

# Outils :

## Les canaux de communication

Vous allez être amenés à communiquer vers différents interlocuteurs, à différents moments et pour différents motifs : se faire connaître, mobiliser, s'organiser, inviter les parents à participer, consulter etc.

D'une part, les parents que nous rencontrons depuis des années nous racontent leurs diverses pratiques de communication, heureuses ou malheureuses. D'autre part, de nombreux parents nous demandent régulièrement de les soutenir dans leur façon de communiquer.

Ça tombe bien !

Pour vous aider à vous y retrouver et faire circuler les messages de façon adéquate aux personnes auxquelles ils sont destinés, vous trouverez ici différents outils et réflexions sur la communication :

- Des pense-bêtes pour les différents canaux de communication les plus fréquemment utilisés par les groupes de parents.
- Différents modèles de documents pour vos communications courantes.

**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.**

## Remarque préliminaire : Protection de la vie privée et utilisation des photos

*Nous attirons votre attention sur un questionnement qui revient de façon régulière dans les groupes de parents, celui du droit à l'image.*

*L'autorisation de prendre les enfants en photo doit être écrite pour être opposable en cas de litige et doit comporter 2 accords :*

- 1- Marquer l'accord des parents pour la prise de photo.*
- 2- Marquer l'accord des parents pour la publication à telle ou telle fin.*

*Pour en savoir plus, nous vous invitons à vous reporter à la fiche spécifique à ce sujet, dans les mêmes Clés pour communiquer.*

## Les différents moyens de communication :

### Ce qu'il faut prévoir

Selon le canal de communication que vous allez choisir, il est utile de garder en tête des éléments importants, qui sont nécessaire au bon fonctionnement du canal, ou qui vont augmenter l'efficacité de votre communication à travers ce canal.

Il peut être utile aussi de combiner différents canaux, pour maximiser les avantages, ou compenser les inconvénients d'un canal par l'utilisation d'un autre, qui ne présente pas ce désavantage.

Chaque situation que vous rencontrerez est différente, n'hésitez pas à vous interroger à chaque fois sur le ou les meilleurs canaux : il est parfaitement possible que vous puissiez varier les outils, et que ce qui a fonctionné une fois fonctionne moins bien une autre fois, parce que le contexte, les personnes, les résultats attendus sont différents.

Nous vous proposons ici quelques considérations, idées pour utiliser les outils que nous évoquons dans le tableau de la partie Outils de communication. Afin de mettre leur mise en œuvre plus facile et efficace.

N'hésitez pas à vous les approprier : nous ne faisons ici que des propositions, qui sont forcément générales, et qui devront sans doute s'adapter à la réalité de votre école, ou de chaque situation.

#### Téléphone

- Voir s'il est utile d'avoir un numéro de téléphone spécifique à l'Association de parents ou si vous utilisez les téléphones privés des membres.
- Si la conversation est importante, pensez à confirmer par écrit la conversation et son contenu, pour en garder une trace.

#### Courrier électronique

- Il peut être plus facile de créer une adresse e-mail spécifique au collectif, qui resterait toujours la même.
- Il est important d'assurer le suivi et répondre aux demandes. Prévoir un tour de rôle entre les membres du comité.
- Si nécessaire, faire suivre les informations aux autres parents.
- Attention à la protection des données ! (Voir la partie relative à ce point)

#### « Tout-cartable »

- Rédiger le document dans les délais, organiser son impression et sa distribution par l'école. Renseignez-vous sur la manière la plus facile pour l'école, afin de ne pas surcharger la direction ou le secrétariat, surtout si l'école est petite.

- Mettre clairement les informations de contact : mail, téléphone, personnes de référence, etc.
- Veillez à mettre suffisamment d'informations pour que les parents puissent comprendre le contexte et les enjeux.

### Affiche

- Il est important qu'elle attire l'attention sur les éléments principaux :
  - L'événement ou l'information-clé
  - La date
  - L'heure
  - L'endroit
- Le design / la mise en page est important, pour attirer le regard et donner une bonne image de votre Association.  
Des sites Internet vous permettent de créer des affiches rapidement et avec de très bons résultats. Nous utilisons Canva.com (il existe une version gratuite), mais d'autres sites existent certainement.
- Le panneau d'affichage doit être régulièrement mis à jour (changer les affiches, enlever les anciennes, etc.). Un tableau négligé ou sans activité pendant très longtemps ne donne pas une impression de dynamisme.

### Sms collectifs

- Les informations doivent être pratiques et courtes.
- Le nombre de personnes concernées doit rester limité.
- Cela s'applique bien pour des communications très ponctuelles et urgentes. Par exemple le changement d'endroit d'une réunion.
- N'utilisez pas de langage phonétique, et le moins d'abréviations possible, ce sont de vrais obstacles à la compréhension.

### Messageries instantanées (WhatsApp/Messenger/...)

- Les informations doivent être pratiques et courtes.
- Le nombre de personnes concernées doit rester limité.
- Tenez compte du fait que tout le monde n'est pas connecté de la même manière, ni n'utilise les mêmes applications.
- Attention à la protection des données ! (Voir les Clés pour communiquer)

### Groupe ou page Facebook

- Notez que Facebook est en perte de vitesse. Les plus jeunes parents ne l'utilisent donc peut-être pas.
- Il vous faudra choisir quel type de groupe ou page vous voulez.
  - Si c'est pour communiquer entre vous, au sein d'un groupe défini, un groupe peut être plus indiqué. Vous aurez avantage à le garder fermé, pour que le contenu ne soit pas visible pour les non-membres, et à gérer les membres (supprimer ceux qui ne sont plus membres du comité, ou de l'association).

- Si c'est pour communiquer vers l'extérieur, une page semble préférable, puisque tout le monde peut l'aimer et connaître le contenu.
- Le contenu sera constitué des informations de base. Il ne faut pas y mettre de contenu sensible, ni trop volumineux.
- Il faudra désigner des administrateurs.trices / modérateurs.trices, et des règles de fonctionnement. Vous pouvez vous inspirer de la [page Facebook de La FAPEO](#).
- Il est possible de prévoir un espace de discussion (chat Messenger).
- Faut-il rendre les commentaires possibles sur une page ? C'est envisageable, mais cela ne peut pas devenir le canal de communication principal. Très peu de gens lisent en effet tous les commentaires. Si une précision ou une rectification doit être apportée, il faudra une communication ou une publication spécifique.
- Modération ! Cette page ne doit pas servir de règlement de comptes. Il faut prévoir la possibilité de supprimer des commentaires qui enfreindraient les règles de fonctionnement.
- Si vous décidez d'activer le chat, il faudra répondre aux demandes. Vous devrez décider qui le fait et comment.
- Pensez bien à faire suivre les infos utiles aux autres parents, qui n'utilisent pas Facebook.

### Présence à l'entrée de l'école

- Une présence de quelques membres du collectif de parents à l'entrée ou la sortie de l'école peut être utile pour faire passer une communication de manière plus conviviale qu'un écrit ou une réunion.
- Cela permettra aux parents de mettre un visage sur les membres actifs du collectif.
- Cela vous rendra également plus visible pour la direction et les enseignants.
- Ils pourront également poser des questions, transmettre des suggestions de manière directe et nuancée. Ce n'est pas à ce moment-là que vous pourrez discuter en profondeur, mais c'est une occasion de contact très utile.
- Les informations doivent être pratiques et courtes.
- Prévoyez une communication concise et structurée (avec des supports à distribuer et des affiches).

# Mode d'emploi des documents

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des exemples de documents qui pourront vous être utiles pour le fonctionnement de votre collectif de parents.

Ils sont destinés à vous orienter mais en aucun cas à rester figés.

Personnalisez-les, ajoutez un logo, du texte, enlevez ce qui vous semble superflu, réorganisez-les pour qu'ils conviennent mieux à vos besoins, bref, faites-les vivre.

N'oubliez pas, bien entendu, toutes les informations pratiques (jour, heure, adresse, plan d'accès éventuel, local etc.), si vous souhaitez que les parents puissent vous trouver.

Bon à savoir : le logo n'a pas qu'un but esthétique. De nombreux parents nous rapportent à quel point le fait de le construire ensemble permet de donner du sens à votre action et à vos projets.

Donc, vous l'aurez compris : personnalisez au maximum ces documents, tout en respectant l'essentiel de votre mission de représentation.



## Exemple de convocation de l'Assemblée générale des parents à l'élection de leurs représentants au Conseil de participation

### Votre logo

L'association des parents de ..... vous invite à élire vos représentants au Conseil de participation.

Date

Chers parents,

Tous les deux ans, les parents élisent leurs représentants pour siéger au Conseil de participation. Celui-ci réunit quatre fois par an tous les partenaires de l'école : direction, enseignants, éducateurs, auxiliaires d'éducation, CPMS, partenaires extérieurs (environnement social, culturel et économique), élèves **et parents**. Ce Conseil de participation permet le dialogue entre les différents acteurs de l'école. Par exemple, les parents élus peuvent participer au débat sur des sujets tels que :

- Le projet d'établissement
- Le règlement d'ordre intérieur de l'école (ROI)
- Le plan de pilotage
- Les frais scolaires
- Les classes de dépaysement
- Les devoirs
- Le soutien aux élèves en difficulté
- Les échanges avec les partenaires extérieurs (centres culturels, ASBL, etc.)
- L'éducation aux médias, à la santé, à l'environnement, etc.
- etc.

Entre 3 et 6. Informez-vous auprès de la direction.

Dans ce Conseil de participation, les parents ont droit à ..... représentants effectifs et au même nombre de suppléants, qui seront élus pour une durée de 2 ans par tous les parents de l'école.

**L'Association des parents vous invite à participer à cette assemblée générale des parents qui aura lieu le ..... à ..... heures au .....**

**Vous pouvez vous porter candidat pour représenter l'ensemble des parents ! N'hésitez pas à vous proposer au moyen du formulaire ci-joint.**

En espérant vous voir nombreux, nous vous adressons, chers parents, nos plus cordiales salutations.

Le/la Président.e de l'Association des parents,

## Formulaire de candidature pour les représentants de parents au conseil de participation

### Votre logo

Je soussigné ....., parent de ..... élève de..... (année d'étude) souhaite me porter candidat comme représentant des parents / suppléant\* au conseil de participation de l'école .....

Je m'engage à :

- Consulter l'ensemble des parents avant chaque de conseil de participation
- Demander l'avis de tous les parents sur les points à l'ordre du jour
- Parler au nom de tous les parents et défendre un point de vue collectif
- Faire un retour aux parents des décisions prises en conseil de participation
- Respecter le projet éducatif et pédagogique du pouvoir organisateur
- Participer aux réunions du conseil de participation.

Date et signature

N° téléphone :

Mail :

\* : Entourer ce qui convient

Par exemple : au secrétariat de l'école, au bureau de la direction, dans la boîte aux lettres de l'Association des parents, par mail à l'Association des parents, etc.

Vous avez jusqu'au ..... pour déposer votre candidature .....

Les élections se dérouleront à bulletin secret le ..... dans les locaux de l'école.

Chaque représentant légal (mère, père, tuteur), dispose d'un vote.

Les enseignants, les membres du personnel, les membres du pouvoir organisateur ne peuvent pas se porter candidat comme représentants des parents.

Par ailleurs, deux représentants légaux d'un enfant ne peuvent être élus tous deux comme représentants des parents au Conseil de participation.



## Exemple de bulletin de vote

(Pour les candidats suppléants, indiquer « Candidat suppléant au Conseil de participation » )

<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>	<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>
<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>	<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>
<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>	<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>
<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>	<p>Candidat représentant au Conseil de Participation</p> <p>Nom : .....</p> <p>OUI/NON (biffer la mention inutile)</p>

## Exemple d'invitation à la réunion préparatoire au Conseil de participation

Destinée à tous les parents d'élèves.

Texte à adapter en fonction du canal de communication utilisé : tous cartables, valves, courriel, etc. (cf. tableau des canaux de Communication.4 & 5)

### Votre logo

*Les parents de l'école.....*

Date

Cher parent,

Le Conseil de participation de l'école de nos enfants aura lieu bientôt.

Pour nous y préparer, nous nous réunissons, le ..... (date, heure et lieu).

Nous pourrions également suivre ce qui a été mis en œuvre depuis la dernière réunion du Conseil de participation. Pour rappel, le Conseil de participation se réunit 4 fois par an et permet aux représentants des parents de porter nos avis lors de cette réunion, nous avons besoin de vous consulter régulièrement pour construire cet avis.

Ordre du jour de la réunion :

1. ....
2. ....
3. ....
4. Etc.

N'hésitez pas à nous rejoindre à tout moment de l'année. Plus nous serons nombreux, mieux nous vous représenterons.

Au plaisir de vous retrouver très vite,

Signature (AP,  
représentants, collectif,  
Comité etc.)

.....

## Exemple de lettre de demande d'un local pour une réunion.

(Adressée à la direction ou au pouvoir organisateur)

### Votre logo

**Concerne : demande de mise à disposition d'un local pour la réunion des parents d'élèves**

Date

Madame la Directrice/ Monsieur le Directeur / Madame l'Échevine / Monsieur l'Échevin,

Les parents de l'école ..... souhaitent se réunir le..... de ..... à .....h.

Pourriez-vous mettre un local à disposition à cet effet ?

Nous pensons être entre ..... et ..... personnes.

Merci de nous informer des modalités d'accès et de fermeture des locaux et du bâtiment.

Cordialement.

Signature (AP,  
représentants, collectif,  
Comité etc.)

.....

## Exemple de demande de distribution d'un courrier « Tout-cartable »

(Adressée à la direction ou au pouvoir organisateur.

*Joindre le courrier exactement tel qu'il doit être imprimé, ou bien déjà imprimé, selon la situation de l'école.)*

### Votre logo

**Concerne : demande de distribution d'un courrier « Tout-cartable » à destination des parents**

*Les parents de l'école.....*

Date

Madame la Directrice/ Monsieur le Directeur / Madame l'Échevine / Monsieur l'Échevin,

En vue d'organiser une réunion du Conseil de participation de l'école .....,  
pourriez-vous faire en sorte que le courrier ci-joint soit distribué pour le ..... aux parents via les  
cartables de tous vos élèves ?

Nous vous en remercions cordialement.

Signature (Association des  
parents, représentants,  
collectif, Comité etc.)

.....

## Exemple de mémo du Conseil de participation

(Destiné aux parents)

### Votre logo

Un mémo, est un compte-rendu qui permet de garder des traces et de transmettre au collectif de parents des infos sur ce qui s'est dit et décidé au Conseil de participation. Cela assure la transparence des décisions et de la manière dont elles sont prises.

#### Ce qu'il doit contenir :

- Les date, lieu et heure de la réunion.
- Les personnes présentes, absentes ou excusées, leur fonction ou l'association / organisme / institution qu'elles représentent.
- Les différents points abordés suivant l'ordre du jour sans oublier les « divers »
- Les questions qui ont posé problème, les décisions prises, les accords convenus, les désaccords qui restent, etc. Quelques observations ou points à retenir, à discuter avec son AP
- Les actions à mettre en œuvre ou à surveiller
- Une appréciation globale de la séance
- L'heure de fin de la réunion.

#### Comment le communiquer à son association ?

- Affichage aux valves
- Par courrier électronique
- En réunion
- Dans le groupe sur les réseaux sociaux

## Exemple d'invitation à la réunion de suivi du Conseil de participation

(Destiné aux parents)

### Votre logo

**Concerne : invitation à la réunion de suivi du Conseil de participation**

Date

Cher parent,

Le Conseil de participation de l'école de nos enfants a eu lieu le..... dernier.

Les représentants des parents de l'école y ont participé. Nous remercions déjà les parents qui ont porté nos avis et nos attentes à cette instance officielle.

Pour communiquer ce qui a été dit à l'assemblée des parents de l'école, nous nous réunissons le ..... (date, heure et lieu)

En espérant vous voir nombreux, cher parent, je vous souhaite une bonne lecture.

Signature (Association  
des parents,  
représentants, collectif,  
Comité etc.)

.....

## Exemple d'invitation à la première réunion de l'Assemblée générale des parents

### Votre logo

Concerne : invitation à la première réunion de l'Assemblée générale des parents de votre école

Date

Chers parents,

Savez-vous qu'il est possible pour tous les parents de **participer à la vie de l'école** ?

Il existe deux endroits pour cela : un collectif de parents et les représentants des parents au Conseil de participation. Collaborer avec les enseignants et la direction à la promotion d'un **enseignement de qualité pour tous les enfants**, fait partie du rôle des parents dans l'école.

Une association de parents suscite la participation de tous les parents de l'école, récolte leurs avis et fait circuler l'information. Elle représente l'ensemble des parents au Conseil de participation de l'école et traite principalement de situations collectives.

Quelques parents de l'école ont donc eu la volonté de créer un collectif de parents. Si vous aussi vous désirez vous impliquer dans cette association, occuper une fonction dans le Comité ou simplement en savoir plus, rejoignez-nous le ..... à ....h.... pour **l'Assemblée générale constitutive de notre association de parents**.

#### Ordre du jour :

- Présentation des parents à l'origine de la création de l'Association de parents
- Animation sur le fonctionnement, les missions et la place qu'occupe l'Association au sein de l'école, par ....., responsable régional(e) à la Fédération des associations de parents de l'enseignement officiel (FAPEO).
- Questions/Réponses
- Élection des membres du Comité
- Propositions de projets, d'activités
- Etc.

Pouvez-vous avoir la gentillesse de nous informer de votre présence ou de votre absence en répondant à ce courrier ?

Nous vous remercions d'avance et nous espérons vous rencontrer à l'Assemblée générale.

Cordialement,

.....

Signature (Association des parents, représentants, collectif, Comité etc.)

## Exemple de demande d'autorisation de prise en photo et de diffusion

Je soussigné, ..... [Prénom, nom],

Rue : ..... Numéro : ..... Localité : .....

Parent de ....., classe : .....

autorise par la présente l'Association des parents de l'école .....

ou son mandataire dûment désigné à prendre en photo et à filmer mon enfant lors des activités de

l'école ou de l'Association au cours de l'année scolaire .....

J'autorise l'Association des parents à utiliser l'image de mon enfant exclusivement pour ses communications dans le cadre de l'exercice de ses missions : *(cocher ce qui convient)*

- Oui
- Non

Ceci inclut : *(cocher ce qui convient)*

- Dans ses courriers
- Sur son site Internet
- Sur sa page Facebook
- Sur ses affiches à l'intérieur de l'école
- Autre (à préciser) : .....
- Aucune utilisation.

Date et signature



## Exemple de formulaire de consentement à faire remplir par les parents pour la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles.

**Ce talon sera envoyé par l'école au début de l'année, afin d'obtenir le consentement des parents.**

Chers parents,

L'Association des parents représente tous les parents auprès de l'école et au sein du Conseil de participation de l'école.

Tous les parents en sont membres de droit. Ils peuvent recevoir toutes les infos de l'association et émettre leur opinion au travers de celle-ci. Chaque parent peut également devenir membre plus actif au sein de l'association et représentant au Conseil de participation de l'école.

Nous avons besoin de votre autorisation afin de lui communiquer vos coordonnées. En remplissant et nous renvoyant ce talon, vous nous autorisez à transmettre les données personnelles ci-dessous à l'Association des parents de l'école, conformément au Règlement général européen sur la protection des données. Ces données sont recueillies en vue de tenir à jour le fichier des membres de l'association des parents et, si vous le souhaitez, recevoir ses communications. En aucun cas ces données ne seront transmises ou vendues à des tiers.

Les données suivantes sont recueillies avec votre accord :

Nom : ..... Prénom : .....

Parent de : ..... Classe : .....

Rue : ..... Numéro : ..... Code postal : .....

Localité : ..... Adresse mail : .....

Numéro de téléphone : ..... Date de naissance : .....

Acceptez-vous que vos coordonnées soient transmises à l'Association des parents de l'école dans le cadre de l'accomplissement de ses missions ? (*Destinataire des données : [le Comité de l'association des parents de l'école]*)

Oui

Non

Merci d'avance de votre collaboration.

La direction de l'école.....

## Exemple de formulaire de collecte et de consentement pour l'utilisation des données personnelles, à usage du collectif de parents.

**Ce talon est à faire remplir par les parents au début de l'année, une fois que l'école aura transmis leurs données de contact au collectif de parents.**

Chers parents,

L'Association des parents représente tous les parents auprès de l'école et au sein du Conseil de participation de l'école. Tous les parents en sont membres de droit. Ils peuvent recevoir toutes les infos de l'association et émettre leur opinion au travers de celle-ci.

L'école nous a transmis vos coordonnées, suite à votre consentement, nous nous permettons donc de vous contacter pour

Nous avons besoin de votre autorisation pour pouvoir communiquer avec vous et nous souhaiterions également disposer de quelques renseignements vous concernant. En remplissant et nous renvoyant ce talon, vous nous autorisez à utiliser vos données personnelles pour vous contacter, conformément au Règlement général européen sur la protection des données. Ces données sont recueillies en vue de tenir à jour le fichier des membres de l'association des parents et, si vous le souhaitez, recevoir ses communications. En aucun cas ces données ne seront transmises ou vendues à des tiers.

Les données suivantes sont recueillies avec votre accord :

Nom : ..... Prénom : .....

Parent de : ..... Classe : .....

Acceptez-vous que vos coordonnées soient conservées par l'Association des parents de l'école dans le cadre de l'accomplissement de ses missions ? (*Destinataire des données : [le Comité de l'association des parents de l'école]*)

Oui  Non

Acceptez-vous d'être contacté.e par l'Association des parents de l'école dans le cadre de l'accomplissement de ses missions ? (*Destinataire des données : [le Comité de l'association des parents de l'école]*)

Oui  Non

Souhaitez-vous recevoir les communications régulières de l'Association des parents de l'école ? (*Destinataire des données : [le Comité de l'association des parents de l'école]*)

Oui  Non

Merci d'avance de votre collaboration.

Le Collectif / L'Association des parents de l'école.....