

LA COMMUNICATION

Il n'est pas toujours facile de mettre en place un processus de communication efficace. Voici quelques éléments à considérer afin de vous assurer que la méthode choisie pour effectuer vos communications remplit vos attentes par rapport au processus de communication.

Pour illustrer ces éléments, nous utiliserons l'exemple d'un conseil d'école désirant convoquer les parents à une rencontre extraordinaire avec les conseillers scolaires concernant l'avenir de leur école.

LA COMMUNICATION QUI TRANSMET UN MESSAGE

UNE source d'information

Mettez en place une stratégie de communication qui permet au destinataire de savoir que c'est un message qui provient du Conseil d'école et qui mérite donc son attention. Vous voulez devenir LA source d'information et ainsi simplifier le tri de l'information au destinataire.

Le conseil d'école choisit de toujours utiliser du papier de couleur verte pour ses communications aux parents.

UN émetteur

Déterminez QUI sera la personne responsable d'envoyer les communications aux parents. Que ce soit un autre parent, un membre du Conseil d'école (un vice-président aux communications par exemple) ou la direction de l'école. L'idée est de s'assurer que quelqu'un est redevable au Conseil d'école de communiquer l'information aux parents.

Le conseil d'école nomme un vice président communications qui gérera toutes les communications aux parents.

UN canal

Décidez quelle est la méthode idéale pour rejoindre les parents. Bien qu'internet prenne de plus en plus de place dans nos vies, il est possible que certains n'y aient toujours pas accès. Combiner Facebook et le courriel n'est donc peut-être pas la meilleure des stratégies. Optez plutôt pour une méthode plus traditionnelle (comme la lettre circulaire de l'école) à une méthode plus moderne. Aussi, on pourrait considérer une méthode de communication orale et une autre écrite.

Suite à un sondage mené auprès des parents, le conseil d'école opte pour n'envoyer que des communications écrites.

UN récepteur

Il est important que le récepteur sache rapidement où se trouve l'information. Limitez l'information dans chaque communication. Créez un format qui sera toujours utilisé par la suite afin de permettre au récepteur de repérer l'information rapidement.

Le conseil d'école s'assure que la communication tient sur une page.

UN destinataire

Assurez-vous que le destinataire reçoit effectivement les communications. Plusieurs logiciels de courriel permettent de recevoir une confirmation que le message a été ouvert par le destinataire. Également, demandez quel parent doit recevoir l'information. Vous éviterez ainsi les doubles envois et la confusion associée à différents messages reçus à différents moments par des membres d'une même famille.

Les parents ont identifié les adresses auxquelles ils voulaient recevoir leur courrier au début de l'année scolaire.

Les bruits

Il est inconcevable de pouvoir éliminer les multiples perturbations pouvant intervenir entre l'émetteur et le récepteur. Identifiez quelles sont les principales sources de bruits (langue, courrier indésirable) empêchant l'information de se rendre et trouvez une façon de les contourner (en traduisant certains documents importants ou en demandant des confirmations de lecture de temps à autre).

Environ 30 % des parents ont exprimé le désir de recevoir la communication en anglais. Ils reçoivent donc l'information en anglais et en français.

ASTUCES POUR AMÉLIORER LE MESSAGE

(cf. l'exemple ci-dessous)

LE CARACTERE ATTRAYANT

L'apparence même du message donne envie de le lire, de l'écouter.

LE CARACTERE CREDIBLE

Soyez professionnel. On veut que le parent comprenne que cette communication vaut la peine d'être lue, d'être écoutée.

LE CARACTERE FORT

Ne laissez pas de place à l'ambiguïté. Le message doit être directif, informatif. Évitez les communications « conditionnelles » à la participation ou la réponse des autres.

L'IDENTIFICATION

Le parent doit comprendre qui lui envoie le message.

LA PROJECTION

Le parent doit comprendre les implications de ce qu'il vient de lire, d'entendre.

LE TRANSFERT

Le parent ayant compris l'information sera en mesure de la partager avec les autres membres. Cela vous facilitera d'autant plus la tâche de vous assurer que les informations ont bien atteint leurs destinataires.

EXEMPLE DE COMMUNICATION AUX PARENTS

(Insérer l'adresse du parent)

Objet : Déménagement de l'École du Quartier

Bonjour chers parents,

Les différents moyens de pression mis en place par le conseil d'école auprès du Conseil scolaire ont finalement porté fruit. Hier, le Conseil scolaire a annoncé que l'École du Quartier déménagerait dans de nouveaux locaux dès l'automne 2014.

À cet effet, il y aura une rencontre extraordinaire le 8 mars prochain à 19 h 30 au gymnase de l'École du Quartier. Trois conseillers scolaires seront présents pour l'occasion. Il s'agit là d'une excellente opportunité pour vous de prendre connaissance des mesures qui seront mises en place afin de faciliter le transfert et limiter les effets sur les enfants et les parents de ce changement qui, selon nous, est pour le mieux.

N'hésitez pas à inviter vos connaissances à venir participer à cette rencontre d'un plus grand intérêt. Café et rafraichissements seront servis.

Merci de l'appui que vous apportez à votre conseil d'école.

(Signature)

Machin Truc-Chose
Vice-président communications
Conseil d'école du Quartier