

Catherine Dumoulin

## Communiquer pour faire du parent un partenaire de la réussite éducative de son enfant

### Résumé

*La collaboration école-famille est la reconnaissance d'une certaine légitimité des enseignants et des parents dans l'éducation des enfants. Ainsi, les actions de collaboration organisées par les enseignants devraient déboucher sur une relation éducative avec les parents contribuant à réduire de façon importante les difficultés scolaires. Le dialogue entre les partenaires est la porte d'entrée de cette collaboration. L'article présente des moyens de communication efficaces et novateurs pour faire du parent un réel partenaire de la réussite éducative de son enfant.*

### Zusammenfassung

*Die Zusammenarbeit von Schule und Familie anerkennt die gemeinsame Verantwortung von Eltern und Lehrpersonen für die Erziehung. Letztere sollten deshalb auf eine Erziehungspartnerschaft mit den Eltern hinwirken, die entscheidend zur Vermeidung von schulischen Schwierigkeiten beiträgt. Voraussetzung für diese Zusammenarbeit ist der Dialog zwischen allen Beteiligten. Der vorliegende Artikel stellt wirksame und innovative Kommunikationsmöglichkeiten vor, um Eltern als echte Partner am Schulerfolg ihres Kindes teilhaben zu lassen.*

### Introduction

Depuis une vingtaine d'années, partout dans les sociétés dites modernes, on constate que beaucoup de gouvernements légifèrent en faveur d'une plus grande implication des parents dans la vie scolaire. Cette volonté de rapprocher l'école et les familles vise à faire face aux défis tels que l'immigration, la pauvreté culturelle, sociale et économique, les inégalités scolaires, la réussite éducative des élèves ayant des besoins particuliers, etc. Le pari d'impliquer les parents dans le traitement des difficultés scolaires peut s'avérer délicat, voire difficile à réussir si les pratiques de collaboration ne favorisent pas l'établissement d'un réel partenariat offrant la possibilité aux parents de participer aux discussions sur les solutions à mettre en œuvre. Ainsi, pour que l'enfant évolue dans un environnement éducatif cohérent, les enseignants doivent nécessairement mettre en place des moyens de communication efficaces et novateurs

entre eux et les parents. Cela exige qu'ils adaptent leurs moyens de communiquer, le contenu, la fréquence et le processus de diffusion de leurs messages pour tenir compte de la diversité des réalités familiales. Un enseignant qui désire favoriser la collaboration avec les parents doit aussi s'assurer de la qualité de l'accueil. Dans cet article, nous identifions des moyens efficaces et novateurs de communication que les enseignants peuvent mettre en place pour favoriser une plus grande implication parentale.

### Dialoguer plutôt qu'informer

Les milieux scolaires qui prônent l'inclusion de tous les enfants préconisent d'ouvrir le dialogue avec les parents. Ce dialogue permettrait aux partenaires d'échanger sur les décisions à prendre pour assurer une harmonie des actions à mettre en place à l'école et à la maison et ainsi favoriser la réussite éducative de l'enfant. Le fait de connaître la position des parents et de la

comprendre peut ainsi permettre à l'école de s'ajuster ou de proposer d'autres options non envisagées au départ (Kozleski & Jackson, 1993). D'ailleurs, une communication bidirectionnelle directe favorisant les échanges serait la pratique la plus favorable à l'implication des parents (Christenson & Sheridan, 2001). Ce type de communication est non seulement l'occasion pour les enseignants et les parents de s'exprimer sur les progrès des enfants, leurs difficultés, leurs attentes dans le but d'arriver à des prises de décisions communes, mais aussi de trouver des solutions aux problèmes rencontrés. C'est aussi un moyen de prouver aux parents que l'enseignant s'intéresse véritablement à leur enfant. À titre d'exemple, le téléphone offre l'occasion d'échanger directement avec les parents. Il permet aussi de créer un lien de confiance et contribue à éviter que les parents développent une suspicion à l'égard de l'école en assurant une rétroaction immédiate et une réponse rapide aux questions des parents. Contrairement à une communication écrite, le téléphone peut faciliter la discussion avec les parents ayant une faible compétence à lire, comme c'est souvent le cas dans les milieux moins favorisés socialement, culturellement ou économiquement. Cependant, l'enseignant doit savoir comment parler aux parents, être à l'écoute et être capable de les mettre en confiance pour qu'ils se sentent compétents à soutenir leur enfant dans sa scolarité. Il doit aussi être accueillant, à l'écoute, courtois et savoir utiliser l'humour pour déridier certaines situations. L'enseignant tout comme les parents, doit faire preuve d'un respect mutuel. Enfin, une bonne communication passe également par le fait d'être ouvert aux propositions des parents (Côté, 2015) et d'adopter une posture démocratique. Les technologies de l'information et

des communications tels le courriel, le site Internet de l'école, etc. peuvent aussi encourager les échanges directs entre ces partenaires et compléter le dialogue avec les parents.

Certains enseignants invitent les parents à des rencontres individuelles ou collectives, formelles ou informelles. La remise des bulletins, les moments de planification ou de suivi du plan d'intervention ou d'études de cas sont des rencontres individuelles formelles à privilégier avec les parents. De plus, lorsque les parents assistent à un spectacle ou à un match sportif, participent à un souper-spectacle, une exposition de travaux, un salon du livre ou une activité à l'extérieur de l'école, ces moments sont autant d'occasions de les approcher en vue de développer avec ces derniers une relation plus étroite d'entraide et de solidarité.

Des rencontres imprévues ou spontanées et par conséquent informelles seraient aussi de bonnes occasions d'échanger avec les parents et soutenir la relation avec eux. Par exemple, lorsque les parents sont de passage à l'école pour y conduire leur enfant. Il se peut aussi que l'enseignant rencontre les parents d'élève dans un endroit public comme un commerce (Côté, 2015).

### **Échanger régulièrement**

Les parents d'élève en difficulté entrent davantage en contact avec les enseignants et se rendent plus fréquemment à l'école pour des rencontres (Deslandes, Leclerc, & Doré-Côté, 2001). D'ailleurs, une communication efficace passe par un suivi régulier ou hebdomadaire. À cet effet, il serait important de ne pas laisser traîner les situations problématiques, et ainsi éviter que de fausses impressions s'installent dans l'esprit des pa-

rents (Côté, 2015). Il faut aussi choisir le bon moment pour communiquer avec les parents. Par exemple, s'il y a un conflit entre deux élèves ou si l'enseignant a le sentiment d'avoir froissé les parents, il vaut mieux entrer en communication directement et rapidement avec ceux-ci et, selon les besoins, planifier une rencontre. Finalement, face à certaines situations, l'enseignant doit savoir lâcher prise, et être capable de se réajuster rapidement. Il est d'ailleurs important de prendre le temps, dès le début de l'année scolaire, de clairement souligner l'importance de communiquer assidûment.

### Utiliser un style d'écriture simple

Les lettres envoyées aux familles doivent tenir compte de la faible compétence en lecture de certains parents. Il ne faut surtout pas perdre de vue qu'un certain nombre de parents d'élèves ayant des besoins particuliers ont eux-mêmes eu des expériences scolaires négatives, les rendant rébarbatifs à toute participation (Henderson & Mapp, 2002). D'ailleurs, certains de ces parents affirment n'avoir ni le vocabulaire ni l'expertise pour intervenir avec assurance. Ils se sentent isolés, impuissants, ont peu confiance en eux-mêmes dans le cadre des interactions avec les intervenants et manifestent un certain découragement en lien avec leur participation dans l'éducation de leur enfant. Afin de se mettre sur un pied d'égalité avec les parents, les enseignants doivent adopter un style d'écriture simple, en évitant les formulations complexes, en choisissant minutieusement les mots employés, en éliminant les informations superflues et en étant brefs. Un langage clair augmente la lisibilité des textes, favorise la mémorisation de l'information, facilite le repérage, la sélection et l'utilisa-

tion de l'information, permet d'atteindre et d'informer le plus grand nombre possible de parents, diminue les malentendus, les erreurs, les récriminations, les questions et évite les pertes de temps à régler des problèmes. Pour s'assurer d'être clair, précis et bref, certains enseignants échangent leurs lettres avec un collègue avant de les faire parvenir aux parents. Cette rétroaction permet d'éviter la redondance des messages envoyés et de surcroît, diminue la quantité de communications superflues expédiées aux parents (Dumoulin, Thériault, Duval, & Tremblay, 2013).

*Il ne faut surtout pas perdre de vue qu'un certain nombre de parents d'élèves ayant des besoins particuliers ont eux-mêmes eu des expériences scolaires négatives.*

### Diffuser du contenu positif

Certains parents d'élèves en difficulté déplorent que les enseignants communiquent avec eux principalement lorsqu'il y a des problèmes (Deslandes, 2001). Pour favoriser l'implication des parents, les enseignants doivent aussi diffuser du contenu positif aux parents, être attentifs aux besoins et aux inquiétudes des familles et se montrer ouverts (Deslandes, 2001). Une relation misant sur le positif aura pour effet de favoriser la communication avec la famille, autrement, les parents pourraient avoir le réflexe de se fermer aux messages des enseignants si le propos ou le contenu est toujours négatif (Côté, 2015). Pour ce faire, certains enseignants ajoutent à leur agenda une page s'intitulant « bons coups » sur laquelle ils écrivent les bons comportements de l'enfant. À ce propos,

certain enseignants informent régulièrement les parents des services offerts à travers la diffusion de dépliants ou l'organisation d'ateliers par exemple. Dans le cas où les informations à communiquer sont délicates, par exemple l'hygiène corporelle des enfants, l'information peut être mieux reçue si elle est transmise dans un feuillet informatif ou éducatif remis à l'ensemble des parents d'élèves.

Une récente étude québécoise a permis de mieux cerner les sujets qui intéressent les parents (Dumoulin, Thériault, & Duval,

2015). Un inventaire de sujets susceptibles de répondre à certains besoins a été proposé aux 352 parents d'élèves du primaire participant à l'enquête (Ministère de l'Éducation du Québec, 2004). Le tableau 1 présente la proportion d'entre eux intéressés à ces divers sujets et pour lesquels ils aimeraient recevoir plus d'informations.

Les progrès et les difficultés vécus par l'enfant constituent les sujets pour lesquels la plus grande proportion de parents dit souhaiter obtenir davantage d'informations (environ deux parents sur trois).

**Tableau 1. Sujets pour lesquels les parents d'élèves de niveau primaire souhaiteraient obtenir plus d'informations**

| J'aimerais recevoir davantage d'informations sur :                   | % (n)      |
|--|------------|
| Les progrès de mon enfant  | 62,5 (197) |
| Les difficultés de mon enfant  | 60,6 (191) |
| L'apprentissage dans les différentes matières                        | 48,6 (153) |
| Les changements en éducation   | 40,6 (128) |
| Le soutien donné à mon enfant à l'école                              | 40,3 (127) |
| Les travaux scolaires de mon enfant à la maison                      | 36,5 (115) |
| Les comportements difficiles et violents                             | 34,9 (110) |
| L'encadrement des enfants (maison et école)                          | 27,9 (88)  |
| La sexualité des jeunes (développement, relation, etc.)              | 25,7 (81)  |
| L'importance d'avoir des échanges avec mon enfant et de l'encourager | 25,1 (79)  |
| Le déroulement d'une journée d'école                                 | 21,9 (69)  |
| Les relations entre garçons et filles                                | 21,6 (68)  |
| La santé (hygiène de vie, exercice physique, sommeil, etc.)          | 21,0 (66)  |
| Le vécu des élèves dans la classe jumelée <sup>1</sup>               | 14,9 (47)  |
| La société québécoise et le système d'éducation du Québec            | 7,3 (23)   |
| Le passage de la classe d'accueil à la classe ordinaire              | 3,5 (11)   |

<sup>1</sup> La classe jumelée regroupe des élèves de tranches d'âge plus étendues que ce que l'on rencontre dans une classe à année unique.

### **Modifier les heures de rencontres**

Les heures d'ouverture de l'école peuvent être revues afin d'accueillir les parents qui travaillent pendant la journée (Dumoulin, Thériault, & Duval, 2012). Des ateliers d'information portant sur divers thèmes (hyperactivité, estime de soi, motivation scolaire, etc.) offerts en soirée représentent une bonne occasion pour les enseignants et les parents de faire converger leurs perceptions, leurs croyances et leurs attentes respectives. Ces ateliers peuvent être animés par des enseignants ou des spécialistes (orthopédagogue, psychologue scolaire, technicienne en éducation, etc.). À la fin des ateliers, les professionnels peuvent rencontrer individuellement les parents qui le désirent. Un service de garde sous forme d'activités de littérature jeunesse offert pendant ces rencontres facilite la présence des familles à l'école (Dumoulin et al., 2012).

### **Accueillir les parents de telle manière qu'ils se sentent appréciés**

La manière d'accueillir les parents envoie un message à ces derniers. Les parents doivent se sentir importants, respectés, bienvenus et attendus. Pour cela, il faut bien indiquer où se situent le bureau de la direction, le secrétariat et la salle d'attente (Henderson, Mapp, Johnson, & Davis, 2007). Avoir un lieu destiné aux parents envoie le message qu'ils sont assez importants pour mériter un endroit à eux. La salle d'attente peut être décorée des dessins d'élèves, d'affiches exposant les activités scolaires et parascolaires, avoir du café et des chaises, etc. Envoyer une petite carte de l'école, avant la rencontre, pour indiquer où se trouve le secrétariat ou la salle de classe de l'enfant peut faire en sorte d'éviter que les parents circulent dans l'école, se découragent et retournent à la maison sans avoir rencontré l'enseignant. À

cet égard, certains enseignants informent tous les membres du personnel scolaire lorsqu'ils attendent la visite de parents. De cette manière, le personnel peut leur souhaiter la bienvenue et advenant, leur indiquer où se trouve la salle de classe. L'installation d'un écran de télévision au secrétariat de l'école constitue aussi un moyen d'informer les parents lors de leur arrivée à l'école. Ce médium permet d'annoncer des messages, de faire un rappel des règles de vie, de divulguer les concours en vigueur, d'afficher une future remise de prix, etc. Il importe toutefois de faire une mise à jour régulière de ce contenu pour maintenir l'intérêt des parents (Côté, 2015; Dumoulin et al., 2012).

*Avoir un lieu destiné aux parents envoie le message qu'ils sont assez importants pour mériter un endroit à eux.*

### **Conclusion**

Les écrits scientifiques et professionnels sur la collaboration école-famille identifient plusieurs moyens efficaces et novateurs pour faciliter la communication entre les enseignants et les parents. La communication bidirectionnelle n'est pas un choix, mais une nécessité (Bouffard, 2008). Grâce à une communication bidirectionnelle l'enseignant peut faire du parent un réel partenaire de la réussite éducative de son enfant plutôt qu'un bénéficiaire des actions partenariales (Kherroubi, 2008). Les discussions directes ou indirectes, formelles ou informelles, orales ou écrites, entre ces deux partenaires peuvent permettre aux parents d'adhérer aux finalités de l'école, d'être proactifs et d'éviter des sentiments de honte, d'impuissance, de passivité et d'humiliation, qui sont parfois rapportés par les parents ayant un enfant en difficulté.

## Références

- Bouffard, S. (2008). *Tapping into technology: The role of the internet in family-school communication*. Cambridge, MA: Harvard Family Research Project.
- Christenson, S. L., & Sheridan, S. M. (2001). *Schools and families: Creating essential connections for learning*. New York, NY: The Guilford Press.
- Côté, P. (2015). *Activités de collaboration école-famille mises en place par des enseignants œuvrant dans des écoles primaire accueillant une forte proportion d'élèves issus des milieux défavorisés*. Mémoire de maîtrise. Université du Québec à Chicoutimi. Récupéré de <http://constellation.uqac.ca/2996/>
- Deslandes, R. (2001). L'environnement scolaire. In M. Hamel, L. Blanchert & C. Martin (Eds), *6-12-17, nous serons bien mieux! Les déterminants de la santé et du bien-être des enfants d'âge scolaire* (pp. 251-286). Québec, QC: Les publications du Québec.
- Deslandes, R., Leclerc, D., & Doré-Côté, A. (2001). Longitudinal studies of special education and regular students: Autonomy, parental involvement practices and degree of reciprocity in parent-adolescent interactions. *2001 AERA Annual Meeting*, Seattle, WA.
- Dumoulin, C., Thériault, P., & Duval, J. (2015). Opinion parentale sur des pratiques efficaces de collaboration école-famille au primaire. *La revue internationale de l'éducation familiale*, (36), 117-141. Coordonné par S. J. Larivée & D. Poncelet. Paris: L'Harmattan.
- Dumoulin, C., Thériault, P., & Duval, J. (2012). *Répertoire d'activités de collaboration école-famille-communauté*. Récupéré de: <http://cdeacp.ca/actualite/2012/10/09/repertoire-dactivites-pour-collaboration-ecole-famille>.
- Dumoulin, C., Thériault, P., Duval, J., & Tremblay, I. (2013). Rapprocher l'école primaire et les familles par de nouvelles pratiques de communication. *La recherche en éducation*, (9), 4-18.
- Henderson, A. T., & Mapp, K. L. (2002). *A new wave of evidence: The impact of school, family, and community connections on student achievement*. Austin, TX: Southwest Educational Development Laboratory.
- Henderson, A. T., Mapp, K. L., Johnson, V. R., & Davis, J. (2007). *Beyond the bake sale: The essential guide to family-school partnerships*. New York, NY: The New Press.
- Kherroubi, M. (2008). *Des parents dans l'école*. Paris: Éres.
- Kozleski, E. B., & Jackson, L. (1993). Taylor's story: Full inclusion in her neighborhood elementary school. *Exceptionality*, (4), 153-175.
- Ministère de l'Éducation du Québec, (2004). *Rapprocher les familles et l'école primaire. Guide d'utilisation de deux instruments à l'intention des écoles primaires*. Québec, QC: Gouvernement du Québec.



Ph. D. Catherine Dumoulin  
 Directrice, Consortium régional  
 de la recherche en éducation (CRRE)  
 Chercheure régulière, Laboratoire  
 international sur l'inclusion scolaire (LISIS)  
 Professeure régulière  
 Université du Québec à Chicoutimi  
 555, boul. de l'Université  
 Québec, Canada, G7H 2B1  
 Catherine\_Dumoulin@uqac.ca