- Partie A : éléments 12 et 13
- Partie B : éléments 1 et 18
- Partie C : élément 4

Cela nous permettra d'étudier les perceptions des enseignants et des familles quant à la clarté des informations et de comparer ces perceptions entre elles.

Enfin, les éléments permettant de répondre à la troisième hypothèse relative aux outils d'information et de communication utilisés sont :

- Partie B : éléments 10 à 14
- Partie G : tous les éléments.

Les éléments qui n'ont pas été cités précédemment permettent de recueillir l'opinion des familles sur la communication avec l'école et/ou l'enseignant de manière plus générale. Il s'agit des éléments 1 à 4 et 14 à 19 de la partie A, des éléments 2, 15, 16 et 17 de la partie B, des éléments 2, 3, 5 et 7 de la partie C et des quatre éléments de la partie F. La partie D ne concerne que les familles



n'ayant pas participé aux rencontres à l'école, elle permet donc de connaître les raisons de cette non-participation.

## **Section 2. Résultats, analyse et discussion**

Après avoir transmis les questionnaires aux familles ainsi qu'aux enseignants, les réponses ont été compilées afin de pouvoir les confronter aux travaux de recherche cités dans le chapitre 1. Dans une première partie, nous aborderons les taux de réponse aux questionnaires, puis, dans une seconde partie nous procéderons à la présentation des résultats et leur analyse. Enfin, nous discuterons autour des résultats en les comparant avec ceux des travaux de recherche.

### **2.1. Taux de réponse aux questionnaires**

Le recueil de données a été effectué auprès d'une classe de CP et d'une classe de CM2. Sur les 24 élèves de la classe de CP, 13 ont rendu le questionnaire rempli par leur famille soit un taux de réponse de 54,2%. Concernant la classe de CM2, 24 élèves ont rendu le questionnaire sur 28 élèves soit un taux de réponse de 85,7%. Les deux taux de réponse étant supérieurs à 50%, ils peuvent permettre des résultats suffisamment significatifs au vu de cette initiation à la recherche.

Par ailleurs, en fonction des parties, le nombre de questionnaires remplis varie. Il y a en effet des familles qui n'ont pas répondu à l'ensemble des parties, probablement qu'elles n'ont pas vu que le questionnaire n'était pas terminé. Le tableau ci-dessous fait état du nombre de questionnaires comptabilisés en fonction de chaque partie.

**Tableau 4 : Nombre de questionnaires comptabilisés en fonction de chaque partie**

<b>Parties</b>	<b>Classe de CP</b> 13 questionnaires au total	<b>Classe de CM2</b> 24 questionnaires au total
A	13/13	24/24
B	13/13	24/24
C	12/13	22/24
D	1/13	5/24
E	12/13	24/24
F	12/13	22/24
G	12/13	21/24

Pour la partie D, le nombre de questionnaires comptabilisés s'explique par le fait que seules les familles qui n'avaient pas assisté aux rencontres avec l'enseignant devaient répondre. Ainsi, dans la classe de CP, sur 13 questionnaires rendus, une seule famille n'avait pas participé aux rencontres. En revanche, dans la classe de CM2, deux familles n'ont pas participé aux rencontres dont une car elle est arrivée en cours d'année. Ainsi, cette famille n'a pas coché de réponses dans la partie D puisque l'élément « Nous sommes arrivés en cours d'année » n'était pas suggéré. De plus, certaines familles ont complété la partie D même si elles avaient participé à au moins une rencontre à l'école ce qui explique que cinq familles de la classe de CM2 ont complété cette partie.

L'ensemble des réponses aux questionnaires a été comptabilisé dans des tableaux Excel (annexes 9 et 10). Les résultats se présentent sous la forme de pourcentages et les réponses des enseignants correspondent aux cases grisées. Cela permet de visualiser rapidement s'il y a un écart entre les perceptions des familles et celles des enseignants.

Afin de comparer les perceptions des familles et des enseignants nous prendrons la majorité comme repère.

Nous procéderons hypothèse par hypothèse et classe par classe afin d'analyser les résultats.

## **2.2. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 1 relative au contenu des informations**

### **2.2.1. Résultats et analyse**

#### **a. Classe de CP**

##### **Partie A : éléments 5 à 11 du questionnaire**

L'enseignant de la classe de CP a des perceptions différentes de celles des familles quant à la transmission de l'ensemble des informations correspondant aux éléments 5 à 11 de la partie A du questionnaire. Effectivement, quand l'enseignant est tout à fait d'accord sur le fait qu'il donne des informations à propos des activités qui se passent à l'école, sur le comportement des enfants, les services offerts à l'école et les apprentissages, les familles sont quant à elles, pour la majorité, assez d'accord. Il se peut que les parents souhaitent davantage d'informations à propos de ces sujets.

En revanche, l'enseignant est assez d'accord sur le fait qu'il donne des informations sur les progrès des enfants, les décisions et activités du conseil d'école et sur les différentes réunions alors que les familles sont tout à fait d'accord sur ces points. Nous pouvons supposer que les informations transmises par l'enseignant ou l'école suffisent donc aux parents.

##### **Partie B : éléments 3 à 9 du questionnaire**

L'enseignant pense que c'est très important de donner plus d'informations aux familles sur le parcours scolaire de l'enfant, les services offerts à l'école et les progrès réalisés pour améliorer les communications. Les familles sont du même avis, il n'y a donc pas d'écart de perception à ce niveau-là. L'enseignant et la majorité des familles ont également les mêmes perceptions quant aux informations relatives au règlement de l'école et à l'ALAE (accueil de loisirs associé à l'école). Ils trouvent en effet que ces points sont importants pour améliorer les communications entre l'école et les familles mais sans être prioritaires. Cependant, les familles trouvent très important de donner plus d'informations sur le livret scolaire (61,5%) et sur les comportements (53,8%)

tandis que l'enseignant pense que cela est important mais pas prioritaire. Il se peut que l'enseignant pense que les informations qu'il délivre relativement à ces sujets sont suffisantes.

**Partie C** : éléments 1 et 6 du questionnaire

Suite aux rencontres avec les familles, l'enseignant pense que le contenu répondait à leurs besoins alors que la majorité des familles (58,3%) était plutôt assez d'accord sur ce point. Nous pouvons donc penser que les familles auraient souhaité obtenir davantage d'informations à propos de leur enfant, ses progrès, ses éventuelles difficultés et son comportement. En revanche, familles (58,3%) et enseignant ont les mêmes perceptions par rapport au fait que l'enseignant a appris quelque chose de nouveau aux familles lors des rencontres : ils sont assez d'accord.

**Partie E**

L'enseignant dit ne pas donner des informations à propos des activités sportives et culturelles pour les enfants alors que les familles (66,7%) se disent informées et intéressées par cela. Ces familles en ont éventuellement connaissance autrement que par l'enseignant. Il existe donc un premier écart ici. Un second écart de perceptions est que l'enseignant pense informer les familles sur le vécu des élèves dans la classe, la violence ainsi que la santé à l'école alors que la majorité des familles, respectivement, 50%, 66,7% et 50%, dit ne pas avoir eu connaissance de ces informations. Nous pouvons émettre l'hypothèse que les informations transmises par l'enseignant ne sont donc pas suffisantes pour les familles ou qu'elles ne sont pas transmises par un outil efficace.

b. Classe de CM2

**Partie A** : éléments 5 à 11 du questionnaire

Il existe un écart de perception entre les familles et l'enseignant de cette classe à propos des informations relatives au comportement de l'enfant : l'enseignant est tout à fait d'accord par rapport au fait qu'il informe bien les parents à ce

propos, or, la majorité est assez d'accord (50%). La majorité des familles ne se sent donc pas assez informée. Au contraire, l'enseignant est assez d'accord sur le fait de bien informer les familles à propos des décisions et activités du conseil d'école alors que la majorité des familles (58,3%) est tout à fait d'accord à ce propos. Finalement, les informations au regard de ce sujet suffisent aux familles. En revanche, il n'y a pas d'écart de perception concernant les informations relatives aux activités qui se passent à l'école, aux progrès des enfants, aux services offerts à l'école, aux apprentissages et au contenu des réunions. Familles et enseignants sont effectivement du même avis : ils sont tout à fait d'accord c'est-à-dire que les familles en sont effectivement bien informées, selon elles, et que l'enseignant reconnaît délivrer des informations à propos de cela.

#### **Partie B** : éléments 3 à 9 du questionnaire

Les éléments que l'enseignant pense importants pour améliorer les communications entre l'école et les familles mais sans être prioritaires sont de donner plus d'informations sur le règlement de l'école, le parcours scolaire de l'enfant, les services offerts à l'école, l'ALAE, le livret scolaire, les progrès de l'enfant et les comportements de l'enfant. Alors que les familles trouvent très important et donc prioritaire, le fait de recevoir plus d'informations sur le parcours scolaire de leur enfant (50%), leurs progrès (50%) et leurs comportements (50%). Il se peut que l'enseignant pense que les informations transmises sur ces sujets sont suffisantes alors que les familles souhaiteraient en avoir davantage.

#### **Partie C** : éléments 1 et 6 du questionnaire

Lors d'une rencontre à l'école avec l'enseignant, celui-ci était assez d'accord vis-à-vis du fait que le contenu de ces rencontres répondait aux besoins des familles alors que la majorité (77,3%) était tout à fait d'accord sur ce point. Aussi, les familles (54,5%) sont tout à fait d'accord sur le fait qu'elles ont appris quelque chose de nouveau lors de ces rencontres. L'enseignant était assez d'accord sur cela. Les réponses de l'enseignant peuvent traduire une certaine prise de recul quant aux rencontres.

## **Partie E**

L'enseignant ne donne pas d'informations à propos des choix d'activités sportives et culturelles ni même à propos de l'encadrement des enfants à la maison et à l'école. Pourtant, seulement 20.8% et 12.5% des familles disent ne pas recevoir d'informations à ce propos. 66.7% et 75% des familles disent en être informées et intéressées donc nous pouvons supposer qu'elles sont informées autrement que par l'enseignant, comme cela doit être le cas pour la classe de CP.

Pour l'ensemble des autres informations, les familles et l'enseignant ont les mêmes perceptions. Au moins 50% des familles disent être informées et intéressées par le sujet en question et l'enseignant dit donner effectivement des informations à ce propos. L'enseignant et les familles sont donc conscients des informations transmises et reçues.

### 2.2.2. Discussion

Dans le premier chapitre nous avons vu que les besoins des familles en termes d'information et de communication différaient en fonction de leurs caractéristiques. Les résultats obtenus grâce aux questionnaires permettent de confirmer que les besoins sont différents selon les familles puisque nous remarquons effectivement que certaines familles sont intéressées par des sujets pour lesquels d'autres familles ne le sont pas.

Néanmoins, nous ne pouvons pas établir de liens avec les caractéristiques des familles ou même les profils des élèves puisque les questionnaires étaient anonymes et il ne s'agissait pas de l'objectif de cette initiation à la recherche.

Quant aux perceptions des familles et des enseignants, il existe un léger écart de manière générale en ce qui concerne certaines informations. Parfois, l'enseignant pense donner des informations à propos d'un sujet en particulier alors que les parents pensent le contraire ou estiment ne pas en avoir assez. Ou bien, ce peuvent être les familles qui estiment recevoir suffisamment d'informations alors que l'enseignant pense le contraire.

## **2.3. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 2 relative à la clarté des informations**

### **2.3.1. Résultats et analyse**

#### **a. Classe de CP**

##### **Partie A** : éléments 12 et 13 du questionnaire

L'enseignant est assez d'accord sur le fait que les documents écrits sont adaptés aux familles alors que 61,5% d'entre elles sont tout à fait d'accord. De plus, elles sont 76,9% à penser que l'enseignant veille à utiliser un vocabulaire compréhensible dans les documents écrits et lors des rendez-vous. Cela rejoint ce que pense l'enseignant. Ainsi on ne relève pas de grand écart de perception quant à la clarté des informations.

##### **Partie B** : éléments 1 et 18 du questionnaire

L'enseignant trouve assez important d'utiliser un vocabulaire adapté et compréhensible pour améliorer les communications entre l'école et les familles. Cette réponse pourrait s'expliquer par le fait que l'enseignant pense que les messages écrits sont déjà rédigés avec un vocabulaire adapté et compréhensible. Cependant, cela vient s'opposer à une de ses réponses dans la partie A. En effet, l'enseignant a répondu qu'il était assez d'accord par rapport au fait que les documents écrits sont adaptés et compréhensibles. Finalement, l'avis de l'enseignant rejoint celui des familles : il y a autant de familles (46,2%) qui trouvent cela assez important que de familles (46,2%) qui trouvent cela très important.

Concernant la présence d'un interprète lors des réunions l'enseignant pense que cela est très important alors que seulement 7,7% des familles sont du même avis. Ils sont 61,5% à penser que cela n'est pas du tout important probablement car ces familles ne sont pas confrontées à des difficultés avec la langue française. 15,4% pensent que c'est assez important et 15,4% n'ont pas donné de réponse.

**Partie C** : élément 4 du questionnaire

L'enseignant a veillé à utiliser des mots simples lors des rencontres afin de faciliter la communication et la majorité des familles (75%) est tout à fait d'accord avec cela ce qui vient confirmer ce que l'enseignant pense.

De manière générale, on ne relève pas d'écart flagrant entre les perceptions de l'enseignant et celles des familles en ce qui concerne la clarté des informations. On note en effet un effort de l'enseignant à utiliser des termes adaptés et compréhensibles par l'ensemble des familles que ce soit dans les messages écrits ou lors des rencontres.

b. Classe de CM2

**Partie A** : éléments 12 et 13 du questionnaire

L'enseignant pense que les documents écrits sont lisibles et adaptés aux familles et veille à ce que cela soit le cas également lors des rencontres. Cela rejoint la perception de la majorité des familles puisque plus de 79% d'entre elles sont tout à fait d'accord avec cela. Il n'y a donc pas d'écart de perception ici.

**Partie B** : éléments 1 et 18 du questionnaire

L'enseignant et la majorité des familles (66,7%) pensent qu'utiliser un vocabulaire adapté et compréhensible dans les messages écrits est un point très important pour contribuer à l'amélioration des communications. De plus, l'enseignant trouve aussi qu'il est très important de faire intervenir des interprètes pendant les réunions si le besoin se présente pour les familles. Peut-être que cet enseignant a été confronté à des familles étrangères ou ayant des difficultés avec la langue française ce qui pourrait l'avoir amené à trouver cela essentiel pour favoriser les communications. En revanche, seulement 16,7% des familles pensent que c'est très important et elles sont plus de 45% à penser que cela n'est pas du tout important. Nous pouvons ainsi émettre l'hypothèse que ce sont des familles ayant des difficultés avec la langue française ou bien qui sont de nationalité étrangère qui estiment que cela est très important.



### **Partie C** : élément 4 du questionnaire

L'enseignant a veillé à utiliser des mots simples lors des rencontres afin de faciliter la communication et la majorité des familles (86,4%) est tout à fait d'accord avec cela. On ne relève donc pas d'écart de perception.

Nous pouvons donc en conclure qu'au niveau de la clarté des informations, il n'y a pas d'écart de perception entre l'enseignant et les familles. L'enseignant veille effectivement à employer et utiliser des mots simples avec les familles et celles-ci sont ainsi satisfaites de la lisibilité des messages écrits et des mots employés lors des rencontres.

#### 2.3.2. Discussion

Suite à ces résultats, nous pouvons faire un lien avec les ceux des travaux de recherche évoqués dans le premier chapitre.

Effectivement, les travaux de recherche et des professionnels de l'éducation ont montré que des familles avaient des difficultés à comprendre les messages des enseignants s'ils étaient écrits avec un langage complexe pour eux. Les familles peuvent également rencontrer des difficultés dans la communication orale notamment s'ils sont de nationalité étrangère. Les enseignants doivent ainsi prendre en compte cette diversité et les obstacles qui peuvent se présenter afin d'adapter au mieux les informations à transmettre par exemple. Nous avons cité les travaux de Julie Ruel et André C. Moreau qui avaient établi des critères de rédaction à respecter lors de la rédaction d'un message informatif. Néanmoins, nous ne pouvons pas établir de comparaisons entre plusieurs messages informatifs transmis aux familles avec ces critères car ce n'est pas l'objet de cette initiation à la recherche.

Toutefois, nous pouvons relever que, de manière générale, il n'y a pas d'écart de perception entre les familles et les enseignants en ce qui concerne la clarté des informations. En effet, les enseignants sont attentifs aux termes qu'ils emploient afin de faciliter la compréhension des familles. C'est ce qu'il en ressort des réponses aux questionnaires des enseignants et des familles. Les enseignants

sont donc bien conscients de la diversité des familles et la prennent en compte afin que les informations parviennent à tous. De leur côté, les familles sont conscientes de cela.

## **2.4. Résultats, analyse et discussion de l'hypothèse 3 relative aux outils utilisés**

### 2.4.1. Résultats et analyse

#### a. Classe de CP

**Partie B** : éléments 10 à 14 du questionnaire

Il y a autant de familles (38,5%) qui pensent qu'utiliser davantage le téléphone est très important pour améliorer les communications que de familles qui pensent que cela est assez important et donc pas prioritaire. L'enseignant pense que cela est assez important donc on ne relève pas d'écart de perception. Ensuite, il pense qu'utiliser davantage les courriels est assez important alors que plus de 60% des familles trouvent cela très important dans l'amélioration des communications entre l'école et les familles. Nous pouvons penser que l'enseignant pense utiliser suffisamment les messages électroniques alors que la majorité des familles souhaiterait en recevoir davantage dans le sens où cela permettrait de favoriser les communications. Par ailleurs, l'enseignant ne trouve pas du tout importante l'utilisation d'un blog ou d'un site Internet afin de faire part de ce qui est fait en classe et dans l'école. Plus de 46% des familles trouvent cela très important et 38,5% des familles, assez important. Nous pouvons émettre l'hypothèse que l'enseignant ne souhaite pas alimenter un blog car cela prend du temps et qu'il estime que les informations transmises par l'intermédiaire d'autres outils suffisent. De plus, plus de 53% des familles pensent qu'envoyer plus de documents à la maison n'est pas du tout un élément favorable à l'amélioration des communications alors que l'enseignant trouve cela assez important. Nous pouvons penser que les parents ne veulent pas être « noyés » dans les documents. On relève donc un écart entre les perceptions des familles et de

l'enseignant quant aux éléments pouvant permettre une amélioration de la communication entre l'école et les familles. Ils sont cependant du même avis à propos de l'organisation de rencontres entre les familles qu'ils jugent assez importante.

## **Partie G**

Concernant les outils de communication, l'enseignant n'en n'utilise pas certains, soit parce que c'est son choix soit parce que cet outil n'est pas mis en place dans l'école. Ces outils sont : le trombinoscope des personnels, le journal de l'école, le site Internet, l'environnement numérique de travail, les courriels de l'école et ceux de l'enseignant. Ainsi, nous remarquons qu'il n'utilise pas les courriels pour informer les familles ce qui peut expliquer que plus de 60% d'entre elles pensent qu'il s'agit d'un élément très important dans l'amélioration des communications entre l'école et les familles.

En revanche, la majorité des familles et l'enseignant ont les mêmes perceptions concernant le livret de présentation de l'école, le règlement intérieur, le cahier de liaison et les rencontres individuelles et collectives. Ils jugent ces outils efficaces en termes de transmission d'informations. En outre, 100% des familles disent être bien informées avec le cahier de liaison. On retrouve effectivement très fréquemment cet outil dans les classes et les parents doivent certainement être habitués à recevoir des informations par ce biais-là, et ce, depuis l'école maternelle.

Néanmoins, il existe un écart de perception concernant les affichages informatifs et le téléphone : 58,3% des familles disent être bien informées par les affichages informatifs et 41,7% par le téléphone tandis que l'enseignant juge ces outils inefficaces. On pourrait penser que l'enseignant n'utilise pas nécessairement le téléphone de manière régulière ni même les affichages informatifs. Ceux-ci sont d'ailleurs principalement utilisés pour afficher des informations générales concernant toute l'école et donc tous les élèves.

## b. Classe de CM2

### **Partie B** : éléments 10 à 14 du questionnaire

L'enseignant pense qu'utiliser davantage le téléphone pour contacter les familles n'est pas du tout un élément important pour améliorer les communications entre l'école et les familles, pourtant 37,5% trouvent cet élément assez important. L'enseignant pense probablement que l'utilisation qu'il fait du téléphone est suffisante et que l'utiliser davantage ne permettrait pas nécessairement d'améliorer les communications. On remarque donc un léger écart entre les perceptions de l'enseignant et des familles mais ce n'est pas le cas pour ce qui est de l'envoi de courriels, l'utilisation d'un blog ou site Internet, l'envoi de documents à la maison et les rencontres avec les familles. En effet, l'enseignant et la majorité des familles sont du même avis : utiliser davantage les courriels est un élément très important (50%) dans l'amélioration des communications entre l'école et les familles, utiliser un blog ou un site Internet et organiser plus de rencontres entre les familles sont des éléments assez importants (33,3% et 41,7%) et envoyer plus de documents à la maison est quelque chose de pas du tout important (54,2%). Relativement aux documents, il se peut que ce soit la même explication que pour la classe de CP : envahir les familles de documents n'est pas une solution car certaines ne les lisent probablement pas.

### **Partie G**

Les familles et l'enseignant ont les mêmes perceptions concernant l'efficacité ou non des outils de communication utilisés à l'exception de trois outils. Effectivement, les familles se sentent bien informées par le livret de présentation de l'école (71,4%) ainsi que par le règlement intérieur (85,7%) alors que l'enseignant ne les trouve pas pertinents pour transmettre de l'information. Ces documents contiennent en effet des informations précises et sont des documents fixes sur l'année scolaire. De plus, près de 62% des familles disent ne pas être concernées par l'environnement numérique de travail pourtant l'enseignant dit utiliser cet outil mais ne pas le trouver pertinent. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que de nombreux parents n'ont pas connaissance de cet outil ce qui justifierait la réponse de l'enseignant qui juge cet outil inefficace.

En ce qui concerne le cahier de liaison, les affichages informatifs dans l'école, les rencontres individuelles et collectives, les courriels de l'école et de l'enseignant ainsi que le téléphone, la majorité des familles et l'enseignant ont les mêmes perceptions c'est-à-dire qu'ils trouvent que ces outils permettent d'être bien informé et les jugent donc efficaces. Nous pouvons même remarquer que 100% des familles jugent efficaces en termes de transmission d'informations le cahier de liaison ainsi que les courriels de l'enseignant. Les familles sont probablement habituées à recevoir des informations par l'intermédiaire de ces deux outils, elles doivent donc certainement prendre l'habitude de vérifier s'il y a de nouvelles informations.

#### 2.4.2. Discussion

Nous avons montré dans le premier chapitre, l'importance d'une communication entre les familles et les enseignants et plus particulièrement, l'importance d'une communication bidirectionnelle. Ce type de communication consiste en un échange verbal ou écrit entre l'école de manière générale et les familles alors que la communication unidirectionnelle consiste en un envoi d'informations aux familles, sans échange. De plus, nous avons pu constater également l'importance de multiplier les outils de communication afin de répondre aux différents besoins des familles. C'est pourquoi il est apparu pertinent d'analyser les perceptions des enseignants et des familles à ce propos.

Dans un premier temps, nous remarquons que les familles ne souhaitent pas avoir de documents supplémentaires ce qui vient confirmer que la communication unidirectionnelle n'est pas la plus efficace ni la plus souhaitée par les familles. Ensuite, nous pouvons relever que la communication bidirectionnelle est la plus prisée par les familles. En effet, le téléphone, les rencontres individuelles et collectives, le cahier de liaison et les courriels sont des outils que les familles jugent efficaces en termes de transmission d'informations. Nous définissons le cahier de liaison et les courriels comme des outils de communication bidirectionnelle si l'on estime que les familles peuvent répondre ou elles-mêmes transmettre des informations par ces biais.

Si l'on compare avec les travaux de recherche, nous remarquons que certains résultats sont en accord avec ces travaux mais que d'autres ne le sont pas. En effet, le téléphone, les courriels et les rencontres sont des outils de communication que les enseignants utilisent – à l'exception des courriels pour l'enseignant de la classe de CP- et que les familles jugent pertinents. Quant aux travaux de recherche, ils mettent en avant le fait que les rencontres individuelles sont efficaces en termes de communication avec les parents. Les rencontres collectives le sont également puisqu'elles permettent aux familles de rencontrer l'enseignant et de prendre connaissance de diverses informations. Les résultats obtenus grâce à l'étude de terrain confirment ces points puisque généralement les familles ont répondu que les rencontres étaient des outils de communication efficaces et pertinents relativement à la transmission d'informations et que, souvent, le contenu répondait à leurs besoins.

Cependant, les résultats au sujet du cahier de liaison viennent contredire ceux des travaux de recherche puisque 100% des familles des deux classes jugent cet outil pertinent et efficace. Pourtant, les travaux de recherche montrent que le cahier de liaison est le moins fiable des outils de communication car l'enfant joue le rôle de messager. De plus, cet outil serait inefficace car il ne correspondrait qu'à « un type de parents » selon Périer (2007). Les perceptions des familles pourraient s'expliquer par le fait qu'elles sont habituées à utiliser ce cahier pour recevoir et transmettre des informations.

En définitive, nous ne remarquons pas d'écart important entre les perceptions des familles et celles des enseignants quant aux outils de communication utilisés et à leur efficacité, au vu des résultats obtenus grâce aux questionnaires.

## Conclusion

Rappelons la question de recherche : les enseignants ont-ils les mêmes perceptions que les familles vis-à-vis des informations communiquées et des outils de communication utilisés ?

Cette question soulevée découle de constatations personnelles. J'ai en effet pu remarquer que les informations transmises par les enseignants sont nombreuses et variées et qu'ils utilisent parfois différents outils de communication. Je souhaitais donc étudier si les familles et les enseignants percevaient les choses de la même manière à ce propos.

Finalement, l'étude de terrain menée sur deux classes d'école élémentaire a montré que, dans l'ensemble, les perceptions des enseignants et des familles étaient assez similaires.

Néanmoins, si les travaux présentés dans le cadre de ce mémoire apportent des informations sur les perceptions des enseignants et des familles quant aux outils de communication utilisés, à la clarté et au contenu des informations, une étude à plus grande échelle pourrait compléter et affiner les résultats obtenus. Le questionnaire devrait subir quelques modifications car, finalement, certains éléments de réponse ne permettaient pas de répondre nécessairement aux hypothèses émises. De plus, cette étude de terrain pourrait se faire en analysant les besoins des familles selon leurs classes sociales afin de comparer les résultats avec ceux de la recherche.

Finalement, cette initiation à la recherche m'aura permis de me questionner quant à ma future pratique en tant que professeure des écoles. J'ai pu prendre conscience qu'il était essentiel de prendre en compte la diversité des familles et ainsi, d'adapter les messages d'informations qui leur sont destinés. Il convient également de multiplier les outils de communication afin de répondre aux besoins des familles. Ces apports me permettront d'optimiser les communications avec les familles.

## Bibliographie

### Ouvrages et articles

- AUDUC, J.-L. (2007). *Les relations parents-enseignants à l'école primaire*. Champigny-sur-Marne : SCEREN-CRDP Académie de Créteil.
- AUDUC, J.-L. (2016). *Familles-école : construire une confiance réciproque*. Futuroscope : Canopé éditions.
- BONNEFOND, A., MOURAUX, D. (2011). *A l'école des familles populaires : pour se comprendre et apprendre*. Charleroi : Couleur Livres.
- CLAUDEL, M., SCHNEIDE, B., SEIWERT, D. (2012). Rapprocher une école primaire et ses parents d'élèves. Un outil québécois adapté à une école primaire en France. *La revue internationale de l'éducation familiale*, volume 32, 97-120.
- DESLANDES, R., ROYER, E. (1994). Style parental, participation parentale dans le suivi scolaire et réussite scolaire. *Service social*, volume 43, (2), 63-80.
- DUMOULIN, C., THERIAULT, P., DUVAL, J.M.A., TREMBLAY, I.M.S. (2013). Rapprocher l'école primaire et les familles par de nouvelles pratiques de communication. *Revue de l'Association Francophone Internationale de Recherche Scientifique en Éducation*, (9), 4-18.
- ELDIN, F. (1998). *Le management de la communication*. Editions L'harmattan.
- FEYFANT, A. (2015). Coéducation : quelle place pour les parents ? *Dossier de veille de l'IFE*, (98). Repéré à : <http://ife.ens-lyon.fr/vst/DA/detailsDossier.php?parent=accueil&dossier=98&lang=fr>
- HETROIT, M. (2009). Un site Internet à l'école ? *Empan*, (76), 117-119.
- HURTIG-DELATTRE, C. (2016). *La coéducation à l'école, c'est possible !* Lyon : Chronique Sociale.
- KARSENTI, T., LAROSE, F. et GARNIER, Y.-D. (2002). Optimiser la communication famille-école par l'utilisation du courriel. *Revue des sciences de l'éducation*, volume 28, (2), 367-390.
- LAROSE, F., TERRISSE, B., BEDARD, J. (2008). Les besoins parentaux au regard de la formation à l'implication scolaire au Québec. *La revue internationale de l'éducation familiale*, (23), 39-61.



- LEGAVRE, J.-B., RIEFFEL, R. (2017). *Les 100 mots des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Presses universitaires de France / Humensis.
- MIGEOT-ALVAREDO, J. (2000). *La relation école-familles : peut mieux faire*. Paris : Editions ESF.
- MONTANDON, C. (1996). Les relations des parents avec l'école. *Lien social et Politiques*, (35), 63–73.
- PERIER, P. (2007). Des élèves en difficulté aux parents en difficulté : le partenariat école/familles en question. Dans G. TOUPIOL (dir.) *Tisser des liens pour apprendre* (p. 90-107). Retz
- RUEL, J., MOREAU, A. (2015). Pour une communication efficace avec les parents ! *Québec français*, (174), 92-94.
- SENORE, D. (2010). *Parents et profs d'école : de la défiance à l'alliance*. Lyon : Chronique Sociale.
- TESSARO, W. (2004). L'élève acteur des relations famille-école: stratégies de transmission des messages. *Revue suisse des sciences de l'éducation*, volume 26, (2), 327-342.
- WOLTON, D. (2009). *Informé n'est pas communiqué*. Paris : CNRS Editions.

### **Textes juridiques**

- Loi n°2005-830 du 23 avril 2005 relative à l'orientation et au programme pour l'avenir de l'école.
- Loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 relative à l'orientation et à la programmation pour la refondation de l'Ecole de la République.
- Circulaire n°2006-137 du 25 août 2006 relative au rôle et à la place des parents à l'école. Bulletin officiel, n°31, 31 août 2006.
- Circulaire n°2013-142 du 15 octobre 2013 relative au renforcement de la coopération entre les parents et l'école dans les territoires. Bulletin officiel, n°38, 17 octobre 2013.
- Référentiel des compétences des métiers du professorat et de l'éducation. Bulletin officiel n°30, 25 juillet 2013.

## Rapports, guides

-MINISTERE DE L'EDUCATION, GOUVERNEMENT DU QUEBEC. (2004). *Rapprocher les familles et l'école primaire : guide d'utilisation de deux instruments à l'intention des écoles primaires*. Repéré à <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs52051>

-MINISTERE DE L'EDUCATION, GOUVERNEMENT DU QUEBEC. (2005). Guide d'accompagnement à l'intention du personnel scolaire – Participation des parents à la réussite éducative des élèves du primaire. Repéré à <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs52445>

-MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2005). *Pour un dialogue réussi : enseignant/parent parent/enseignant*.

Repéré à <http://media.education.gouv.fr/file/90/1/2901.pdf>

-MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2006). Rapport des inspections générales relatif à la place et le rôle des parents dans l'école. Repéré à <http://media.education.gouv.fr/file/47/0/3470.pdf>

-MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2011). *L'exercice de l'autorité parentale en milieu scolaire*.

Repéré à <http://eduscol.education.fr/cid55419/brochure-sur-l-exercice-de-l-autorite-parentale-en-milieu-scolaire.html>

-MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2011). Utiliser les outils de communication. Repéré à <http://eduscol.education.fr/internet-responsable/communication-et-vie-privee/communiquer-travailler-collectivement/utiliser-les-outils-de-communication.html>

-BERGE, A., DESCAMPS, B. Mission « flash » sur les relations école-parents (2018).

## **Annexes**

Annexe 1 : Questionnaire destiné aux familles

Annexe 2 : Questionnaire destiné aux enseignants

Annexe 3 : Mot d'information à destination des familles

Annexe 4 : Mot d'information à destination des enseignants

Annexe 5 : Fiche de compilation et d'analyse des résultats du questionnaire destiné aux familles

Annexe 6 : Fiche de compilation et d'analyse des résultats du questionnaire destiné aux enseignants

Annexe 7 : Eléments proposés pour chaque partie du questionnaire destiné aux familles

Annexe 8 : Eléments proposés pour chaque partie du questionnaire destiné aux enseignants

Annexe 9 : Résultats de la classe de CP

Annexe 10 : Résultats de la classe de CM2



## Questionnaire destiné aux familles

DIVERSIFIER ET FACILITER LES COMMUNICATIONS ENTRE L'ÉCOLE ET LES FAMILLES

Mon enfant est en classe de : .....

**A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles**

Cocher.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord
1. En général, c'est facile de parler avec les enseignants.			
2. En général, c'est facile de parler avec le directeur de l'école.			
3. Il y a un endroit pour nous accueillir (les familles).			
4. Je suis bien accueilli(e) quand je viens à l'école.			
5. Je suis bien informé(e) des activités qui se passent à l'école.			
6. Je suis bien informé(e) des progrès de mon enfant.			
7. Je suis bien informé(e) du comportement de mon enfant.			
8. Je suis bien informé(e) des services offerts à l'école (psychologue scolaire, services de santé).			
9. Je suis bien informé(e) de ce que mon enfant apprend à l'école.			
10. Je suis bien informé(e) des décisions et des activités du conseil d'école.			
11. Je suis bien informé(e), via un compte-rendu, de ce dont il a été question lors des différentes réunions au cours de l'année.			
12. Les documents écrits sont adaptés et compréhensibles.			
13. L'enseignant(e) veille à utiliser un vocabulaire compréhensible dans les documents écrits et lors des rendez-vous.			
14. Quand j'ai des questions sur l'école ou sur mon enfant, c'est facile d'avoir une réponse.			
15. Les contacts avec le personnel de l'école (enseignants et AVS notamment) et du service de garde (animateurs) sont en général positifs.			
16. Les contacts avec le personnel de l'école (enseignants et AVS notamment) et du service de garde (animateurs) me sont utiles.			
17. L'enseignant(e) de mon enfant est disponible pour rencontrer les familles.			
18. Je sais à qui demander de l'information dans l'école.			
19. Les heures auxquelles je peux rencontrer l'enseignant(e) de mon enfant me conviennent.			

Commentaires : .....

.....

.....

.....

.....

**B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles**

*Cocher.*

	Très important	Assez important	Pas du tout important
1. Utiliser un vocabulaire adapté et compréhensible dans les messages écrits.			
2. Avoir plus d'occasions de parler avec les enseignants.			
3. Recevoir plus d'informations sur le règlement de l'école.			
4. Recevoir plus d'informations sur le parcours scolaire de mon enfant.			
5. Recevoir plus d'informations sur les services offerts à l'école (psychologue scolaire, services de santé).			
6. Recevoir plus d'informations sur les activités scolaires et périscolaires (ALAE) à l'école.			
7. Recevoir plus d'informations sur le livret scolaire.			
8. Recevoir plus d'informations sur les progrès de mon enfant.			
9. Recevoir plus d'informations sur les comportements de mon enfant.			
10. Utiliser davantage le téléphone (ex. : chercher à me joindre personnellement ou me laisser l'information pour que je joigne la personne qui me téléphone).			
11. Utiliser davantage les messages électroniques (courriels).			
12. Utiliser un blog ou un site Internet pour savoir ce qui se fait en classe et/ou dans l'école.			
13. Envoyer davantage de documents à la maison.			
14. Faire plus de rencontres avec les autres familles.			
15. Améliorer notre accueil dans l'école.			
16. Faciliter mes déplacements pour assister aux réunions parce que je suis loin de l'école (ex. : covoiturage).			
17. Avoir accès à un service de garde pour mes enfants pendant les réunions.			
18. Avoir accès à des interprètes pendant les réunions.			

Commentaires : .....

.....

.....

.....

**C. Ma participation aux rencontres à l'école**

**Si j'ai participé à au moins une rencontre à l'école cette année.** Sinon, passer au point D.

*Cocher.*

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord
1. Le contenu répondait à mes besoins.			
2. Les heures des rencontres me convenaient.			
3. La durée me convenait.			
4. C'était facile à comprendre (mots simples employés).			
5. J'ai bien reçu les invitations aux rencontres.			
6. J'ai appris quelque chose de nouveau.			
7. Les informations m'ont aidé avec mon enfant.			

Commentaires : .....

.....

.....

**D. Ma non-participation aux rencontres à l'école**

**Si je n'ai participé à aucune rencontre cette année, c'est parce que ...**

*Cocher la ou les réponse(s).*

1. Je ne suis pas intéressé(e) par ces rencontres.	
2. Je travaille, je ne suis pas disponible.	
3. Je n'ai pas eu assez d'informations sur ces rencontres.	
4. Je suis trop occupé(e) pour participer.	
5. Cela me gêne.	
6. J'avais déjà l'information / les informations nécessaire(s).	
7. Je n'ai personne pour garder mes enfants.	
8. L'école est trop loin de chez moi.	
9. Je ne peux pas me déplacer facilement.	

10.L'heure des rencontres ne me convient pas.	
11.Je n'ai pas reçu l'information.	
12.J'ai eu des conflits d'horaire.	
13.Je ne parle pas assez bien le français.	

Commentaires .....

.....

### E. Les informations données par l'école

*Cocher.*

	L'école m'en informe et cela m'intéresse	L'école m'en informe mais cela ne m'intéresse pas	Je n'ai pas eu connaissance de cette information
1.Le déroulement d'une journée d'école.			
2.Les travaux scolaires de mon enfant à la maison.			
3.Les changements en éducation.			
4.L'apprentissage dans les différentes disciplines.			
5.Le livret scolaire.			
6.Le vécu des élèves dans la classe.			
7.Les difficultés de mon enfant.			
8.Les progrès de mon enfant.			
9.Le soutien donné à mon enfant à l'école.			
10.Les choix d'activités sportives et culturelles pour les enfants.			
11.L'encadrement des enfants (maison et école).			
12.L'importance d'avoir des échanges avec mon enfant et de l'encourager.			
13.La violence à l'école.			
14.La santé.			

Autres sujets sur lesquels je souhaiterais être informé(e) : .....

.....

.....



## F. Les manières de m'informer

**Pour être informé(e) de ces sujets j'aimerais...**

Cocher la ou les réponse(s).

1.En discuter dans des rencontres avec des personnes-ressources.	
2.En discuter avec d'autres parents, pour qu'on s'entraide.	
3.Lire un document ou regarder une vidéo à la maison sur ces sujets.	
4.Trouver l'information sur Internet ou ailleurs.	

Autres suggestions : .....

.....

## G. Mon opinion sur les outils de communication utilisés

Cocher.

	Je suis bien informé(e) grâce à cet outil	Je ne suis pas bien informé(e) avec cet outil	Non concerné(e)
1.Le livret de présentation de l'école.			
2.Le règlement intérieur de l'école.			
3.Le trombinoscope des personnels scolaires (document qui regroupe les photos des personnels de l'école).			
4.Le cahier de liaison.			
5.Les affichages informatifs dans l'école (à l'extérieur, à l'intérieur de l'école).			
6.Le journal de l'école.			
7.Les rencontres individuelles.			
8.Les rencontres collectives.			
9.Le site Internet de l'école.			
10.L'environnement numérique de travail (ENT).			
11.Les courriels de l'école.			
12.Les courriels de l'enseignant(e).			
13.Le téléphone.			

Autres suggestions : .....

.....

.....

## Questionnaire destiné aux enseignants

## DIVERSIFIER ET FACILITER LES COMMUNICATIONS ENTRE L'ÉCOLE ET LES FAMILLES

Je suis enseignant(e) en classe de .....

**A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles**

*Cocher.*

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord
1. Je pense, qu'en général, c'est facile de parler avec nous, les enseignants.			
2. Je pense, qu'en général, c'est facile de parler avec le directeur de l'école.			
3. Il y a un endroit pour accueillir les familles à l'école.			
4. Les familles sont bien accueillies quand elles viennent à l'école.			
5. J'informe bien les familles à propos des activités qui se passent à l'école.			
6. J'informe bien les familles des progrès de leur enfant.			
7. J'informe bien les familles du comportement de leur enfant.			
8. J'informe bien les familles des services offerts à l'école (psychologue scolaire, services de santé).			
9. J'informe bien les familles de ce que leur enfant apprend à l'école.			
10. J'informe bien les familles des décisions et des activités du conseil d'école.			
11. J'informe bien les familles, via un compte-rendu, de ce dont il a été question lors des différentes réunions au cours de l'année.			
12. Les documents écrits sont adaptés aux familles et compréhensibles par elles.			
13. Je veille à ce que le vocabulaire que j'utilise soit compréhensible par les familles (dans les documents écrits et lors des rendez-vous).			
14. Quand les familles ont des questions sur l'école ou sur leur enfant, c'est facile pour eux d'avoir une réponse.			
15. Les contacts entre les familles et le personnel de l'école (enseignants et AVS notamment) et du service de garde (animateurs) sont en général positifs.			
16. Les contacts avec le personnel de l'école (enseignants et AVS notamment) et du service de garde (animateurs) sont utiles aux familles.			
17. En tant qu'enseignant, je suis disponible pour rencontrer les familles.			
18. Les familles savent à qui demander de l'information dans l'école.			

19. Je pense que les heures auxquelles les familles peuvent me rencontrer leur conviennent.			
---	--	--	--

Commentaires : .....

.....

.....

.....

.....

**B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles**

*Cocher.*

	Très important	Assez important	Pas du tout important
1. Utiliser un vocabulaire adapté et compréhensible dans les messages écrits (donc éviter les termes pédagogiques et didactiques complexes).			
2. Avoir plus d'occasions de parler avec les familles.			
3. Donner plus d'informations sur le règlement de l'école.			
4. Donner plus d'informations aux familles sur le parcours scolaire de leur enfant.			
5. Donner plus d'informations sur les services offerts à l'école (psychologue scolaire, services de santé).			
6. Donner plus d'informations sur les activités scolaires et périscolaires (ALAE) à l'école.			
7. Donner plus d'informations sur le livret scolaire.			
8. Donner plus d'informations aux familles sur les progrès de leur enfant.			
9. Donner plus d'informations aux familles sur les comportements de leur enfant.			
10. Utiliser davantage le téléphone (ex. : chercher à joindre les familles personnellement ou laisser l'information pour que la personne nous joigne).			
11. Utiliser davantage les messages électroniques (courriels).			
12. Utiliser un blog ou un site Internet pour faire part de ce qui se fait en classe et/ou dans l'école.			
13. Envoyer davantage de documents à la maison.			
14. Organiser plus de rencontres entre les familles.			
15. Améliorer l'accueil des familles dans l'école.			

16. Faciliter les déplacements des familles pour qu'elles assistent aux réunions même si elles habitent loin de l'école (ex. : covoiturage).			
17. Mettre en place un service de garde pour les enfants pendant les réunions.			
18. Faire intervenir des interprètes pendant les réunions, si le besoin se présente pour les familles.			

Commentaires : .....

.....

.....

.....

.....

**C. Mon opinion sur les rencontres avec les familles**

**Suite aux rencontres avec les familles cette année, je pense que ....**

*Cocher.*

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord
1. Le contenu répondait à leurs besoins.			
2. Les heures des rencontres leur convenaient.			
3. La durée leur convenait.			
4. J'ai veillé à employer des mots simples, pour faciliter la compréhension.			
5. Elles ont bien reçu les invitations aux rencontres.			
6. Je leur ai appris quelque chose de nouveau.			
7. Les informations les ont aidées avec leur enfant.			

Commentaires : .....

.....

.....

**D. Les informations données par l'école**

**L'école / je donne des informations aux familles à propos de :**

*Cocher.*

	Oui	Non

1. Le déroulement d'une journée d'école.		
2. Les travaux scolaires de l'enfant à la maison.		
3. Les changements en éducation.		
4. L'apprentissage dans les différentes disciplines.		
5. Le livret scolaire.		
6. Le vécu des élèves dans la classe.		
7. Les difficultés de leur enfant.		
8. Les progrès de leur enfant.		
9. Le soutien donné à leur enfant à l'école.		
10. Les choix d'activités sportives et culturelles pour les enfants.		
11. L'encadrement des enfants (maison et école).		
12. L'importance d'avoir des échanges avec leur enfant et de l'encourager.		
13. La violence à l'école.		
14. La santé.		

Autres sujets sur lesquels les familles sont susceptibles de vouloir être informées : .....

.....

.....

**E. Les manières d'informer les familles**

***Je pense que les familles sont susceptibles de vouloir être informées ...***

*Cocher la ou les réponse(s).*

1. En discutant dans des rencontres avec des personnes-ressources.	
2. En discutant avec d'autres familles, pour qu'elles s'entraident.	
3. En lisant un document ou en regardant une vidéo à la maison sur ces sujets.	
4. En trouvant l'information sur Internet ou ailleurs.	

Autres suggestions : .....

.....

.....

**F. Mon opinion sur les outils de communication utilisés**

*Cocher.*

	J'utilise cet outil et je le trouve pertinent et efficace	J'utilise cet outil mais je ne le trouve pas particulièrement efficace ni pertinent	Cet outil est mis en place dans l'école mais je ne l'utilise pas	Cet outil n'est pas mis en place dans l'école, je ne l'utilise pas
1.Le livret de présentation de l'école.				
2.Le règlement intérieur de l'école.				
3.Le trombinoscope des personnels scolaires (document qui regroupe les photos des personnels de l'école).				
4.Le cahier de liaison.				
5.Les affichages informatifs dans l'école (à l'extérieur, dans l'école).				
6.Le journal de l'école.				
7.Les rencontres individuelles.				
8.Les rencontres collectives.				
9.Le site Internet de l'école.				
10.L'environnement numérique de travail (ENT).				
11.Les courriels de l'école.				
12.Les courriels de l'enseignant(e).				
13.Le téléphone.				

Autres suggestions : .....

.....

.....



Chères familles,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études en Master 2 MEEF (Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation) 1<sup>er</sup> degré à Toulouse, je m'intéresse à la communication entre l'école et les familles et souhaite, sur ce sujet, recueillir et mettre en perspective les points de vue des parents d'une part et des enseignants d'autre part. Pour cela, je vous fais parvenir un questionnaire qui me permettra de recueillir vos opinions à ce propos et également vos suggestions.

Le questionnaire :

Il est totalement **anonyme**.

Les réponses sont uniquement **à cocher**.

Dans la mesure du possible, le questionnaire est à retourner à l'enseignant de votre enfant **au plus tard le lundi 15 avril**.

*Je reste à votre disposition pour toutes éventuelles interrogations. Vous pouvez me contacter à l'adresse mail : [kelly.michaud@etu.univ-tlse2.fr](mailto:kelly.michaud@etu.univ-tlse2.fr)*

Votre participation m'est précieuse, ainsi je vous serai reconnaissante d'accorder de votre temps à mon travail en répondant au questionnaire.

Veillez agréer, chères familles, l'expression de mes salutations distinguées.

Kelly Michaud



Cher(e)s enseignant(e)s,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études en Master 2 MEEF (Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation) à Toulouse, je m'intéresse à la communication entre l'école et les familles et donc aux informations que l'école et vous-même communiquez aux familles.

Mon objectif :

Je souhaite analyser s'il existe un écart entre les perceptions des familles et les vôtres à propos de la clarté des informations que vous transmettez, de leur contenu et des outils utilisés pour les transmettre.

Pour cela, je vous fais parvenir un questionnaire qui me permettra de recueillir vos opinions à ce propos et également vos suggestions.

Le questionnaire :

Il est totalement **anonyme**.

Les réponses sont uniquement à **cocher**.

Dans la mesure du possible, votre questionnaire et ceux des familles sont à retourner au plus tard le lundi 15 avril.

*Je reste à votre disposition pour toutes éventuelles interrogations. Vous pouvez me contacter à l'adresse mail : [kelly.michaud@etu.univ-tlse2.fr](mailto:kelly.michaud@etu.univ-tlse2.fr).*

Votre participation m'est précieuse, ainsi je vous serai reconnaissante d'accorder de votre temps à mon travail en répondant au questionnaire.

Veillez agréer, cher(e)s enseignant(e)s, l'expression de mes salutations distinguées.

Kelly Michaud



**Fiche de compilation et d'analyse des résultats du questionnaire destiné aux familles**  
DIVERSIFIER ET FACILITER LES COMMUNICATIONS ENTRE L'ÉCOLE ET LES  
FAMILLES

**A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles**

Indiquez les perceptions des familles à propos de la disponibilité du personnel scolaire (questions 1, 2, 14, 17, et 19).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les perceptions des familles à propos de la clarté et de l'utilité de l'information transmise par l'école (question 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 et 16).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez la perception générale des familles à propos de l'accueil à l'école (questions 3, 4, 15 et 18).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez le niveau de compréhension des parents des communications écrites et verbales (questions 12 et 13).

.....  
.....  
.....

.....  
.....

**B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles**

Indiquez les aspects considérés comme très importants (réponse cochée : très important) par les familles pour assurer la communication entre la famille et l'école.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez d'autres éléments que les familles trouvent importants (réponse cochée : assez important), sans être prioritaires.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les éléments que les familles trouvent moins importants (réponse cochée : pas du tout important).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Autres commentaires, propos ou demandes particulières des familles en ce qui concerne les communications entre les familles et l'école :

.....  
.....  
.....

.....  
.....

Résumez ici la perception des familles et leurs propositions pour faciliter la communication en ce qui concerne :

La disponibilité et la clarté de l'information diffusée par l'école.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les éléments qui pourraient contribuer à améliorer les communications entre les familles et l'école.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**C.Ma participation aux rencontres à l'école**

***Si j'ai participé à au moins une rencontre à l'école cette année.***

Nombre de questionnaires concernés : .....

Indiquez les perceptions des parents à propos de la pertinence et du contenu des rencontres d'information (questions 1, 4 et 6).

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les perceptions des parents à propos des retombées possibles de ces rencontres (question 7).

.....  
.....

.....  
.....  
.....

Indiquez la perception générale des parents à propos de l'organisation des rencontres (questions 2, 3 et 5).

.....  
.....  
.....

**D.Ma non-participation aux rencontres à l'école**

***Si je n'ai participé à aucune rencontre cette année, c'est parce que ...***

Nombre de questionnaires concernés : .....

Indiquez les raisons pour lesquelles les parents n'ont participé à aucune rencontre :

Le manque d'information (questions 3 et 11).

.....  
.....  
.....

Le manque de disponibilité (questions 2, 4, 7 et 12).

.....  
.....  
.....

Le manque de conditions facilitantes (questions 8, 9, 10 et 13).

.....  
.....  
.....

Le manque d'intérêt, la gêne ou le fait qu'ils disposaient déjà de l'information transmise durant la rencontre (questions 1, 5 et 6).

.....  
.....

.....  
Commentaires : .....  
.....  
.....

**E. Les informations données par l'école :**

Indiquez, par ordre décroissant de nombre de réponses, les sujets dont l'école donne des informations et qui intéressent les familles (réponse cochée : l'école m'en informe et cela m'intéresse).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les sujets dont l'école informe les familles mais qui ne les intéressent pas, par ordre décroissant de nombre de réponses (réponse cochée : l'école m'en informe mais cela ne m'intéresse pas).

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les sujets dont les familles n'ont pas eu connaissance (réponse cochée : je n'ai pas eu connaissance de cette information).

.....  
.....  
.....  
.....

**F. Les manières de m'informer**

Les moyens privilégiés par les familles sont, par ordre d'importance :

.....  
.....  
.....

Autres moyens suggérés :

.....  
.....

**G. Mon opinion sur les outils de communication utilisés**

Indiquez les outils de communication grâce auxquels les familles sont bien informées selon elles, par ordre de décroissant de nombre de réponses.

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les outils de communication avec lesquels les familles ne sont pas bien informées selon elles, par ordre de décroissant de nombre de réponses.

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les outils de communication dont les familles ne sont pas concernées.

.....  
.....  
.....  
.....

Suggestions des familles :

.....  
.....

**Fiche de compilation et d'analyse des résultats du questionnaire destiné aux enseignants**

**DIVERSIFIER ET FACILITER LES COMMUNICATIONS ENTRE L'ÉCOLE ET LES FAMILLES**

**A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles**

Indiquez les perceptions des enseignants à propos de la disponibilité du personnel scolaire (questions 1, 2, 14, 17 et 19).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les perceptions des enseignants à propos de la clarté ou de l'utilité de l'information transmise par l'école (question 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 et 16).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez la perception générale des enseignants à propos de l'accueil des familles à l'école (questions 3, 4, 15 et 18).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez la perception des enseignants à propos de la compréhension des parents des communications écrites et verbales (questions 12 et 13).

.....  
.....  
.....  
.....

**B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles**

Indiquez les éléments considérés comme très importants par les enseignants pour améliorer la communication entre la famille et l'école (réponse cochée : très important).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les éléments considérés comme important par les enseignants mais sans être prioritaires (réponse cochée : assez important).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les éléments considérés comme pas importants par les enseignants (réponse cochée : pas du tout important).

.....  
.....  
.....  
.....

Autres commentaires :

.....  
.....  
.....



**C. Mon opinion sur les rencontres avec les familles**

***Suite aux rencontres avec les familles cette année, je pense que ....***

Indiquez les perceptions des enseignants à propos de la pertinence et du contenu des rencontres d'information (questions 1, 4 et 6).

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les perceptions des enseignants à propos des retombées possibles de ces rencontres (question 7).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez la perception générale des enseignants à propos de l'organisation des rencontres (questions 2, 3 et 5).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**D. Les informations données par l'école**

***L'école / je donne des informations aux familles à propos de***

Précisez les sujets dont les enseignants pensent que l'école ou eux-mêmes transmettent des informations à ce propos.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Précisez les sujets dont les enseignants pensent que l'école ou eux-mêmes ne transmettent pas d'informations à ce propos.

.....  
.....  
.....

Autres sujets sur lesquels les familles sont susceptibles de vouloir être informées :

.....  
.....

**E. Les manières d'informer les familles**

***Je pense que les familles sont susceptibles de vouloir être informées ...***

Indiquez les moyens d'information jugés pertinents par les enseignants pour les parents :

.....  
.....  
.....

Autres moyens suggérés :

.....  
.....

**F. Mon opinion sur les outils de communication utilisés**

Indiquez les outils de communication que les enseignants utilisent et jugent pertinents et efficaces au vu de l'information délivrée aux parents.

.....  
.....  
.....  
.....

Indiquez les outils de communication que les enseignants utilisent mais qu'ils ne jugent pas pertinents ni efficaces au vu de l'information délivrée aux parents.

.....  
.....

.....

Indiquez les outils de communication qui ne concernent pas les enseignants.

.....

.....

.....

### Eléments proposés pour chaque partie du questionnaire destiné aux familles

Partie du questionnaire	Nombre d'éléments à cocher...	Réponses possibles
A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles	19	-Tout à fait d'accord -Assez d'accord -Pas du tout d'accord
B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles	18	-Très important -Assez important -Pas du tout important
C. Ma participation aux rencontres à l'école	7	-Tout à fait d'accord -Assez d'accord -Pas du tout d'accord
D. Ma non-participation aux rencontres à l'école	13 possibilités	Cocher uniquement les réponses souhaitées.
E. Les informations données par l'école	14	-L'école m'en informe et cela m'intéresse -L'école m'en informe mais cela ne m'intéresse pas -Je n'ai pas eu connaissance de cette information
F. Les manières de m'informer	4 possibilités	Cocher uniquement les réponses souhaitées.
G. Mon opinion sur les outils de communication utilisés.	13	-Je suis bien informé(e) grâce à cet outil -Je ne suis pas bien informé(e) avec cet outil -Non concerné(e)

**Éléments proposés pour chaque partie du questionnaire destiné aux enseignants**

<b>Partie du questionnaire</b>	<b>Nombre d'éléments à cocher...</b>	<b>Réponses possibles</b>
A. Mon opinion sur les communications entre l'école et les familles	19	-Tout à fait d'accord -Assez d'accord -Pas du tout d'accord
B. Mon opinion sur ce qui pourrait améliorer les communications entre l'école et les familles	18	-Très important -Assez important -Pas du tout important
C. Mon opinion sur les rencontres avec les familles	7	-Tout à fait d'accord -Assez d'accord -Pas du tout d'accord
D. Les informations données par l'école	14	-Oui -Non
E. Les manières de m'informer	4 éléments	Cocher uniquement les réponses souhaitées.
F. Mon opinion sur les outils de communication utilisés.	13	-J'utilise cet outil et je le trouve pertinent et efficace -J'utilise cet outil mais je ne le trouve pas particulièrement efficace ni pertinent -Cet outil est mis en place dans l'école mais je ne l'utilise pas. -Cet outil n'est pas mis en place dans l'école, je ne l'utilise pas.

## Résultats - Classe de CP de 24 élèves

## Partie A

Réponses	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord	Sans réponse	Total
1	38,5%	53,8%	7,7%		1
2	23,1%	61,5%	15,4%		1
3	30,8%	30,8%	38,5%		1
4	61,5%	38,5%			1
5	30,8%	38,5%	30,8%		1
6	23,1%	53,8%	23,1%		1
7	23,1%	53,8%	23,1%		1
8	30,8%	46,2%	23,1%		1
9	30,8%	69,2%			1
10	61,5%	38,5%			1
11	46,2%	30,8%	15,4%	7,7%	1
12	61,5%	38,5%			1
13	76,9%	23,1%			1
14	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%	1
15	53,8%	46,2%			1
16	53,8%	38,5%	7,7%		1
17	61,5%	38,5%			1
18	61,5%	30,8%	7,7%		1
19	46,2%	46,2%	7,7%		1

## Partie B

Réponses	Très important	Assez important	Pas du tout important	Sans réponse	Total
1	46,2%	46,2%	7,7%		1
2	53,8%	38,5%	7,7%		1
3	15,4%	76,9%	7,7%		1
4	69,2%	30,8%			1
5	46,2%	46,2%	7,7%		1
6	46,2%	53,8%			1
7	61,5%	38,5%			1
8	76,9%	23,1%			1
9	53,8%	46,2%			1
10	38,5%	38,5%	15,4%	7,7%	1
11	61,5%	30,8%	7,7%		1
12	46,2%	38,5%	15,4%		1
13	7,7%	38,5%	53,8%		1
14	15,4%	61,5%	23,1%		1
15	15,4%	53,8%	23,1%	7,7%	1
16	23,1%	15,4%	53,8%	7,7%	1
17	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%	1
18	7,7%	15,4%	61,5%	15,4%	1

## Partie C

Réponses	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord	Sans réponse	Total
1	41,7%	58,3%			1
2	58,3%	25,0%	16,7%		1
3	41,7%	41,7%	16,7%		1
4	75,0%	25,0%			1
5	50,0%	50,0%			1
6	41,7%	58,3%			1
7	41,7%	41,7%		16,7%	1

## Partie D

Une famille n'a pas participé aux réunions pour des raisons de maladie.

## Partie E

Réponses	L'école m'en informe et cela m'intéresse	L'école m'en informe mais cela ne m'intéresse pas	Je n'ai pas eu connaissance de cette information	Sans réponse	Total	Réponse enseignant/ donne des informations à ce propos
1	75,0%		25,0%		1	oui
2	83,3%		8,3%	8,3%	1	oui
3	50,0%	16,7%	33,3%		1	oui/non
4	75,0%		25,0%		1	oui
5	91,7%		8,3%		1	oui/non
6	33,3%	16,7%	50,0%		1	oui
7	83,3%		16,7%		1	oui
8	83,3%		16,7%		1	oui
9	50,0%	8,3%	33,3%	8,3%	1	oui
10	66,7%	8,3%	25,0%		1	non
11	75,0%	8,3%	16,7%		1	oui/non
12	58,3%	8,3%	25,0%	8,3%	1	oui
13	33,3%		66,7%		1	oui
14	41,7%		50,0%	8,3%	1	oui/non

## Partie F

Réponses	Taux de réponses
1	63,6%
2	45,5%
3	9,1%
4	18,2%

## Partie G

Réponses	Je suis bien informé grâce à cet outil	Je ne suis pas bien informé avec cet outil	Non concerné	Sans réponse	Total
1	58,3%	25,0%	8,3%	8,3%	1
2	83,3%	8,3%		8,3%	1
3	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	1
4	<b>100,0%</b>				1
5	58,3%	25,0%	16,7%		1
6		50,0%	41,7%	8,3%	1
7	66,7%	8,3%	16,7%	8,3%	1
8	66,7%	16,7%	16,7%		1
9		50,0%	41,7%	8,3%	1
10	8,3%	25,0%	50,0%	16,7%	1
11	25,0%	25,0%	41,7%	8,3%	1
12	25,0%	16,7%	50,0%	8,3%	1
13	41,7%	8,3%	41,7%	8,3%	1



## Résultats - Classe de CM2 de 28 élèves

## Partie A

Réponses	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord	Sans réponse	Total
1	75,0%	25,0%			1
2	45,8%	45,8%	8,3%		1
3	20,8%	41,7%	25,0%	12,5%	1
4	66,7%	33,3%			1
5	58,3%	33,3%	8,3%		1
6	62,5%	37,5%			1
7	45,8%	50,0%		4,2%	1
8	37,5%	37,5%	25,0%		1
9	54,2%	41,7%		4,2%	1
10	58,3%	37,5%		4,2%	1
11	70,8%	20,8%	4,2%	4,2%	1
12	79,2%	16,7%		4,2%	1
13	83,3%	12,5%		4,2%	1
14	66,7%	29,2%		4,2%	1
15	62,5%	33,3%		4,2%	1
16	66,7%	29,2%		4,2%	1
17	87,5%	8,3%		4,2%	1
18	66,7%	25,0%	4,2%	4,2%	1
19	75,0%	20,8%		4,2%	1

## Partie B

Réponses	Très important	Assez important	Pas du tout important	Sans réponse	Total
1	66,7%	20,8%	4,2%	8,3%	1
2	37,5%	45,8%	12,5%	4,2%	1
3		66,7%	25,0%	8,3%	1
4	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%	1
5	29,2%	62,5%	4,2%	4,2%	1
6	37,5%	50,0%	8,3%	4,2%	1
7	33,3%	50,0%	4,2%	12,5%	1
8	50,0%	29,2%	12,5%	8,3%	1
9	50,0%	29,2%	12,5%	8,3%	1
10	20,8%	37,5%	29,2%	12,5%	1
11	50,0%	29,2%	4,2%	16,7%	1
12	25,0%	33,3%	33,3%	8,3%	1
13	12,5%	20,8%	54,2%	12,5%	1
14		41,7%	37,5%	20,8%	1
15	20,8%	50,0%	16,7%	12,5%	1

16	4,2%	25,0%	50,0%	20,8%	1
17	12,5%	45,8%	29,2%	12,5%	1
18	16,7%	8,3%	45,8%	29,2%	1

### Partie C

Réponses	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas du tout d'accord	Sans réponse	Total
1	77,3%	22,7%			1
2	63,6%	36,4%			1
3	72,7%	27,3%			1
4	86,4%	13,6%			1
5	86,4%	13,6%			1
6	54,5%	40,9%		4,5%	1
7	45,5%	40,9%		13,6%	1

### Partie D

Réponses	
1	20%
2	60%
3	20%
4	40%
5	20%
6	40%
7	20%
8	
9	
10	
11	
12	
13	

### Partie E

Réponses	L'école m'en informe et cela m'intéresse	L'école m'en informe mais cela ne m'intéresse pas	Je n'ai pas eu connaissance de cette information	Sans réponse	Total	Réponse enseignant/ donne des informations à ce propos
1	83,3%		4,2%	12,5%	1	Oui/non
2	83,3%	4,2%	4,2%	8,3%	1	Oui
3	58,3%	4,2%	25,0%	12,5%	1	Oui
4	83,3%		8,3%	8,3%	1	Oui
5	79,2%		12,5%	8,3%	1	Oui
6	70,8%	4,2%	12,5%	12,5%	1	Oui

7	87,5%		4,2%	8,3%	1	Oui
8	83,3%		4,2%	12,5%	1	Oui
9	75,0%	4,2%	12,5%	8,3%	1	Oui/non
10	66,7%	4,2%	20,8%	8,3%	1	non
11	75,0%	4,2%	12,5%	8,3%	1	non
12	79,2%	4,2%	8,3%	8,3%	1	oui
13	50,0%	4,2%	37,5%	8,3%	1	oui/non
14	54,2%	8,3%	29,2%	8,3%	1	oui/non

## Partie F

Réponses	Taux de réponses
1	72,7%
2	22,7%
3	27,3%
4	13,6%

## Partie G

Réponses	Je suis bien informé grâce à cet outil	Je ne suis pas bien informé avec cet outil	Non concerné	Sans réponse	Total
1	71,4%	9,5%	19,0%		1
2	85,7%	14,3%			1
3	23,8%	23,8%	42,9%	9,5%	1
4	100,0%				1
5	57,1%	33,3%	4,8%	4,8%	1
6	14,3%	4,8%	61,9%	19,0%	1
7	95,2%		4,8%		1
8	85,7%		14,3%		1
9	9,5%	19,0%	61,9%	9,5%	1
10	9,5%	19,0%	61,9%	9,5%	1
11	42,9%	14,3%	38,1%	4,8%	1
12	100,0%				1
13	47,6%	9,5%	33,3%	9,5%	1