



**HAL**  
open science

# LE NUMÉRIQUE DANS LA COMMUNICATION ÉCOLE-FAMILLES : PEUT MIEUX FAIRE ?

Isabelle Monin

► **To cite this version:**

Isabelle Monin. LE NUMÉRIQUE DANS LA COMMUNICATION ÉCOLE-FAMILLES : PEUT MIEUX FAIRE?. Journée d'études - Les discours numériques : enjeux linguistiques et communicationnels, perspectives didactiques, AJC CREM, Jun 2022, Metz, France. hal-04169318

**HAL Id: hal-04169318**

**<https://hal.science/hal-04169318>**

Submitted on 24 Jul 2023

**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.

Public Domain

# **LE NUMÉRIQUE DANS LA COMMUNICATION ÉCOLE-FAMILLES : PEUT MIEUX FAIRE ?**

Isabelle MONIN, CPTC, université de Bourgogne, 21000 Dijon, France

isabelle.monin@u-bourgogne.fr

Résumé : Le but de cet article sera de réaliser un bref état des lieux concernant les apports du numérique dans la communication entre l'École et les familles. Nous montrerons les potentialités et les écueils des discours numériques dans un cadre inter-institutionnel, dont le progrès, certes palpable, reste perfectible.

Mots-clés : Numérique, ENT, école, parents, enseignants, communication

## **DIGITAL IN SCHOOL-FAMILY COMMUNICATION: CAN DO BETTER ?**

Abstract : The purpose of this article will be to carry out a brief inventory of the contributions of digital technology in communication between the School and families. We will show the potentialities and pitfalls of digital discourse in an inter-institutional framework, the progress of which, although palpable, remains perfectible.

Key-words : Digital, school website, parents, teachers, communication

### **Introduction :**

De nombreuses études ont montré que l'implication des parents dans la vie scolaire de l'enfant et les fortes interactions entre le milieu familial et les autres milieux de vie de l'enfant sont des facteurs déterminants de la réussite des jeunes (Prévôt, 2014). La grande difficulté de la coéducation réside dans une recherche constante d'une entente et d'une complémentarité entre les différents éducateurs, dans le respect de la spécificité et du rôle de chacun. La multiplicité des acteurs, avec des représentations et des missions différentes, peut générer des malentendus :

le plus visible est celui qui peut exister entre l'école et la famille (Brougère, 2010). Le numérique semble leur apporter une médiation pratique, alliant accessibilité de l'outil et possibilité de conserver une certaine distance. Dans un premier temps, nous présenterons les préconisations ministérielles sur l'usage du numérique, ainsi que leurs applications concrètes pendant le confinement. Ensuite, nous présenterons les résultats d'un questionnaire que nous avons proposé aux enseignants et aux familles, afin de dresser un portrait de la situation actuelle, entre idéaux institutionnels, représentations et expériences réelles. Ces éléments seront susceptibles d'apporter des éclairages dans le cadre d'une étude linguistique de ces supports numériques : évolution ou non des niveaux de contraintes syntaxiques et pragmatiques.

### **Collaboration École-familles et services numériques**

Le rôle des parents a été réassigné dans la loi de 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République (article L. 111-1 du Code de l'éducation) : « Pour garantir la réussite de tous, l'école se construit avec la participation des parents, quelle que soit leur origine sociale. Elle s'enrichit et se conforte par le dialogue et la coopération entre tous les acteurs de la communauté éducative ». Pour le Ministère, en matière d'éducation, la continuité est la clé de voûte permettant de constituer, de manière idéalement égalitaire, une unité. Malgré ces préconisations ministérielles, le rapport relatif aux relations école-parents de Bergé & Descamps (2018) souligne le manque d'informations aux parents ainsi que la nécessité d'instaurer une meilleure relation de confiance. Dans la réalité, cette dernière n'est pas toujours aisée à établir, avec des constats tels que le taux d'absentéisme aux réunions, l'absence d'implication dans les projets, couplés à différentes situations : parents séparés, familles non francophones, famille en situation difficile ou situation de handicap, *etc.*

Le développement des outils numériques permettait, en toute logique, de pallier certaines de ces difficultés, notamment le développement et la généralisation des Espaces Numériques de Travail (ENT). Conçus comme un « prolongement numérique de l'établissement », selon le site

du Ministère de l'Éducation nationale (2020), l'ENT constitue un ensemble de services accessibles depuis n'importe quel matériel connecté à internet, selon son profil et son niveau d'habilitation, une plate-forme de services devenue indispensable, notamment depuis mars 2020.

### **Confinement et *continuité pédagogique***

Il était prévisible que le confinement soudain du 16 mars 2020 redessine les rapports entre l'école et les familles. Lorsque la fermeture des écoles a été décrétée, la *continuité pédagogique* s'est organisée à domicile, avec le matériel personnel des parents, enfants et enseignants, dans des zones parfois peu couvertes par Internet, ce qui, chacun l'aura observé, aura creusé les inégalités socio-culturelles, tout en culpabilisant les enseignants, eux-mêmes inquiets et démunis face à de nouveaux besoins en termes de communication efficace. Par ailleurs, si cet effort a été demandé aux professeurs, il a aussi été demandé implicitement aux familles. Cette demande inédite de coéducation a généré beaucoup d'inquiétudes, des réussites mais aussi quelques échecs. Wagnon (2020) a développé cette notion de *continuité pédagogique*, au regard de ce qu'elle révèle de la vision actuelle de la société à propos de l'éducation et des liens entre Institution, enseignants, parents, élèves, en en soulignant notamment les mythes et paradoxes. Tout d'abord, le chercheur parle de « l'école à la maison » comme d'un mythe qui, en se contentant de transposer le cadre scolaire au sein du cadre familial, occulterait les difficultés réelles des modalités nécessaires à son bon fonctionnement.

En effet, l'idée de *continuité pédagogique* sous-entend la délégation d'une partie des tâches pédagogiques aux parents. Si cela leur a sans doute permis d'approcher les difficultés de la fonction professorale, elle a aussi changé le regard des familles. En tant que parents, ce n'est pas la même chose d'accompagner son enfant dans la réalisation de ses exercices, et de se voir imposer verticalement une scolarisation de l'espace familial, avec les risques d'ingérence que cela peut causer. Certains parents ont d'ailleurs pris très au sérieux leur rôle, tentant parfois de

se substituer au professeur. Comme l'indique Urgelli (2020), « l'injonction de continuité pédagogique conduit les parents à se sentir surexposés et sur-responsabilisés », ce qui a pu générer du stress et de l'inquiétude chez les familles, voire de la culpabilité quand on se trouve dans l'incapacité d'aider ses enfants. Assurément, la crise a révélé ce que la sociologie de l'éducation décrit depuis longtemps : l'importance des inégalités sociales à l'École et son corollaire, la fracture numérique. Le travail à la maison génère mécaniquement des inégalités, car les familles ne sont pas égales pour faire face à la demande scolaire. Dans cette crise, de nombreux parents se sont trouvés dans l'incapacité d'aider leurs enfants pour de multiples raisons : travail à distance des parents, familles nombreuses, exigüité des lieux de vie, absence de matériel informatique ou connexion internet défectueuse. À ce sujet, le 23 mars 2020, la déléguée du syndicat SNUEP-FSU, en parlant des élèves confinés chez eux, souligne ce problème : « les enseignants piloteront leurs exercices mais n'aborderont pas de notion nouvelle, car les parents n'ont pas les capacités de les aider ». Cela ne s'est pas tout à fait passé ainsi. En effet, chacun des actants de la communauté éducative s'est organisé autour de l'élève, et, face à ses propres difficultés, s'est tourné avec bienveillance vers l'autre – intimité partagée oblige, et cette culpabilité s'est vite muée en solidarité et proximité. Des enquêtes ont été réalisées, notamment celle de l'IFÉ (2020).

Cette enquête a pu constater un resserrage du lien École-familles, marqué par la compréhension et la reconnaissance mutuelle, malgré le constat imparable des inégalités socio-culturelles accrues, entre les élèves autonomes qui disposaient du matériel et de l'aide nécessaire pour travailler, et ceux qui ne l'avaient pas. L'une des raisons, tout d'abord, fut que le contexte a impliqué une communication avec les familles plus constante, non seulement en cas de désaccord.

Les canaux de communication traditionnelle ont cependant dû se diversifier, car la distance et l'impossibilité de rencontres physiques a accru l'utilisation des ENT. Ainsi, même si la

communication du travail et des devoirs a été au cœur de l'activité d'enseignement, la multiplication des outils numériques a aussi permis de développer une entraide technique, ce qui fut inédit. Par conséquent, ces nouvelles formes de médiation et de communication ont aussi pu créer une certaine porosité des frontières entre l'école et la maison. Certains enseignants ont pu ressentir un sentiment d'intrusion dans le cercle familial et se sont questionnés sur la manière de prendre en compte la notion d'intimité.

Plus objectivement, l'enquête précise également dans quelle mesure l'outil numérique a pu également constituer un obstacle à la relation École-familles. En effet, comme ces outils ont été les principaux canaux de communication utilisés, ils ont aussi pu cristalliser des difficultés de taille : compétences numériques (« illectronisme »), quantité et qualité matérielle de l'équipement et de la connexion chez les familles défavorisées, contexte familial et socio-économique. En revanche, malgré les différentes difficultés recensées, le confinement a tout de même constitué une expérience positive pour un certain nombre de personnels et notamment dans les relations entre l'école et la famille (*fig. 1*).



Figure 1 : Diagramme représentant les réponses des enseignants à la question :  
« Décrivez une expérience plus particulièrement satisfaisante dans votre activité professionnelle en confinement »  
(La relation école-familles pendant le confinement, enquête de l'IFÉ, ENS Lyon, novembre 2020)

Un cinquième des enseignants insiste sur la manière dont cette période a renforcé le lien tant avec les élèves qu'avec les familles, en termes de facilitation de contact. Ils ont beaucoup communiqué avec les familles et appris sur les conditions familiales et sociales de leurs élèves. Ils ont aussi eu le sentiment que les parents étaient de vrais partenaires, ou quand ce n'était pas le cas, ils ont pris conscience de l'importance de la coéducation et de l'implication des parents pour la réussite éducative. Certains parlent de « communication », de « collaboration » mais aussi de « partenaires », de « travail en équipe ». Ils se demandent de ce fait comment intégrer davantage les parents dans l'accompagnement des élèves à l'avenir et les former à leur rôle « d'éducateurs ». Les limites de ce partenariat avec les familles ont aussi été mises au jour, car cette collaboration a pu être intrusive dans la vie privée des enseignants (sur-sollicitations, tard le soir, le week-end).

Ainsi, ce principe de coéducation, inscrit dans les compétences des enseignants, a pris une nouvelle consistance avec le confinement, en mettant en avant la nécessité de trouver des alliances éducatives entre enseignants, parents et élèves. Le rôle éducatif des parents ne s'arrêtant pas à la porte de l'école et cette période inédite, devait permettre à tous de repenser collectivement les relations École-famille.

### **Résultats d'une enquête sur la communication École-familles**

Avant d'explorer méthodiquement les faits de langue constitutifs de la communication écrite d'un point de vue linguistique, ce que nous réalisons dans d'autres recherches, nous avons souhaité réaliser un sondage concernant les représentations et ressentis des actants de la communauté éducative. Nous proposons dans ce chapitre une lecture flottante des réponses concernant les supports numériques. Pour commencer, une première question a été posée pour mettre en évidence un premier ressenti, une première orientation sémantique. Nous voulions savoir, dès la première question, qu'est-ce qui qualifiait cette relation, et si les mots étaient connotés positivement ou négativement, concrets ou abstraits, quelle préoccupation apparaissait

en premier, dans l'esprit des répondants : en voici le résultat collectif, sous forme de nuage de mots (fig. 2).



Figure 2. Nuage de mots qualifiant la communication École-familles, point de vue conjoint

## Un manque d'harmonisation

Du côté des parents, chacun s'accorde à qualifier de nécessaires ces échanges entre adultes, et un consensus se forme autour de l'évolution positive de cette communication (malgré le ratio 50/50 en termes d'évaluation positive et négative des outils), la modernisation et l'accessibilité de l'information, mais les avis à propos des ENT divergent assez radicalement, entre les adeptes du *tout numérique* et ceux qui y voient une déshumanisation de la communication.

Les difficultés liées aux supports papier (papiers perdus, interceptés) peuvent, certes, être résolues par le numérique, mais la surcharge d'informations disparates simultanées, ainsi que la multiplicité des supports rendent parfois illisibles voire inaccessibles certaines informations, qui dépendent d'une logique parfois peu explicite imputée aux personnels de direction, comme un répondant l'indique : « Certains messages apparaissent sur l'ENT, d'autres dans les cahiers. Aucune cohérence. D'autres infos ne sont données qu'en réunion parents-enseignants, tant pis pour ceux qui ne peuvent pas y assister. »



Au-delà du support en lui-même, c'est la manière de l'utiliser qui transparait davantage. La majorité des répondants déplorent, d'une part, le principe d'un échange trop souvent unilatéral, de l'École vers les familles, qui doivent prendre connaissance voire approuver les propos – quels qu'ils soient – alors que la réciproque ne serait que trop rarement perceptible. Le numérique ne semble pas résoudre ce désaccord.

D'autre part, les parents regrettent le manque d'harmonisation générale, entre enseignants, d'un établissement à l'autre, d'une région à une autre, entre l'école primaire, le collège et les lycées : « On a le sentiment que cela dépend uniquement de la volonté de l'établissement et des personnels, que les différents systèmes peuvent être exploités de façon optimale, tout comme ils peuvent finalement être un frein à l'accès aux informations ». Les enseignants s'accordent cependant à dire qu'ils privilégient le contact direct ou le téléphone, ce qui est confirmé par les familles, car « tout ne s'écrit pas ».

### **Les Espaces Numériques de Travail (ENT)**

Depuis quelques années voire décennies, l'outil numérique s'est rendu indispensable, et son usage pour la communication entre l'école et les familles s'est généralisé sur l'ensemble du territoire, majoritairement dans le second degré. Les enseignants déplorent cependant l'obsolescence des ordinateurs à disposition dans leurs établissements, les problèmes de connexion, ainsi que des ENT complexes, dont les fonctionnalités ne sont pas conçues en fonction de leurs besoins et pratiques, malgré leurs mises à jour. Concrètement, l'interface interactive est jugée plus pratique que le carnet de correspondance, car elle permet plus de réactivité des uns et des autres, sans nécessairement que l'information passe par l'enfant, ce qui résout les faiblesses de la médiation par l'enfant ou l'adolescent (Perrenoud, 1987). D'autre part, cet outil apparaît plus adapté à la modernité de notre époque ainsi qu'à celle des familles d'aujourd'hui (familles séparées, recomposées, horaires). C'est pourquoi certaines familles – et

certaines enseignants également – déplorent explicitement le côté infantilisant des restrictions imposées. Cependant, le *tout-numérique* implique une forme de déshumanisation des rapports et nécessite une hyperconnectivité psychologiquement épuisante et polluante pour chacun des actants : malgré le *droit à la déconnexion*, la crainte des parents de passer à côté d’une information ou celle des enseignants de ne pas répondre à *temps* à une problématique implique une connexion et une tendance à recevoir et consulter les notifications du matin au soir, 7j/7.

D’autre part, est également mise en avant la fracture numérique, les inégalités sociales, et le manque d’inclusivité. Nous avons synthétisé les opinions en *fig. 3*.

<b>Opinions positives sur les ENT</b>	<b>Familles</b>	<b>Enseignants</b>	<b>Autres personnels</b>
Interaction directe et rapide	46	32	21
Échanges moins formels	12	5	6
Ouvre la classe aux parents mais à distance	6	22	15
Permet d’écrire n’importe quand (∅ horaires ouverture)	4	26	0
<b>Opinions négatives sur les ENT</b>	<b>Familles</b>	<b>Enseignants</b>	<b>Autres</b>
Outil compliqué + connexion => exclusif, renforce inégalités sociales	54	36	12
Trop d’infos en même temps ou disparates	21	7	0
Utilisation des enseignants manque d’harmonisation	16	3	14
Déshumanisation des échanges	11	9	0
Outils numériques obsolètes dans les écoles	7	25	13
Contrainte de l’ultraconnexion (matin/soir/we/vacances)	32	28	16
Manque aspects inclusifs (multilingue / adapté handicaps)	4	22	6
Erreurs de destinataires / Saturation « répondre à tous »	21	34	3
Restrictions arbitraires (courriels / cours en ligne)	18	2	0

*Figure 3 : Opinions positives et négatives à propos des ENT*

Au moment du questionnaire, nous n’avons pas élargi les questions autour de l’utilisation des groupes sur les réseaux sociaux ou groupes d’applications téléphoniques. Le phénomène prend cependant une ampleur médiatique notable, puisque certains journaux développent certaines polémiques : c’est le cas, notamment de deux articles de *l’Express* à propos de Pronote (2022) et WhatsApp (2021). Certains humoristes s’emparent également de ce sujet (Gad Elmaleh : « Les Groupes WhatsApp », extrait du spectacle *D’ailleurs* (janvier 2023) : « *Il y a pire que le*

*groupe WhatsApp "Family", il y a les groupes des parents d'élèves ! »*, ce qui montre une évolution communicationnelle particulièrement invasive, partagée dans les médias du grand public.

**Conclusion :**

Les possibilités offertes par les outils numériques ont pu favoriser la praticité des échanges entre les enseignants et les familles : automatisation, accessibilité, réciprocité accentuée, rapidité, sécurité, les ENT possèdent des avantages indéniables par rapport aux supports papier et ont modifié leurs échanges. Des efforts techniques seraient encore à fournir en termes de fonctionnalités, d'égalité, d'harmonisation, ainsi qu'une meilleure régulation de l'hyperconnectivité engendrée par l'omniprésence de l'outil.

Reste maintenant à étudier ce que l'outil numérique a pu modifier plus précisément dans ces échanges d'un point de vue linguistique : le rapport entre langue et espace (Monin, à paraître) au sein du genre de discours que nous avons nommé *épistolaire éducatif* (Monin, 2021/2022).

## Références

- CODE DE L'ÉDUCATION, la loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République, article L. 111-1.
- BERGÉ & DESCAMPS (2018), *Mission « flash » sur les relations école-parents*, Commission des Affaires Culturelles et de l'Éducation.(en ligne)
- BROUGÈRE, G. (2010). Le bien-être des enfants à l'école maternelle: Comparaison des pratiques pédagogiques en France et en Allemagne. *Informations sociales*, 160, 46-53. (en ligne)
- IFE, ENS Lyon, (2020) *La relation école-familles pendant le confinement*.
- MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2011). [Utiliser les outils de communication](#). (En ligne)
- MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE. (2020). [Utiliser le numérique à l'école](#), (En ligne)
- MONIN, I. (2021). "L'élève des bulletins scolaires : le spectre sémantique d'un modèle utopique", in *Linguistic Frontiers*.
- MONIN, I. (2022). *Quel(s) présent(s) entre les enseignants et les familles ?* Actes du 8e CMLF, Orléans, SHS Web of conferences, Vol. 138 (2022)
- MONIN, I. (à paraître) *Les Réprimandes scolaires : l'imparfait du présent dans un lit de Procuste*, Actes du colloque Langue et espace (oct. 2021), EUD, Dijon.
- PERRENOUD, Ph. (1987). *Le go-between : entre sa famille et l'école, l'enfant messenger et message*. In C. Montandon et Ph. Perrenoud (dir.), *Entre parents et enseignants : un dialogue impossible ?* (p. 49-87). Paris : Peter Lang.
- PRÉVÔT, O. (2014). La loi pour la refondation de l'école en France, Vers de nouveaux rapports entre famille, école et temps libre ?. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 36, 15-33. (en ligne)
- WAGNON, S. (2020) « La continuité pédagogique : méandres et paradoxes en temps de pandémie », *Recherches & éducations* [En ligne].
- Presse écrite :
- Le Monde*, (15 avril 2020) : [École à la maison : « Les enfants vont perdre deux mois d'école, peut-être plus, est-ce vraiment un drame ? »](#) Urgelli, par Violaine Morin :
- L'Express* : « les [groupes WhatsApp de parents](#) d'élève, le cauchemar des enseignants », par Amandine Hirou le 16/12/21 :
- L'Express* : « [Pronote](#) : l'appli qui sème la discorde à l'école » par Amandine Hirou, le 17/11/22
- Humour :
- Gad Elmaleh, « Les Groupes WhatsApp », extrait du spectacle *D'ailleurs* (janvier 2023) : « *Il y a pire que le groupe WhatsApp "Family", il y a les groupes des parents d'élèves !* »