

IMPACTS DES NOUVELLES PRATIQUES DE COMMUNICATION NUMERIQUE SUR LES RELATIONS FAMILLES-ECOLE



Anne Floor

ETUDE UFAPEC
DECEMBRE 2020 | 16.20/ET3

Résumé :

De plus en plus d'écoles ont mis en place une plateforme numérique. Cette nouvelle communication supplante-t-elle, complète-t-elle ou enrichit-elle les rencontres en chair et en os avec l'équipe pédagogique ? Qu'est-ce que cela induit aussi en termes de relations entre élèves et professeurs ? Ou entre parents et enfants ?

Mots-clés :

Plateforme numérique, relations, communication, partenariat école-familles, plan de pilotage, conseiller techno-pédagogique, droit au secret, fracture numérique, vie scolaire, vie privée.

Remerciements

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont consacré du temps et de l'énergie à l'UFAPEC dans le cadre de cette étude. Nous pensons tout particulièrement à nos témoins :

- Toutes les personnes ayant répondu à notre enquête en ligne.
- Les parents et enseignants qui ont consacré du temps à des entretiens individuels.
- Sonia Gilon et Hélène Corbeel, Service d'études du SeGEC.
- Pierre Laoureux, premier conseiller technopédagogique du SeGEC.
- Josette-Marie Houben, une des coordonnatrices de la cellule de soutien et d'accompagnement du SeGEC.
- Christine Toumpsin, directrice de l'Institut Notre-Dame d'Anderlecht et Présidente du Collège des directeurs du fondamental.
- Monique Bollen, directrice adjointe du Lycée Martin V.
- Alain Koeune, directeur du Collège Notre-Dame de Bellevue à Dinant et Président du Collège des directeurs du secondaire.
- Laurence Goossens et Sylvain Jeanmart, psychologues aux CMPS libres de Saint-Gilles (Bxl).

Nous tenons à remercier vivement pour leur relecture attentive Bernard Hubien, secrétaire général de l'UFAPEC, Julie Feron et Dominique Houssonloge, chargées de mission à l'UFAPEC.

Table des matières

Introduction.....	5
Communication numérique entre l'école et les parents : quelques notions.....	7
Mise en contexte : Pacte pour un enseignement d'excellence (PEE) et stratégie numérique pour l'éducation.....	9
Mise en contexte : Plan de pilotage	12
Vers une généralisation de ces écosystèmes numériques.....	14
Sur le terrain, comment se passait la communication numérique école-familles avant le confinement ?.....	14
• Enquête de l'UFAPEC : avis des parents	14
• Des outils numériques comme outil de communication élèves-enseignants et entre élèves.....	18
• Des outils numériques comme outil de communication parents-enseignants-direction-éducateurs.....	19
• Impacts de ces outils numériques sur la relation parents-enfants	21
Fracture numérique.....	23
• Quelques chiffres.....	23
• Trois degrés de fracture numérique.....	24
• Pourquoi la Wallonie compte-t-elle encore 34 % de personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique ?	26
• Quel est l'usage des technologies numériques par les jeunes ?	27
• Et sur le terrain des écoles et des familles ?.....	28
La communication numérique en temps de premier confinement	31
• Point de vue des directions	31
Objectifs de l'enquête	32
Quelles nouvelles pratiques ?	32
Obstacles à la mise en place de nouvelles pratiques	33
Liens avec les élèves (ou leurs parents)	34
• Point de vue particulier d'une direction d'une école fondamentale à encadrement différencié	35
• Point de vue des parents	36
• Point de vue plus particulier d'un parent sur la communication numérique en temps de confinement	42
Un bond en avant de l'école numérique grâce au coronavirus ?.....	43
Pistes et conclusion	45



Bibliographie.....	50
Annexe :.....	52
Tableau synthétique des observations des différents acteurs à propos des outils numériques de communication	52

Introduction

La communication numérique parents-école prend de l'ampleur depuis quelques années, que cela soit par l'intermédiaire des courriers électroniques, des sms, de logiciels ou de plateformes collaboratives. L'arrivée du coronavirus aura accéléré le mouvement. L'objectif de cette étude est de prendre un temps d'arrêt et d'observation en écoutant les différentes parties concernées par ces nouveaux modes d'interaction : direction, enseignants, parents, élèves, conseillers techno-pédagogiques... Cette étude s'étend sur plusieurs périodes significatives : avant le confinement, pendant l'interruption des cours et après la rentrée de septembre. Le but ici n'est pas d'examiner l'enseignement à distance en tant que tel, mais plutôt de cerner les impacts de ces nouveaux modes de communication numérique sur les relations entre les parents et l'école.

De plus en plus d'écoles ont franchi le pas et ont mis en place une plateforme numérique dans leur école. La partie visible de cette plateforme pour les parents sera très variable d'une école à l'autre ; parfois les parents n'y auront pas accès ou elle permettra simplement d'échanger des messages avec les enseignants, la direction et les éducateurs. En revanche, dans certaines écoles, tout se retrouve sur la plateforme : le journal de classe, les points, les bulletins, certaines notes de cours, le dossier disciplinaire de l'élève... Les plateformes collaboratives sont, par ailleurs, de plus en plus utilisées dans les écoles et le récent décret sur l'organisation de la charge de travail des professeurs, incluant le travail collaboratif, renforce encore un peu plus l'intérêt pour ce genre d'outil.

L'arrivée du coronavirus aura accéléré l'implantation ou accentué l'utilisation de nouveaux outils de communication numérique. Mon étude a démarré avant le confinement par la réalisation d'interviews d'enseignants, de directions d'école et de parents à propos des effets de cette communication numérique sur les liens école-familles. J'ai ensuite prolongé mes investigations par une enquête en ligne au mois de juin auprès de parents, pour poursuivre avec une analyse à chaud de la rentrée de septembre et de la mise en place de l'enseignement à distance pour l'enseignement secondaire fin octobre. J'ai également profité de l'apport de nombreuses études post-confinement pour alimenter mes réflexions et mes questionnements, en particulier la question de la fracture numérique.

L'idée de cette exploration des outils numériques est née du terrain et des constats faits, au début de cette année 2020, des politiques très diverses des écoles en termes de communication numérique avec les élèves ou les parents. En tant qu'animatrice, chargée par l'UFAPEC de la thématique des élèves à besoins spécifiques (EBS) dans l'enseignement ordinaire, je recevais des témoignages très positifs sur l'utilité de ces plateformes pour le suivi de la scolarité de ces élèves : journal de classe en ligne, cours accessibles en format PDF, communication beaucoup plus directe des élèves et des parents vers les enseignants... Le partenariat école-familles semblait mieux se dérouler. Pourquoi, alors, certaines écoles restaient-elles frileuses par rapport à ces plateformes ? N'y a-t-il pas là un risque d'écoles à deux, trois, quatre vitesses ? Ne faudrait-il pas imposer ces plateformes à toutes les écoles ? Est-ce réellement envisageable avec tous les publics de



parents ? Et, dans le même temps, j'avais encore en tête des interviews¹ d'enseignants prônant les rencontres en chair et en os avec les parents et refusant ces modes de communication numérique. Ces deux dimensions (numérique et physique) pouvaient-elles co-exister dans un partenariat école-familles ? Ne risquait-t-on pas de perdre la dimension relationnelle et les interactions que permettait le contact direct ? Quels étaient les points d'attention pour éviter qu'un mode de communication ne supplante l'autre ? Il me semblait surtout important que l'UFAPEC, en tant qu'organisation représentative des parents et des associations de parents, prenne le temps d'analyser cette mutation vers le numérique afin de veiller à ce que TOUS les parents et TOUS les élèves y gardent une place. Comment va évoluer le partenariat école-familles à l'ère du numérique ? Quels sont les points d'attention à relever pour éviter certaines dérives de notre société vers le tout au numérique ? Certaines franges de la population sont déjà clairement laissées sur le côté. Citons, entre autres, les personnes âgées avec les transactions bancaires qui ne se réalisent plus au guichet des banques, mais en ligne, ou les demandeurs d'allocations d'études qui se perdent dans les arcanes des demandes électroniques et qui peinent à recevoir de l'aide via un numéro vert indiqué...

Comment veiller à ce que ce partenariat école-familles qui se construit numériquement n'en vienne pas à exclure une certaine frange de parents ? Cette nouvelle communication supplante-t-elle, complète-t-elle ou enrichit-elle les rencontres en chair et en os avec l'équipe pédagogique ? Qu'est-ce que cela induit aussi en termes de relations entre élèves et professeurs ? Entre parents et enseignants ? Ou entre parents et enfants ? Et en temps de confinement, quels sont les plus de ces plateformes ? Faudrait-il les généraliser dans l'urgence de la situation sanitaire actuelle ? Ou, alors faudrait-il faire preuve de discernement et de prudence en analysant les expériences passées ? Est-ce vraiment la panacée ? Voici donc les questions auxquelles cette étude veut répondre.

¹ FLOOR Anne, *Ce serait quoi une « bonne » réunion parents-enseignants dans le secondaire ?*, UFAPEC, analyse 28.19, décembre 2019. <http://www.ufapec.be/nos-analyses/2819-reunions-parents.html>

Communication numérique entre l'école et les parents : quelques notions

Dans le guide "Les outils numériques de communication entre les parents et l'école"² réalisé par le service général du numérique éducatif de l'administration générale de l'enseignement en janvier 2019, il est fait état par les douze écoles interrogées de plusieurs types d'outils numériques pour communiquer avec les parents : le courriel³, les sms, les espaces numériques de travail (ENT), des applications, une page Facebook ou un autre réseau social.

Un espace numérique de travail (ENT) est un ensemble intégré d'outils en ligne qui permet l'accès à distance au système d'information d'un établissement scolaire. C'est une solution globale qui propose différentes fonctionnalités pour améliorer la communication, l'organisation et l'apprentissage au sein d'un établissement scolaire.

Il offre à ses usagers un accès simple, dédié et sécurisé aux outils, ressources et informations qui leur sont nécessaires en fonction de leur profil (élève, parents, enseignants, administrateurs).

Il peut également fournir un soutien pour l'apprentissage en ligne et servir à créer des communautés d'apprenants autour de contenus didactiques et d'activités pédagogiques.⁴ Citons par exemple Smartschool, It's Learning, Caroline...

Les termes plateforme de travail collaboratif, environnement numérique de travail, bureau virtuel ou cartable en ligne sont aussi utilisés pour parler des espaces numériques de travail.

Il existe trois parties différentes sur ces plateformes de travail : réalisations de l'apprenant, ressources dont il dispose et une partie dévolue à la communication.

Il y a plusieurs mois, les services du SeGEC⁵ (juridique, étude, centrale des marchés), l'asbl Infodidac ainsi qu'un ensemble de directions d'écoles ont, à la demande de la Fédération de l'enseignement secondaire catholique et de la Fédération des associations des directeurs du secondaire catholique, comparé les différentes plateformes numériques disponibles sur le marché. Au terme de cette analyse, c'est la plateforme It's Learning qui a été sélectionnée. Dans un article publié dans le mensuel du SeGEC « Entrées Libres » du mois d'avril 2020, la plateforme est présentée ainsi : *Cet Espace Numérique de Travail (ENT) convivial et multimédia rassemble tous les acteurs de l'école et possède une messagerie intégrée qui facilite la communication. Un journal de classe en ligne est à disposition des élèves et parents si l'école le souhaite. Les possibilités d'implication dans la*

² http://enseignement.be/index.php?page=23827&do_id=15079&do_check=HJCSFLTHRN

³ soit le courriel privé des parents, soit une adresse mail créée par l'école soit au nom des parents, soit au nom de l'élève.

⁴ <http://www.enseignement.be/index.php?page=27843&navi=4363>

⁵ Secrétariat général de l'enseignement catholique. C'est l'une des fédérations de pouvoirs organisateurs (FPO) en Fédération Wallonie-Bruxelles.

*vie scolaire peuvent, par ce moyen, se renforcer. Le Plan Individuel d'Apprentissage (PIA) trouve aussi un espace d'édition et de suivi par tous les acteurs impliqués.*⁶

Le service d'études du SeGEC nous en dit un peu plus sur cette plateforme lors d'une interview réalisée en août 2020 : *It's Learning est un outil qui permet d'apprendre à distance (learning management system (LMS)), mais c'est aussi un outil d'édition de contenus (CMS) qui permet d'animer des espaces de communication pour les parents, les enseignants... On réunit donc dans un même outil tous les publics de l'école : profs, élèves, parents, direction. Pour le primaire, c'est Questi qui est préconisé par le SeGEC. Nous faisons évoluer les outils en fonction des demandes des établissements et nous partageons à toute la communauté les innovations. On a une communauté et on fédère les nouveaux développements pour toute la communauté. L'outil It's Learning peut être mis en 18 langues différentes, cela permet d'aller à la rencontre des populations DASPA ou les populations qui vivent la barrière de la langue.*

En consultant le site promotionnel de la plateforme, nous avons recherché quelle était la part accordée par cette plateforme à la relation familles-écoles. Il en ressort qu'il existe un portail parents spécifique et sécurisé qui leur donne accès à toutes les informations nécessaires au suivi de leurs enfants. Les enseignants ou directions peuvent envoyer des documents ou des informations aux parents sans passer par leurs adresses mail. Un enseignant peut ouvrir un espace dédié aux parents pour partager la vie en classe, les productions des enfants ou des informations sur le voyage de classe.⁷

Depuis le 21 août 2020, la Fédération Wallonie Bruxelles (FWB) a mis à disposition de tous les établissements de l'enseignement obligatoire une plateforme Happi (pour Hybridation des APPrentissages Interactifs) qui permet des activités d'enseignement à distance et peut donc s'insérer dans le cadre d'un enseignement hybride⁸. *Happi met à disposition des établissements demandeurs un environnement qui leur est spécialement dédié, et dont l'accès est limité à leur équipe éducative et à leur direction ainsi qu'aux élèves inscrits au sein de ces établissements.*

*Happi offre un cadre de confiance tout en protégeant les données personnelles des élèves ainsi que leurs parcours d'apprentissage, leurs travaux et leurs évaluations. Les données à caractère personnel des enseignants et des élèves sont traitées en conformité avec les lois concernant la protection des données et de la vie privée, en ce compris le règlement général de protection des données (RGPD).*⁹

Cette plateforme est donc entièrement dédiée à l'heure actuelle à l'enseignement à distance et rien n'est prévu en termes de communication école-famille, puisque les parents n'ont pas d'espace spécifiquement dédié.

⁶ GILON Sonia, « Quelle plateforme numérique pour mon école ? », in *Entrées libres* n°148, avril 2020, p. 21. http://www.entrees-libres.be/wp-content/uploads/2020/04/EL_148_avril_2020_p21.pdf

⁷ <https://itslearning.com/fr/ent-college-et-lycee/fonctionnalites/>

⁸ L'enseignement hybride alterne des moments d'enseignement en présentiel (à l'école) et d'enseignement à distance (à domicile).

⁹ Circulaire 7697 du 21-08-2020. Happi : la plateforme d'enseignement à distance mise à disposition des établissements d'enseignement obligatoire

[http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207697%20\(7952_20200824_100759\).pdf](http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207697%20(7952_20200824_100759).pdf)

D'une école à l'autre, les choix des plateformes et des fonctionnalités qui seront activées traduisent, dans le meilleur des cas, des choix stratégiques et une réflexion de fond sur les objectifs et les publics à atteindre avec les outils de communication numérique. Cependant, sur les douze écoles interrogées pour la réalisation du guide susmentionné (publié en janvier 2019), seules deux d'entre elles avaient véritablement développé une stratégie numérique : dans la première école, c'était un projet global rassemblant tous les acteurs de l'école et, dans la seconde, l'amélioration de la communication et l'apprentissage via la plateforme pédagogique sont inscrits dans le projet d'établissement. Les dix autres écoles recourent aux outils numériques sans réflexion globale. Il est intéressant de noter que les écoles interrogées l'ont été dans le courant de l'année 2018 et qu'à l'époque, seul un tiers des écoles était en train d'élaborer leur plan de pilotage¹⁰ (2018-2019).

Mise en contexte : Pacte pour un enseignement d'excellence (PEE) et stratégie numérique pour l'éducation

Les travaux du Pacte pour un Enseignement d'excellence ont mis en évidence le besoin d'une approche stratégique du numérique en raison de sa dimension transversale et complexe. Ce document *Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles*¹¹ a été conçu par l'administration générale de l'enseignement, à partir du rapport du groupe de travail « transition numérique » et des orientations adoptées dans le cadre du Pacte. Il a été édité en octobre 2018.

Cette approche stratégique identifie cinq axes d'actions complémentaires :

- o Axe 1 - Définir les contenus et ressources numériques au service des apprentissages ;
- o Axe 2 - Accompagner et former les enseignants et les chefs d'établissement ;
- o Axe 3 - Définir les modalités d'équipement des écoles ;
- o Axe 4 - Partager, communiquer et diffuser ;
- o Axe 5 - Développer la gouvernance numérique.

Cette transition numérique est transversale à plusieurs chantiers du Pacte ; elle intervient dès lors dans le nouveau tronc commun renforcé, la transformation du métier de l'enseignant, la gestion de l'hétérogénéité des classes, le travail collaboratif,

¹⁰ Le plan de pilotage d'une école (ou d'une implantation) est rédigé par le chef d'établissement et par son pouvoir organisateur (PO) et doit répondre à une série d'objectifs fixés par le gouvernement permettant au système éducatif :

« d'améliorer significativement les savoirs et compétences des élèves ;
d'augmenter la part des jeunes diplômés de l'enseignement secondaire supérieur ;
de réduire les différences entre les résultats des élèves les plus favorisés et ceux des élèves les moins favorisés d'un point de vue socioéconomique ;
de réduire progressivement le redoublement et le décrochage ;
de réduire les changements d'école au sein du tronc commun ;
d'augmenter progressivement l'inclusion des élèves à besoins spécifiques dans l'enseignement ordinaire ;
d'accroître les indices du bien-être à l'école et de l'amélioration du climat scolaire. »

<http://www.ufapec.be/politique-scolaire-1/textes-legaux-1/decret-missions.html>.

¹¹ http://www.enseignement.be/index.php?page=25703&ne_id=5730

l'accompagnement et la formation, la diffusion de l'innovation pédagogique, le décloisonnement de l'école et des classes, ou encore le pilotage du système scolaire et celui des établissements.

Au niveau des contenus et ressources numériques au service des apprentissages (axe 1), les référentiels en cours de construction se fondent sur les aires de compétences définies dans le référentiel Digcomp 2.1¹² de la commission européenne. *Ces savoirs et compétences s'intègrent, d'une part, dans le référentiel dédié portant sur la formation manuelle, technologique et le numérique et, d'autre part, ils se diffusent également transversalement au sein des autres disciplines par une approche de type « apprendre avec le numérique. Pour l'axe 3, des actions sont menées en termes d'équipement en coopération avec les Régions. Au niveau de la Région wallonne, les objectifs stratégiques Digital Wallonia concernent l'équipement mis à disposition, l'acquisition de compétences numériques dès le plus jeune âge, notamment à l'école, ainsi que le déploiement d'équipements permettant l'éducation au et par le numérique en classe, dans un nombre croissant d'implantations scolaires situées en Wallonie.*

Au niveau de l'axe 2 relatif à l'accompagnement des établissements vers le numérique, l'avis n°3 du PEE évoque **un accompagnement local et techno-pédagogique pour contribuer à la réussite de cette transition numérique** : *Mettre sur pied – ou renforcer – des ressources en soutien aux équipes éducatives au sein des réseaux pour accompagner les établissements et les initiatives numériques des enseignants.*¹³ Il y aura donc, d'une part, un développement d'équipes de conseillers techno-pédagogiques pour permettre aux fédérations de PO de soutenir la transition numérique dans les établissements et, d'autre part, la création de nouvelles fonctions dans la carrière enseignante (coordinateur pédagogique et délégué-référent au numérique).

Les fédérations de PO, dont le SeGEC, peuvent donc engager des conseillers techno-pédagogiques dont la fonction est l'accompagnement des professeurs et directions dans l'intégration scolaire du numérique (depuis l'analyse de l'équipement informatique jusqu'au soutien pédagogique des équipes). Nous avons interrogé Pierre Laoureux qui a été le premier conseiller pédagogique numérique engagé au SeGEC en février 2014. Il nous explique qu'en 2017, deux nouveaux collègues ont été engagés dans le cadre de l'accompagnement des projets numériques portés conjointement par les régions et la FWB. En 2020, l'équipe des conseillers techno-pédagogiques s'est encore étoffée et comptabilise à présent six personnes pour le niveau secondaire et deux pour le fondamental. Il y a près de 337 écoles secondaires et plus de 800 écoles fondamentales qui font partie du SeGEC. La circulaire 7850 du 26 novembre 2020 présentant un recensement des acteurs de soutien au numérique éducatif¹⁴ définit ainsi les rôles des conseillers techno-pédagogiques : conseiller, accompagner et soutenir les enseignants, les équipes pédagogiques et les établissements de l'enseignement fondamental ou secondaire qui dépendent du SeGEC dans le déploiement d'une approche intégrée du numérique. Ils chercheront à identifier les besoins des professionnels de l'enseignement, à y répondre directement si possible ou les réorienteront vers le bon opérateur. Ils ont

¹² <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-21-digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use>

¹³ <http://www.enseignement.be/index.php?page=28280>, p.91.

¹⁴ http://enseignement.be/index.php?page=26823&do_id=8105

quatre missions principales : soutien ponctuel techno-pédagogique, accompagnement de la mise en œuvre d'un projet numérique, accompagnement dans l'utilisation d'écosystèmes numériques, formations techno-pédagogiques.

Josette-Marie Houben qui est une des coordonnatrices de la cellule de soutien et d'accompagnement (CSA) du SeGEC nous explique lors d'une interview les rôles de ces conseillers techno-pédagogiques. *Nous fonctionnons à la demande des écoles en répondant à leurs besoins. Actuellement, nous avons envoyé un cadastre élaboré par nos techno-pédagogues aux plus de 300 écoles secondaires qui font partie du SeGEC et je suis en train de dépouiller les réponses. Nous avons posé des questions sur les plateformes, la maintenance du parc informatique et les besoins en termes de formations... Sur base de ces réponses, nous allons dégager des profils d'écoles et faire des propositions d'accompagnement ou de formation soit en individuel soit en collectif. L'enquête est complétée soit par le directeur soit par le référent numérique de l'établissement. Mais, nous ne savons pas toujours si ce qu'ils déclarent correspond à la réalité. Nous avons été, dans le passé, appelés pour une formation à la scénarisation et à l'hybridation dans une école. Mais en arrivant dans celle-ci, nous nous sommes rendu compte qu'ils ne maîtrisaient pas google qui est la plateforme de l'école. On aurait dû commencer par cela. Ce n'est pas facile pour les directions de cerner ce dont les enseignants ont vraiment besoin.*¹⁵

Le développement de l'axe 4 "Partager, communiquer et diffuser" va progressivement transformer le métier d'enseignant en fixant au centre de celui-ci la collaboration et le partage d'informations via, d'une part, la création d'une plateforme de ressources éducatives accessible à tous les membres de la communauté éducative mise en œuvre par la FWB et via, d'autre part, la mise sur pied progressive d'écosystèmes numériques dans les établissements. Ces écosystèmes numériques évoqués dans le document *Stratégie numérique pour l'éducation* correspondent aux plateformes collaboratives à visée administrative ou pédagogique, spécifiques aux fédérations de PO ou à certains établissements scolaires eux-mêmes. L'utilisateur bénéficiera, en fonction de son profil, d'un accès à des services et des contenus numériques. Ils offrent également un lieu d'échange et de collaboration entre les membres de l'équipe éducative, mais aussi avec les parents et les élèves. *Concrètement, les services offerts par les divers environnements numériques recouvrent de nombreux services utilisateurs de communication et de collaboration (courrier électronique, espaces d'échanges et de collaboration, affichage d'informations, publication web, conférence audio et vidéo), des services informationnels et documentaires (carnet d'adresses, agendas, accès aux ressources pédagogiques), des services d'accompagnement de l'élève (journal de classe, outils de suivi individuel des élèves, exercices de remédiation, affichage de l'emploi du temps), des services de production pédagogique et éducative ou encore des services utilitaires (réservation de salles et matériels, etc.).*¹⁶

Cette stratégie numérique doit se faire en concertation avec l'ensemble de l'équipe éducative : *Ce faisant, c'est bien l'ensemble de l'équipe éducative qui doit être mobilisée dans la mise en œuvre de la transition numérique de l'établissement, pilotée par le chef d'établissement ou son délégué. L'intégration du numérique dans les pratiques et dans les*

¹⁵ Interview réalisée le 1^{er} décembre 2020.

¹⁶ http://www.enseignement.be/index.php?page=25703&ne_id=5730, p. 44.

classes doit également être en lien avec le Plan de pilotage dans l'enseignement de plein exercice et avec le décret « e-learning » de l'enseignement de promotion sociale¹⁷, indique la circulaire 7442 Ecole numérique – Appel à projets 2020.

Dans le guide "Les outils numériques de communication entre les parents et l'école"¹⁸ réalisé par le service général du numérique éducatif de l'administration générale de l'enseignement en janvier 2019, il est fait mention comme moteur de l'implantation du numérique à l'école d'obtenir le consentement de la majorité de l'équipe éducative. *Dans le cadre du plan de pilotage de l'établissement scolaire, tous les membres du personnel se mettent autour de la table et réfléchissent ENSEMBLE à la stratégie numérique à mettre en place. Quand une majorité des membres du personnel adhère à une idée, une transformation, celle-ci se passe beaucoup mieux et la mise en place est plus rapide et efficace. Selon l'enquête réalisée, il est constaté que la mise en place et le choix de l'outil numérique est toujours une décision prise de manière concertée avec tous les membres d'un établissement scolaire (chef d'établissement et personnel administratif, enseignants et éducateurs, élèves et parents). Même si l'adhésion n'est pas toujours à 100 %, la majorité des acteurs sont positifs et enthousiastes. On constate également à travers cette enquête que très souvent, la demande émane du personnel ou de l'association de parents. Le chef d'établissement prospecte auprès de ses collègues d'autres établissements (afin d'avoir un retour du terrain de ce qui fonctionne, ce qui plaît, ce qui existe) et des firmes existantes, afin de voir ce qu'elles proposent comme produit(s)¹⁹.*

Mise en contexte : Plan de pilotage

Les parents auraient donc leur avis à donner sur la stratégie numérique de l'établissement scolaire de leur enfant via le plan de pilotage. Les écoles sont incitées à réfléchir et à développer leur stratégie numérique particulière lors de l'élaboration de leur plan de pilotage²⁰. Celui-ci se construit dans une dynamique participative et collaborative entre direction, pouvoir organisateur (PO) et équipe éducative. Le Plan de pilotage se présente sous la forme d'un projet d'actions spécifiques à chaque établissement et il s'élabore à partir d'un diagnostic construit par l'équipe éducative, et éventuellement avec la prise d'avis des parents et des élèves. Cette prise d'avis n'est malheureusement pas une obligation ! Ce plan est conclu pour six années et sera la feuille de route de l'école, avec une évaluation intermédiaire au bout de trois ans. *Le plan de pilotage définit les différentes stratégies de l'école concernant, par exemple, la réussite des élèves, la lutte contre l'échec et le décrochage, les outils numériques, l'accès à la culture et aux sports, la promotion à la citoyenneté, l'orientation, les discriminations, l'intégration des élèves à besoins spécifiques, le travail en équipe, la formation du*

¹⁷ [http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207442%20\(7695_20200124_092929\).pdf](http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207442%20(7695_20200124_092929).pdf) Circulaire 7442 du 24/01/2020.

¹⁸ http://enseignement.be/index.php?page=23827&do_id=15079&do_check=HJCSFLTHRN

¹⁹ http://enseignement.be/index.php?page=23827&do_id=15079&do_check=HJCSFLTHRN

²⁰ Les écoles de la 1^e vague ont élaboré leur plan de pilotage en 2018-2019 avec entrée en vigueur en septembre 2019. L'évaluation intermédiaire est postposée à cause de la crise sanitaire à janvier 2023. Pour la deuxième vague, élaboration du plan de pilotage en 2019-2020 et contractualisation en contrat d'objectifs retardée jusqu'au 1^{er} septembre 2021 maximum. Pour la troisième vague, le dépôt des plans de pilotage est reporté entre le 1^{er} janvier et le 30 avril 2022. Ces écoles pourront alors mettre en œuvre leur contrat d'objectifs au plus tard le 1^{er} septembre 2022 ou le 1^{er} janvier 2023, suivant la date de dépôt initial et la réception éventuelle de recommandations.

*personnel, la collaboration avec les parents.*²¹ Via son plan de pilotage, chaque école doit prioriser trois à cinq missions parmi quinze missions essentielles. Ces thématiques devront être développées dans le Plan de pilotage. Si l'école n'estime pas devoir prévoir des actions nouvelles pour une thématique, elle devra, a minima, décrire ce qui existe déjà. Parmi ces quinze missions, nous retrouvons :

- *l'insertion des outils numériques dans les apprentissages et la gouvernance de l'établissement, ainsi que l'équipement numérique*²².

Et les parents ont aussi leur mot à dire sur ces plans de pilotage via le conseil de participation. Celui-ci doit, en effet, *remettre un avis sur les plans de pilotage et sur la proposition de modification du contrat d'objectif en formulant toute proposition utile à ce sujet.*²³ Pour rappel, le conseil de participation est la seule instance de concertation réunissant tous les acteurs et partenaires de la communauté éducative (pouvoir organisateur, direction, équipe éducative et pédagogique, personnel ouvrier et administratif, élèves, parents, associations en lien avec l'école). Quand le plan de pilotage est finalisé et approuvé par le pouvoir organisateur, il doit être présenté au conseil de participation qui devra en débattre et remettre un avis. Les représentants des parents, qui sont une des composantes de ce conseil de participation, auront donc à prendre la parole dans le cadre de la remise d'avis sur le plan de pilotage. Il revient aux parents et à leurs représentants (association de parents et mandataires au conseil de participation) d'organiser le débat collectif au sujet de ce plan, avant qu'il ne soit présenté au conseil. Ce qui signifie que l'information, pour pouvoir communiquer et débattre judicieusement, devrait parvenir aux parents dans un délai raisonnable permettant la construction d'un avis collectif.

Après avoir été présenté, débattu et finalisé au conseil de participation, le plan de pilotage est soumis au délégué au contrat d'objectifs (DCO) pour validation. Deux possibilités se présentent alors : soit le DCO valide le plan de pilotage, et ce plan devient alors contrat d'objectifs pour une durée de six ans. Soit, il ne le valide pas et l'équipe éducative doit faire des ajustements, présenter un nouveau plan de pilotage au conseil de participation, et le soumettre à nouveau au DCO, pour validation.

Monique Bollen, directrice adjointe au lycée Martin V à Louvain-la-Neuve, nous explique en février 2020 qu'une des raisons qui poussent son école à recourir prochainement à une plateforme numérique est la réalisation d'un des objectifs de leur plan de pilotage. *Dans notre plan de pilotage, un des objectifs choisis est l'orientation et l'éducation au choix. Et pour cela, on aimerait bien que l'élève ait un portfolio qui le suive de la première à la sixième année avec un retour des enseignants. Pour le moment, on fait réfléchir les élèves et on trouve que c'est important qu'ils aient le retour d'au moins un enseignant. D'année en année, ce portfolio va les suivre via cette plateforme*²⁴.

²¹ http://www.ufapec.be/en-pratique/projets-en-cours/pacte-excellence/plans-pilotage-pe97-rubrique-pacte/#_ftn1

²² <http://www.ufapec.be/en-pratique/projets-en-cours/pacte-excellence/plans-pilotages-pe101/>

²³ Titre V, Chapitre II du 1er livre « Du pilotage des écoles »
https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/47165_001.pdf, pp. 19-31.

²⁴ Interview réalisée le 18 février 2020.

Vers une généralisation de ces écosystèmes numériques

La mise en place de ces espaces numériques dans les écoles s'est réalisée de manière progressive pour subir une forte accélération en 2020. A la question « Toutes nos écoles seront-elles à terme dotées d'un espace numérique ? », le document *Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles* est très clair et la réponse est oui : *la généralisation des écosystèmes numériques est donc un objectif important en vue de renforcer la structuration du paysage numérique éducatif et à terme la gouvernance du système.*²⁵

Des points d'attentions sont préalablement relevés comme une attention élevée en matière de protection des données et de la vie privée. Ce passage au numérique doit également viser à favoriser des relations positives entre enseignants, parents et élèves, et à offrir de meilleures conditions de travail aux enseignants. *En développant le numérique éducatif, il est essentiel de veiller au maintien de la qualité de la relation pédagogique et au développement de conditions de travail positives pour les enseignants. L'ensemble des outils et dispositifs développés, dans les écoles et pour le système éducatif dans son ensemble, devront poursuivre ces finalités. Leur impact sur le dialogue au sein des équipes éducatives et avec les parents, et sur les interactions entre enseignants et élèves, etc. sera analysé afin de mesurer des effets négatifs potentiels et de les corriger*²⁶.

Sur le terrain, comment se passait la communication numérique école-familles avant le confinement ?

• Enquête de l'UFAPEC : avis des parents

Nous avons interrogé des parents d'élèves via un questionnaire en ligne relayé sur notre site internet, via un info flash et notre newsletter mensuelle. Il était accessible du 22 juin au 10 juillet 2020. Nous avons reçu 114 réponses. 17,5 % des répondants ont leur enfant dans l'enseignement maternel, 50 % en primaire, 51 % en secondaire et 4,4 % dans le supérieur. Un peu moins de 70 % des écoles utilisaient déjà des outils de communication numérique avant le confinement. 57,2 % d'entre elles les utilisaient régulièrement, 35 % parfois et 7,8 % rarement. Nous avons consacré la première partie du questionnaire à une récolte d'informations sur les outils déjà mis en place par l'école avant la fermeture des écoles du mois de mars.

Sur les 77 répondants pour lesquels l'école utilisait déjà des outils de communication numérique avant le confinement, les mails et les outils tels que smartschool, Teams, office 365 sont majoritaires (63 %). Viennent ensuite les réseaux sociaux pour 17 % et les sms pour 10 %. Les sites des écoles sont aussi cités dans une moindre mesure. Chaque établissement a défini ses propres conditions d'accès. Ainsi certains parents auront accès à un grand nombre d'informations liées à la scolarité de leur enfant : points, devoirs, contrôles, journal de classe, bulletins électroniques, prise de rendez-vous avec les enseignants avec notifications ou non sur les GSM, tandis que, pour d'autres, la communication numérique se limitera à un aspect purement administratif : factures,

²⁵ [Enseignement.be - Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles](#), p. 44.

²⁶ [Enseignement.be - Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles](#), p. 51.



événements, activités de l'association des parents, agenda, communications générales, la plateforme étant limitée au pédagogique entre enseignants et enseignants-élèves.

Globalement, les parents se disent favorablement satisfaits de la mise en place de cette communication numérique et ce pour plusieurs raisons. C'est surtout l'accessibilité et la centralisation de l'information qui sont majoritairement appréciées : l'information arrive à temps et plus sûrement que via un papier dans le cartable ou un mot dans le journal de classe. L'information est aussi consultable n'importe où et n'importe quand, ce n'est plus possible de la perdre. La dimension écologique est relevée tout comme le gain de temps pour les enseignants. Ceux-ci n'ont, en effet, du point de vue des parents, plus à gérer l'administratif en classe.

J'avais l'information qui venait systématiquement à moi et plus via un papier chiffonné dans le fond du cartable que l'on retrouve fin juin ou en devant essayer de penser à aller voir sur le site de l'école.

Ayant plusieurs enfants dans la même école, c'est plus facile de savoir quelle communication s'adresse à quel enfant. Les informations sont centralisées à un seul endroit, ce qui en facilite le traitement.

Vient ensuite la facilité de communication directe avec les enseignants : prise de rendez-vous plus rapide, échanges plus faciles et plus directs. L'association des parents peut aussi communiquer plus facilement avec tous les parents via des adresses mails sécurisées. Un parent souligne aussi que cela rend la communication avec la direction plus facile : *J'apprécie de recevoir des informations par ce biais car c'est alors un contact avec la direction et plus uniquement via l'institutrice.*

Le suivi de la scolarité de l'enfant est grandement facilité : *Cela permet de garder un œil sur ce qui est demandé, d'être au courant, car les enfants oublient de nous en parler.*

Meilleur suivi des interrogations et des travaux planifiés, meilleur suivi des résultats.

Le journal de classe en ligne est un vrai plus : planification plus facile et meilleur suivi du travail scolaire via le journal de classe.

Certains parents ont accès directement aux cotes de leurs enfants et ils y sont plutôt favorables : *Nos enfants ne nous montrent pas toujours les mauvaises notes. Le fait d'y avoir accès régulièrement permet de mettre en place une remédiation avec nos enfants.*

Nous avons une vision sur les cotes des enfants, mais la vue sur les réelles difficultés des enfants est plus compliquée.

Cette accessibilité directe aux cotes de leurs enfants pose aussi question : *J'ai un avis plutôt mitigé sur la publication des résultats : je trouve la communication un peu trop rapide. Personnellement, je préfère voir le test et en parler de vive voix avec mon enfant que de recevoir une note ou un graphe sur mon GSM.*

Nous avons relevé peu de témoignages relatant la transmission d'informations non pédagogiques aux parents. Un parent nous parle de la publication de photos et d'informations sur les activités extrascolaires. D'autres parents évoquent l'expérience

d'une institutrice qui a assuré un suivi personnalisé de ses élèves via la plateforme ClassDojo²⁷. Ils relèvent aussi la diversification des méthodes d'apprentissage qui a eu un effet très positif sur l'intérêt et la motivation de leur enfant. Ils ont, en tant que parents, grâce à cette plateforme ClassDojo, développé une relation plus approfondie qu'à l'ordinaire avec l'enseignante.

A la question ouverte de savoir si ces nouveaux outils de communication numérique nuisaient à leur relation en tant que parents avec l'école, les réponses sont diverses. Les bémols à relever sont les suivants : plateforme qui n'est pas utilisée uniformément par tous les enseignants de l'école, multiplication des outils de communication et en tant que parents, on ne sait plus où regarder, trop de mails.

Il y a parfois une avalanche de mails et cela nuit à l'information.

Parfois trop d'informations uniquement réservées aux enfants étaient aussi envoyées aux parents.

J'ai peur de mal faire.

Certains ont déploré une communication plus impersonnelle et estimé que le face à face devait absolument être maintenu : *Je préfère parler à un enseignant ou à la direction pour connaître leurs réactions.*

Pas très utile pour discuter des progrès et des difficultés des enfants, la communication personnelle est la plus efficace.

Plus moyen d'avoir un contact direct, la discussion est d'office reportée à plus tard, voire uniquement par écrit. Ce qui ne permet pas d'exprimer certains aspects de certaines situations. La communication devient plus complexe, voire parfois impossible.

La communication n'est pas améliorée avec l'école, il est d'ailleurs difficile d'avoir un rendez-vous physique, ne fut-ce que quelques minutes avant la classe ou sur rendez-vous. On perd en relationnel et en échange d'idées.

Nous avons pu observer que cette communication numérique est vue plus favorablement quand elle vient compléter les interactions physiques : *Ces outils ne nuisent pas, ils complètent. On ne voit pas souvent les instituteurs ou le directeur. Ces canaux permettent de passer des messages. Dommage d'ailleurs que les instituteurs ne soient pas plus enclins à communiquer leurs adresses mails pour qu'on puisse les joindre plus facilement que par journal de classe interposé.*

Cela n'empêchait pas la possibilité de téléphoner ou de rencontrer un professeur. En revanche, cela facilite la prise de rendez-vous.

A la question ouverte : « Ces nouveaux outils ont-ils eu un impact sur votre relation avec vos enfants pour tout ce qui touche à sa scolarité ? », plusieurs tendances se dégagent. Beaucoup disent que cela a augmenté les interactions avec leurs enfants et amélioré le suivi scolaire.

²⁷ ClassDojo est une plateforme de communication scolaire en temps réel dont se servent les enseignants, les élèves et leurs familles afin de bâtir des communautés plus soudées, en partageant à la maison ce qui a été appris en classe par le biais de photos, vidéos et messages.

Oui puisque nous avons accès à tous les points quelques jours après eux. Cela permet d'avoir un débat sur la confiance qui doit s'établir.

On a pu discuter de la charge de travail et mieux le laisser gérer.

Le fait de recevoir l'info via la plate-forme permet d'être au courant sans être tous les jours sur "le dos" de son enfant pour être sûr qu'il n'a rien oublié.

Oui, on essayait de les laisser autonomes, mais nous leurs demandions régulièrement si un nouveau travail avait été envoyé. Positif car échange avec nos enfants mais parfois stressant pour eux car nous étions là à demander plus souvent que d'ordinaire.

Plus facile de les motiver pour les devoirs

Oui, impact positif, je pouvais discuter avec eux des propositions de l'école pour l'aide scolaire, ou d'autres propositions (activités sur le temps de midi...)

Nous recevons l'information de manière transparente et cela permet de solliciter nos enfants en même temps qu'ils reçoivent l'information.

Etonnement de la part de ma fille de savoir que j'étais au courant de certaines choses.

Oui, car sans devoir demander à l'enfant, on est au courant, si on le veut, des devoirs, contrôles, résultats, etc.

Ces nouvelles pratiques permettent aussi un lien direct entre l'école et les parents sans plus devoir utiliser l'enfant comme messenger : *Cela me permettait d'avoir les informations à temps malgré la "distraction" de certains et de pouvoir éventuellement entrer directement en contact avec l'école sans utiliser l'enfant comme messenger.*

Pour un parent dont l'enfant fréquente l'enseignement spécialisé et ne communique pas verbalement, il y a un regret que cette communication numérique vers les parents se soit limitée à la transmission de documents administratifs. Cela aurait pu être une bonne opportunité d'être au courant de ce qui se passait à l'école pour pouvoir en parler le soir avec son enfant : *Notre enfant est dans le spécialisé, ne communique pas verbalement, nous avons émis des souhaits pour que ce soit un moyen de mieux comprendre ce qui se passait en journée (p.ex. juste décrire en une phrase l'activité principale de la journée) ou l'envoi d'une photo par jour qui permette de savoir ce qui s'est passé. Mais rien n'a changé. Le support n'a servi qu'à envoyer les communications qui se mettaient avant dans le cartable (date à retenir, avertissement poux, etc.)*

Un parent relève une sorte d'intrusion dans la vie de son enfant : *La publications des résultats des contrôles en temps quasi réel est assez intrusive dans la vie de mon enfant et ne lui laisse pas l'initiative de présenter à sa manière un "moins bon" résultat que ce qu'il espérait.*

J'ai complété cette enquête collective par des interviews individuels des acteurs concernés par ces nouveaux modes de communication : parents, enseignants, directions. Les contenus de ces entretiens rejoignent ce qui a été relevé de manière collective dans notre enquête UFAPEC tout en nous permettant d'aller plus loin dans notre analyse des incidences de cette communication numérique sur le partenariat école-familles.

- **Des outils numériques comme outil de communication élèves-enseignants et entre élèves**

Une maman de trois enfants fréquentant une école secondaire bruxelloise d'enseignement général²⁸ témoigne des avantages de la communication numérique directe élèves-enseignants en dehors de l'école. Les élèves peuvent envoyer un message pour demander des explications sur un devoir ou un travail de groupe à faire. Cela peut aussi servir pour obtenir des explications sur le cours. Ils peuvent également poster leurs travaux sur la plateforme. Cela se fait de manière naturelle, selon elle. Ses enfants sont très contents de pouvoir communiquer avec leurs enseignants et les autres élèves. Elle explique également que tous les messages d'échanges peuvent être gardés et servir ainsi à témoigner de la bonne volonté des élèves à réaliser le travail demandé. Pour les élèves absents, la plateforme peut être un bon outil. Ils vont sur cette plateforme et envoient un message pour avoir les notes de cours. Quand elles leur sont envoyées, c'est tant mieux. Mais si ce n'est pas le cas, elle observe que ses enfants ne chercheront pas d'autre solution.

Selon une enseignante d'une école secondaire avec une population favorisée, ses élèves gardent d'autres canaux d'échanges entre eux. Elle n'est pas convaincue qu'ils s'approprient la plateforme de l'école pour communiquer. Mais, en tant qu'enseignante, elle salue la richesse de l'outil. Les élèves peuvent très facilement déposer leurs travaux sur la plateforme. Elle publie aussi ses cours sur celle-ci et a développé la classe inversée²⁹ en leur demandant de visionner une vidéo, un film, de lire des documents préalablement au cours. Via la plateforme toujours, les élèves peuvent poser des questions s'ils n'ont pas compris une consigne ou une partie de cours. Cela permet d'avoir des échanges avec eux. Cela peut aussi servir d'outil de remédiation. Elle constate que ses élèves s'y prennent souvent fort tard et envoient des mails la veille pour des activités à réaliser pour le lendemain.³⁰

Monique Bollen, directrice adjointe au lycée Martin V à Louvain-la-Neuve, explique que la motivation principale de choix d'une plateforme pour son école est l'aspect pédagogique : pouvoir avoir des supports de cours, des vidéos, poster des travaux avant une certaine date... Si un élève a été absent à un cours, il peut voir la vidéo et en discuter après. Pour elle, rien ne remplace cependant le contact direct avec les enseignants³¹.

²⁸ Interview réalisée par téléphone le 11 février 2020. Cela fait trois ans que la plateforme a été mise en place de manière graduelle.

²⁹ Les élèves reçoivent des cours sous forme de ressources en ligne qu'ils vont pouvoir consulter chez eux à la place des devoirs. Ce qui était auparavant réalisé à la maison est désormais fait en classe, d'où l'idée de classe "inversée". Beaucoup de variantes sont possibles, mais la finalité est de passer d'un modèle centré sur le professeur à un modèle centré sur l'élève afin de répondre aux besoins individuels de chacun. <https://www.classeinversee.com/presentation/>. Voir aussi LAHAYE Laudine, « *Flipped Classroom* » ou classe inversée ... une autre manière d'enseigner avec le numérique, UFAPEC, analyse 34.14, décembre 2014. <http://www.ufapec.be/nos-analyses/3414-pedagogie-inversee.html>

³⁰ Interview réalisée par téléphone le 12 février 2020.

³¹ Interview réalisée le 18 février 2020.

- **Des outils numériques comme outil de communication parents-enseignants-direction-éducateurs**

L'école secondaire de la maman de trois enfants utilise une plateforme depuis trois ans et son utilisation s'est faite très progressivement. A présent, la direction contraint les enseignants à compléter le journal de classe sur la plateforme. La maman observe néanmoins que tous les enseignants ne participent pas de la même manière. Ils ne répondent pas toujours aux messages qu'elle a déjà envoyés. *Il y a des groupes de professeurs qui sont encore de la vieille école et d'autres plus modernes. On le voit parce que l'on reçoit des notifications de certains enseignants et, avec d'autres enseignants, on ne reçoit rien, on ne les voit pas et on ne les entend pas sur la plateforme. En revanche, ils répondent toujours tous présents pour des rendez-vous en face à face.*³² A la question de l'impact éventuel de cette plateforme sur les réunions de parents, la maman déclare que la plateforme n'a pas remplacé les réunions de parents. Elle trouve au contraire qu'elle facilite ces réunions. *En tant que parent, je suis davantage au courant de ce qui va se passer durant l'année, de ce qui est demandé par l'enseignant pour les évaluations et les examens. Le professeur d'histoire de ma fille utilise la plateforme à fond. Il y poste tout ce qu'il faut : journal de classe, explication de ce qui est demandé pour les interrogos, les travaux de groupe. Il explique clairement comment étudier, ce qui est à étudier. Je me suis rendu compte que mon enfant n'avait pas lu les consignes et donc pas compris comment étudier. Le fait que l'enseignant ait été si clair via la plateforme nous a permis, à lui comme à moi lors de la réunion de parents, de cerner plus vite les difficultés de ma fille. Les réunions de parents peuvent donc être beaucoup plus claires, cela peut aider le dialogue.*

Un enseignant en secondaire supérieur dans une école à population défavorisée préfère utiliser d'autres canaux de communication avec les parents que la plateforme. *En tant qu'enseignant en 4^e, 5^e et 6^e secondaire, je privilégie les interactions orales ; je dis d'abord les choses à l'élève et je préfère convoquer les parents. Vu la population qui fréquente mon école, je ne pense pas que les parents se connectent énormément. Pour moi, cette plateforme coûte cher et le jeu n'en vaut pas la chandelle. Je suis aussi parent utilisateur d'une plateforme pour mes enfants. On peut facilement interpellier un prof ou un éducateur ou la direction. On est tout de suite au courant des résultats, cela permet de réagir promptement. Mais bon, le journal de classe, c'est bien aussi ; je ne sais pas si c'est vraiment un plus pour la communication, mais pour les résultats, la plateforme est un plus.*³³

Une enseignante dans une école secondaire de l'enseignement général avec une population favorisée met en évidence la fluidité de la communication avec les parents grâce à la plateforme. Elle l'a installée sur son smartphone et reçoit en direct les messages des parents. C'est un sérieux gain de temps. En cas d'absence de l'élève ou de problème individuel, les éducateurs, le titulaire et les parents sont en contact immédiat. *On se sent davantage en partenariat. On ne doit plus passer par le journal de classe ou un mot impersonnel. C'est beaucoup plus facile et rapide. Je trouve que cela a amélioré la relation famille-école, car on peut être au courant tout de suite des choses essentielles. On*

³² Interview réalisée par téléphone le 11 février 2020.

³³ Interview réalisée par mail et téléphone le 17 février 2020.

*peut partager la même information au même moment à tout le monde et mettre ensemble un plan d'action et rassurer l'élève en même temps. Dans des cas comme ça, où il y a des absences d'élèves ou des élèves sous stress, cela permet de désamorcer une partie de ce stress-là.*³⁴ Cette enseignante, qui est aussi maman, explique qu'elle va très peu sur la plateforme de l'école de ses enfants, car elle trouve que cela lui prend trop de temps. Autant cette plateforme lui fait gagner du temps dans son métier d'enseignante, autant, en tant que parent, cela lui en prend plus qu'auparavant.

Une maman de trois enfants dans deux écoles secondaires différentes nous explique que la plateforme a fortement augmenté la communication avec les professeurs et les éducateurs. L'école ne communique plus que via cette plateforme. C'est aussi très pratique pour envoyer des messages de parent à parent (sans pour autant avoir accès à l'adresse mail de chacun des parents). Mais elle souligne que c'est surtout la communication professeurs-élèves qui a le plus bénéficié de l'arrivée de cette plateforme. *Ma fille va sur la plateforme tous les jours. Certains cours sont postés sur la plateforme et les professeurs rajoutent des documents pour la réalisation des travaux.*³⁵ Elle est aussi présidente de l'association de parents et trouve que la plateforme numérique améliore les relations avec les parents. Des messages peuvent être envoyés directement aux parents via la plateforme tout en respectant la vie privée puisque personne ne voit l'adresse mail utilisée. La communication est plus rapide, les informations passent plus facilement.

Pour Alain Koeune, directeur du collège Notre-Dame de Bellevue à Dinant et président du collège des directeurs du secondaire, la communication école-famille s'est nettement améliorée depuis l'arrivée de la plateforme numérique. Après un an et demi d'utilisation, il constate que la toute grosse majorité des parents est maintenant connectée. La transmission des informations est beaucoup plus rapide et efficace. *Avant, il y a deux générations, on était soumis au papier et les papiers n'arrivaient pas aux parents, ils étaient stoppés par inadvertance, sauf si on les envoyait par la poste (et encore). On est passé ensuite aux mails, mais c'est une gestion qui est aussi complexe, car les adresses mail privées changent.* Le partenariat école-famille est renforcé grâce à cette plateforme selon ce directeur d'école : *On a observé un apport considérable de la communication entre tous les acteurs. Si un enseignant a une demande à faire au niveau des parents pour l'aider à gérer une situation de leur enfant, il entre très rapidement en contact avec le parent et la communication s'installe assez naturellement.* Il relève cependant que cette rapidité dans la communication a aussi ses revers. *Maintenant le parent écrit tout de suite quand il n'est pas d'accord avec l'enseignant. Avant il attendait et cela passait. Cette rapidité de l'info est un bien, mais peut avoir des effets pervers.* Résultats positifs aussi dans la communication des élèves vers la direction : *Ce qui est positif, c'est que les élèves m'écrivent plus via la plateforme. Ils communiquent avec moi pour faire part de difficultés qu'ils rencontrent ou poser une question. Donc derrière cela, il y a des compétences d'écriture qui sont travaillées. Il y a un côté pédagogique qui est aussi en jeu*³⁶.

Monique Bollen défend un positionnement différent et va surtout développer les volets pédagogique et administratif de leur future plateforme : *Dans notre*

³⁴ Interview réalisée par téléphone le 12 février 2020.

³⁵ Interview réalisée par téléphone le 13 février 2020.

³⁶ Interview réalisée par France Baie le 13 février 2020.

communication avec les parents, on fonctionne très bien avec nos mails et les journaux de classe. Cela responsabilise aussi l'élève de montrer son journal de classe quand il y a un mot du parent ou de l'enseignant. Passer par l'élève, cela permet d'avoir du recul, d'avoir toute la prise d'informations.

Christine Toumpsin, directrice de l'Institut Notre-Dame à Anderlecht³⁷ (section primaire) et présidente du collège des directeurs du fondamental, explique qu'elle accueille un public en grande précarité. Il y a beaucoup de primo-arrivants, qui ne parlent pas la langue, des enfants qui ont vécu des drames tels que la guerre en Syrie. Avant le confinement, des groupe WhatsApp et des ClassDojo parents-professeurs ont été créés par certains enseignants. A côté de cela, la communication se faisait en direct en donnant un courrier via le cartable. En cas de besoin, les parents pouvaient venir à l'école pour que les courriers leur soient traduits dans leur langue.

Pour le démarrage des ClassDojo en septembre³⁸, nous avons fait des réunions de parents et les titulaires qui se lançaient dans ce projet l'ont présenté aux parents présents et ceux-ci étaient tous très enthousiastes. Ils étaient intéressés, car c'était un lien différent qui se développait avec l'école via des photos d'activités... Nous avons observé un investissement différent des parents grâce à cette plateforme : ils recevaient des informations de ce qui se passait en classe. J'avais mis le cadre : il n'était pas question de mettre sur la plateforme des évaluations positives ou négatives sur les enfants, car j'estimais que ces choses-là devaient se dire dans une communication directe. Pour moi, la ClassDojo est un moyen de communication, d'échanges et non pas un endroit où on casse un élève.

Nous avons aussi observé que cela créait, dans le chef des parents, des sujets de conversation avec les enfants et un autre lien avec les enseignants. Les parents ont plus demandé de l'aide quand ils ne s'en sortaient pas avec un devoir. Un lien de confiance s'est véritablement créé entre les enseignants et les parents, nous explique-t-elle. *Pendant le confinement, on a eu des parents démunis qui nous ont interpellés et on a pu les rassurer. On a fait une vidéo mise sur les classes dojo simultanément pour garder le lien avec les élèves et les parents pendant le confinement. Cela a créé un lien totalement différent. Des parents ont pu poser le fait qu'ils se sentaient mal et ne savaient pas comment faire avec leurs enfants.*

- **Impacts de ces outils numériques sur la relation parents-enfants**

La maman de trois enfants fréquentant une école secondaire bruxelloise d'enseignement général qui a mis sur pied une plateforme depuis trois ans³⁹ explique qu'elle l'a installée sur son smartphone et son ordinateur. Elle reçoit durant la journée des notifications pour annoncer les devoirs, les interrogations planifiées. Les remarques, les sanctions et les bulletins ne sont pas sur la plateforme. L'école a choisi de publier sur la plateforme des informations globales pour tous les élèves. Les messages plus personnels passent via le journal de classe papier ou un entretien téléphonique. Les élèves doivent en effet jongler avec deux journaux de classe, une version papier complétée en classe et

³⁷ Ecole à encadrement différencié de classe 1. Interview réalisée le 3 décembre.

³⁸ Les titulaires avaient le choix de mettre en place ces classes Dojo en septembre 2019. En mars 2020, toutes les classes sont passées au mode numérique.

³⁹ Interview réalisée par téléphone le 11 février 2020.

une version informatisée sur la plateforme complétée par les enseignants. Il y a aussi un système qui permet aux parents d'aller voir les points de son enfant pour toutes les matières. Elle explique qu'elle relativise plus que son mari les mauvais points. Il a finalement retiré la plateforme de son smartphone et laisse sa femme tout gérer à ce niveau-là. *Je n'explose pas quand il y a des mauvais points et je ne panique pas quand mon enfant ne rentre pas à la maison quand il y a fourche. Quand les enfants ont appris que les points allaient être mis sur la plateforme, ils n'étaient pas d'accord. Je pense que cela risque d'être un stress supplémentaire pour l'élève en sachant que ses parents sont au courant de ses points. Ma dernière fille est TDA/H et a beaucoup de mauvais points en mathématiques. Elle n'a pas toujours envie qu'on sache qu'elle a des difficultés. Elle ne le vit pas bien et fait toujours signer à la dernière minute.*

Comme les versions papier et numérique du journal de classe cohabitent dans l'école de ses enfants, cela pose parfois des problèmes, surtout pour sa fille TDA/H. *Il arrive qu'il y ait une information dans son journal de classe papier et une autre information dans celui de la plateforme. A laquelle se fier ? S'il y a deux informations différentes ou s'il y a juste un mot qui change, ma fille est perdue. Je trouve qu'il est temps d'arrêter de dupliquer le journal de classe. On en est à la troisième année de la plateforme et on est toujours avec deux systèmes. Je trouve que c'est là qu'il y a le plus de problèmes. L'an dernier, je communiquais avec les enseignants à cause des oublis via le journal de classe écrit. Certains enseignants me répondaient et d'autres non. Quand on se modernise, il faut arrêter les vieilles choses.*

Une enseignante dans une école secondaire de l'enseignement général avec une population favorisée explique que l'installation de la plateforme s'est réalisée progressivement dans son école. Au départ, les points et les bulletins ne s'y trouvaient pas. Il y a eu à ce sujet beaucoup de débats entre enseignants et avec les élèves. *J'ai expliqué à mes élèves réticents que cela ne servait à rien de cacher leurs interrogations ratées à leurs parents. Ainsi, on ne déterre pas des cadavres au bulletin. C'est important de prendre le temps de leur expliquer l'utilité du système, sinon ils risquent de se sentir dépossédés. Les points sont publiés une fois que l'élève a reçu son interrogation en retour. Il faut que la relation pédagogique reste de personne à personne et, seulement après la remise des interros, on publie les points. L'élève pourrait même demander de ne pas les publier et un échange peut avoir lieu entre l'élève et l'enseignant à ce sujet. Selon moi, cela permet une plus grande transparence et cela évite de prendre conscience de la gravité de la situation quand il est trop tard. Pour certains de mes collègues, cette publication des points déresponsabilise les élèves à partir du moment où les élèves ne reviennent plus avec leurs points à la maison. Moi je ne trouve pas. Je trouve au contraire que, quand il rentre à la maison, il peut alors discuter avec ses parents de pourquoi cela n'a pas été. Cela permet une plus grande transparence.⁴⁰ En ce qui concerne les bulletins, les parents ont le choix : soit il leur est envoyé directement via la plateforme soit le parent vient le chercher à l'école lors de la réunion de parents. Nous avons constaté qu'en organisant la réunion de parents le lendemain de l'envoi du bulletin en ligne, ces réunions étaient désertées. Les parents et les élèves ne viennent plus à nos réunions de parents. En faisant comme cela, nous perdons une partie de la relation et des moments de rencontre.*

⁴⁰ Interview réalisée par téléphone le 12 février 2020.

Nous avons demandé que les réunions de parents se déroulent avant l'envoi du bulletin en ligne afin d'avoir encore ces moments d'échanges.

Alain Koeune reconnaît que ses élèves, surtout les plus grands, ne voient pas très positivement que leurs points et leurs bulletins se retrouvent sur la plateforme. *C'est cohérent et cela demande une réflexion d'ordre sociologique. L'élève n'a plus le droit de décider de ne pas communiquer certains résultats à ses parents, qu'ils découvriront pourtant plus tard dans le bulletin. Ce droit au secret n'existe plus et c'est une réelle question. Il y avait des stratégies d'élèves qui travaillaient sur ce secret-là à bon escient, mais aussi où les parents découvraient très tard qu'il y avait un problème. C'est franchement une question ce droit d'être dans une sphère autre que la vie familiale à l'école, à présent ce n'est plus tout à fait vrai.*⁴¹

Monique Bollen n'est pas d'accord avec la publication du bulletin en ligne. *Je trouve que c'est l'enfant qui doit présenter son bulletin, c'est le fruit de son travail, c'est à lui à le présenter quand il pense que c'est le meilleur moment. Le lien est inversé : on a le bulletin et on l'enguirlande et il ne sait même pas ce qu'il y a dedans. C'est important de passer par les élèves et non par la plateforme. Il ne faut pas boycotter le passage par l'élève, sinon on le désresponsabilise. Pour les parents séparés, le bulletin en ligne peut être une solution. Pour le moment, je les envoie par mail aux parents séparés.*

Fracture numérique

- Quelques chiffres

Dans une étude⁴² publiée le 30 avril 2020 par Statbel, l'office belge de statistique, nous pouvons observer que les chiffres de connexion à internet sont influencés par l'âge, l'instruction et la situation socio-économique. 4 % des 35-44 ans, 6 % des 45-54 ans et 16 % des 55-64 ans ne vont pas fréquemment sur internet. Les personnes à niveau d'instruction faible sont aussi bien moins actives sur la toile. Plus de 20 % d'entre elles utilisent peu, voire jamais, internet. Ce chiffre est de 20 % en Flandre et de 26 % en Wallonie. Un ménage sur cinq (20 %) a un revenu mensuel net inférieur à 1.500 €. 27 % d'entre eux déclarent ne pas avoir de connexion internet à la maison. Le pourcentage est de 31 % en Wallonie. C'est cinq fois plus que les ménages dont les revenus sont supérieurs à 1.500 €. 2 % des enfants scolarisés ne disposent pas d'accès à internet à la maison. A Bruxelles, ce pourcentage grimpe à 6 %. Les résultats de l'enquête sur les pratiques numériques des enfants et des adolescent.es menée en Fédération Wallonie-Bruxelles (#Génération2020)⁴³ montrent que les élèves du secondaire sont à 94 % à disposer d'un smartphone et 6 % à utiliser un téléphone non-connecté à Internet.⁴⁴

⁴¹ Interview réalisée par France Baie le 13 février 2020.

⁴² <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/isolement-numerique-pres-dun-quart-des-personnes-seules-nont-pas-acces-internet-la-maison>

⁴³ Entre 2019 et 2020, plus de 2.000 élèves de l'enseignement primaire et secondaire ont répondu à un questionnaire abordant différents aspects de leur vie connectée. Ces données statistiques ont été complétées par des entretiens individuels et des débats en groupe.

⁴⁴ MEDIA ANIMATION, #Génération2020 Les jeunes et les pratiques numériques, 2020.

https://www.generation2020.be/wp-content/uploads/2020/09/Ge%CC%81ne%CC%81ration2020_Livretdesre%CC%81sultats.pdf

• **Trois degrés de fracture numérique**

Dans le webinar "Quelles solutions pour réduire la fracture numérique d'un public fragilisé ?" du 30 septembre 2020 organisé par les Instances Bassins Enseignement Qualifiant - Formation - Emploi⁴⁵, André Delacharlerie, expert de la plateforme Digital Wallonia, présente le baromètre 2019 de maturité numérique des citoyens wallons⁴⁶. Il explique qu'il existe trois degrés de fracture numérique. Le premier concerne les inégalités d'accès aux technologies numériques, le deuxième les inégalités liées aux compétences numériques et le troisième lié à l'usage réel et à l'accès aux services essentiels. Est-ce que les utilisateurs du numérique y recourent réellement pour toutes leurs démarches dans des domaines de la vie sociale comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne ?

En termes d'équipement numérique, ce baromètre 2019 révèle que de plus en plus de ménages disposent d'un ordinateur (fixe ou portable) à 84 % (+6), ou encore d'une tablette à 55 % (+10). 75 % des citoyens de 15 ans ou plus possèdent un smartphone (+19). À peu près 46 % des ménages possèdent ces trois types d'équipement. En revanche, 8 % des ménages wallons n'en possèdent aucun.

Comment les compétences numériques ont-elles été évaluées dans ce baromètre ? 15 tâches élémentaires ont été proposées et les répondants ont attribué une cotation pour évaluer comment ils se sentent par rapport à ces tâches. C'est donc le sentiment de compétence numérique qui est évalué.



Capture d'écran issue du webinar

⁴⁵ [Webinaire "Quelles solutions pour réduire la fracture numérique d'un public fragilisé ?" - YouTube](#)

⁴⁶ <https://www.wallonie.be/fr/publications/barometre-2019-de-maturite-numerique-des-citoyens-wallons>

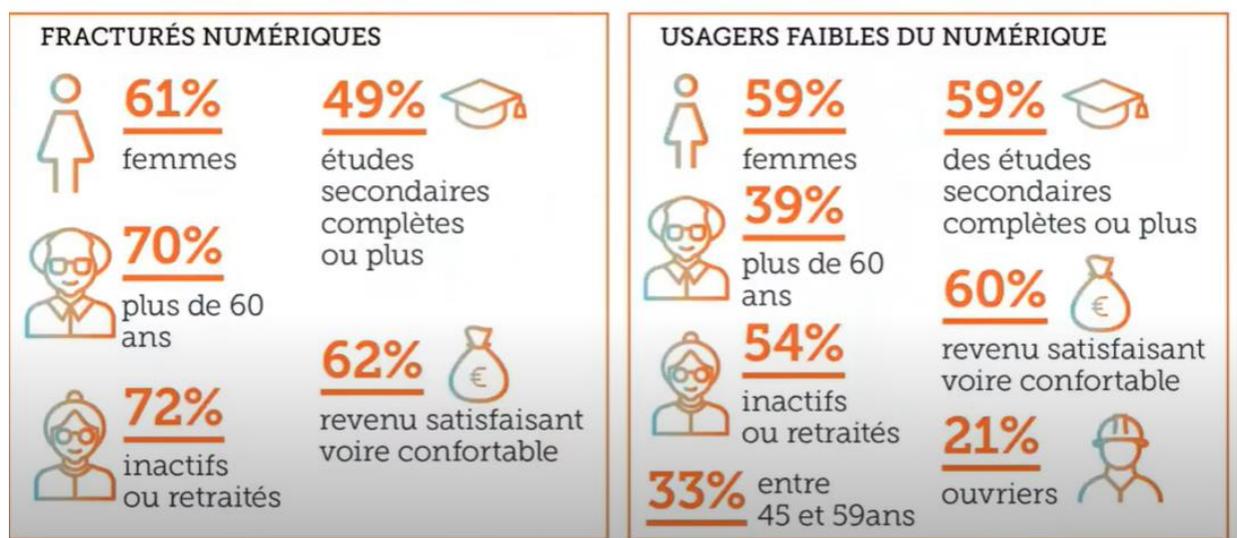
Une évaluation de la maturité numérique a été réalisée en combinant la compétence et les usages. Cela a donné un score et ce score a été réparti sur un histogramme. Et il ressort de ce graphique qu'il y a 20 % de fracturés numériques et 14 % d'utilisateurs faibles.



Capture d'écran issue du webinaire

Qui sont ces personnes qui font partie de ces 34 % de fracturés numériques et d'utilisateurs faibles ?

QUI SONT LES FRACTURÉS NUMÉRIQUES ET LES USAGERS FAIBLES ?



Capture d'écran issue du webinaire

Nous pouvons observer une part plus importante de femmes. Et cette information est à souligner, car la profession enseignante est largement occupée par des femmes. Dans les indicateurs de l'enseignement 2020, il est précisé que la fonction d'enseignant est fortement féminisée, quel que soit le niveau d'enseignement. *En 2020, cette féminisation se situe à 97,1 % (+0,0), 63,5 % (+0,1) et 68,8 % (-0,1), respectivement pour*

*l'enseignement maternel ordinaire, primaire ordinaire, secondaire ordinaire et spécialisé.*⁴⁷

- Pourquoi la Wallonie compte-t-elle encore 34 % de personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique ?

Le domaine du numérique est en perpétuelle évolution, il faut réapprendre tout le temps, rappelle Eric Blanchart, responsable de la coordination du dispositif des EPN (Espace Public Numérique) de Wallonie. *Il y a des mises à jour à faire tout le temps et on peut être du bon côté en 2020 et en 2025, passer de l'autre côté, c'est-à-dire être dépassé par les évolutions du numérique*⁴⁸. Nous n'avons pas encore intégré, selon lui, que le numérique représente une culture à part entière. Et la sensibilisation dès le plus jeune âge ne se fait pas correctement à l'école. Aujourd'hui, l'école n'est pas prête à dispenser une culture du numérique. C'est vraiment une piste à privilégier pour le futur.

Face à cet état des choses, beaucoup de citoyens se sont frottés au numérique par obligation et ont appris en autodidactes. Il y a en effet une numérisation progressive des services qui fait que tout un chacun est obligé de s'y mettre pour accéder à des services administratifs, bancaires, en termes de logement, d'emploi... Le numérique permet aussi d'améliorer son tissu social via les réseaux sociaux... Ne pas avoir accès à tous ces services met le citoyen en situation d'exclusion.

Eric Blanchart relève quatre freins à cette accessibilité au numérique : freins cognitifs, financiers, liés au genre et au handicap. Apprendre en autodidacte exige de passer par des cycles d'essais-erreurs et le public qui n'a pas eu de bonnes expériences avec le scolaire n'est pas favorisé pour se retrouver seul face à une matière qui reste très technique. Être autodidacte, c'est d'abord bénéficier d'un équipement, mais c'est surtout avoir des capacités sociocognitives à se connecter aux gens, à se remettre en cause et se mettre en mode d'auto-apprentissage. Viennent ensuite les obstacles financiers : ce n'est pas tout d'avoir l'équipement, internet, cela a un prix. On peut, d'ailleurs, se demander pourquoi internet n'est pas considéré comme un droit de base comme l'accès à l'eau et l'électricité ? Le genre est aussi un frein ; être une femme dans le numérique constitue un obstacle supplémentaire et ce pour de multiples raisons. Il y a aussi les problèmes d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap moteur ou déficientes visuelles. Dans les défis à relever pour l'avenir, Eric Blanchart nous met en garde de ne pas oublier que rien n'est acquis : l'évolution numérique est une révolution permanente. Toute la question de l'éducation dans le temps devrait être abordée. Comment faire pour que le public à la page aujourd'hui ne se retrouve en décrochage dans quelque temps ? Il est aussi important de prendre conscience que derrière le public numériquement fragilisé se cache un public beaucoup plus important que simplement un public économiquement défavorisé. Les chiffres dévoilent une population diversifiée en âges, strates sociales, niveau d'études, situation d'emploi ou de non-emploi...

⁴⁷ Fédération Wallonie-Bruxelles, *Les indicateurs de l'enseignement 2020*, 15^e édition.

<http://www.enseignement.be/index.php?page=28344&navi=4706>

⁴⁸ [Webinaire "Quelles solutions pour réduire la fracture numérique d'un public fragilisé ?" - YouTube](#)

• Quel est l'usage des technologies numériques par les jeunes ?

La Fondation Roi Baudouin, dans son baromètre de l'inclusion numérique, s'est penchée sur des études quantitatives et qualitatives sur ce sujet. Il ressort de celles-ci que les jeunes sont, à tort, considérés comme un public homogène de natifs numériques maîtrisant parfaitement les outils numériques puisqu'ils sont tombés dedans à leur naissance. *L'étude Apestaartjaren révèle que les jeunes ont des besoins spécifiques et qu'ils doivent tout autant être soutenus dans leur utilisation des outils numériques.*⁴⁹ Les jeunes ont une meilleure connaissance fonctionnelle que les plus âgés, mais sans comprendre ce qui se joue derrière ces outils : *L'idée de 'natifs numériques' repose sur l'impression positive que donnent les jeunes dans leur usage fonctionnel des outils numériques. Un enfant surfe en effet aisément d'une appli ou d'une page à l'autre et a donc une bonne connaissance des fonctions informatiques. Mais il n'a aucune idée des mécanismes de paiement qui sont intégrés dans ces applications, du contenu correct ou erroné des informations qui s'affichent ou de la manière dont ses données sont utilisées pour des publicités personnalisées. Les compétences numériques sont plus vastes et plus complexes que la connaissance purement fonctionnelle.*⁵⁰ Ils ont aussi des défis spécifiques à relever, comme le cyberharcèlement ou la capacité à travailler sur des plateformes en ligne. *Il ressort des interviews avec des jeunes vulnérables que cela n'a rien d'évident : Je dois utiliser Smartschool et je trouve ça super difficile. Il y a tellement de messages et de documents. Je dois utiliser des sites internet pour des tâches pour l'école. J'utilise généralement Google. C'est difficile de trouver la bonne info. Pas de travail scolaire sur l'ordi, je trouverais ça très bien, car c'est difficile et ennuyeux (Juliette, 17 ans, dernier degré enseignement secondaire professionnel).*⁵¹

Et ce qui est le plus étonnant dans cette étude néerlandophone, c'est le découragement ressenti face à la technologie qui évolue tout le temps. *Les derniers chiffres du Digimeter (2020) autorisent à parler d'un 'fatalisme technologique' : 1 Flamand sur 5 décroche du numérique parce que les innovations technologiques se succèdent trop rapidement, que tout va trop vite et est trop compliqué. Le rapport du Digimeter affirme qu'il s'agit « d'une attitude qui peut encore sembler logique pour les plus âgés, mais qui est plus inquiétante pour les jeunes dans le segment qui ne suit pas automatiquement l'évolution du numérique ». On assiste à une demande croissante, y compris de jeunes, d'ignorer délibérément le numérique*⁵².

Les résultats de l'enquête menée en Fédération Wallonie-Bruxelles sur les pratiques numériques des enfants et des adolescents (#Génération2020) mettent en évidence que les adolescents s'adressent prioritairement à leurs pairs pour résoudre des problèmes techniques liés à leurs usages numériques. A la question « Vers qui peux-tu te tourner en cas de questions sur les médias (Instagram, YouTube, Spotify, ...) et sur l'utilisation des appareils (smartphone, ordinateur portable, tablette...) ? », ils répondent avec leurs ami-es (61 %), un frère ou une sœur (45 %). *Les jeunes semblent donc également estimer*

⁴⁹ BROTCORNE Périne, UCLouvain, CIRTES, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société MARIEN Ilse, imec-SMIT-VUB, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, Fondation Roi Baudouin, p. 43.

https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF

⁵⁰ Ibidem, p. 43.

⁵¹ Ibidem, p. 45.

⁵² Op.cit., p. 45.

*qu'ils-elles sont des expert-es plus fiables que les adultes quand il s'agit du numérique. Les parents restent bien sûr une source d'information dans ce domaine (35 %). Mais le corps enseignant ou éducatif n'est que peu sollicité pour répondre à des questions relatives aux médias (7 %).⁵³ En conclusion de cette enquête (#Génération2020), les auteurs relèvent que les jeunes, les parents, les éducateurs ou experts gagneraient à échanger sur leurs pratiques concrètes respectives : *Ce dialogue permettrait d'appréhender une éducation critique aux médias et à leur utilisation. Il permettrait également d'exploiter ce qui fait la spécificité de cette jeune génération : le développement autonome d'une expertise numérique. Elle mérite d'être à la fois considérée par le monde des adultes et encadrée par la mise en perspective d'enjeux chaque jour plus complexes.*⁵⁴*

- **Et sur le terrain des écoles et des familles ?**

A cette question de la fracture numérique, Alain Koeune explique que certaines personnes ont décidé de se priver du modèle informatique. Mais cette fraction se réduit. L'école met des ordinateurs à disposition des élèves pour qu'ils puissent avoir accès à la plateforme. L'école continue pour le moment à distribuer les bulletins en version papier, mais cette alternative disparaîtra un jour. *On va vers un système où tout va passer au numérique*, déclare-t-il. A charge des parents d'ici ce tout au numérique de se mettre en ordre afin de continuer à suivre la scolarité de leur enfant ?

Dans le guide sur les outils numériques de communication entre les parents et l'école réalisé par l'administration générale de l'enseignement, Hedwige D'Hoine fait remarquer qu'il faut prendre en compte les personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques. Les plateformes numériques ne peuvent en aucun cas être des facteurs d'exclusion d'une certaine frange de la population. *Il s'agit d'un service, d'un outil, d'une possibilité offerte aux personnes et non une obligation à y adhérer. Pour ces parents, il convient de garder un moyen de contact plus classique comme les avis papiers, le courrier, les appels téléphoniques.*⁵⁵

Nous avons interrogé Laurence Goossens et Sylvain Jeanmart, tous deux psychologues aux CPMS libres de Saint-Gilles sur la communication école-familles pendant le confinement du printemps⁵⁶. Ils ont plusieurs écoles à encadrement différencié dans leur champ d'action. *Cela a été très variable d'une école à l'autre. Les écoles ont surtout essayé de communiquer par mail avec les parents. Je sais que, pour une de nos écoles, ils ont collecté les adresses mail, ont reçu une proportion de réponses (qui n'a pas atteint les 100 %) et que, dans cette proportion, il y a un nombre qu'ils n'ont pas su contacter par mail en fin de compte. Ils n'ont pas tenté autre chose que le téléphone par moments et le mail. En fonction des écoles, les parents qui n'ont pas d'outil numérique à la maison n'ont, du coup, pas reçu les informations*, explique Sylvain Jeanmart. Laurence Goossens complète en expliquant que d'autres écoles ont contacté les parents par courrier postal.

⁵³ MEDIA ANIMATION, #Génération2020 Les jeunes et les pratiques numériques, 2020, p.64-65.
https://www.generation2020.be/wp-content/uploads/2020/09/Ge%CC%81ne%CC%81ration2020_Livretdesre%CC%81sultats.pdf

⁵⁴ Op.cit., p. 69.

⁵⁵ https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/45871_000.pdf

⁵⁶ Interview réalisée par France Baie pour l'UFAPEC le 12 novembre 2020.

Certaines ont aussi contacté les parents par téléphone pour leur demander de venir à l'école chercher des documents.

Josette-Marie Houben⁵⁷, responsable notamment des conseillers techno-pédagogiques au sein de la cellule de soutien et d'accompagnement (CSA) du SeGEC, a mis en évidence qu'il y avait toute une série de connaissances préalables à la communication numérique. Elle nous explique tout d'abord qu'il y a tout un vocabulaire lié à l'utilisation des plateformes collaboratives, des prérequis en termes de regard (par exemple : savoir ce qu'est le signe Bluetooth...) et cela s'avère d'autant plus complexe qu'il y a aussi des différences de traduction : *C'est d'autant plus compliqué qu'au départ c'est du vocabulaire en anglais et que, suivant les plateformes ou les applications, les traductions ne sont pas les mêmes. C'est du coup déroutant pour tout le monde : enseignants, élèves, direction, parents. Il y a toute une habileté à comprendre le langage numérique et comment tout cela fonctionne, à la fois pour les élèves, les enseignants, les directions et les enseignants.* A la question de savoir si les écoles ont prévu une sorte d'initiation pour les parents à l'usage des plateformes collaboratives, elle ne sait pas répondre, mais précise que les conseillers techno-pédagogiques mettent à disposition des écoles des questionnaires concernant le matériel disponible chez les parents et aussi sur le niveau des familles : habiletés à effectuer certains gestes numériques (savez-vous ce qu'est un PDF ? Savez-vous télécharger ? c'est quoi un QR code ?). *Sur cette question des parents et de là où ils en sont, seule une école ou deux nous l'a demandé. Nous allons continuer à le proposer.* Il est, pour elle, fondamental que les écoles tiennent compte de la culture spécifique des parents de leur école : profils culturels, d'habitudes ou de sensibilités par rapport aux apprentissages et par rapport au numérique. *J'ai été parfois sidérée d'entendre des enseignants dans des écoles à Bruxelles dire que les enfants n'étudiaient plus chez eux, que les parents ne les soutenaient pas. Je connais les publics des primo-arrivants et de milieu socio-culturel défavorisé et, dans leur culture, c'est « je fais totale confiance à l'école ». Parfois leur environnement fait qu'il est impossible de travailler de la maison, car il n'y a pas d'espace de travail. Le travail, c'est à l'école et pas à la maison. Il faut pouvoir tenir compte de ces réalités-là,* déclare-t-elle.

Nous avons aussi échangé sur ces questions de fracture numérique et le risque de voir certains publics exclus de cette transition numérique : *Dans le cadastre numérique que nous venons de réaliser, il y a une seule école (sur les 175 réponses) qui annonce qu'elle n'a pas de plateforme, car son public n'est pas apte à l'utiliser. Nous allons contacter cette école, car notre mission (et là je parle en tant que techno-pédagogue), c'est aussi d'équiper, peut-être en premier, ces gens qui sont peut-être d'un niveau socio-économique défavorisé ou qui ne maîtrisent peut-être pas bien le français, car cela accentue la fracture numérique. La mission de l'école pour moi, c'est justement d'expliquer à ces parents qu'une plateforme, c'est une plaque tournante qui permet justement la communication et l'apprentissage du numérique non pas en tant que consommateur, mais en tant qu'acteur. Il faudrait plutôt inviter les parents à construire la plateforme avec eux, leur demander comment, eux, ils verraient cela.*

Toujours pour Josette-Marie Houben, avoir un suivi des parents par rapport à l'implantation de la plateforme est une question citoyenne. La fracture numérique doit être travaillée à ce niveau-là, plutôt qu'au niveau du matériel. La mission de l'école

⁵⁷ Interview réalisée le 1^{er} décembre.

devrait être de réduire cette fracture au niveau des habiletés numériques, de ce qu'on appelle les compétences du XXI^e siècle, les 5 C : créativité, communication, collaboration, citoyenneté et critique. Selon elle, il faut aussi aller au-delà de la fracture numérique et prendre en compte la fracture des représentations. *La famille lambda, pour tout le monde, c'est maman, papa et un enfant dans chaque chambre avec son ordi. Pour combien de pourcent de la population, c'est comme ça ? Il y a d'autres profils dont on n'a pas tenu compte pendant le confinement. Et on n'en tient pas compte non plus quand on parle de devoirs à la maison, de journal de classe, de relations avec l'école... Les représentations que les écoles et les enseignants ont ne correspondent pas toujours à la réalité du terrain. En fait, on ne se connaît pas. Les communautés de parents d'une école ne sont pas les mêmes d'une école à l'autre et il faudrait que les enseignants puissent en tenir compte et s'intéressent à la culture des parents, à leurs croyances, leurs manières de fonctionner et en tiennent compte dans leurs relations avec eux.* Elle termine l'entretien en mettant en évidence la richesse de ces nouveaux outils de communication pour TOUS les parents. Il y a moyen d'utiliser aussi d'autres canaux que l'écrit en passant par exemple par des vidéos, par des moments en visio : *Plateforme ne veut pas dire écrit uniquement. Il y a un potentiel insoupçonné. Il faut une initiation pour les parents à ces outils. Le numérique permet de trouver plus facilement un moment qui arrange tout le monde et de recourir à l'image et à la parole, à la vidéo.*

Christine Toumpsin, présidente du Collège des directeurs du fondamental, explique que, dans les quatre diocèses, beaucoup d'écoles du fondamental ont mis sur pied le numérique, mais en donnant aussi un accès papier pour ceux qui en avaient besoin. *On a tenu compte de ceux qui n'ont pas d'imprimante, pas de matériel. On a donné la possibilité en primaire à chaque enfant, à chaque parent de s'y retrouver là où il en avait besoin (version papier et informatisée), avec les couacs, les facilités et les difficultés.* La fracture numérique ne touche pas que les parents d'ailleurs, les enseignants sont aussi concernés. *La grosse difficulté pour certains, c'est de mettre leurs enseignants au travail par rapport au numérique, car il y a des peurs et qu'ils n'ont pas été formés à cela. C'est la plus grosse difficulté dans certaines équipes : convaincre les enseignants d'embrayer là-dedans. Il y a des équipes qui se lancent, car il y a des jeunes enseignants qui motivent les plus anciens. Pour d'autres équipes, c'est plus compliqué parce qu'il y a plus d'anciens.*

Dans son école primaire à Bruxelles qui accueille un public en grande précarité et très diversifié, l'école a aussi pris le pli de privilégier plateforme et version papier. Certains parents n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur à la maison ou des connexions internet suffisantes en dehors de leurs abonnements de téléphone ; ils ont cependant tous un téléphone, parfois encore à clapet. Depuis le confinement, ils ont généralisé les ClassDojo pour toutes les classes de l'école. L'avantage de la plateforme, c'est que les documents peuvent être traduits : le parent peut cliquer sur la langue de son choix et la traduction se fait. *Cela m'a permis de mettre les informations par rapport à l'évolution de la situation pour que les parents aient l'info en direct car ils ne pouvaient plus débarquer à l'école pour que nous fassions les traductions. A présent, ils ont presque tous accès à ces classes Dojo (95 %). Ceux qui ne sont pas connectés sont ceux qui ne s'en sont pas sortis, n'y ont pas pensé ou ne veulent pas. Ils ont tous à minima un GSM. Actuellement, nous mettons toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement et postons aussi des dossiers de travail (pendant l'hybridation et le confinement). On a aussi fait des dossiers papier. On a créé une adresse mail spécifique pour les parents pour entrer en contact avec*

l'école et pour qu'ils puissent demander un dossier papier, ce pour éviter d'imprimer en trop grande quantité. On a essayé de tout faire pour que tous les parents s'y retrouvent. Ils nous contactaient soit par mail soit par téléphone et ils venaient chercher les versions papier ou on leur apportait parfois ou on faisait des envois postaux.

Par rapport à la question de l'accompagnement des parents à l'utilisation de la plateforme, Christine Toumpsin nous explique qu'ils ont transmis aux parents via les journaux de classe des enfants des papiers explicatifs en français et traduits en arabe, en espagnol. Beaucoup de parents ont des grands enfants qui s'en sortent très bien et qui pouvaient donc les aider. Ceux qui avaient des difficultés pouvaient aussi venir à l'école pour être aidés. *Vous ne savez pas, mais alors venez.*

La communication numérique en temps de premier confinement

- Point de vue des directions

Une enquête sur les nouvelles pratiques⁵⁸ mises en place par les écoles pour maintenir le lien avec les élèves et les familles a été envoyée aux directions d'écoles de l'enseignement catholique⁵⁹ qui dépendent du SeGEC⁶⁰. Le questionnaire a été envoyé le 31 mars et il visait à étudier le développement de ces innovations pour la période du 16 mars au 8 avril. 588 réponses ont été enregistrées. Le taux de réponse avoisine la moitié (51 %). Pour Sonia Gilon, chargée de mission au service d'étude du SeGEC et Hélène Corbeel, collaboratrice au service d'étude⁶¹, cet échantillon peut être considéré comme représentatif de l'ensemble des établissements tant du point de vue des niveaux d'enseignement que des classes d'encadrement différencié⁶². *Cette enquête est une photographie faite par les directions à un temps T au tout début du confinement. On était à ce moment-là dans la perspective d'être déconfinés après les vacances de Pâques. On peut donc supposer que certains n'ont pas mis en place de nouveaux outils pour un si court terme. Il est certain que si nous avions recommencé cette enquête en juin les réponses auraient certainement évolué,* déclarent les deux membres du service d'étude.

⁵⁸ Enquête sur les nouvelles pratiques du 2 avril 2020 réalisée par le Service d'étude du SeGEC.

⁵⁹ Fondamental, secondaire et promotion sociale.

⁶⁰ SeGEC : le secrétariat général de l'enseignement catholique (SeGEC) en Communautés française et germanophone de Belgique a pour objectif d'aider les pouvoirs organisateurs (PO) et les établissements scolaires qu'il fédère à remplir leur mission de service public fonctionnel en matière d'éducation et d'enseignement.

⁶¹ Interview réalisée le mardi 18 août.

⁶² En 2009, est créé « [le décret organisant un encadrement différencié au sein des établissements scolaires de la Communauté française afin d'assurer des chances égales d'émancipation sociale dans un environnement pédagogique de qualité](#) ». Ce décret prévoit, pour les écoles, d'avoir des moyens complémentaires (crédits budgétaires et périodes professeurs/capital périodes). L'attribution de ces moyens supplémentaires est dépendante d'une classification établie en fonction des données individuelles des élèves. Chaque établissement scolaire reçoit alors une classe ISE (indice socio-économique) qui peut varier de 1 à 20. Ce classement tient compte des variables socioéconomiques propres à chaque élève depuis le [nouveau décret de 2017](#).

Objectifs de l'enquête

L'idée était de recenser ce qui a été fait de nouveau par les écoles, tant en termes de communication des directions vers les enseignants ou les parents, que des enseignants vers les élèves ou vers les parents. Cette étude a eu lieu au tout début du confinement avec l'objectif d'aller à la rencontre des difficultés du terrain et de pouvoir renforcer l'offre de services. A la suite de cette enquête, de nouvelles formations et des contenus pédagogiques ont été créés par la FEDEFOC⁶³ et la FESEC⁶⁴. *Dans 25 % des cas, ces pratiques n'étaient pas du tout en place avant le 16 mars et la suspension des cours et leçons. Pour 74 %, elles l'étaient partiellement et pour le pourcent restant, complètement, nous expliquent les deux membres du service d'étude.*

Quelles nouvelles pratiques ?

92 % des écoles répondantes ont développé de nouvelles pratiques. Les quatre pratiques principales sont les suivantes et elles peuvent se juxtaposer :

- mails,
- dossiers spécifiques élaborés par les enseignants,
- espace numérique de travail⁶⁵,
- réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Instagram...).

Viennent ensuite :

- le site internet de l'école,
- des courriers papier,
- les manuels scolaires en ligne,
- des sites d'apprentissage ou des questionnaires en ligne.

Malgré le soutien des conseillers pédagogiques numériques ou disciplinaires, chacun a fait du mieux possible dans l'urgence durant cette période très courte du 16 mars au 4 avril avec aussi la perspective d'un retour normal à l'école en présentiel après les vacances de Pâques. En mars, chacun est allé vers l'outil qu'il maîtrisait le mieux et il y a donc eu un peu de tout, ce qui a pu parfois poser des problèmes aux familles, nuancent Sonia Gilon et Hélène Corbeel.

60 % des directions ont déclaré avoir coordonné de manière globale la mise en œuvre des nouvelles pratiques. *Des directions d'écoles ont dit à leurs enseignants d'utiliser tel ou tel outil. D'autres ont laissé les enseignants décider eux-mêmes des outils. Il y a des familles qui, pour la même école, devaient utiliser WhatsApp, teams, Dropbox, etc., en fonction de l'enseignant. Cela a parfois été difficile pour les familles de s'y retrouver. C'est l'intérêt des ENT, car cela fédère tout le monde sur un même outil avec un mode d'emploi unique, un chemin d'accès pour le parent et l'élève, précisent Sonia Gilon et Hélène Corbeel.*

⁶³ FEDEFOC : Fédération de l'enseignement fondamental catholique

⁶⁴ FESEC : Fédération de l'enseignement secondaire catholique

⁶⁵ ENT : environnement dans lequel on se logge et qui donne accès à une série de contenus en fonction de son profil. Exemples : smartschool, Itslearning, Kwestie, Microsoft Education, Moodle...

Globalement, donc, la consultation en ligne et l'envoi de mails restent les principaux modes d'envoi d'informations et de documents (74 %). Néanmoins, 26 % des répondants utilisent des moyens non numériques comme les envois postaux ou le retrait à l'école. Il est néanmoins important de relever certaines nuances dans la mise en œuvre de ces nouvelles pratiques : les écoles à haut ISE⁶⁶ recourent plus souvent aux moyens numériques, comme on le verra plus en détail plus loin.

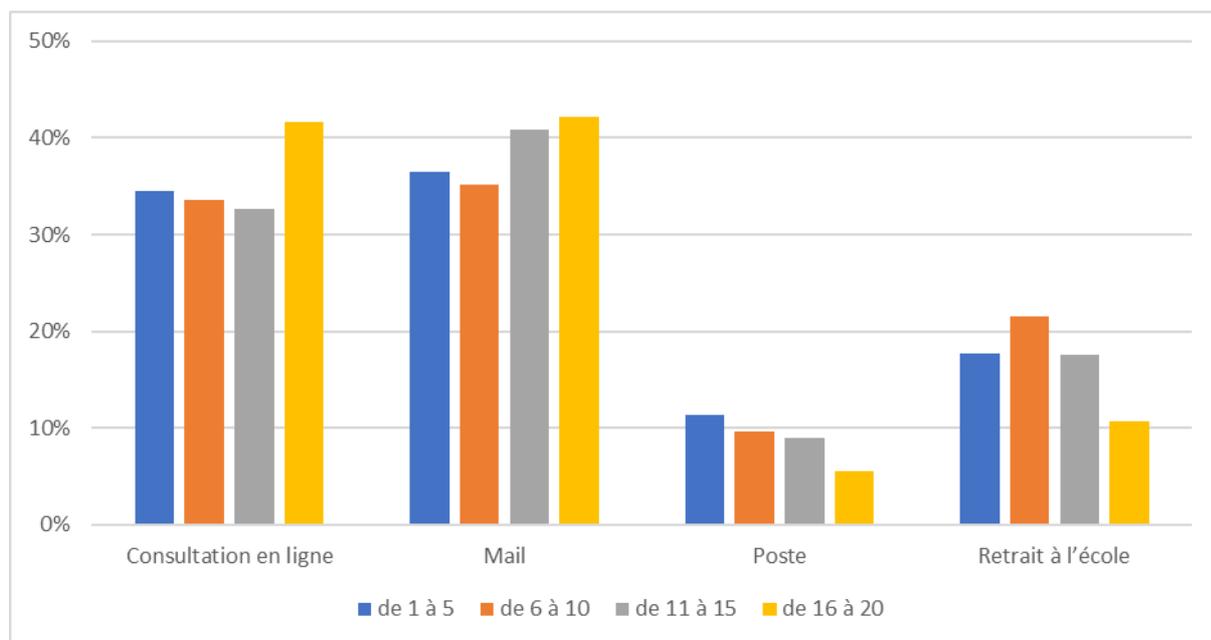


Figure 7 : Principaux moyens de diffusion d'informations et de documents utilisés selon l'ISE⁶⁷

Au niveau des outils numériques utilisées par les enseignants, trois se retrouvent en tête : les outils en ligne édités par les enseignants (questionnaires, Padlet, wooclap...), les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Instagram...) et les ENT. Sont également cités ensuite les ressources en ligne (YouTube par exemple), le site Internet de l'école, Microsoft 365, les manuels scolaires en ligne ou les autres ressources du réseau de l'enseignement catholique...

Obstacles à la mise en place de nouvelles pratiques

Pour les 8 % qui n'ont pas développé de nouveaux modes de communication, ce sont l'insuffisance d'équipement des familles, des établissements et le manque de formation des enseignants qui sont cités comme obstacles majeurs. *Il y a eu des réticences humaines telles que le manque de maîtrise de l'outil informatique, le fait d'être mal à l'aise avec les outils numériques dans le chef de certains enseignants*, expliquent les deux responsables de l'enquête du SeGEC. Un frein important est aussi la peur d'iniquité entre les élèves. L'enquête relève aussi le manque de moyens financiers comme obstacle à la mise en place de nouveaux modes de communication numérique. Il est cependant difficile d'interpréter si le manque de moyens financiers vient des familles ou des enseignants. *En effet, au niveau de l'accessibilité de l'outil informatique dans les familles, cela a posé des*

⁶⁶ Chaque établissement scolaire reçoit une classe ISE (indice socio-économique) qui peut varier de 1 à 20. Ce classement tient compte des variables socioéconomiques propres à chaque élève depuis le nouveau décret de 2017. [10000000206e010 \(pfbw.be\)](https://www.pfwb.be)

problèmes en termes de partage de PC. Avant le confinement, il y avait une alternance dans l'usage des PC entre les parents et les enfants. Pendant le confinement, les enfants et les parents devaient se le ou les partager aux mêmes moments. Il y a eu aussi des problèmes avec les connexions : pour faire de la visio, il faut une connexion solide, surtout si plusieurs membres de la famille sont en visio en même temps, nous expliquent Sonia Gilon et Hélène Corbeel.

A la question de savoir si les écoles se sont préalablement renseignées auprès des familles quant à leurs possibilités en termes de communication numérique (matériel à disposition, connaissances ou connexion), la question n'a pas été posée en tant que telle dans le questionnaire aux directions. Sonia Gilon et Hélène Corbeel expliquent que les directions ont une connaissance de leur terrain et se sont adaptées en fonction de leur public. *Il y avait 1/5^e de jeunes avec lequel le continuum pédagogique a été interrompu, en mars. Il y a eu des chaînes de rappels par les titulaires des élèves et des choses se sont mises en place pour aller à la rencontre des familles qui n'étaient pas connectées ou qui n'avaient pas de mail. Parfois, il fallait juste mettre à jour l'adresse mail de la famille. Les enseignants n'ont pas hésité à se déplacer. Tout n'est pas passé par le numérique, loin de là,* précisent Hélène Corbeel et Sonia Gilon. Rappelons que 26 % des répondants indiquent utiliser des moyens non-numériques à savoir les envois postaux et les retraits à l'école.

Liens avec les élèves (ou leurs parents)

82 % des établissements scolaires ont un lien informatique avec leurs élèves quel que soit le niveau d'enseignement. 18 % des directions indiquent ne pas avoir du tout de lien informatique avec les élèves. A cette portion, il faut encore ajouter ceux pour lesquels les directions qui indiquaient pourtant avoir un lien général avec leurs élèves, n'ont pas su entrer en contact informatique avec eux.

Il ressort de cette étude que le lien informatique avec les élèves est corrélé à l'ISE de l'établissement. Il est en effet plus bas dans les établissements qui ont un faible ISE : 90 % pour les élèves des établissements qui ont un indice ISE de 16 à 20 pour 71 % des élèves des établissements avec un indice ISE de 1 à 5.

A la question de savoir si les élèves ou les parents sont en difficulté avec ce lien informatique, en moyenne 20 % des élèves ou leurs parents sont en difficulté avec ce lien informatique lorsqu'il existe. Et à nouveau la proportion des personnes concernées est en lien avec l'ISE de l'établissement scolaire. Près de 30 % des élèves (ou parents) fréquentant une école avec un ISE de 1 à 5 ont déclaré être en difficulté avec la communication numérique pour 10 % des élèves ou parents avec un ISE de 16 à 20.

Même si l'étude du SeGEC ne portait pas explicitement sur le lien numérique avec les parents, nous pouvons relever certaines indications relatives à une implication directe ou indirecte des parents dans ce lien numérique avec l'école. Le lien informatique de l'école avec les élèves tournant autour de la même proportion pour tous les niveaux d'enseignement, nous pouvons dès lors en déduire que les parents des élèves du niveau maternel (près de 80 %) ont été fortement sollicités. Cette déduction a néanmoins été nuancée par les deux réalisatrices de l'enquête. En effet, les enseignants du niveau maternel ont utilisé des applications adaptées pour les enfants (Padlet...) et donc ceux-ci pouvaient parfois « interagir » en autonomie. *Il existe des applications très orientées vers*

les enfants. Il y a beaucoup de pratiques via les tablettes ou l'ordinateur des parents. Le parent sert alors d'intermédiaire pour se connecter et avoir accès aux ressources, explique Sonia Gilon. Les manipulations purement bureautiques ne sont pas non plus maîtrisées par tous les élèves. Envoyer un mail avec un fichier joint n'est pas un acquis universel. Les jeunes ont une utilisation informatique qui est orientée davantage vers des messageries instantanées, des captures d'écran, des photos que d'utiliser un logiciel de messagerie traditionnelle. Pour une partie des jeunes, ce qui leur est demandé via ce lien numérique avec l'école ne fait pas partie de leurs habitudes d'usage du numérique. Insérer un fichier, la notion de pièce jointe, tout cela a dû être appris à certains élèves soit par les enseignants ou les parents. Les écoles ont aussi été confrontées à un absentéisme numérique des élèves ; en effet, certains d'entre eux ne se connectaient pas du tout. Les écoles ont alors pris contact avec les parents. Vu que l'obligation scolaire avait été levée, c'était difficile de garder le lien quand l'école n'avait pas d'informations de l'élève. Les titulaires se questionnaient sur les projets des élèves, les CPMS ont aussi continué à travailler dans l'accompagnement. Parfois c'était l'élève qui était contacté, parfois c'était le parent quand il n'y avait pas de réponse de l'élève pour remettre le parent au centre du triangle. Nous n'avons pas enquêté là-dessus, mais on sait que les équipes pédagogiques ont essayé de maintenir le lien. Pour les élèves en très grosse difficulté personnelle, c'est d'abord le lien qui était important. Les propos ci-dessus concernent plutôt l'enseignement à distance, mais touchent en même temps au partenariat école-familles puisque l'école compte sur les parents pour guider ou apprendre à leurs enfants certains aspects de la communication numérique ou de la bureautique ou pour servir d'intermédiaire en imprimant ou lisant des mails ou des documents.

En tant que représentant des parents et des associations de parents de l'enseignement catholique, nous trouvons qu'il était indispensable de s'enquérir anticipativement des possibilités en termes de communication numérique (équipement, connexion et connaissances dans le chef des familles et des enseignants). Il est prévu de développer dans le meilleur des cas un helpdesk pour les enseignants. Et qu'en est-il des familles pour qui l'outil informatique est nouveau ? Si rien n'est prévu à l'école comme support informatique, vers qui peuvent-elles se tourner ? Il y a tout de même 20 % des parents ou des élèves qui ont déclaré rencontrer des difficultés avec le lien informatique. N'oublions pas que seule la moitié des écoles du réseau libre catholique a complété cette enquête. Qu'aurait répondu l'autre moitié, élèves et parents compris ?

- **Point de vue particulier d'une direction d'une école fondamentale à encadrement différencié**

Christine Toumpsin, directrice de l'Institut Notre-Dame à Anderlecht, section primaire, fait le bilan avec nous de cette communication numérique mise en place dans l'urgence avec les parents pendant le confinement. Elle rejoint l'avis général en matière de transmission des informations en temps et en heure et relève l'avantage des traductions possibles via la plateforme. *Plus aucun parent ne peut me dire "je n'ai pas reçu l'info, je ne suis pas au courant."* Elle déplore cependant que cette communication numérique supplante la relation directe à l'école : *Le négatif, c'est qu'il y a des parents qui ne se déplacent même plus. La communication directe est un manque. Le lien devient virtuel et moi, je suis pour le direct. J'estime que la communication est plus saine en direct. De plus, on a des jeunes enseignants qui s'en sortent, mais on a des enseignants plus âgés pour qui*



Le modèle informatique n'est pas leur tasse de thé. L'enseignement, c'est de l'humain et informatique et humain ne font pas bon ménage, c'est mon avis personnel.

A l'avenir, elle va continuer les ClassDojo et les groupes WhatsApp même si la situation sanitaire revient à la normale, en grande partie parce que cela permet de développer un lien différent avec les familles et de nouvelles applications permettent de faire de la différenciation avec les élèves : *Les ClassDojo ont pris de l'ampleur pendant le confinement avec les groupes WhatsApp au niveau des classes. Quand il y a eu hybridation et travail à domicile, en 1^e et 2^e primaires, les parents filmaient leur enfant en train de lire et l'enseignant pouvait alors corriger. Pendant le prolongement du congé de Toussaint, il y a des travaux qui étaient faits et les professeurs étaient en lien avec les élèves pour regarder les travaux, les écouter lire, les encourager et les rassurer aussi. Nous allons certainement continuer. Nous avons installé aussi deux applications pour avoir des exercices supplémentaires, pour faire de la différenciation, pour aller plus loin. Si les classes sont en quarantaine ou fermées, on garde le lien grâce à cela, on fait de la différenciation autrement, cela nous permet de ne pas lâcher le morceau.*

- **Point de vue des parents**

Comme nous l'avons déjà dit, nous avons interrogé des parents d'élèves via un questionnaire en ligne entre le 22 juin et le 10 juillet 2020. Rappelons que nous avons reçu 114 réponses. 17,5 % des répondants ont leur enfant dans l'enseignement maternel, 50 % en primaire, 51 % en secondaire et 4,4 % dans le supérieur.

A la question « L'école a-t-elle mis sur pied des nouveaux modes de communication avec vous parents durant et depuis le confinement ? », la réponse a été affirmative pour 56,1 %. Citons entre autres : beaucoup de communications par mail, une extension de l'accessibilité des ENT aux parents (auparavant accès limités aux élèves et enseignants), création de groupes WhatsApp ou Messenger parents-enseignant, réunions de parents par téléphone ou en visio via Zoom. Les adresses mails des parents étaient parfois utilisées comme moyen de communication de documents vers les enfants.

A la question, « L'école a-t-elle mis sur pied de nouveaux modes de communication avec vos enfants pendant et depuis le confinement ? », 72.8 % ont répondu oui. Les nouvelles pratiques citées sont les suivantes : beaucoup de live, des visioconférences, création d'adresses de messagerie personnelles pour les élèves, une intensification de l'usage des plateformes, groupe WhatsApp ou autre, site de l'école, visite à la maison et appel téléphonique de l'enseignant...

Le développement de ces nouveaux modes de communication numérique présupposait d'avoir le matériel adéquat et la connexion à la maison. A la question de savoir si l'école s'était préalablement informée auprès de tous les parents pour savoir si la scolarité numérique était possible pour eux en termes d'équipement autre qu'un smartphone (ordinateurs, accès internet, imprimante ...), sur les 92 répondants, près de 61 % répondent par la négative, 18,5 % ne savent pas et 20,7 % disent que oui. Seuls 23 % des répondants étaient au courant des solutions alternatives mises en place par les écoles. Les alternatives à l'insuffisance d'équipement des familles sont relativement homogènes : impression et retrait des dossiers à l'école, prêt d'ordinateurs ou de tablettes de l'école,



récolte par l'école de vieux PC, présentiel même partiel avec toutes les règles de sécurité sanitaire assurées, dispense de réaliser les travaux, contacts téléphoniques, envois postaux d'exercices.

A la question « En cas de problème technique d'utilisation de ces outils numériques à la maison, y avait-il une ou plusieurs personnes de référence à joindre afin d'être aidé (référent informatique ou autre...) ? », près de 35 % des parents répondent affirmativement, près de 34 % ne savent pas et 41 % répondent non.

A la question de savoir si et comment les parents ont été informés de la scolarité de leur enfant via des notifications, un accès à une plateforme des mails ou autre, les réponses étaient variables : notifications via des plateformes, envoi de mails aux parents, échanges parents-enfants, appels téléphoniques des enseignants...

Dans d'autres cas, les échanges se passaient exclusivement entre enseignants et élèves :

- ✓ *Journal de classe - suffisant, car toutes les informations nécessaires étaient présentes. Il était clairement demandé de laisser les enfants autonomes au maximum pour ajuster avec eux les quantités de travail après quelques jours, ce qui a été fait pas les profs.*
- ✓ *Pas d'information pour nous parents sur la plateforme. Juste deux courriels pour nous informer de la plateforme et la fin de l'année...*
- ✓ *Non, à part le bulletin, le journal de classe et les relations avec les professeurs et la direction.*
- ✓ *Non et nous espérons ne jamais l'être que par un contact HUMAIN !*
- ✓ *Sur les cours : non, mais peut-être sont-ils assez grands ? (Mes enfants ont 15 ans)
Sur l'organisation : informations de la direction*
- ✓ *Contact vidéo ou téléphonique avec l'enseignant si besoin*

De la lecture de ces réponses, nous pouvons observer que les élèves ont été fort laissés à eux-mêmes quant à l'utilisation de ces nouveaux modes de communication ; seuls 35 % des parents déclarent que leur enfant pouvait faire appel à un référent informatique en cas de besoin.

Certains parents relèvent qu'ils ne sont plus en mesure de suivre la scolarité de leur enfant, puisqu'ils ne sont pas au courant de ce qui est à réaliser. Il n'y a plus de journal de classe complété en classe, les informations arrivent sur les mails personnels de leur enfant :

- ✓ *Non, en dehors d'Edmodo, utilisé par un seul enseignant, toutes les communications étaient uniquement adressées aux enfants. Mon enfant étant en 1^e secondaire, il y a eu des loupés, car il ne maîtrisait pas bien le fonctionnement et je pouvais difficilement l'aider, puisque non destinataire des messages.*

- ✓ *Non. Nous n'avons pas été informés du suivi de la scolarité de nos enfants. Les communications passaient principalement directement entre l'enfant et les professeurs. Ce qui ne permettait plus un suivi de la scolarité de l'enfant, étant donné que la boîte mail des enfants est personnelle.*
- ✓ *Si je regardais derrière le dos de mon enfant, oui.*
- ✓ *Oui et non, uniquement parce que j'avais installé l'adresse mail de mon fils sur mon ordinateur. De certains profs, je recevais des notifications mentionnant tel ou tel problème.*
- ✓ *En un sens oui : c'est moi qui allais relever les travaux pour mon fils, c'est sur mon PC que le travail se faisait (il n'en dispose pas). Je voyais donc ce qui arrivait.*

Les parents sont parfois appelés quand l'élève ne donne plus signe de vie ou ne rend pas ses travaux à temps : *Oui, appel en cas de non remise des travaux.*

Un parent explique sa solitude face au décrochage scolaire de son enfant tout en saluant la présence de ces outils : *Ce ne sont pas les outils qui sont en cause (heureusement qu'ils étaient là), mais bien cette situation d'isolement et d'impuissance en cas de décrochage scolaire.*

Dans certains cas, plus rares, il y a eu juste des envois des travaux sans aucun suivi des enseignants :

- ✓ *Non mais j'aurais bien aimé ! Et les exercices étaient mis à disposition, mais pas de suivi par le professeur et pas de contacts avec les élèves... dommage !*
- ✓ *Pas de suivi de scolarité... donc pas de communication.*

Quel est, à un moment précis (juillet 2020), l'avis des parents sur ces nouveaux outils de communication avec l'école ? En quoi améliorent-ils ou pas leur communication avec l'école ?

En plus des atouts déjà relevés précédemment en termes d'accessibilité, de rapidité et de centralisation de l'information, nous pouvons relever que, même si les parents saluent le soutien apporté par cette communication numérique en temps de confinement, ils ne souhaitent cependant pas que le numérique supplante les rencontres réelles.

- ✓ *A partir du moment où des séances en vidéoconférences ont été organisées et où un groupe d'échange WhatsApp a été créé par les enseignants, les parents ont pu parler en direct avec les enseignants sur le suivi de la scolarité.*
- ✓ *Plus efficace, mais ne doit pas remplacer 100 % la communication verbale face à face.*
- ✓ *Avis positifs, cela permet de garder un lien de sentir que l'école existe toujours. Mais rien ne remplace une vraie réunion des parents en face à face pour discuter des succès (on est toujours fier) et des marges de progression (cela m'a manqué à Pâques et manquera aussi fin juin).*

- ✓ *C'était mieux que rien mais ne remplace pas un échange verbal, je trouve.*

D'autres parents déclarent que ce type de communication n'est clairement pas suffisant surtout pour aborder des questions d'orientation ou de suivi de décisions de conseil de classe :

- ✓ *Je n'appelle pas de simples contacts occasionnels par mail une véritable communication avec l'école. J'ai essayé d'avoir un échange plus long après le conseil de classe avec la titulaire, pour avoir des conseils pour la suite de la scolarité de mon enfant, cela s'est réduit à deux simples mails, très laconiques.*

Si la communication numérique école-familles en temps de confinement se limite à une communication élèves-enseignants, les parents relèvent beaucoup de problèmes : suivi scolaire des enfants rendu impossible, surtout pour ceux qui sont déjà en difficulté, mauvaise compréhension des consignes par les élèves et tensions intra-familiales...

- ✓ *Ils nuisent s'ils ne sont adressés qu'à l'élève et aux professeurs.*
- ✓ *Les communications directement entre les enfants et leurs professeurs n'ont plus permis d'avoir un suivi de la scolarité des enfants. Ce souci ne s'est posé qu'avec les enfants qui étaient déjà en difficulté scolaire évidemment. La multiplicité des boîtes mails n'est pas pratique non plus. L'école n'ayant proposé une boîte mail de l'école que tard (mai) beaucoup d'échanges ont eu lieu sur les boîtes mails personnelles et certains messages se sont perdus...*
- ✓ *Pas de prise de contact ni de concertation parent-école-élève en cas de "décrochage" d'un l'élève pendant cette période où les travaux ne semblaient pas obligatoires...*
- ✓ *Enervement de ne pas bien comprendre ce qui est demandé. Les outils numériques mettent une distance, une barrière, surtout lorsque les parents n'étaient pas impliqués dans le travail demandé. En routine, il y a le journal de classe. Là, il n'y avait rien.*

La mise en place de ces outils numériques et des fonctionnalités et accès qui vont être donnés ou non aux parents est aussi révélatrice du partenariat que l'école souhaite ou non mettre en place avec les familles.

- ✓ *Nous pensons qu'ils seraient un grand plus mais nécessitent de la formation et surtout une volonté préexistante de partenariat école-maison. Dans ce cas, cela a juste confirmé que ce partenariat n'était pas réellement souhaité.*

Certains parents n'ont pas vraiment eu l'impression d'une véritable communication : *C'est plus une information dans un seul sens, école vers parents, qu'une communication.*

Un seul parent relève une incompréhension de l'école par rapport à des problèmes de connexion : *Tensions liées au manque de connectivité à partir du domicile (zone blanche très mal desservie d'internet < 1mb/min) et impossibilité de suivre des cours en visio ou de réaliser des interrogations en ligne, non comprise par l'école*

Cette communication numérique de l'école vers les familles en temps de confinement a eu clairement des conséquences sur les liens parents-enfants. Les avis sont diversifiés : dans certains cas, cela a permis aux parents de mieux suivre la scolarité, d'échanger sur les nouveaux outils, de voir la motivation et l'autonomie des enfants évoluer positivement. Alors que, pour d'autres, cela a été tout le contraire, des parents ont dû surinvestir le scolaire, jouer à l'inspecteur ou simplement leur apprendre la maîtrise de tous ces outils.

- ✓ *Cela a rendu encore plus autonome notre enfant déjà autonome et encore moins autonome celui qui l'était moins. Il a fallu traquer tous les messages, parfois être intrusifs dans les boîtes mails pour voir s'il y avait des nouveaux messages, ou non, et le contenu de ceux-ci. C'est très désagréable et cela infantilise encore plus les enfants qui sont déjà en difficulté.*
- ✓ *L'enfant n'étant pas autonome, ses sollicitations étaient incessantes.*
- ✓ *Difficile pour les enfants d'être autonome avec ces outils, donc souvent besoin d'un parent à côté, disponible pour suivre et aider.*
- ✓ *Apprendre et leur apprendre à se servir d'un ordinateur, des différents programmes. Leur laisser plus d'autonomie. Equilibre difficile entre le contrôle du travail et l'intrusion dans la vie scolaire*
- ✓ *Incompréhension et sentiment d'impuissance de voir son enfant perdu par une situation qui le dépasse. Reproches de professeur de ne pas être au rendez-vous alors que le dialogue est compliqué par messagerie interposée. Impact plutôt négatif sur la relation avec mon enfant, justification par mail aux enseignants qui attendaient des choses que mon enfant n'avait pas comprises, puis prise de recul en disant à mon enfant de faire de son mieux dans la situation que nous vivions !*
- ✓ *Plus de tensions à la maison, impression de non-confiance, d'être tout le temps sur le dos.*

A la question « Quelles sont vos suggestions pour la suite de la scolarité de votre enfant via les outils de communication numérique ? », de nombreux parents souhaitent que l'utilisation des adresses mails des parents soit généralisée pour l'envoi des informations qui circulaient auparavant dans les cartables.

- ✓ *L'école devrait faire ses communications avec les parents via mail et plus via papier, via les mallettes. Ainsi en cas de reconfinement, les parents et enseignants sont déjà habitués à communiquer par mail. Aujourd'hui l'école n'a même toutes les adresses électroniques des parents....*
- ✓ *Les échanges plus directs avec les enseignants sont aussi à pérenniser : La communication directe par mail avec les professeurs est simple et facile. Elle permet un contact personnalisé, et une certaine souplesse pour les deux parties.*



- ✓ *Utiliser une plateforme interactive sur laquelle on peut échanger facilement avec les enseignants*

Identifier un moyen de communication unique et s'assurer que les enseignants, élèves et parents soient formés et disposent du matériel nécessaire et reçoivent un mode d'emploi.

- ✓ *D'après moi, l'école doit disposer d'un site de référence où se trouvent toutes les informations. Ce point central est indispensable. De plus, elle doit veiller à ce que les professeurs utilisent les mêmes outils de communication. Dans l'école de mes enfants, chaque professeur communiquait autrement (par papier, par mail, par application sur smartphone, par vidéo conférence, par le site de l'école). On perd du temps à chercher les infos, on rate parfois des rendez-vous par manque de communication efficace.*
- ✓ *La mise en place d'une procédure homogène au sein de l'école (ou uniformisée par niveau) pour garantir le même suivi à tous, une communication claire sur le suivi de la scolarité et des mesures uniformisées.*
- ✓ *Faire des sessions d'informations et une formation en ligne tant pour l'élève que pour les parents sur le programme utilisé.*
- ✓ *Accessibilité pour les jeunes et les parents (pas trop compliqué)*
- ✓ *Former les professeurs, les élèves et les parents à l'approche choisie par l'école. Définir un cadre d'utilisation uniforme pour les différentes matières.*

Réfléchir à permettre un suivi des parents et développer une communication tripartite où chaque intervenant a sa place :

- ✓ *Trouver une solution aussi innovante qui remet les parents dans un partenariat école-parent-élève concret et éviter des communications uniquement parallèles (qui ne se croisent jamais) prof-élève/direction-parents.*
- ✓ *Une utilisation étendue de la plateforme parents. Toutes les fonctions n'ont pas été utilisées.*

Développer une réflexion globale école et parents sur le choix des outils numériques : Avoir une réflexion, de la part de l'école, avec les parents, sur le choix d'outils numériques répondant aux besoins de tous (enfants, enseignants, direction et parents) tant au niveau de la communication que de l'enseignement.

Veiller à améliorer la communication vers les parents : *Il serait intéressant que tant les directions que les enseignants puissent améliorer leur communication vers les parents...*

- **Point de vue plus particulier d'un parent sur la communication numérique en temps de confinement**

Maman de deux adolescents fréquentant deux écoles secondaires différentes, Françoise⁶⁸ nous a partagé ses deux expériences de communication numérique avec les deux écoles de ses enfants, avant et pendant le confinement. Dans l'école de son fils, une plateforme collaborative venait d'être mise en route en septembre 2019 et était encore très peu utilisée au niveau pédagogique par les enseignants. En revanche, la plateforme a été immédiatement utilisée comme moyen de communication directe avec les parents, en association avec l'envoi de mails. Elle a reçu des codes d'accès qui lui ont permis de suivre la scolarité de son fils : devoirs remis ou non, accès aux points si les enseignants les encodent. Elle regrette cependant de ne pas avoir reçu de tutoriel. Les parents ont juste reçu une information très générale qui ne suffit pas. *En tant que parent, on doit se débrouiller tout seul. Mon fils, non plus, n'a pas reçu de formation préalable pour utiliser la plateforme. Il y a une boîte de messages pour envoyer des mails à la direction et à chacun des enseignants. Mais c'est la débrouille pour avoir les adresses des profs. Il n'y a pas de répertoire enregistré. On doit passer par son enfant pour avoir l'adresse.* Elle relève aussi combien cet accès aux points de son fils a déclenché des conflits en famille tout en étant utile pour éviter de tomber des nues à la remise des bulletins : *Il y a un côté flicage avec cette plateforme ; c'est à la fois un atout et un handicap. Si tu ne fais pas confiance à ton enfant, tu peux aller vérifier sur la plateforme. Nous recevons des notifications quand les cotes sont publiées. Au début, on en parlait avec lui. J'ai essayé de l'aider, mais il est contre tout. Cela débouchait sur du conflit. On a décidé de ne plus lui en parler. En même temps, ce système permet de savoir que cela ne va pas. Sinon, on arrive au bulletin et on découvre la catastrophe. C'est du beau flicage qui entraîne du coup une déresponsabilisation.*

Et après la fermeture des écoles, comment cela s'est passé ? *Pour ma fille, elle a travaillé sur une plateforme à laquelle je n'avais aucun accès. Elle n'a eu aucune formation pour l'utiliser, cela a été la débrouille. La communication parents-écoles s'est continuée par sms et elle devait recevoir des codes d'accès par courrier pour accéder à une nouvelle plateforme pour communiquer avec l'école et à la date du 25 juin, elle n'avait toujours pas reçu ses codes.*

Pour son fils, elle a dû aller fouiller à sa place pour l'aider à s'y retrouver sur la plateforme (trop de sous-dossiers, calendrier à consulter...). Elle souligne combien ces nouveaux modes de communication numérique induisent un investissement important en temps comme parents : *On peut poster des photos, scanner des documents, mais tout cela prend du temps pour accompagner les enfants et, même pour nous, pour aller voir et comprendre les plateformes. Nous n'avons reçu aucun tuto ni d'un côté ni de l'autre. Si on a deux enfants dans deux écoles différentes, cela démultiplie beaucoup de choses. Nous aussi, en tant que parents, on a besoin de cours.*

Elle reconnaît que ces nouveaux outils permettent d'avoir un autre dialogue avec son enfant. Cela peut être mis en lien avec d'autres outils numériques qu'ils utilisent.

En termes de communication avec l'école et les enseignants de son fils, elle tient à souligner combien cela a été important en tant que parent d'être mise en copie des mails

⁶⁸ Prénom d'emprunt. Interview réalisée le 25 juin 2020.

envoyés à son fils. Cela lui a permis d'entrer en communication directe avec ces enseignants : *En revanche, il y a des enseignants qui ont envoyé des mails aux élèves avec les parents en copie. Moi j'ai envoyé un message pour remercier. Avec deux des enseignants, j'ai eu plusieurs échanges par mail. Cela m'a fait du bien d'avoir des échanges plus personnalisés avec les enseignants. J'ai aussi eu un appel téléphonique de la titulaire de mon fils, car il a été rappelé à l'école comme élève en difficulté.*

Elle conclut notre interview en pointant deux éléments à prendre en compte pour que cette communication numérique école-famille se passe au mieux :

1. Il faut que l'école informe les parents et les élèves sur ces nouveaux outils : comment les utiliser, quoi et à quelle fin.

2. La coordination entre professeurs est super importante, il faut développer une cohérence, une uniformité dans la façon d'utiliser les outils.⁶⁹

Un bond en avant de l'école numérique grâce au coronavirus ?

La suspension des cours en temps de confinement, dû à l'épidémie de covid-19⁷⁰ au printemps dernier, a fait exploser les pratiques d'enseignement à distance et les modes de communication numérique. Sonia Gilon⁷¹ accompagne aussi les écoles dans la mise en place de plateformes et elle a constaté un essor important en avril-mai-juin et des décisions pour des abonnements à des plateformes. *Les écoles qui hésitaient avant le confinement ont franchi le pas pour s'équiper d'un outil pour connecter l'ensemble de la communauté éducative les uns avec les autres de façon structurée et pérenne. Le service du SeGEC précise qu'il n'y a pas encore eu d'études sur le développement des plateformes en liens avec l'ISE des familles et les choix des écoles dans ce domaine. Ce serait intéressant de réaliser ce genre d'évaluations aussi. Jusque-là, on a l'impression que c'étaient les écoles à indice socio-économique élevé qui s'équipaient davantage, car le taux d'équipement des familles était plus élevé, mais ces impressions seraient à objectiver. Certaines écoles souhaitent s'équiper d'une plateforme simple accessible via smartphone. En effet, 97 % des familles ont des smartphones. En parallèle, des écoles envisagent de soutenir le sous-équipement de leurs élèves en système de location-achat ou de prêt par exemple du matériel informatique ou encore en récoltant des ordinateurs d'occasion. Si ces initiatives sont à encourager, cela ne résout cependant pas les questions de connexions, d'impressions ou autres coûts externes à la charge des parents.*

A la question de doter les écoles de référents numériques pour soutenir et accompagner la mise en place de ces plateformes au sein des écoles et des familles, le SeGEC répond qu'il y a en effet des formations en cours de référents numériques formés dans les écoles pour permettre d'avoir ce "helpdesk" au plus près de la réalité. Sa vocation sera d'aider les enseignants de l'école, de partager des tutoriels... *En revanche, au niveau des familles, un soutien informatique n'est pas prévu au départ des écoles. L'école accompagne du mieux possible, mais ne peut pas tout pallier. Dans certaines communes, il y a des espaces numériques, des cafés numériques... Ces nouveaux modes de*

⁶⁹ Un tableau synthétique reprenant les observations des différents acteurs se trouve en annexe.

⁷⁰ Pour rappel, fermeture des écoles à partir du lundi 16 mars 2020.

⁷¹ Chargée de mission au service d'étude du SeGEC. Interview réalisée le 18 août 2020.

communication numérique mettent en œuvre plusieurs acteurs de la société et les aides ne seront pas nécessairement les mêmes non plus dans les deux régions (Bruxelles-Capitale et Wallonie).

Dans une interview accordée à BX1 le 27 mars 2020, Pierre Laoureux, conseiller techno-pédagogique au SeGEC pour le niveau secondaire, observait, de son côté, une explosion des demandes de formation à l'utilisation des plateformes d'enseignement. *Aujourd'hui, les écoles n'ont tout simplement plus le choix. L'outil est appelé à se développer inexorablement. Et les enseignants à se former, confirme-t-il. En 2015, 40 % des écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles étaient équipées d'une plateforme de communication et de travail en ligne. On tourne désormais autour de 60-70 %, estime-t-il. Il y a une prise de conscience que ces outils, que l'on avait tendance à négliger, sont utiles et les acteurs de l'enseignements sont en train d'acquérir des compétences qu'ils n'avaient pas auparavant. Il va y avoir un bond qualitatif dans l'utilisation de ces plateformes, analyse encore cet expert⁷².*

Pour Josette-Marie Houben, le niveau des enseignants est disparate : il y a des experts, des enseignants qui se lancent et il y a des profs qui ne sont nulle part par rapport au numérique. Elle nous rappelle pourtant que cette nécessité de faire entrer le numérique dans les apprentissages et d'équiper les élèves était déjà inscrite dans le décret Missions en 1997. Et cette impulsion a été réinscrite dans le PEE, dans les plans de pilotage, dans les nouveaux programmes... *Le professeur qui n'a pas d'ordinateur aujourd'hui ne peut pas exercer son métier d'enseignant : recherche documentaire, maîtrise d'un minimum d'outils bureautiques, ouverture sur le monde... C'est un peu comme si on laissait un médecin travailler sans son stéthoscope. La FWB a octroyé 100 euros⁷³ par an pour que les enseignants achètent un ordinateur. Et c'est indispensable. Elle salue l'avancée de ces nouveaux modes de communication numérique pour les élèves à besoins spécifiques et les élèves DASPA⁷⁴. Il y a des applications vraiment performantes et qui ne sont pas assez connues, ni utilisées. Cette avancée de l'école numérique doit absolument continuer pour elle tout en étant soutenue par les conseillers techno-pédagogiques pour essayer de nouvelles pratiques pédagogiques : *En tant que techno-pédagogue, on observe des pratiques pédagogiques qui abiment nos jeunes. Ce dont j'aurais peur, c'est que, tout d'un coup, la pandémie s'arrête et que l'on revienne à nos anciennes habitudes, sans continuer à avancer dans ce qu'on explore pour le moment, car il y a des choses qui fonctionnent très bien. Il y a du numérique qui peut soutenir les apprentissages et ce même en présentiel. Le distanciel ne veut pas dire numérique forcément. Si on a un manuel de langues, on peut le compléter à la maison. On n'est pas obligé d'être en Visio ou de regarder des tutos.**

⁷² L'école 2.0 boostée par le confinement... mais pas pour tout le monde. <https://bx1.be/news/lecole-2-0-boostee-par-le-confinement/>

⁷³ Circulaire 7879

⁷⁴ DASPA : Dispositif d'Accueil et de Scolarisation des élèves Primo-Arrivants (anciennes classes-passerelles).

Pistes et conclusion

Ce coup d'accélérateur de l'école numérique et de ses nouveaux modes de communication a chamboulé l'existence des familles et des établissements scolaires. Même si l'idée de cette étude est de se focaliser sur les modes de communication numérique parents-école (et pas sur l'enseignement à distance), tous les témoignages recueillis mettent en évidence la nécessité d'une implication majeure et beaucoup plus importante des parents dans la mise en place de cet enseignement numérique. Cela a donc un impact aussi sur le partenariat école-familles et sur les relations intra-familiales. *Les technologies de l'information et de la communication (TIC) donnent l'occasion de repenser les échanges entre les personnes : elles ouvrent les possibilités d'accroître la participation des parents à la vie scolaire de leur(s) enfant(s). Les collaborations peuvent être plus nombreuses, variées et adaptées aux réalités de notre société actuelle*⁷⁵.

Force est de constater que, face à ce phénomène, **les écoles et les familles sont inégalement préparées**. En effet, certains établissements avaient une longueur d'avance avec l'implantation de plateformes numériques depuis quelques années alors que d'autres écoles en étaient nulle part. Christine Toumpsin, directrice de l'IND d'Anderlecht, section primaire, et présidente du collège des directeurs du fondamental, explique que la mise en œuvre du numérique est aussi très dépendante de l'implication et de la formation de l'équipe enseignante. Le passage au numérique s'est fait en catastrophe dans certaines écoles et les enseignants se forment (ou pas) dans l'urgence à l'heure actuelle. Pourtant le décret Missions de 1997, dans son article 8, évoquait déjà cette formation aux technologies de la communication et de l'information. Nous sommes en 2020, pourquoi avoir attendu le coronavirus pour s'y mettre sérieusement ? *Il y a une disparité parmi les enseignants : il y a des experts, des enseignants qui se lancent et il y a des profs qui ne sont nulle part par rapport au numérique. Et pourtant cette nécessité de faire entrer le numérique dans les apprentissages et d'équiper les élèves était déjà inscrite dans le décret Missions en 1997. Et cette impulsion a été réinscrite dans le PEE, dans les plans de pilotage, dans les nouveaux programmes...*, déclare Josette-Marie Houben, une des coordonnatrices de la cellule de soutien et d'accompagnement du SeGEC.

N'y a-t-il pas nécessité de formation systématique de toutes les équipes pédagogiques des écoles à une éducation aux médias numériques au sens large ? Pour que ce ne soit plus la loterie. C'est de la responsabilité du politique !

Dans les familles, les possibilités d'accès au numérique sont très inégales. Dans les faits, les parents ne disposant pas de moyens technologiques adaptés ont-ils été pris en compte et recevaient-ils les informations de manière alternative ? La réponse n'a malheureusement pas été identique en fonction des écoles. Avec le risque majeur d'éloigner un peu plus de l'école des familles dont le lien avec elle est déjà fragile.

La fermeture des écoles a mis les familles devant le fait accompli du tout au numérique sans avoir toujours bénéficié, pour les enfants, d'accompagnement préalable à l'école ni de mode d'emploi envoyé aux parents pour utiliser ces outils, afin de pouvoir communiquer avec l'école. **La question des habiletés numériques des élèves et des**

⁷⁵ http://enseignement.be/index.php?page=23827&do_id=15079&do_check=HJCSFLTHRN

familles ne devrait-elle pas aussi davantage être prise en considération ? L'ignorance et les préjugés que les équipes pédagogiques ont des capacités et des pratiques numériques des jeunes et de leurs familles ont été préjudiciables pendant le confinement. Il y a un travail réel à mener, avec les chercheurs, pour comprendre comment le numérique se vit réellement au quotidien. Il est aberrant que les enfants qui ont le plus besoin d'aide se soient retrouvés avec des parents qui ne pouvaient pas accéder à l'information qui leur était destinée à cause des infrastructures et de l'existence d'une fracture numérique entre l'école et la maison.

Lors de nos différentes interviews, nous avons légitimement posé la question de ce qui a été mis en place pour les parents qui n'ont pas les compétences numériques nécessaires. Comment ont-ils pu communiquer avec l'école ? Avec les enseignants ? Nous l'avons vu, les réponses ont été très diverses d'une école à l'autre : de l'incompréhension d'une école par rapport à l'existence de zones blanches à l'accompagnement individualisé des parents dans une autre (*vous n'y arrivez pas, alors venez, on va vous aider*). A qui incombe cette responsabilité de réduire les fractures numériques des adultes ? Quand les familles n'ont pas accès à l'information de l'école par déficit d'équipement ou d'habileté, est-ce du ressort de l'école ? N'y a-t-il pas des solutions structurelles à trouver pour l'ensemble de la population ?

Face aux campagnes d'équipement des familles réalisées dans l'urgence, il est important, pour l'UFAPEC, de rappeler les **enjeux écologiques, économiques, sociaux et de formation dans la durée**. Sensibiliser au coût en énergie, au recours à des matières premières rares, réfléchir au renouvellement du matériel dans x années, informer sur les modèles économiques des outils utilisés et des géants du web, veiller à assurer une formation continue dans un domaine qui ne cesse d'évoluer doivent constituer des garde-fous pour éviter une transition catastrophique sur le long terme. Ne faudrait-il pas développer un sentiment collectif de responsabilité autour du numérique, dans l'école, en éducation permanente et plus largement dans la société ? Comment renforcer l'éducation aux médias numériques de chaque citoyen ? L'évolution numérique est une révolution permanente. Comment faire pour que le public à la page aujourd'hui ne se retrouve en décrochage dans quelque temps ? La création d'espaces publics d'accompagnement numérique ouverts à tous, le développement de partenariats écoles-acteurs locaux (écoles de devoirs, organismes d'alphabétisation, AMO, EPN, bibliothèques...) pour le soutien scolaire et numérique des élèves et de leurs parents ne pourraient-ils être mis en place de manière globale et structurelle pour accompagner cette mutation ?

L'UFAPEC entend veiller à ce que des réponses soient apportées à la question suivante : "Qui pourrait venir en aide aux parents par rapport à ce tournant numérique qui est en train de se vivre pour qu'ils puissent tenir leur place de parent d'élève ?" Il est indispensable de travailler en parallèle pour soutenir les parents à côté de ce qui se fait du point de vue éducation aux médias numériques avec les élèves et les enseignants dans les écoles.

Les plateformes numériques offrent des services très différents et chaque école pourra choisir d'en prioriser certains par rapport à d'autres. **D'où l'importance de prendre le temps de la réflexion avec tous les acteurs de l'école** (direction et personnel administratif, enseignants et éducateurs, élèves et parents). Jusqu'où communiquer via la



plateforme et que communiquer ? Les notes, bulletins, journal de classe...ou au contraire, des traces de ce qui se passe en classe ? Avec quelle intention au niveau du partenariat école-familles ? Purement informatif avec les points, les absences ou les remarques disciplinaires ? Ou dans l'intention de créer du lien, un climat de confiance avec les parents, en partageant avec eux, les progrès, les expériences vécues en classe, des messages personnalisés avec un enseignant ?

Nous l'avons vu, **chaque décision aura un impact sur la relation parents-enfants, élèves-enseignants, enseignants-parents, direction-parents**. Le choix de limiter la plateforme à un usage strictement pédagogique élèves-enseignants questionne le partenariat école-familles, surtout si d'autres canaux de communication avec les parents ne sont pas développés. A l'extrême, donner un accès illimité des parents à tout ce qui concerne l'élève (travaux, cotations...) peut générer une sorte de déresponsabilisation de part et d'autre. L'élève ne discute plus avec ses parents de ce qu'il fait à l'école et les parents s'adressent directement à l'enseignant. Le rôle de courroie de transmission entre l'école et sa famille, que l'enfant endossait, risque de disparaître complètement. En particulier, les élèves en difficulté peuvent se sentir constamment surveillés et mis sur la sellette.

Certains parents risquent aussi de désertier les réunions directes. Mais pour d'autres, il s'agit d'une réelle opportunité. Pour des parents qui peuvent être difficilement présents aux réunions de parents en raison d'un handicap, d'un problème de santé ou simplement d'horaires de travail incompatibles avec ceux de l'école, pour les parents qui ne peuvent pas lire un document écrit, l'outil numérique rend alors possible une certaine communication directe, par exemple via la visio ou la lecture vocale et la traduction simultanée. Ces plateformes donnent aussi de belles opportunités de passer par le son et l'image...

Il est dès lors important de bien expliquer le cadre de chaque outil numérique de communication et les rôles de chacun en veillant particulièrement à tenir compte des profils culturels de tous les parents. Pour l'UFAPEC, les plateformes numériques viennent soutenir et renforcer le partenariat école-familles, mais elles ne peuvent en aucun cas remplacer les rencontres en chair et en os ou exclure une partie des parents ou des élèves. L'élaboration d'une charte d'utilisation pour les enseignants, les parents et les élèves pourrait par exemple, poser des balises afin de garantir, entre autres, un espace privé et un espace scolaire.

Il faut consulter les différents acteurs concernés afin de prendre les décisions adéquates et adaptées avant de mettre en route l'outil numérique, ceci dans une perspective à la fois pragmatique et humaine. Expliciter, tant aux élèves qu'aux parents, l'utilité du système de communication choisi et les raisons de ce choix. **L'UFAPEC plaide pour que la mise en œuvre de la transition numérique se fasse en concertation avec l'ensemble de l'équipe éducative et en lien avec le plan de pilotage. Ces plans de pilotage doivent absolument prendre en compte cette transition numérique, qui s'est accélérée, et les contrats d'objectifs déjà définis devraient être mis à jour sur cette base-là lors des évaluations intermédiaires.**

Dans le document *Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles*, il est envisagé dans le phasage de l'axe 4 "Partager, communiquer, diffuser" l'adoption d'un cadre d'analyse concernant l'impact des développements numériques sur les relations pédagogiques (enseignants-parents-élèves) et les conditions de travail des

enseignants et ce à réaliser en 2019.⁷⁶ L'UFAPEC, en tant qu'organisation représentative des parents et des associations de parents de l'enseignement catholique, souhaiterait être associée à cette analyse. Cette revendication rencontre d'ailleurs les interpellations des parents qui ont participé à l'atelier sur les défis de l'école à distance organisé en octobre dernier. **Beaucoup de parents ont déploré qu'aucun bilan n'a été tiré des mois du premier confinement. Pourquoi ne tire-t-on pas les leçons positives et négatives de cette école à distance ?** *On a fait une enquête auprès des parents en fin de confinement. On leur a demandé un retour de leur expérience et on leur a proposé d'être porte-parole après à l'école. On est arrivé à une synthèse de 4 ou 5 pages. On a essayé d'être objectif et factuel et pas dans le jugement, puis on a retenu toutes les solutions qui fonctionnaient bien et on a demandé si c'était possible de les généraliser. On nous a répondu que maintenant ce n'était plus d'actualité, car de toute façon les élèves resteraient en classe.*⁷⁷

Rappelons aussi que le taux de décrochage scolaire de mars à juin a été important. Christine Toumpsin parle d'une moyenne de 20 à 30 % d'élèves perdus à travers les quatre diocèses pendant le confinement pour l'enseignement fondamental. Elle évoque la suspension de l'obligation scolaire comme une des raisons principales. Pour l'UFAPEC, les raisons sont multi factorielles et il est important de cerner comment le partenariat école-familles aurait pu être mieux activé pour limiter ce décrochage.

Pour l'UFAPEC, les directions ont une place à prendre comme fédérateur des initiatives, en étant à l'écoute des acteurs, en étant dans une attitude de soutien, aussi bien des équipes que des élèves et leurs parents. Tirer un bilan de ce qui a fonctionné, a moins bien fonctionné ou n'est plus à refaire est essentiel en y associant les élèves (les premiers concernés), les parents, les enseignants, les éducateurs...

Au départ, quand on intervenait dans les écoles, les plateformes étaient uniquement accessibles aux enseignants. Et nous, on leur disait de les ouvrir aux élèves. Cela a fait son chemin. Et les parents viennent encore après. Je vais parler en tant que parent, car j'ai reçu une lettre de l'école de mes enfants, lettre dans laquelle la direction enjoignait les parents à ce que leurs enfants se lèvent à 7h30 et travaillent autant d'heures que s'ils étaient à l'école. Je leur ai répondu ceci : " Vous rendez-vous compte que vous instaurez des règles sans même vous demander comment ils vivent cela ? Qu'est-ce qui va et qu'est ce qui va moins bien ? Qu'est-ce qui fait que ça marche ? Que ça ne marche pas ?" Tout est dans l'injonction et je trouve cela vraiment triste. Il y a un feedback que les écoles ne demandent pas aux parents et aux élèves⁷⁸, dénonce Josette-Marie Houben.

A la question de l'introduction "Est-ce vraiment la panacée ?", l'UFAPEC rejoint les points de vue de Christine Toumpsin et de Josette-Marie Houben. Le numérique peut venir en complément au lien humain, mais ne peut en aucun cas le remplacer. Et il y a toute une série de messages et d'informations qui doivent expressément passer par la rencontre en chair et en os. *Le négatif, c'est qu'il y a des parents qui ne se déplacent même plus. La communication directe est un manque. Le lien devient virtuel et moi, je suis pour le direct. J'estime que la communication est plus saine en direct. De plus, on a des jeunes enseignants qui s'en sortent, mais on a des enseignants plus âgés pour qui le*

⁷⁶ <http://www.enseignement.be/index.php?page=28101&navi=4445>, p. 47.

⁷⁷ Compte-rendu de l'atelier sur les défis de l'école à distance organisé par l'UFAPEC le 8 octobre 2020.

⁷⁸ Interview réalisée le 1^{er} décembre 2020.



modèle informatique n'est pas leur tasse de thé. L'enseignement, c'est de l'humain et informatique et humain ne font pas bon ménage.⁷⁹

⁷⁹ Interview réalisée le 3 décembre 2020.

Bibliographie

- Administration générale de l'enseignement, « Les outils numériques de communication entre les parents et l'école », janvier 2019.
http://enseignement.be/index.php?page=23827&do_id=15079&do_check=HJCSFLT_HRN
- Administration générale de l'Enseignement, *Stratégie numérique pour l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles*, octobre 2018.
http://www.enseignement.be/index.php?page=25703&ne_id=5730
- BROTCORNE Périne, UCLouvain, CIRTES, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société, MARIEN Ilse, imec-SMIT-VUB, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, Fondation Roi Baudouin. https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF
- Fédération Wallonie-Bruxelles, *Les indicateurs de l'enseignement 2020*, 15e édition. [Enseignement.be - Les indicateurs de l'enseignement 2020](https://www.enseignement.be)
- FLOOR Anne, *Ce serait quoi une « bonne » réunion parents-enseignants dans le secondaire ?*, analyse UFAPEC n°28.19, décembre 2019, <http://www.ufapec.be/nos-analyses/2819-reunions-parents.html>
- GILON Sonia, « Quelle plateforme numérique pour mon école ? », in *Entrées libres* n°148, avril 2020, p. 21. http://www.entrees-libres.be/wp-content/uploads/2020/04/EL_148_avril_2020_p21.pdf
- LAHAYE Laudine, « *Flipped Classroom* » ou classe inversée ... une autre manière d'enseigner avec le numérique, UFAPEC, analyse 34.14, décembre 2014.
<http://www.ufapec.be/nos-analyses/3414-pedagogie-inversee.html>
- MEDIA ANIMATION, #Génération2020 *Les jeunes et les pratiques numériques*, 2020.
https://www.generation2020.be/wp-content/uploads/2020/09/Ge%CC%81ne%CC%81ration2020_Livretdesre%CC%81sultats.pdf
- Service d'étude du SeGEC, *Enquête sur les nouvelles pratiques* du 2 avril 2020.

Sources légales

- Circulaire 7697 du 21/08/2020. Happi : la plateforme d'enseignement à distance mise à disposition des établissements d'enseignement obligatoire
[http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207697%20\(7952_20200824_100759\).pdf](http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207697%20(7952_20200824_100759).pdf)
- Circulaire 7850 du 26/11/2020. Cartographie des acteurs du soutien au numérique éducatif http://enseignement.be/index.php?page=26823&do_id=8105
- Circulaire 7442 du 24/01/2020. Ecole numérique – Appel à projets 2020.
[http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207442%20\(7695_20200124_092929\).pdf](http://enseignement.be/upload/circulaires/000000000003/FWB%20-%20Circulaire%207442%20(7695_20200124_092929).pdf)
- Titre V, Chapitre II du 1er livre du Code de l'enseignement : « Du pilotage des écoles » https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/47165_001.pdf

- [Décret organisant un encadrement différencié au sein des établissements scolaires de la Communauté française afin d'assurer des chances égales d'émancipation sociale dans un environnement pédagogique de qualité.](https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/34295_001.pdf)
https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/34295_001.pdf
- Décret du 6 juillet 2017 modifiant le décret du 30 avril 2009 organisant un encadrement différencié au sein des établissements scolaires de la Communauté française afin d'assurer à chaque élève des chances égales d'émancipation sociale dans un environnement pédagogique de qualité et le décret du 19 février 2009 organisant le renforcement différencié du cadre du personnel technique des centres psycho-médico-sociaux. [10000000206e010 \(pfbw.be\)](https://www.pfwb.be/10000000206e010)

Liens numériques

<https://itslearning.com/fr/ent-college-et-lycee/fonctionnalites/>

<http://www.ufapec.be/politique-scolaire-1/textes-legaux-1/decret-missions.html>.

<https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-21-digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use>

<http://www.enseignement.be/index.php?page=28280>,

<http://www.ufapec.be/en-pratique/projets-en-cours/pacte-excellence/plans-pilotage-pe97-rubrique-pacte/#ftn1>

<http://www.ufapec.be/en-pratique/projets-en-cours/pacte-excellence/plans-pilotages-pe101/>

<https://www.classeinversee.com/presentation/>

<http://www.ufapec.be/newsletter/info-flash-18-communication-numerique-et-partenariat-ecole-famille.html>

<https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/isolement-numerique-pres-dun-quart-des-personnes-seules-nont-pas-acces-internet-la-maison>

[Webinaire "Quelles solutions pour réduire la fracture numérique d'un public fragilisé ?" - YouTube](#)

<https://www.wallonie.be/fr/publications/barometre-2019-de-maturite-numerique-des-citoyens-wallons>

<https://bx1.be/news/lecole-2-0-boostee-par-le-confinement/>

Tous les liens internet ont été vérifiés le 15 décembre 2020

Annexe :

Tableau synthétique des observations des différents acteurs à propos des outils numériques de communication

Ce tableau vise à reprendre de manière synthétique les différentes positions présentées dans cette étude par rapport aux nouveaux outils de communication numérique. Il est à lire à la suite de l'étude.

Avantages	Inconvénients	Balises
Accessibilité et centralisation de l'information (consultable n'importe où et n'importe quand), ne se perd plus au fond du cartable	Plateforme non utilisée uniformément par tous les enseignants de l'école	Coordination globale de la direction pour éviter de multiplier les supports de communication. Initiation aux usages de la plateforme pour les élèves, les enseignants, les parents, la direction
	Perte des informations et risques de décrochage si plusieurs canaux de communication différents	Coordination globale de la direction pour éviter de multiplier les supports de communication. Initiation aux usages de la plateforme pour les élèves, les enseignants, les parents, la direction
Dimension écologique et de gain de temps pour les enseignants (plus à gérer l'administratif en classe)		
Facilités pour communiquer directement avec les enseignants (absence, maladie, problème personnel...)	Cette rapidité de l'information a ses revers : réactions à chaud de parents, d'enseignant ou de la direction	Charte utilisation avec consignes horaires, respect des utilisateurs et de la vie privée.
Facilités pour communiquer directement avec les parents pour l'AP	Cette rapidité de l'information a ses revers : réactions à chaud de parents, d'enseignant ou de la direction	Charte utilisation avec consignes horaires, respect des utilisateurs et de la vie privée.
Communication plus facile avec la direction	Cette rapidité de l'information a ses revers : réactions à chaud de parents, d'enseignant ou de la direction	Charte utilisation avec consignes horaires, respect des utilisateurs et de la vie privée.



Avantages	Inconvénients	Balises
Suivi de la scolarité, facilité si le journal de classe est en ligne, plus facile de motiver ses enfants, parents au courant des travaux et des échéances...		Développer une réflexion globale école-parents sur le choix des outils numériques en tant que moyen de communication et moyen d'enseignement. Envisager des évaluations régulières par les utilisateurs : élèves, enseignants, direction, parents
Accès aux notes des enfants : évite les mauvaises surprises lors des bulletins...	Si publication des notes des enfants sur la plateforme : risque de déresponsabilisation de l'élève, impacts sur la relation parent-enfant (la sphère familiale envahit la sphère scolaire, le parent est immédiatement au courant de tout), risque de relation directe parent-enseignant sans impliquer l'enfant	Développer une réflexion globale école-parents sur le choix des outils numériques en tant que moyen de communication et moyen d'enseignement. Envisager des évaluations régulières par les utilisateurs : élèves, enseignants, direction, parents
Outils numériques complémentaires aux interactions physiques parents-école. Attention à ce que ces outils ne remplacent pas ces interactions. Exemple : ne pas envoyer le bulletin en ligne avant la réunion de parents car ceux-ci risquent de ne plus venir.	Limites de la communication numérique : pas appropriée pour parler des progrès et des difficultés de l'élève, pas l'endroit adéquat pour parler des décisions du conseil de classe ou des questions d'orientation, interprétation et compréhension des difficultés de l'enfant ne peuvent pas se faire via le numérique. La plateforme est un lieu de communication et d'échanges pas un lieu où on casse un élève. La communication numérique ne peut pas remplacer le rdv physique, elle peut compléter mais pas remplacer les rencontres en chair et en os.	Développer une réflexion globale école-parents sur le choix des outils numériques en tant que moyen de communication et moyen d'enseignement. Envisager des évaluations régulières par les utilisateurs : élèves, enseignants, direction, parents
Très utile pour les parents séparés et pour les traductions des documents (publics dont la langue maternelle n'est pas le français)		
Permet un autre dialogue avec ses enfants : activités de la		



Avantages	Inconvénients	Balises
journée, usages numériques, travaux à réaliser...		
	Décrochage, absence de connexion, absentéisme...	Initiation aux usages de la plateforme pour les élèves, les enseignants, les parents, la direction
	Décrochage, absence de connexion, absentéisme...	Tenir compte des profils culturels, d'habitude, et des ressources matérielles (équipement numérique, connexion, habiletés numériques) et prévoir des solutions alternatives pour ne pas exclure une partie des familles (parents, élèves)
	Décrochage, absence de connexion, absentéisme...	Prévoir un helpdesk en cas de difficultés dans le chef des familles (parents et élèves)
	Si les parents n'ont pas d'accès à la plateforme, si la communication sur la plateforme se limite à une communication enseignants-élèves, cela peut poser des problèmes de suivi de la scolarité surtout en cas de confinement ou d'hybridation des apprentissages si un journal de classe en ligne n'est pas complété par TOUS les enseignants (journal de classe n'est plus complété physiquement en classe, pas de vue d'ensemble des travaux, pas de planification possible...)	Développer une réflexion globale école-parents sur le choix des outils numériques en tant que moyen de communication et moyen d'enseignement. Envisager des évaluations régulières par les utilisateurs : élèves, enseignants, direction, parents
	Si pas d'accès à la plateforme pour les parents, risque de se sentir exclus et que le partenariat école-familles ne soit pas vraiment souhaité.	Développer une réflexion globale école-parents sur le choix des outils numériques en tant que moyen de communication et moyen d'enseignement. Envisager des évaluations régulières par les utilisateurs : élèves, enseignants, direction, parents.