

Pour une communication efficace avec les parents!

par Julie Ruel\* et André C. Moreau\*\*

La qualité de la communication entre l'école et les parents demeure un élément central au développement de la relation école-famille. Plusieurs enseignants et directions se questionnent sur les meilleures façons de communiquer avec les familles, reconnaissant leur responsabilité à cet égard. Dans cet article, après avoir rappelé l'importance de cette relation, les enjeux d'une communication efficace seront exposés. Enfin, des critères pour augmenter l'accessibilité à l'information et pour améliorer la compréhension des messages écrits seront présentés.

Pourquoi promouvoir une communication efficace avec les parents?

Plusieurs recherches confirment l'importance des familles dans la réussite éducative de leurs enfants<sup>1</sup>. Les invitations régulières de l'école, qui encouragent les parents à participer activement aux apprentissages de leurs enfants, constituent un facteur important de leur engagement. Ces invitations sont encore plus importantes dans les situations d'élèves en difficulté, là où la cohésion école-famille peut faire une grande différence.

Cependant, la relation école-famille n'est pas toujours facile à mettre en place. En effet, plusieurs facteurs nuisent à son établissement<sup>2</sup>. Voici quelques-uns de ces facteurs : les recherches rapportent que des enseignants vivent parfois un inconfort à interagir avec les parents. De plus, les échanges se réalisent souvent lorsque des difficultés surviennent avec les élèves, ce qui est particulièrement vrai lorsque les élèves ont des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage. Aussi, le manque de temps est identifié par les

enseignants comme un obstacle à l'établissement d'échanges plus réguliers avec les parents. De plus, l'écart entre la culture du milieu scolaire et celle de la famille peut nuire au développement des relations école-famille. Celles-ci varient notamment selon le statut socioéconomique des parents, leur niveau d'éducation et leurs ressources sociales. Ainsi, la perception de la différence de culture par les intervenants scolaires peut créer une barrière à la mobilisation du « capital familial ». Enfin, bien que certains départements incluent un cours portant sur les relations école-famille dans le curriculum du programme d'études des futurs enseignants, cette pratique n'est pas encore généralisée.

#### Les enjeux d'une communication efficace

Un autre facteur non négligeable à considérer est le niveau de littératie de la population québécoise. La dernière enquête du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)<sup>3</sup>, réalisée dans 24 pays, a évalué trois compétences clés au traitement de l'information : la littératie, la numératie et la résolution de problèmes dans des environnements technologiques. La littératie y est définie comme « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel ». Les résultats montrent que plus de 53 % des Québécois de 16 à 65 ans n'ont pas le niveau de littératie souhaité pour participer activement à notre monde actuel axé sur l'économie du savoir, dont 19 % qui présentent un niveau très faible en littératie. Ces personnes peuvent seulement réaliser des tâches non complexes comme trouver de l'information spécifique dans des textes courts, sans éléments de distraction (15 %) ou utiliser un vocabulaire de base dans des textes courts (4 %). Bien que la majorité des québécois peut lire, écrire, compter ou utiliser les outils technologiques dans une certaine

mesure, ces chiffres illustrent, qu'en contexte scolaire, une proportion importante de parents ne maîtrise pas les compétences clés au traitement de l'information en général, dont celle provenant de l'école. Les milieux scolaires sont donc invités à rendre plus accessible et compréhensible l'information aux parents afin de soutenir la création de liens et une communication réciproque avec eux, jalons essentiels de la relation école-famille. La prochaine section explore des façons pour faciliter la rédaction de messages qui prennent en compte cette réalité.

### Des critères de rédaction à respecter

Des travaux de recherche ont permis de répertorier des critères en soutien à l'écriture de matériel destiné à informer un public qui est non spécialiste dans un domaine donné. En adoptant les critères du « Guide de rédaction pour une information accessible<sup>4</sup> » lors de l'écriture de messages aux parents, les enseignants augmentent leurs chances de rédiger des textes qui sont plus compréhensibles. Ils aident ainsi les parents à lire l'information plus facilement (lisibilité), à la comprendre mieux (intelligibilité), ce qui favorise l'utilisation de l'information dans des contextes appropriés. Cette stratégie de rédaction ne garantit pas que les communications soient lues puisque les compétences en littératie ne sont qu'un des facteurs en cause. Voici donc quelques exemples de critères à considérer : 1) des critères de lisibilité, 2) des critères d'intelligibilité et 3) des critères visuels.

#### 1. Critères de lisibilité

- Utilisez des mots courts et connus (ex. : L'école propose un plan quinquennal en matière de réussite éducative : l'école propose un plan d'une durée de 5 ans pour aider tous les enfants à réussir).
- Choisissez une police à 12 points, qui est facile à lire (ex. : Times New Roman, Arial). *Une police fantaisiste ou qui ressemble à l'écriture manuscrite est plus difficile à lire.*
- Préférez des phrases courtes (15 à 25 mots).
- Alignez le texte à gauche, car la lecture se fait de la gauche vers la droite. Évitez ainsi de justifier le texte, car cela crée des espaces inégaux entre les mots, rendant la lecture plus difficile.
- Mettez en **caractère gras** les informations que vous voulez mettre en évidence. Évitez de souligner puisque cela peut confondre le lecteur, croyant à un hyperlien. *Évitez aussi l'italique, qui est moins facile à lire.*
- Utilisez les puces pour énumérer des éléments d'information plutôt que de les énumérer dans un texte suivi.

Ex. : Pour la sortie de **vendredi le 5 juin**, votre enfant doit apporter :

- son maillot de bain,
  - une serviette de plage,
  - de la crème solaire,
  - un lunch.
- Aérez le texte en laissant des espaces blancs entre les titres, les sous-titres, les paragraphes et les illustrations. Un texte aéré incite les parents à poursuivre leur lecture.

- Utilisez les couleurs avec modération : bien que les couleurs rendent un document plus attrayant et réduisent la fatigue visuelle, l'utilisation de plus de deux couleurs peut distraire le lecteur. Aussi, ayez un bon contraste entre la couleur des lettres et la couleur du fond.

## 2. Critères d'intelligibilité

- Réduisez la quantité d'information : identifiez l'information essentielle à partager.
- Privilégiez des mots qui sont monosémiques, pour éviter les ambiguïtés (par exemple : « avocat » qui peut être un légume ou un professionnel membre du barreau).
- Utilisez le même terme tout au long du texte pour désigner la même réalité (par exemple : choisir le mot « directives » ou « consignes », et le garder tout au long du texte).
- Expliquez les concepts difficiles à l'aide d'exemples, de reformulations, de synonymes, de définitions, d'explications.
- Préférez des phrases simples, actives et affirmatives. Une phrase simple est une phrase qui respecte l'ordre suivant : sujet, verbe et complément.
- Présentez une seule idée par phrase.
- Structurez le texte et divisez-le en sections avec des titres explicites (titres, sous-titres et autres divisions).
- Présentez les idées dans un ordre facile à comprendre :
  - en ordre chronologique,
  - du général au particulier,

- du connu au moins connu,
- du plus important au moins important.
- Limitez l'utilisation de sigles, d'acronymes ou d'abréviations. Sinon, expliquez leur signification lors de leur première utilisation.
- Adressez-vous directement aux parents. Évitez le style impersonnel.

Les derniers critères concernent l'utilisation d'éléments visuels tels que des images, des photos, des pictogrammes ou des illustrations qui peuvent soutenir la compréhension des messages. Les informations présentées visuellement ont un niveau plus élevé de stockage dans le cerveau que les mots, ils diminuent la quantité de lecture requise, clarifient les informations et augmentent le rappel de l'information<sup>5</sup>. Les éléments visuels deviennent centraux à la communication et à la signification du message, d'où l'importance de les choisir judicieusement. Voici quelques critères visuels retenus.

### 3. Critères visuels

- Insérez des éléments visuels positifs qui illustrent l'action que le lecteur doit faire.
- Trouvez des éléments visuels familiers et signifiants qui respectent la culture des parents (ex. représentations variées des enfants, des plats, des habits, selon la diversité ethnoculturelle qui est présente dans la salle de classe).
- Choisissez un élément visuel très proche du contenu et très explicite.
- Préférez un visuel simple, qui n'est pas surchargé. La présence de trop de détails peut distraire et nuire à la reconnaissance du sens de ce visuel.
- Jumelez un message écrit au contenu visuel. Il aide à préciser le sens, limite les interprétations multiples et réduit les risques de confusion.

Même si la présence de modalités variées de communication n'assure pas nécessairement la collaboration, leur absence en est un obstacle évident. Les parents veulent généralement soutenir les apprentissages de leurs enfants et contribuer à leur éducation tant à la maison qu'à l'école. L'utilisation des critères énoncés dans cet article, lors des communications écrites aux parents, est une indication de votre souci de bien communiquer avec eux et une invitation à une réciprocité des échanges. Une communication efficace est donc une stratégie à privilégier afin d'appuyer la collaboration école-famille, ce qui favorise le partage de la responsabilité de la réussite éducative.

#### Références

<sup>1</sup> Rollande Deslandes, *Les conditions essentielles à la réussite des partenariats école-famille-communauté*, Québec, Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec, 2010, 14 p.

<sup>2</sup> Osama Al-Mahdi, « A Qualitative investigation of home-school relationships and children's mathematics learning in-and out-of-school in Bahrain », *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, vol. 8 (2010), p. 427-438.

<sup>3</sup> Statistique Canada. *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Ottawa, Gouvernement du Canada, 2013, 109 p.

<sup>4</sup> Julie Ruel, Bernadette Kassi, André C. Moreau, Sonia Larissa Mbida Mballa, *Guide de rédaction pour une information accessible*, Gatineau : Pavillon du Parc, 2011, 62 p.

<sup>5</sup> Ros Dowse, Thato Ramela, Sara H. Browne, « An illustrated leaflet containing antiretroviral information targeted for low-literate readers : Development and evaluation », *Patient Education & Counseling*, vol. 85, n°3 (2011), p. 508-515.

\* Chercheure associée au Pavillon du Parc, professeure associée à l'UQO et cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion – Pavillon du Parc (CIRLI)  
Julie.ruel@uqo.ca

\*\* Professeur agrégé à l'UQO et cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion – Pavillon du Parc (CIRLI)  
Andre.moreau@uqo.ca