

Clés pour communiquer

La communication, personne ne peut s'en passer. Que ce soit entre parents, vers les parents ou vers les professionnels de l'école, toute organisation communique beaucoup. Dans le cadre d'une association de parents, ce sera pour se faire connaître, attirer des parents, les consulter, rédiger leur avis, porter leurs attentes, organiser et gérer le fonctionnement de l'Association. Cela peut représenter un travail non négligeable, mais heureusement, personne n'est seul au monde, et c'est ici qu'être une équipe prend tout sens.

De manière intuitive, on sait déjà que communiquer ne va pas toujours de soi : entre ce qu'on pense, ce qu'on veut dire, ce qu'on croit dire, ce qu'on dit, ce que les autres veulent entendre, ce qu'ils entendent, ce qu'ils croient comprendre, ce qu'ils veulent comprendre, ce qu'ils comprennent etc., il y a de quoi craindre les malentendus et les quiproquos.

Voici quelques pistes pour aider à mettre en place un système de communication qui conviendra aux diverses situations qu'on peut rencontrer dans un collectif de parents.

Nous consacrerons un chapitre particulier à la collecte, au traitement et à l'utilisation des données personnelles.

Objectif

Cerner les différents canaux de communication pour un usage adapté à une situation et à un interlocuteur.

Pour aller plus loin

[Le guide Conseil de participation](#)

[La capsule vidéo Représenter, cap ou pas cap ?](#)

[L'analyse On n'est pas d'accord, c'est grave ?](#)

N'hésitez surtout pas à nous faire parvenir vos réflexions et vos questions. Notre force commune vient de notre capacité à rassembler et capitaliser les pratiques, les ressources, les idées, et à les partager pour en faire bénéficier le plus grand nombre.



Les différents moyens de communication fréquemment utilisés

Plusieurs canaux peuvent être utilisés dans une même situation, afin d'avoir une communication aussi efficace que possible, tout en évitant les inconvénients.

Voici de quoi vous aider à déterminer lesquels sont les plus adaptés au mode de fonctionnement et à la situation du collectif.

Téléphone

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Principalement les parents actifs dans le collectif, la Direction, et d'autres acteurs, selon la nécessité .	Faire passer très vite une information importante qui ne peut attendre, ou dont on veut être certain qu'elle soit bien reçue. Obtenir immédiatement une réponse urgente.	Contact personnalisé, direct. Réponse immédiate. Possibilité de nuancer selon l'interlocuteur, de répondre tout de suite aux questions et objections.	Pas de trace écrite de l'entretien téléphonique.

Courrier électronique

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Parents, Direction, équipe enseignante et éducative, autres acteurs.	Transmettre un message qui peut être long et complexe, avec des documents joints.	Identifié comme venant de l'association de parents (logo, contacts). Daté. Permet une communication plus officielle, pas de limitation de texte, possibilité d'annexer des documents, photos, plans, etc.	Il faut que les destinataires consultent régulièrement leurs mails. Tous les parents n'ont pas d'e-mail. À ne pas utiliser pour une communication urgente.

« Tout-cartable »

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Tous les parents.	Transmettre un message à tout le monde à la fois.	Clair et concis. Daté. Identifié comme venant de l'association de parents (logo, contacts).	Délai entre la rédaction et l'arrivée de l'information chez les parents (rédaction, impression, distribution). Risque de perte si l'enfant oublie de le donner.

Affiches

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Un maximum de parents et d'élèves.	Pour se faire connaître, pour annoncer un événement, pour diffuser une information.	Identifiées comme venant de l'association de parents (logo, contacts). Attirent le regard.	Investissement en coût ou en temps pour les réaliser. Pas forcément lues, tous les parents n'entrent pas dans l'école.

Sms collectifs

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Principalement les parents actifs dans l'association.	Pour faire passer rapidement un message simple à tout le monde, ou à des destinataires sélectionnés.	Contact direct et personnalisé Invitations, rappels, infos organisationnelles ou de dernière minute. Très court. Tout le monde le reçoit d'office.	À ne pas utiliser pour une communication urgente nécessitant une réponse. Pas possible de répondre à tout le monde. Pas de liens Internet ni de photos.

Messageries instantanées (WhatsApp/Messenger/...)

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Principalement les parents actifs dans l'association.	Pour faire passer rapidement un message simple à tout le monde, ou à des destinataires sélectionnés	Contact direct et personnalisé. Invitations, rappels, infos organisationnelles ou de dernière minute: message concis. Permet d'envoyer des liens Internet et des photos.	Attention, tout le monde n'est pas connecté de la même manière. Si c'est envoyé sur un groupe, les commentaires peuvent interférer avec les informations.

Groupe ou page Facebook

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Tout public	Faire passer toute l'actualité de l'association, les informations sur les événements. Favoriser la discussion, la réflexion commune (commentaires). Partager des documents utiles. Réaliser des sondages. Contacter l'association (chat).	Identifié comme venant de l'association de parents (logo, contacts). Daté. Visuel, vitrine des réalisations de l'association, annonce d'événements, de réunions, accès à des fichiers utiles, réaliser des sondages, questions fréquentes, relais d'informations, possibilité de contacter l'association de parents. Très polyvalent et souple.	Ne touche pas tout le monde. Des informations passent parfois inaperçues sur le mur. Modération indispensable.

Présence à l'entrée de l'école

Vers qui	Pourquoi	Avantages	Inconvénients
Vers tous les parents.	Avant une réunion ou un événement. Pour faire une opération de visibilité.	Contact direct et personnalisé. Augmente la visibilité et le sentiment de proximité. Chaleur humaine. Permet d'ouvrir la discussion.	Investissement en temps et en personnes important.

Réflexions sur la communication

Les occasions de communiquer sont nombreuses, et les objectifs sont différents selon chaque situation.

Nous partageons avec vous quelques réflexions générales qui nous semblent opportunes, que ce soit sur la conduite de réunion ou sur la communication en général.

Communiquez efficacement

Définir les situations

Selon que vous deviez inviter des gens à une réunion ou à une activité, annoncer un événement, ouvrir des candidatures, consulter ou demander un avis, communiquer une décision, faire une mise au point, vous communiquerez différemment.

Il est important de savoir ce que vous devez communiquer selon la situation :

- Quelles sont les informations que les destinataires de la communication ont besoin de savoir ?
- Quelles sont les informations que vous voulez qu'ils sachent ?
- Voulez-vous obtenir une réponse, un résultat précis ?
- À qui la communication est-elle destinée ? Y a-t-il plusieurs groupes de destinataires qui doivent recevoir une information différente, ou bien tout le monde reçoit-il la même ?

S'en tenir à l'essentiel

Quelles sont les informations que les destinataires de la communication ont besoin de savoir ?

Doivent-elles être diffusées toutes en même temps ? Ou bien pouvez-vous faire une annonce, qui renvoie vers plus d'informations, avec par exemple un lien vers un site Internet, ou une réunion d'information à venir ?

Si on veut obtenir une réponse, a-t-on posé clairement la question, et donné un canal pour la réponse ?

Il est parfois utile de donner des informations sur le contexte d'une communication, d'une demande. Mais donner trop d'informations peut faire perdre du temps, embrouiller le destinataire ou noyer l'essentiel, et au final faire en sorte que le message ne soit pas lu, ou que le principal ne soit pas perçu.

Dans des messages courts comme des SMS ou sur les réseaux sociaux, l'idéal est le plus souvent de se limiter à une information par message. S'il y a plusieurs informations bien distinctes, il peut alors être préférable de faire plusieurs messages.

Soyez positifs

La communication doit donner envie d'être lue. Et tout le monde préfère lire un message positif. Une présentation avec un ton constructif et dynamique sera toujours plus appréciée.

Si les messages de l'association sont en général intéressants, constructifs et agréables à lire, vos destinataires le sauront vite et auront plus tendance à choisir de lire ceux-là plutôt que d'autres.

Au contraire, si l'association a l'habitude d'émettre des messages négatifs, les destinataires auront tendance à moins les lire.

De même, une communication positive donnera une image positive de l'association, vous montrera comme un interlocuteur valable, avec lequel il est possible de s'entendre facilement. Cela leur donnera plus envie de dialoguer avec vous pour trouver des solutions constructives et faire évoluer favorablement des situations.

Gérez efficacement vos réunions

Le cadre de la réunion

Pour permettre à tout le monde de s'exprimer librement sans peur d'un jugement, il faut installer des conditions où tout le monde se sente à l'aise et en sécurité. Sans crainte d'être jugé, avec des dispositifs qui permettent à chacun de s'exprimer équitablement, d'être écouté et compris.

Il est également intéressant de penser à la disposition des lieux et la configuration de la pièce : en fonction du type de réunion, on disposera les tables et chaises en frontal, en U, en cercle, etc. Le but est d'être certain de bien se faire comprendre et que les personnes qui prennent la parole soient entendues et vues par toute l'assemblée.

Animer une réunion dans laquelle chacun a la possibilité de s'exprimer demande de l'organiser et de veiller à ce que la dynamique soit positive. Il est important de comprendre que chacun veut avant tout faire avancer les choses dans le bon sens, et de partir d'a priori positifs, afin de faire émerger de chaque situation la meilleure option possible.

Il peut être utile de s'outiller sur quelques techniques.

L'écoute active

C'est une technique de communication qui consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur et de le lui démontrer.

Par exemple : un papa soulève la difficulté qu'il rencontre à trouver une place de parking pour déposer son enfant. L'écoute active consistera à entendre son insatisfaction et à reformuler ensuite ses propos afin de les collectiviser et d'en faire un questionnement concret, comme par exemple : comment pourrions-nous rendre l'arrivée des enfants le matin plus fluide et plus sécurisée pour tous ?

→ **Pour en savoir plus sur l'écoute active**

La communication non violente

Elle est basée sur le respect de soi et de son interlocuteur et facilite le dialogue même lorsque nous échangeons des opinions divergentes ou que nous sommes en conflit.

→ [Pour en savoir plus sur la Communication non-violente](#)

Le relais de parole

Afin que tout le monde puisse être écouté, une seule personne parle à la fois. Un animateur passe la parole et ceux qui veulent s'exprimer la demandent puis attendent leur tour.

Cela peut être matérialisé par un objet que l'on passe à la personne qui parle, et qu'elle passe à la personne suivante. Seule la personne qui a le relais peut parler.

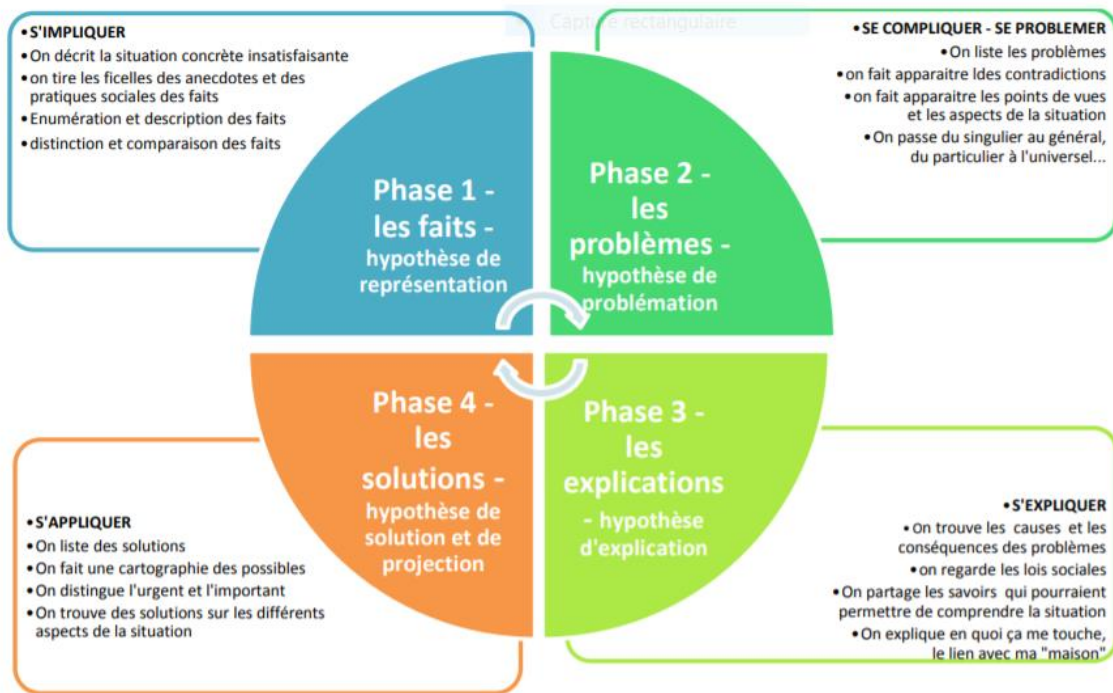
Vous trouverez davantage d'outils dans nos autres fiches : Organiser et préparer une réunion et Animer une réunion, dans la Clé pour s'associer.

Faire parler le collectif

Pour passer des expressions individuelles aux avis collectifs, il est nécessaire de favoriser l'expression des opinions et de les regrouper en un avis qui reprenne suffisamment les différentes opinions pour que chacun s'y retrouve et s'en fasse le porteur.

1. Libérer la parole : favoriser l'expression de vécus personnels, de témoignages, de perceptions
2. Regrouper ce qui peut l'être en sujets, thématiques et préoccupations similaires
3. Analyser des situations concrètes insatisfaisantes en termes collectifs, et pas en s'attachant aux cas précis
4. Lister, prioriser, choisir les sujets les plus importants
5. Définir un plan d'action : (voir schéma ci-dessous¹)
 - Analyser la situation pour en comprendre les causes et les mécanismes
 - Imaginer des solutions
 - Décider ce qu'on va faire
 - Organiser l'action : définir les actions, répartir les tâches
 - Agir
 - Prévoir l'évaluation

¹ Source : http://www.occe.coop/~ad26/IMG/pdf/L_entrainement_mental.pdf



→ [Pour les étapes 1 à 4 : l'outil Brainstorming, p. 21 du lien](#)
 → [Un technique utile : l'entraînement mental](#)

Comment ?

Répartir les tâches et thématiques à aborder, animer, rapporter, contacter les interlocuteurs compétents dans les matières où cela s'avère nécessaire, définir des missions ou objectifs.

Se donner un maximum de chances de réussite

- Éviter les sources de conflit : ordres, menaces, morale, sermon, conseil, critique, flatterie, jugement, ironie...
- Diversifier les canaux de communication : diffuser les informations par plusieurs canaux
 - Pour que tout le monde puisse en prendre connaissance
 - Pour compenser les inconvénients d'un seul canal (Par exemple : placer des affiches et publier l'info sur Facebook, et envoyer un SMS pour annoncer la publication).
- Mettre par écrit les décisions prises en rédigeant un mémo de réunion, par exemple.

→ [Exemple de mémo de réunion](#)

La protection des données et de la vie privée

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement général pour la protection des données (RGPD) impose une gestion plus rigoureuse des données personnelles.

Il s'applique aux associations de parents (qu'elles soient sous forme d'association de fait ou d'ASBL), parce qu'elles sont amenées à collecter et utiliser des données personnelles pour pouvoir réaliser leurs missions. C'est d'autant plus important que des enfants sont ici concernés.

Cela implique de suivre quelques consignes simples, afin de garantir le respect de la vie privée.

L'utilisation des photos est aussi soumise à des règles précises, que nous évoquerons au même titre que les données personnelles.

Certaines règles semblent évidentes, mais nous préférons tout de même les préciser. Par souci d'éthique et de prudence, parce que des enfants sont concernés, nous avons choisi d'être plus restrictifs que ne l'exige le RGPD, qui n'impose en principe pas toutes les règles aux petites structures comme les collectifs de parents.

Objectifs

Faire prendre conscience de la responsabilité en matière de gestion des données privées.
Encourager les bonnes pratiques en la matière.

Pour aller plus loin

[Une Foire aux questions assez complète](#)
[L'Autorité de protection des données](#)
[Child Focus sur le droit à l'image](#)
[La circulaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#)



Principes généraux

- On ne peut pas collecter ni utiliser les données personnelles de quelqu'un sans son consentement.
- Les données personnelles peuvent être collectées si c'est indispensable pour l'accomplissement des missions de l'association.
- Les données personnelles doivent être protégées.
- Les données personnelles ne peuvent être divulguées.

Ces principes généraux entraînent quelques obligations bien concrètes. Il nous semble utile également de préciser quelques termes et concepts.

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Toute information qui permet d'identifier une personne, directement ou indirectement, et de relier entre elles des informations qui permettent de l'identifier.

Ainsi, les noms et prénoms, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone sont d'office des données personnelles, puisqu'ils permettent d'identifier ou de contacter directement une personne.

Une date de naissance, un lien familial, une profession, une formation, un emploi, sont des données personnelles si elles permettent d'identifier des personnes, directement ou en étant reliées à d'autres.

Par contre, une date de naissance seule, ou le nombre et le genre des enfants, mais sans aucun nom, ne sont pas des données personnelles, puisqu'ils ne permettent d'identifier personne.

Les photos sont a priori toujours des données personnelles. En plus, il est interdit de diffuser les photos de personnes mineures sans le consentement des parents.

Quelles données l'Association de parents peut-elle collecter ?

Toutes les données qui sont nécessaires pour accomplir ses missions.

Ainsi, toutes les données de contact (nom, prénom, téléphone, adresses postale et mail) sont autorisées, puisque l'association en a besoin pour contacter ses membres.

Il n'est pas indispensable par contre de connaître le numéro de compte en banque, le diplôme ou l'état de santé, par exemple.

Que peut faire une association avec les données ?

Elle peut les utiliser exclusivement pour accomplir ses missions.

Cela veut dire :

- Créer une liste des parents pour les contacter
- Partager de l'information
- Inviter à des activités
- Annoncer les ordres du jour
- Faire appel à l'équipe

Si des parents ne donnent pas leur consentement pour l'utilisation des données, il n'est pas permis de les utiliser.

Seules des personnes habilitées et identifiées peuvent avoir accès aux données dont elles ont besoin. Cela peut être les membres du Comité, par exemple.

Que ne peut pas faire l'Association avec les données ?

Les divulguer à l'extérieur de l'école de quelque manière que ce soit, sans le consentement explicite des propriétaires des données personnelles. Il ne lui est pas permis, par exemple :

- De communiquer à l'extérieur de l'Association la liste des parents qui parlent telle ou telle langue, si ceux-ci ne l'ont pas autorisé formellement.
- De faire figurer des données personnelles sur un site Internet ou une page Facebook auquel pourraient accéder des personnes non-membres de l'Association de parents.
- De publier des photos d'enfants sans le consentement des parents.

Il est évidemment interdit de vendre les données ou de les céder contre des services ou des avantages. Par exemple, l'Association ne peut pas transmettre les données personnelles à la commune pour des communications électorales ou à une entreprise pour des publicités commerciales (manuels et matériel scolaires, par exemple).

Elle ne peut pas non plus utiliser ni conserver les données des parents qui ne donnent pas leur consentement pour être contactés.

Seules un certain nombre de personnes identifiées sont habilitées à accéder aux données. Il n'est pas permis de les transmettre, même en interne, à des personnes qui n'ont pas été autorisées.

Comment obtenir les données et le consentement des parents ?

Le consentement l'utilisation des données personnelles doit être explicite. Cela veut dire que l'adage « qui ne dit mot consent » ne peut pas s'appliquer ici. Il faut considérer que tant qu'une personne n'a pas autorisé clairement l'utilisation de ses données, c'est comme si elle ne l'autorisait pas.

L'école n'est donc pas autorisée à fournir à l'association les coordonnées des parents sans leur consentement. Elle devra leur demander leur autorisation afin de pouvoir vous les transmettre.

Un moyen est de leur faire parvenir, via l'école en début d'année, un formulaire qu'ils rempliront pour vous communiquer directement leurs données personnelles ou bien autoriser l'école à vous les donner, et vous donner l'autorisation de les contacter en utilisant ces données. **(Étape 1)**

Vous pourrez ensuite les contacter directement au moyen de la liste reçue de l'école, pour leur demander l'autorisation d'utiliser leurs données. (Étape 2)

Si un parent n'autorise pas l'école à donner ses coordonnées à l'association de parents, il sera toujours possible de le contacter via les affiches ou les tout-cartable, voire même les réseaux sociaux s'il devient membre des groupes, mais pas via courrier électronique ou téléphone.

Le collectif de parents pourra toujours demander le consentement directement au parent s'il en a l'occasion, via d'autres moyens.

Lors de la demande, il est important de préciser quel usage sera fait des données, qui pourra y accéder et pendant combien de temps elles seront conservées. Les parents ont aussi le droit de modifier ou retirer leur consentement, via un moyen que vous préciserez.

Cela veut dire, par exemple, que si un parent donne son nom et son adresse mail pour tenir un stand lors d'une activité, il ne consent pas à être contacté pour autre chose. On peut alors demander en même temps s'il accepte que son adresse soit gardée pour être contacté par ailleurs. Via une case supplémentaire : « J'accepte que l'association de parents conserve mes coordonnées pour me contacter par ailleurs en vue de l'accomplissement de ses missions ». Cela vous permettra de compléter votre base de données.

→ [Exemple de formulaire de consentement Étape 1](#)

→ [Exemple de formulaire de consentement Étape 2](#)

Quelles autres obligations existe-t-il au sujet des données ?

Protéger et sécuriser

Les données doivent être protégées et sécurisées. Cela vaut pour tous les types de fichiers, qu'ils soient en format papier ou informatique.

Elles doivent être conservées en sécurité, sans que des personnes étrangères à l'association puissent y accéder. Pas sur les valves à l'entrée de l'école, ni un site Internet accessible à tous, ni sur une page Facebook, par exemple.

Durée de conservation

Il faut préciser durant combien de temps les données personnelles seront conservées. Cette durée doit être raisonnable et pas plus longue que nécessaire.

Gérer les fichiers de données personnelles

Il faut gérer les données conformément au règlement.

Cela veut dire entre autres :

- Supprimer les données des parents qui ne donnent pas leur consentement ou qui le retirent.
- Maintenir bien à jour les listes de personnes que l'association contacte.

Le cas particulier des photos

Smartphones, réseaux sociaux, blogs, sites internet, les médias sont variés, très utiles mais exposent les photos des enfants à un large public aux intentions diverses. La diffusion et l'utilisation des données numériques se développent à la vitesse de l'éclair et le droit à l'image est devenu incontournable. Il est indispensable de respecter la volonté de chaque jeune et celle de ses parents de préserver son image.

Mais quelles sont les balises qui peuvent aider à protéger l'image des enfants dans le contexte scolaire ou lors d'activités organisées par le collectif de parents de l'école ? Voici quelques conseils pour prévenir les soucis éventuels liés à cette problématique.

La législation

C'est l'Autorité de protection des données qui veille à ce que les données à caractère personnel soient utilisées et sécurisées soigneusement, et que la vie privée future des enfants soit également garantie.

Légalement, l'autorisation de prendre en photo les enfants doit l'être par écrit pour être opposable en cas de litige et doit comporter 2 accords :

- L'accord pour la prise de photo ;
- L'accord pour la publication à telle ou telle fin.

L'autorisation de prendre en photo

L'idéal est d'obtenir un accord annuel sur base d'un document adéquat reprenant toutes les activités de l'école, y compris celles de l'association des parents, et précisant tous les médias sur lesquels elles pourront être utilisées. C'est l'établissement scolaire qui pourra se charger de cette formalité afin de toucher chaque élève et d'être ainsi en possession de ces documents signés par les parents ou l'élève s'il est majeur. Avant de prendre et de publier des photos de personnes reconnaissables, il faut donc consulter le chef d'établissement pour savoir qui n'a pas donné son consentement.

→ [Exemple de demande d'autorisation de prise en photo et de diffusion](#)