

Quelles communications pour les parents ?

Vianney Thual,
Professeur d'EPS, Cossé le Vivien (53)

Le renforcement des liens et des partenariats entre l'école et les familles constitue un facteur favorisant l'accrochage scolaire pour l'élève. « Tous les indicateurs de cette organisation montrent qu'une plus grande implication des parents dans la scolarité de leurs enfants se traduit par de meilleurs résultats dans les performances scolaires¹ ». Or, si l'école et les parents s'accordent sur ce postulat, la réalité fait état de tensions récurrentes entre chaque partie. Un lien de confiance rompu qui entrave la mise en œuvre effective du principe de coéducation² et donc de l'accrochage scolaire de l'élève.

Pour les équipes éducatives, l'élaboration d'une stratégie de reconquête des parents d'élèves, passe par une connaissance plus réaliste de leurs caractéristiques et de leurs aspirations. La formulation d'un cadre de caractérisation fonctionnel pour les enseignants devient alors un outil d'analyse permettant de mieux définir des actions de communication pertinentes destinées à renouer des liens constructifs avec les familles.



Une légitimité à reconstruire

« Entre l'école et les familles, le contrat est rompu, (...) chacun pense que l'autre poursuit ses propres intérêts. On ne voit plus clairement d'intérêt commun. Aux uns le souci jaloux de la réussite de leur enfant. Aux autres, l'obsession de leurs conditions de travail et de leur carrière³ ». En conséquence, comme le concède P. MEIRIEU, la légitimité de l'institution n'est aujourd'hui plus acquise par avance mais doit être reconstruite de manière quotidienne⁴. Pour autant, de nombreux éléments d'analyse⁵ tendent à prouver que le déficit de confiance, qui s'est progressivement installé entre les familles et les enseignants, résulte avant tout de facteurs historiques et structurels, bien plus qu'à des conceptions éducatives divergentes. Un vaste malentendu qui est renforcé par une communication largement perfectible en direction des familles. Car au-delà d'une réalité qui souligne des tensions persistantes, force est de constater que si la confiance est altérée, l'attente vis-à-vis de l'institution reste forte. « Il serait faux d'évoquer une perte collective d'intérêt pour l'école. Globalement, l'intérêt de la société pour l'école est évident. Dans tous les établissements scolaires observés, les réunions d'information de début d'année scolaire et les rencontres parents professeurs qui les suivent au cours du premier trimestre, sont très fréquentées alors même que leurs modalités d'organisation ne sont pas toujours idéales⁶ ».

¹ Mission d'information sur les relations entre l'école et les parents, 10 juillet 2013, audition du 28 novembre 2013.

² Lire à ce sujet EVAÏN (D.), « la co-éducation », e-nov EPS N°7, juin 2014, revue de l'Académie de Nantes

³ MEIRIEU (P.), L'école et les parents : la grande explication, Plon, 2000.

⁴ MEIRIEU, Op. cit. ib.

⁵ MEIRIEU, Op. cit. ib.

⁶ Rapport n°2006-057 la place et le rôle des parents dans l'école, Inspection générale de l'éducation nationale

Dans sa classe, l'enseignant construit sa légitimité par l'exercice de ses compétences professionnelles. Il s'intéresse aux élèves. Il les caractérise, identifie des profils, en déduit des stratégies ciblées, des modes de communication adaptés et élabore des mises en œuvre opérationnelles. Hors de sa classe, la même qualité de réflexion est requise. Elle conditionne la reconstruction de cette légitimité qui fait défaut aux yeux des parents d'élèves. De ce fait, si la pédagogie est le vecteur de la relation à l'élève, la communication elle, constitue un point d'accroche central dans la relation avec les familles.



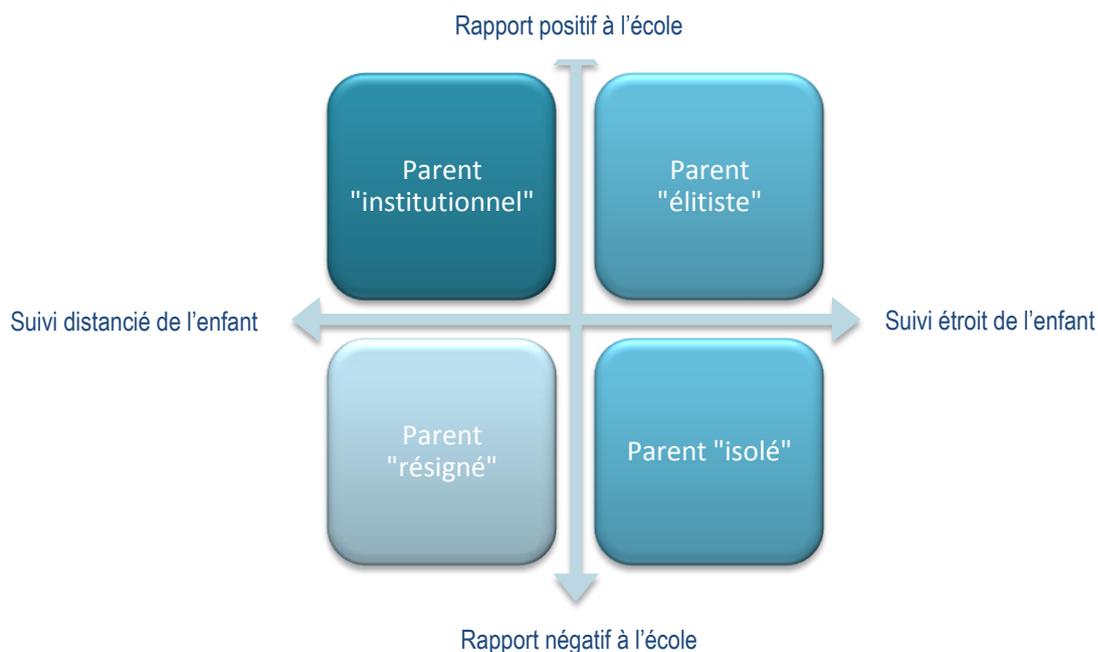
Profilage et communication : une accroche mieux pensée

La démarche de profilage

L'installation d'une démarche de communication en direction des parents se fait progressivement au sein du système scolaire, au gré des enjeux et des problématiques qui émergent successivement. Mais à long terme, il apparaît que les différents objets de communication sont juxtaposés sans réellement interagir ni obéir à un projet de communication global et cohérent sur le modèle du projet d'établissement ou du projet d'EPS. Beaucoup d'outils, de « fiches-ressources » existent et sont mis à disposition de la communauté éducative pour traiter, au cas par cas, l'organisation des journées portes ouvertes, structurer les réunions d'informations, ou encore accompagner la gestion des conflits. Un large panel de cas de figures possibles qui segmente et cloisonne la communication de l'établissement, avec pour conséquence une diminution de son rayonnement et de son efficacité.

Une autre option consiste à tenter de dégager des constantes dans toutes les propositions déjà existantes. Et en premier lieu, à définir ce qui caractérise les parents d'élèves en tant que destinataires de la démarche de communication. Pour éviter l'écueil d'une liste plus ou moins exhaustive des profils types, il semble plus fonctionnel de proposer un cadre de caractérisation flexible considérant des rapports de proximité ou d'éloignement en fonction de deux critères d'analyse liés au statut et au rôle de parent d'élève. Le premier critère, selon un axe vertical, définit le rapport qu'entretient le parent avec l'école. De bas en haut, c'est-à-dire, d'un éloignement important vis-à-vis du système scolaire, de ses valeurs, de son fonctionnement, à une connaissance approfondie de l'institution, des enjeux éducatifs, des parcours scolaires, etc. Le second critère, selon un axe horizontal, définit la relation entre le parent et son enfant. De gauche à droite, c'est-à-dire, d'un suivi distancié privilégiant l'épanouissement de l'enfant, vers un suivi plus étroit, centré sur la réussite et l'obtention de bons résultats scolaires. La modélisation, ci-dessous ainsi construite, fait apparaître quatre profils standards de parents permettant une caractérisation fonctionnelle, ajustable selon la position d'un curseur qu'il est possible de faire varier sur les deux axes d'analyse.

Schéma 1 : modèle de caractérisation des profils de parents



Les parents « élitistes »

Très connaisseurs des enjeux du système éducatifs (orientation, méthodes, compétences), les parents « élitistes » s'inscrivent généralement dans une éducation de type « perfectionniste », en quête de contrôle et d'excellence. Au regard de l'école, ils accordent de l'importance à la qualité de l'enseignement et revendiquent pour leur enfant un haut niveau d'apprentissage. Ils suivent quotidiennement la scolarité de l'enfant et sont capables de lui fournir une aide directe ou extérieure quand celui-ci rencontre des difficultés. Ce profil de parent se caractérise par des attentes fortes pour leur enfant, mais se considèrent parfois, au-delà de l'école, comme étant plus à même de répondre favorablement à leurs aspirations. L'école est perçue comme un partenaire privilégié, mais sans être exclusif ni infaillible. Les parents n'adhèrent aux discours des enseignants que si le niveau d'exigence et les objectifs sont perçus comme concordants.

Les parents « institutionnels »

Impliqués dans le fonctionnement des établissements et soucieux d'offrir un cadre éducatif cohérent à leur enfant, les parents « institutionnels » se positionnent dans une logique d'éducation de type « bienveillante » dont le but est tout autant de viser l'excellence mais au niveau accessible et dans le respect de chacun des intéressés. Liberté de choix, autonomie dans le travail, l'épanouissement personnel de l'enfant constitue, à leurs yeux, le principal critère d'appréciation de la notion de réussite. Ce profil de parent se caractérise par un investissement dans les différentes structures représentatives de l'établissement et témoigne, en ce sens, d'une volonté de coopérer avec l'école, de renforcer l'efficacité du partenariat au profit du développement de l'enfant. En conséquence, toute opacité dans le fonctionnement de la classe, tout manque de lisibilité dans l'enseignement, sont autant de signaux négativement perçus et interprétés comme une tentative unilatérale de briser ce partenariat.

Les parents « résignés »

Très éloignés de la culture scolaire et souvent en conflit avec leur enfant, les parents « résignés » se sentent démunis en matière d'éducation. Ayant eux-mêmes vécus des difficultés importantes durant leur scolarité ou leur parcours personnel, ils manifestent une certaine impuissance face aux exigences de l'institution et plus largement de la société civile. Ce profil de parent se caractérise par un rapport distancié vis-à-vis des rencontres et des manifestations offertes au sein de l'établissement. Un comportement qui pourrait s'apparenter à une stratégie d'évitement dans la mesure où l'école constitue, pour eux comme pour leur enfant, un facteur de dévalorisation.

Les parents « isolés »

Bien qu'éloigné de la culture scolaire et peu connaisseurs des rouages de l'institution ou de la subtilité des projets d'enseignements, les parents « isolés » s'attachent néanmoins à construire une éducation de type « volontariste ». Un positionnement qui les amène à concevoir l'école comme un système complexe mais incontestablement vecteur de promotion sociale. Ce profil de parent se caractérise par des aspirations éducatives très normées (résultats scolaires, passage en classe supérieure, certifications) tout en exprimant un certain aveu de faiblesse quant à leur capacité à accompagner efficacement les enseignants dans le projet de formation de leur enfant.

Les niveaux de communication

La connaissance des différents profils de parent montre que « *La scolarité de leurs enfants et les relations qu'ils entretiennent avec l'École sont au cœur des préoccupations des parents. (...) L'approfondissement du dialogue avec les équipes éducatives, fondé sur le respect mutuel, contribue également à la qualité du climat scolaire et à la promotion de la coéducation*⁷ ». Dans cette perspective, la démarche de caractérisation n'est pas suffisante. Elle nécessite d'être complétée puis articulée avec les recommandations institutionnelles pour l'amélioration des relations entre les parents et l'école. L'analyse des axes de progrès et des propositions permet de mettre en évidence trois degrés de communication.

Accueillir et informer

Ce premier niveau de communication vise à « accrocher » les familles. A court terme, il consiste à forger la fameuse première impression, à soigner la forme pour attirer l'attention. Bien que particulièrement subjective, cette entrée en matière s'avère pourtant déterminante pour aiguiller dans le bon sens le ressenti des parents. A titre d'exemple, l'organisation matérielle des rencontres entre parents et professeurs est souvent perçue comme médiocre⁸. Les files d'attente rallongées, les plannings de rendez-vous non respectés ou l'installation matérielle sommaire, donnent le sentiment d'un certain manque de professionnalisme. Une négligence dans la forme qui confère aux parents l'impression de devoir subir le fonctionnement de l'établissement plutôt que d'y être réellement intégré. Or, cette confiance dégradée compromet la réalisation des autres niveaux de communication.

Expliquer et convaincre

Le second niveau de communication consiste à « conquérir » les parents. A moyen terme, il s'agit de démontrer aux parents que les objectifs poursuivis par l'école et les disciplines scolaires sont pleinement compatibles avec les valeurs et le modèle éducatif des familles. La superposition de deux conceptions éducatives favorise l'installation d'un respect mutuel et légitime l'entretien des liens relationnels. Il s'agit ici d'éclairer ce qui est fait, de présenter les aspects positifs, les réussites et les progrès, pour démontrer la volonté commune d'œuvrer au profit de la formation de l'enfant. Pourtant, dans de multiples situations, en réunion ou en conseil de classe, le manque de lisibilité des discours est parfois interprété par les familles comme un manque de transparence voire une intention délibérée de les maintenir à distance⁹, de les décourager d'investir un champ de compétences réservé aux enseignants. Une maladresse sur la forme et une insuffisance sur le fond qui n'incitent pas l'autre partie à concrétiser un projet commun à long terme.

Dialoguer et débattre

Le troisième niveau de communication ambitionne de « fidéliser » les familles. Dans une approche à long terme, il consiste à créer les conditions autorisant le dialogue, le partage et l'expression des opinions. Dans le contenu, ce degré de communication rehausse le statut et le rôle des parents. S'appuyant sur la réalisation des deux niveaux précédents, il implique la mise en pratique d'une coéducation très porteuse pour le parent, pour l'élève et l'enseignant. Néanmoins, beaucoup de familles s'estiment « infantilisés » par la nature du discours de l'enseignant à l'occasion notamment des

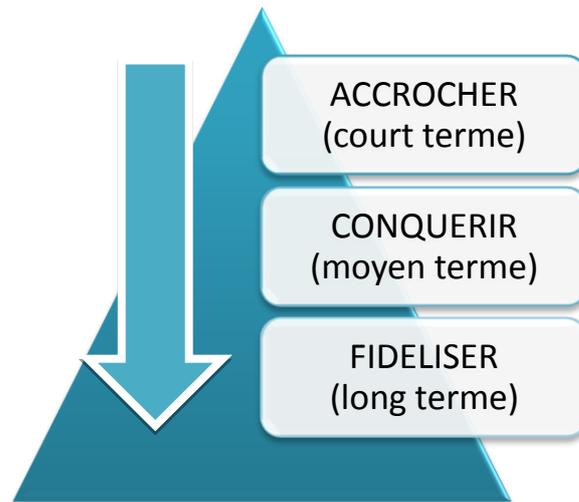
⁷ Rapport n°2006-057 la place et le rôle des parents dans l'école, Inspection générale de l'éducation nationale

⁸ Mission d'information sur les relations entre l'école et les parents, 10 juillet 2013.

⁹ Mission d'information, Op. cit. ib.

rencontres entre parents et professeurs¹⁰. Un manque de considération et de crédit accordé à la parole des familles qui déséquilibre les relations et ne permet pas l'installation d'un partenariat complémentaire.

Schéma 2, les vecteurs de communication et leurs différents niveaux d'implication



Stratégie et mise en œuvre : une accroche mieux ciblée

Le croisement des profils standard de parents avec les différents vecteurs de communication répartis en trois niveaux (accroche, conquête et fidélisation), offre la possibilité de proposer des mises en œuvre variées et mieux ciblées. L'idée consiste à transférer certains principes de la pédagogie différenciée pour tendre vers une « communication différenciée ». Ambitieuse et certainement complexe, la démarche n'est pourtant pas dénuée d'intérêt car, s'adressant au plus grand nombre, elle favorise l'émergence de propositions innovantes par la prise en compte combinée des différentes composantes de la communication : le fond, la forme, la temporalité et les caractéristiques du public visé. Les tableaux présentés ci-dessous sont des exemples de mise en œuvre de la démarche exposée.

¹⁰ Rapport n°2006-057 la place et le rôle des parents dans l'école, Inspection générale de l'éducation nationale

Tab. 1 : exemples de stratégies de communication de premier niveau : accueillir et informer

Accueillir et Informer	
<i>Profils</i>	<i>Stratégie et mise en œuvre</i>
Parent « élitiste »	<p>Encadrer et optimiser l'organisation des rencontres, des réunions et des manifestations au sein de l'établissement</p> <p>→ Aménagement fonctionnel et esthétique des locaux, planning, agent d'accueil et de médiation</p>
Parent « institutionnel »	<p>Aménager un espace d'accueil convivial à chaque occasion de rencontres ou de réunions</p> <p>→ Espace d'accueil et « coin détente » encadré par des parents, des élèves et des membres de l'équipe pédagogique</p>
Parent « résigné »	<p>« Personnaliser » les invitations aux rencontres, réunions ou actions programmées dans l'établissement pour valoriser l'interlocuteur</p> <p>→ Invitations personnalisées, nominatives ou téléphoniques</p>
Parent « isolé »	<p>Encourager la participation à un « comité consultatif » chargé d'apprécier la lisibilité des informations diffusées aux parents</p> <p>→ « Comité de lecture » constitué d'un panel de parent et chargé de valider les documents d'informations diffusés auprès des familles</p>

Tab. 2 : exemples de stratégies de communication de deuxième niveau : expliquer et convaincre

Expliquer et Convaincre	
<i>Profils</i>	<i>Stratégie et mise en œuvre</i>
Parent « élitiste »	<p>Expliciter les objectifs pédagogiques et les méthodes d'évaluation</p> <p>→ Document d'information sur l'articulation des différents projets de l'établissement « la maquette pédagogique »</p>
Parent « institutionnel »	<p>Valoriser et diffuser les innovations pédagogiques présentes dans l'établissement</p> <p>→ Soirée exposition, spectacle de fin d'année, blog du collège et de l'EPS, article de presse</p>
Parent « résigné »	<p>Nouer des liens avec les parents les plus « éloignés » de l'école en développant de nouvelles modalités de rencontres</p> <p>→ Rencontre à domicile, dispositif de la « classe ouverte »</p>
Parent « isolé »	<p>Donner à voir les apprentissages et les progrès de l'enfant</p> <p>→ Faciliter l'appropriation du livret et du suivi des compétences, dispositif de « la classe ouverte »</p>

Tab. 3 : exemples de stratégies de communication de troisième niveau : dialoguer et débattre

Dialoguer et Débattre	
Profils	Stratégie et mise en œuvre
Parent « élitiste »	<p>Mobiliser un espace dédié aux parents à chaque occasion de rencontres dans l'établissement</p> <p>→ « Espace parent » ouvert et animé par une personne qualifiée</p>
Parent « institutionnel »	<p>Constituer un comité de parents disposant d'un droit de saisie sur toutes les questions traitées au sein de l'établissement</p> <p>→ Comité de réflexion et de proposition « collège de parents¹¹ »</p>
Parent « résigné »	<p>Organiser des actions d'aide à la parentalité et à l'accompagnement de la scolarité</p> <p>→ Dispositif d'aide et d'accompagnement « la mallette des parents¹² »</p>
Parent « isolé »	<p>Assurer la formation des parents sur leurs droits et leurs devoirs</p> <p>→ Dispositif de formation et d'information « kit du parent »</p>

La synthèse des trois tableaux permet aux équipes pédagogiques de dresser un état des lieux des actions possibles pour déterminer ensuite les axes de communication prioritaires d'un établissement en fonction de ses particularités locales. Le projet de communication ainsi formulé peut se concrétiser en deux temps. Une approche globale, d'une part, qui consiste à optimiser la mise en place annuelle des divers dispositifs (protocole de rédaction et de diffusion des informations, constitution et mobilisation des « comités de parents », organisation des manifestations de l'établissement). Une seconde approche, d'autre part, plus spécifique, dans laquelle l'enseignant formule aux familles des propositions de dispositif ou d'information en fonction de leurs besoins spécifiques. Cette « remédiation personnalisée », en complément de la stratégie globale, permet à l'école de répondre avec plus de précision encore, aux aspirations de tous, ceci, au profit d'un climat de travail dynamique, coopératif et donc structurant pour la scolarité de l'élève.



Conclusion

L'école et les enseignants font l'apprentissage d'une nouvelle mission¹³. Il est désormais « unanimement admis qu'une coopération étroite entre la famille et l'école aide l'enfant à apprendre plus efficacement et qu'il convient d'encourager les politiques éducatives qui vont dans ce sens¹⁴ ». La problématique de la relation avec les parents n'est donc plus une question secondaire. Elle fait partie intégrante du métier et mérite une réflexion à la hauteur des enjeux. La notion de communication, pensée avec discernement, constitue un facteur de rapprochement avec les familles. Elle devient alors un pôle stratégique dans la politique éducative d'un établissement. En portant un intérêt particulier à mieux connaître les parents d'élèves et leurs attentes, les équipes éducatives capitalisent en retour sur l'amélioration du regard qui est porté sur l'école. Un premier pas vers une confiance retrouvée qu'il faut savoir pérenniser en développant des dispositifs qui répondent efficacement aux aspirations générales et spécifiques des familles

11 Mission d'information sur les relations entre l'école et les parents, 10 juillet 2013, annexe proposition n°23.

12 <http://www.education.gouv.fr/cid53083/le-dispositif-mallette-des-parents.html>

13 Mission d'information, Op. cit. lb.

14 DALSHHEIMER-VAN DER TOL (N.) MURAT (F.), « Les parents et l'école en France et en Europe » *Éducation et formations* N° 80, décembre 2011