

Pour une meilleure stratégie de communication numérique école-famille

Portrait de l'accès et des usages des TIC
par des parents peu scolarisés



RECHERCHE ET ANALYSE

Josée Thivierge

Isabelle Joyal

Suzie Tardif

Chercheures

ÉCOBES – Recherche et transfert

Cégep de Jonquière

Catherine Dumoulin

Professeure régulière

Département des sciences de l'éducation

Université du Québec à Chicoutimi

SAISIE DES DONNÉES ET ÉDITIQUE

Valérie Émond

Agente de soutien administratif

ÉCOBES Recherche et transfert

Cégep de Jonquière

ILLUSTRATION, PAGE COUVERTURE

Stéphane Hoarau

FINANCEMENT DU PROJET

CRSH  **SSHRC**

Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada

Conseil de recherche en sciences humaines du Canada

Fonds d'innovation sociale destiné aux communautés et aux collèges

Référence suggérée : THIVIERGE, Josée, JOYAL, Isabelle, TARDIF, Suzie et Catherine DUMOULIN. 2019. *Pour une meilleure stratégie de communication numérique école-famille : Portrait de l'accès et des usages des TIC par des parents peu scolarisés*. Jonquière, ÉCOBES – Recherche et transfert, Cégep de Jonquière, 37 pages.

ÉCOBES – Recherche et transfert

Cégep de Jonquière

Pavillon Manicouagan, 6^e étage

2505, rue Saint-Hubert

Jonquière (Québec) G7X 7W2

Téléphone : 418 547-2191, poste 401

Courriel : ecobes@cegepjonquiere.ca

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-924612-05-7

© 2019 ÉCOBES – Recherche et transfert – tous droits réservés

COMITÉ DE SUIVI DU PROJET :

Catherine Dumoulin

Professeure régulière

Département des sciences de l'éducation

Université du Québec à Chicoutimi

Bianca Forget

Intervenante

Carrefour communautaire Saint-Paul

Nancy Gagnon

Responsable

Bureau de la recherche

Cégep de Jonquière

Pascal Lévesque

Intervenant

Conseil régional de prévention de l'abandon scolaire du

Saguenay–Lac-Saint-Jean

Josée Thivierge

Chercheure

ÉCOBES – Recherche et transfert

Cégep de Jonquière

Remerciements

La réalisation de cette étude a été rendue possible grâce au soutien financier du Fonds d'innovation sociale destiné aux communautés et aux collègues du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.

Nos remerciements s'adressent aux membres du comité de suivi du projet qui nous ont accompagnés tout au long de sa réalisation. Un merci tout particulier aux parents rencontrés en entrevues. Nous avons grandement apprécié leur disponibilité et leur confiance. Enfin, il nous faut souligner le travail d'édition minutieux de Valérie Émond.

Table des matières

Introduction.....	1
1 Parents du numérique.....	3
1.1 TIC, communication école-famille et fracture numérique.....	3
1.2 Soutien parental, persévérance scolaire et communication école-famille	4
2 Le contexte de l'étude : objectifs poursuivis et méthodologie	7
2.1 Les objectifs.....	7
2.2 La méthodologie	7
2.2.1 L'approche qualitative pour une compréhension en profondeur des processus	7
2.2.2 Collecte des données.....	7
2.2.3 Analyse des données.....	9
2.3 Caractéristiques des parents interrogés	9
2.4 Avantages et limites de l'étude	11
3 L'accès et les usages des TIC	13
3.1 Des familles bien branchées et bien équipées	13
3.2 Les principaux usages : être en lien, chercher, transiger et jouer!	14
3.3 Les principales difficultés rencontrées.....	16
3.4 Trois profils de parents navigateurs.....	18
3.4.1 Les capitaines : des navigatrices chevronnées	18
3.4.2 Les marins : des navigatrices pragmatiques	19
3.4.3 Les marins d'eau douce : des navigatrices novices	20
4 L'utilisation des TIC en lien avec l'école	23
4.1 Internet et les TIC pour obtenir de l'information sur l'école.....	23
4.2 Internet et les TIC pour communiquer avec l'école.....	24
4.3 Internet et les TIC pour aider son enfant dans son cheminement scolaire	26
4.4 Des stratégies à privilégier pour faciliter la communication école-famille	27
Éléments de conclusion	29
Bibliographie.....	31
Annexe 1 Schéma d'entrevue avec les parents.....	35

Liste des tableaux et des figures

Tableaux

Tableau 1 – Caractéristiques des capitaines (navigatrices chevronnées).....	19
Tableau 2 – Caractéristiques des marins (navigatrices pragmatiques)	20
Tableau 3 – Caractéristiques des marins d'eau douce (navigatrices novices)	20

Figures

Figure 1 – Caractéristiques des parents interrogés.....	10
Figure 2 – Limites et avantages de la démarche.....	11
Figure 3 – Avantages et inconvénients des TIC.....	15
Figure 4 – Modes d'apprentissage des TIC.....	16
Figure 5 – Principales difficultés rencontrées par les parents	17
Figure 6 – Usages des TIC pour rechercher de l'information sur l'école	24
Figure 7 – Usages des TIC pour communiquer avec l'école	26
Figure 8 – Usages des TIC pour aider son enfant dans son cheminement scolaire	27
Figure 9 – Page d'accueil du webdocumentaire.....	30

Introduction

Depuis quelques années, les écoles se tournent de plus en plus vers les technologies de l'information et des communications (TIC) pour informer et communiquer avec les familles. Pour ce faire, elles utilisent une grande diversité de moyens et de stratégies. Cependant, ce nouvel espace virtuel risque de poser de nombreux enjeux et défis à la communication école-famille, particulièrement dans les milieux moins favorisés dans lesquels on observe un moindre accès et des usages plus limités des TIC (Grandjon et coll., 2009). Devant les changements nombreux et rapides entraînés par les TIC à la communication école-famille et ayant constaté le peu d'études qui s'étaient jusqu'ici intéressées à cette question, nous avons donc voulu explorer cette réalité. L'étude réalisée est de type exploratoire et permet de documenter l'accès et l'utilisation des TIC par les parents peu scolarisés. Elle permettra de sensibiliser les parents et les intervenants des milieux scolaires et communautaires aux défis posés par ces nouveaux outils numériques par ce nouvel espace virtuel à la communication école-famille.

Ce rapport fournit aux acteurs concernés des données inédites afin de leur permettre de bonifier leurs interventions. La première partie traite de la communication école-famille à l'ère du numérique et de son importance pour la persévérance et la réussite scolaires des enfants. S'attardant au contexte de l'étude, la seconde partie décrit les objectifs visés et expose la méthodologie utilisée. Alors que la troisième partie fait le point sur l'accès et les usages des TIC par les parents, la quatrième explore l'utilisation que ces derniers en font en lien avec l'école. On y aborde les divers usages effectués pour obtenir de l'information sur l'école, communiquer avec l'école et aider son enfant dans son cheminement scolaire. De plus, diverses stratégies à privilégier pour mieux joindre les parents à l'aide des technologies numériques sont identifiées.

1 Parents du numérique

Cette première partie présente la perspective adoptée pour aborder la communication école-famille à l'ère du numérique.

1.1 TIC, communication école-famille et fracture numérique

Depuis une vingtaine d'années, les TIC transforment radicalement notre quotidien. De façon générale, les TIC réfèrent aux technologies qui permettent de reproduire, d'échanger et de transmettre de l'information numérique par le biais du réseau Internet (Millerand et coll., 2010). La démocratisation des outils numériques ainsi que le développement et l'accroissement de la puissance des réseaux sans fil ont bouleversé nos façons de communiquer, de nous informer, de nous divertir, de consommer et de travailler. Les TIC sont désormais associées à presque toutes les facettes de notre vie!

L'omniprésence du numérique touche également l'éducation. Le récent *Plan d'action numérique en éducation et en enseignement supérieur* (2018) du Gouvernement du Québec souligne l'énorme potentiel des technologies numériques en termes d'apprentissage, de pratiques d'enseignement, de communication et de créativité. Au cours de la dernière décennie, les milieux scolaires ont d'ailleurs grandement développé leur utilisation des TIC, notamment pour diffuser de l'information sur leurs services et mettre en relation les enseignants, les jeunes et les parents. Dans cet ordre d'idées, la communication école-famille s'appuie ainsi de plus en plus sur une vaste gamme d'outils numériques (courriel, portails, médias sociaux, etc.). Plusieurs études montrent que l'utilisation des TIC par les écoles s'avère globalement un moyen efficace pour communiquer avec les parents (Dumoulin et coll., 2013; Hohlfeld et coll., 2010; Lueder, 2011) et favoriser l'implication parentale (Hu et coll., 2009; Karsenti et coll., 2002; Lewin et Luckin, 2010; Thompson, 2009; Tobolka, 2006).

Les TIC posent toutefois de nombreux défis à la communication école-famille. En effet, si elles peuvent s'avérer des outils de communication efficaces, elles peuvent aussi contribuer à la mise en place d'inégalités d'accès et d'usages. Cette fracture numérique se traduit en fait par diverses formes d'inégalités. Il y a d'abord des inégalités dans **l'accès aux divers équipements informatiques** (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.). On peut également relever des disparités dans **l'accès à un réseau haute vitesse**, condition essentielle à l'utilisation efficace des applications les plus interactives du Web 2.0. À ces différenciations présentes au niveau de l'équipement s'ajoutent d'autres inégalités au chapitre **de l'appropriation, de l'apprentissage et de l'utilisation** des TIC. On réfère ici à la distribution et à la maîtrise des compétences liées aux usages des TIC, de même qu'à la capacité à donner sens aux pratiques informatiques (Granjon et coll., 2009; Roy, 2009).

Diverses recherches démontrent que les inégalités numériques sont reliées à certaines caractéristiques socio-économiques. Selon l'Institut de la Statistique du Québec (2017), les ménages à faible revenu et ceux dont l'un des membres ne détient aucun diplôme sont significativement moins branchés à Internet. Granjon et coll. (2009) relèvent par ailleurs que l'appropriation, l'apprentissage et l'utilisation des TIC sont moindre dans les milieux moins favorisés. Une enquête récente du CÉFRIO (2018) révèle que la proportion de non-utilisateurs d'Internet est significativement

plus élevée chez les adultes québécois détenant une scolarité primaire ou secondaire (13%) que chez ceux ayant poursuivi des études universitaires (2%).

Au Québec, une personne sur cinq éprouve des difficultés majeures à comprendre et à utiliser un texte écrit (Fondation pour l'alphabétisation, 2019). Selon Dagenais et coll. (2012), les personnes détenant un faible niveau de littératie, c'est-à-dire une faible capacité à lire et à comprendre un texte, n'utilisent pratiquement pas les services disponibles sur Internet malgré leur intérêt et leurs besoins. Un nombre considérable de Québécois n'ont pas accès aux TIC et, surtout, ne peuvent les utiliser efficacement alors que certaines problématiques en santé ou en éducation les touchent pourtant de près. Cette situation constitue un obstacle majeur à l'accès à divers services gouvernementaux et administratifs (services bancaires, recherche de renseignements sur des produits et services, suivi scolaire des enfants, etc.) qui se tournent progressivement vers Internet (CSE, 2013). Alors que les milieux scolaires se tournent de plus en plus vers les TIC pour informer et communiquer avec les familles, on peut se demander dans quelle mesure ces outils permettent de rejoindre efficacement l'ensemble des parents.

1.2 Soutien parental, persévérance scolaire et communication école-famille

Les déterminants de la réussite et de la persévérance scolaires sont nombreux et interreliés. Ils se rapportent au jeune, à l'école, à la famille, à la communauté et au milieu d'emploi. Le soutien parental représente un facteur de premier ordre de la réussite et de la persévérance scolaires des jeunes. Plusieurs recherches montrent que le soutien des parents dans les études de leur enfant favorise une plus grande motivation scolaire et est positivement lié à sa réussite scolaire (Fan et Chen, 2001; Hill et Tyson, 2009; Jeynes, 2005; Spera, 2006). Une étude de Henry et coll. (2011) s'est notamment intéressée à l'effet de l'implication parentale comme facteur de protection du décrochage dans des milieux défavorisés, le niveau socio-économique étant reconnu comme un facteur prédictif important du décrochage scolaire. Leur étude a montré que l'implication des parents dans la vie scolaire de leur enfant permettait effectivement de diminuer l'effet d'un milieu socio-économique faible sur le décrochage scolaire.

La mise en place d'une communication école-famille efficace représente un moyen privilégié pour favoriser le soutien parental. Le défi s'avère particulièrement important dans les milieux moins favorisés où les parents, notamment ceux présentant un faible niveau de compétences en littératie, sont moins bien outillés pour soutenir leur enfant au chapitre de la persévérance scolaire (CSE, 2013). Au Saguenay-Lac-Saint-Jean, un projet de recherche actuellement en cours révèle que les étudiants de première génération, c'est-à-dire dont les parents n'ont pas effectué d'études supérieures, peuvent plus difficilement compter sur le soutien parental pour leur parcours scolaire (Bonin et coll., 2015). Une étude portant sur le cheminement scolaire de jeunes issus de familles dont les parents sont moins scolarisés et de familles à faible revenu montre que ces derniers et leurs parents disposent de moins d'informations sur la préparation scolaire nécessaire pour accéder aux études postsecondaires (Horn et Nunez, 2000 cité par Groleau et coll., 2012).

L'étude de Campbell (2011) a montré les limites de l'utilisation des approches de communication traditionnelles (ex. : envoi de messages écrits, invitation à des ateliers) pour impliquer les parents dans le parcours scolaire de leur jeune. Lueder (2011) souligne que les écoles doivent adapter leurs stratégies de communication pour les parents possédant de faibles habiletés en lecture (ex. : adopter un style d'écriture simple, s'appuyer sur des mots adéquats, éliminer l'information superflue et utiliser des messages brefs). Les TIC peuvent apparaître une solution intéressante pour joindre efficacement les personnes moins à l'aise avec l'écrit en offrant la possibilité de varier les stratégies de

communication en utilisant l'image, la vidéo et le son. L'évaluation des retombées de la plate-forme MOBILYS (Thivierge et coll., 2014), laquelle utilise les technologies contemporaines, dont Facebook, pour favoriser les liens école-famille-communauté au Québec, a d'ailleurs révélé qu'elle s'avérait une alternative intéressante pour rejoindre les parents peu à l'aise en lecture et les parents immigrants maîtrisant peu la langue française, les photos et les vidéos mis en ligne constituant un support universel d'informations (Op.Cit., 2014). Compte tenu de l'importance de la communication école-famille pour favoriser la réussite et la persévérance scolaires et de l'utilisation croissante des TIC par les écoles, ce projet de recherche exploratoire visait à documenter l'accès et les usages des TIC par des parents peu scolarisés en lien avec le cheminement scolaire de leur enfant.

2 Le contexte de l'étude : objectifs poursuivis et méthodologie

Cette partie expose les objectifs de la démarche, la méthodologie, les caractéristiques des parents interrogés et, enfin, les limites et avantages de la démarche.

2.1 Les objectifs

L'étude réalisée s'inscrit dans un contexte exploratoire. Elle vise à documenter l'accès et les usages des TIC par les parents moins favorisés et d'identifier des stratégies susceptibles de favoriser la communication école-famille. Plus spécifiquement, le projet de recherche poursuivait les sous-objectifs suivants :

- Tracer le portrait de l'accès à Internet et de l'équipement informatique détenu par les parents;
- Cerner les modalités d'apprentissage d'Internet et des TIC;
- Identifier les usages des TIC des parents en lien avec l'école et le cheminement scolaire de leur enfant;
- Cibler des stratégies à mettre en œuvre pour mieux informer et communiquer avec les parents.

2.2 La méthodologie

2.2.1 L'approche qualitative pour une compréhension en profondeur des processus

L'étude s'appuie sur une approche qualitative afin d'accéder à une compréhension fine et approfondie des processus et des dynamiques sociales liés au thème de la recherche (Deslauriers, 1991). L'approche qualitative s'inscrit dans un processus itératif, où les allers et retours, la réflexion et le terrain permettent au chercheur d'affiner et d'ajuster sa compréhension des phénomènes sociaux tout au cours de sa démarche. L'entrevue semi-dirigée a été privilégiée comme technique de collecte de données puisqu'elle donne aux chercheurs la possibilité de tenir compte du contexte particulier de chaque personne interrogée et de documenter des aspects inédits qui se révèlent importants. Mettant en valeur le point de vue des personnes interrogées, elle permet de comprendre les choses telles qu'elles leur apparaissent (Fortin, 2010).

2.2.2 Collecte des données

Recrutement des participants

Le recrutement des participants a rencontré plusieurs défis. Au départ, la démarche avait comme objectif de recruter des parents détenant un faible niveau de littératie numérique. L'absence de tests validés, mais surtout simples à administrer pour évaluer la littératie a toutefois été rapidement constatée. Des consultations réalisées auprès d'intervenants d'organismes communautaires associés au projet nous ont aussi rapidement permis de conclure que

l'utilisation d'une telle stratégie était à éviter. En effet, les personnes éprouvant des difficultés à lire et à écrire en sont très conscientes et n'aiment pas les exposer outre mesure. L'utilisation d'un test aurait considérablement diminué notre capacité à recruter des participants. Il a donc été décidé d'utiliser le niveau de scolarité comme critère de recrutement, diverses enquêtes québécoises récentes ayant démontré que cette variable était déterminante de l'accès aux TIC et de leurs usages (CEFRIO, 2011; ISQ, 2013).

Le recrutement des parents a été réalisé grâce à la collaboration d'intervenants de plusieurs organismes communautaires du Saguenay–Lac-Saint-Jean travaillant avec les familles. Il est souvent difficile pour des recherches d'obtenir la collaboration de populations dites vulnérables. Pour Savoie-Zajc (2009), l'association avec des organismes en lien avec ces populations constitue un moyen privilégié pour les chercheurs de recruter des participants « socialement compétents » au regard des problématiques étudiées. Dans le cadre de notre démarche, les intervenants se sont avérés des « relayeurs » incontournables pour recruter les parents. Les intervenants étaient à même d'expliquer les objectifs du projet aux parents intéressés et les modalités de leur participation. Lorsqu'un parent donnait son accord, les intervenants transmettaient ses coordonnées téléphoniques à l'équipe de recherche. La personne était par la suite contactée par téléphone et un rendez-vous était fixé pour l'entrevue s'il satisfaisait aux critères recherchés. Les parents recrutés devaient répondre aux trois critères suivants : 1) détenir tout au plus un diplôme d'études secondaires; 2) avoir des enfants âgés de 11 à 16 ans poursuivant des études secondaires¹; 3) utiliser Internet et les TIC depuis au moins un an et être en mesure de témoigner de divers usages² (utiliser au moins trois sites, plateformes, outils ou logiciels différents). La majeure partie des entrevues ont été réalisées dans les locaux de ces organismes :

- Carrefour communautaire Saint-Paul, Chicoutimi;
- Parenfant, Alma;
- Le Transit, Jonquière;
- Maison des familles, La Baie;
- Saint-Vincent-de-Paul, Jonquière.

Le déroulement des entrevues

Au total, vingt-deux entrevues individuelles semi-dirigées ont été réalisées en face à face de mars à mai 2016. Les entrevues étaient d'une durée de quarante-cinq à soixante-quinze minutes.

Le guide d'entretien abordait les aspects suivants :

- Les renseignements sur la personne interrogée;
- Les enfants et l'école;
- L'accès à Internet et l'équipement informatique détenu;
- Les usages des technologies informatiques :
 - Logiciels et applications utilisés;
 - Durée d'utilisation;
 - Modalités d'apprentissage.

¹ Ou sur le point de débiter ses études secondaires à l'automne 2016.

² À titre d'exemple, un parent dont l'usage se limitait à la consultation d'un seul site Internet (par exemple Kijiji) n'était pas retenu.

- L'utilisation d'Internet et des technologies numériques en lien avec le cheminement scolaire de son enfant :
 - Pour obtenir de l'information concernant l'école de son enfant;
 - Pour communiquer avec le personnel scolaire de l'école de son enfant;
 - Pour chercher de l'information afin de soutenir son enfant en lien avec son cheminement scolaire.
- Moyens et stratégies à privilégier pour lui permettre d'avoir plus facilement accès à l'information en lien avec l'école et le cheminement scolaire de son enfant.

Avec l'accord des parents, les entrevues ont été enregistrées sur support audionumérique. Un rapport détaillé de chaque entrevue a par la suite été rédigé.

2.2.3 Analyse des données

Les données collectées ont été soumises à une analyse de contenu à l'aide de NVivo (version 11), un logiciel d'analyse de données qualitatives. Une catégorisation des propos recueillis a été élaborée pour chacun des thèmes et sous-thèmes abordés dans le guide d'entrevue. Le contenu de chacun des rapports a été ensuite codifié en utilisant des catégories de sens.

Ces deux opérations – la catégorisation et la codification – s'inscrivent dans une démarche itérative privilégiant des allers et retours constants entre l'analyse et les données. Elle a permis de dégager les éléments significatifs soulevés par les personnes rencontrées et d'alimenter un travail de synthèse de l'information effectué pour chacun des aspects et sous-aspects abordés en entrevue. Enfin, des citations anonymisées ont été extraites des entrevues afin d'illustrer les tendances qui se dégagent de l'interprétation des données.

2.3 Caractéristiques des parents interrogés

Au total, vingt-deux parents ont été rencontrés. Il s'agit en fait de vingt-deux mères. Malgré les efforts des intervenants des organismes communautaires avec lesquels nous avons collaboré pour recruter des parents, seules des femmes, des mères, ont répondu positivement à notre invitation. Cette situation traduit sans nul doute le fait que ce sont, la plupart du temps, les mères qui veillent aux communications avec l'école et assurent au quotidien la supervision du cheminement scolaire des enfants (Deslandes et coll., 2008).

Tous les parents interrogés respectaient les critères de recrutement; ils avaient au moins un enfant aux études secondaires, détenaient une expérience minimale d'utilisation d'Internet³ et leur scolarité était tout au plus de niveau secondaire⁴.

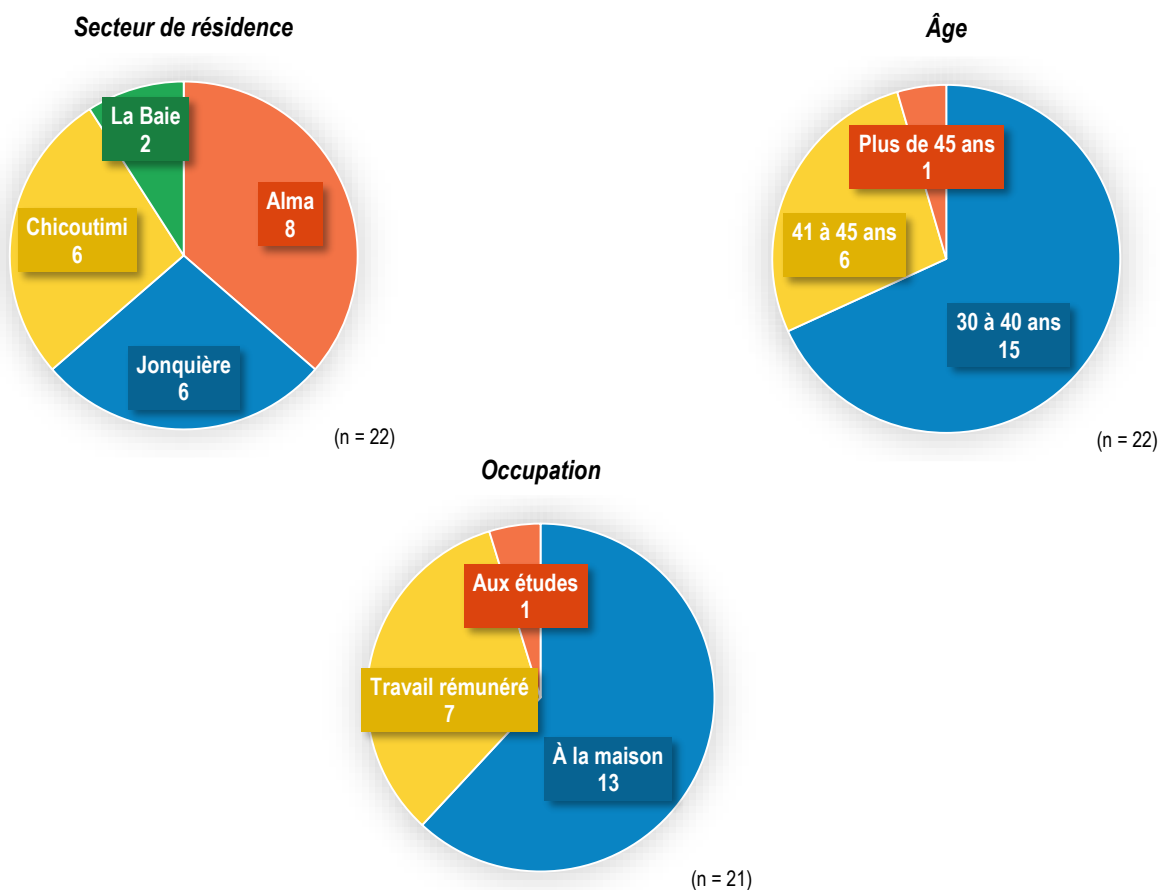
- Les participantes provenaient de quatre principaux secteurs de résidence de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean : Alma, Jonquière, Chicoutimi et La Baie.

³ Les parents recrutés devaient avoir une expérience minimale d'utilisation d'Internet pour être à même d'en parler, c'est-à-dire effectuer au moins trois usages différents. Une personne qui ne consultait que le site Kiji de petites annonces sur Internet, par exemple, n'était pas retenue.

⁴ Huit mères avaient complété leur diplôme d'études secondaires (DES) et onze avaient effectué des études professionnelles ou une formation spécialisée (en esthétique par exemple). Chaque personne pouvait cumuler plus d'une formation. Par exemple, une participante avait complété un DES et effectué par la suite une formation en esthétique.

- La majorité, soit quinze d'entre elles, étaient âgées de 30 à 40 ans, six de 41 à 45 ans et une, de plus de 45 ans.
- La majorité des participantes (treize personnes) étaient « à la maison », sept occupaient un emploi rémunéré et une poursuivait ses études.

Figure 1 – Caractéristiques des parents interrogés



2.4 Avantages et limites de l'étude

L'étude réalisée comporte des limites et des avantages. S'inscrivant dans un contexte exploratoire, la démarche a permis de recueillir des données auprès de vingt-deux parents volontaires et que l'ensemble de ces parents sont en fait des mères. Soulignons aussi que le recrutement a surtout été effectué en milieu urbain où la connexion Internet est généralement plus facile et le réseau plus performant, ce qui a sans nul doute un impact sur l'accès et les usages des TIC par les familles. Dans ce contexte, la prudence s'avère de mise au chapitre de l'interprétation et de la généralisation des résultats.

La démarche adoptée comporte aussi certains avantages. Elle offre un accès inédit à une compréhension des dynamiques en jeu du point de vue des personnes interrogées, une perception d'ensemble du sujet étudié et une compréhension fine des enjeux et des perspectives de chaque type d'acteur concerné. Elle permet aussi de mettre en lumière l'accès et l'utilisation des technologies numériques par des parents peu scolarisés, une réalité jusqu'ici peu documentée. Par ailleurs, le soutien obtenu des intervenants des organismes communautaires a grandement facilité le recrutement et la collaboration des parents, ce qui représentait un défi important. Nous sommes tout à fait convaincus que la démarche n'aurait pas pu être menée à bien sans la collaboration des intervenants et que cela a permis de recueillir des données de grande qualité.

Figure 2 – Limites et avantages de la démarche

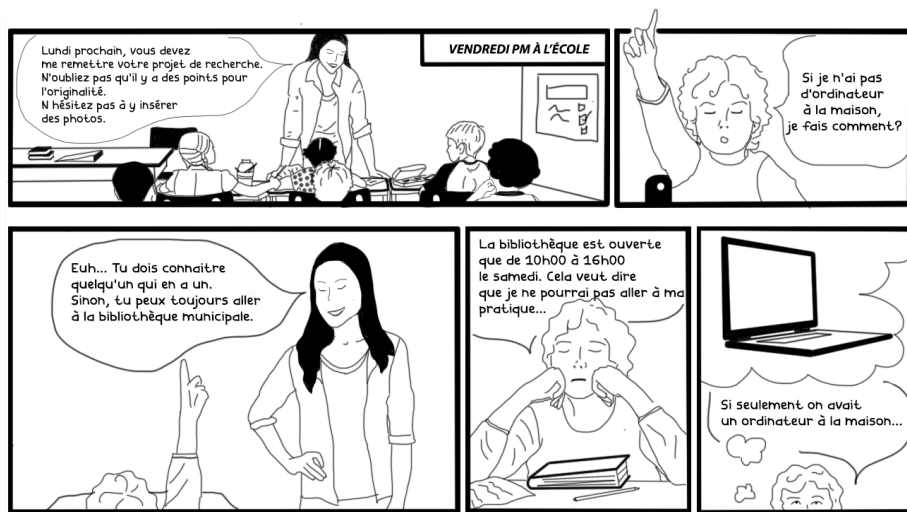
Limites	Avantages
• Recherche exploratoire • Faible échantillonnage • Échantillon entièrement féminin • Recrutement en milieu urbain • Pas de généralisation possible	• Peu d'études réalisées jusqu'ici • Compréhension du point de vue des personnes interrogées • Population souvent difficile à joindre par la recherche • Richesse exceptionnelle des données recueillies

3 L'accès et les usages des TIC

Cette partie fait d'abord le point l'accès des familles aux TIC, s'attarde ensuite aux principaux usages et, enfin, présente les trois profils types de parents navigateurs.

3.1 Des familles bien branchées et bien équipées

La grande majorité des parents rencontrés se sont avérés très bien équipés au chapitre des technologies numériques et bien branchés au réseau Internet. On retrouve souvent dans les foyers un ordinateur familial accessible à tous. Toutefois, la plupart des familles détiennent plusieurs appareils. Téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portables et ordinateurs fixes constituent les principaux équipements détenus. Les enfants plus âgés possèdent habituellement leur propre équipement, acquis à l'aide de leur argent de poche ou reçu en cadeau. Quant aux parents, la grande majorité d'entre eux ont un téléphone cellulaire réservé à leur propre usage. Soulignons tout de même qu'un petit nombre de familles sont peu équipées ou ne disposent pas d'équipements en bon état de marche.



Illustratrice : Camille S Heeren

Tous les parents disposent d'un branchement à Internet via un réseau domestique ou par le biais de leur téléphone cellulaire. La grande majorité des foyers bénéficie d'une connexion haute vitesse à la maison et d'une capacité de téléchargement illimitée. Très souvent, le branchement du domicile à Internet est survenu à la demande des enfants.

« Ça fait qu'on a été obligé de faire rentrer Internet à cause de ça. Parce que les enfants avaient beaucoup de recherches à faire, souvent, pis ça les bloquait dans leurs recherches. » (Maman 9)

« On n'a pas le choix illimité, on sauterait le plafond. » (Maman 2)

3.2 Les principaux usages : être en lien, chercher, transiger et jouer!

Globalement, les parents rencontrés utilisent régulièrement les outils numériques. Ils apprécient l'accès à Internet et le fait de pouvoir communiquer et effectuer facilement des tâches. Plusieurs mentionnent qu'ils ne pourraient plus se passer de ces outils.

« On vivrait pu sans Internet. Du jour au lendemain, me retrouver sans Internet, moi je capote, là. » (Maman 5)

La majorité des personnes interrogées naviguent plusieurs heures par semaine sur Internet. Le tiers estimant y consacrer quinze heures et plus. Quelques-unes des mères interrogées indiquent en faire un usage particulièrement intensif.

« Elle est tout le temps ouverte [la tablette], mais je suis pas tout le temps dessus. Je garde un œil dessus. Mon Dieu, je pourrais calculer un six heures par jour. » (Maman 2)

« Ben, je dors neuf heures, c'est déjà ça (rires). Je sais pas pantoute... On enlève les soupers. Mettons huit, là... Ben, je suis à la maison. Une fois que le ménage est fait, je m'assois, pis je m'en sers. » (Maman 3)

Les TIC sont utilisées surtout pour se brancher sur les réseaux sociaux (principalement Facebook) et rechercher de l'information à l'aide d'un moteur de recherche. Effectuer le suivi de dossiers (scolaires, gouvernementaux), réaliser des transactions financières et se divertir (jeux en ligne) constituent également des usages très fréquents.

Les parents interrogés apprécient les TIC parce qu'elles leur permettent de garder un contact avec leur réseau social, facilitent la réalisation de nombreuses tâches et donnent accès rapidement et facilement à beaucoup d'information.

« Moi, ce que j'aime beaucoup de Facebook, c'est les amis éloignés, la famille qu'on voit pas, on a un accès direct avec ça. » (Maman 13)

« Je fais tout là-dessus! Je paye mes comptes, je gère mes affaires du gouvernement. Deux à trois fois par semaine, je regarde le site de la commission scolaire pour savoir quel jour on est, pour savoir si y'a de l'éducation physique, parce que ça fait vingt-cinq fois que je leur demande de m'amener un calendrier, pis y l'emmène jamais. Réseaux sociaux. Recherche pour aider mes enfants aux devoirs parce que Google est mon ami. [...] Mais quand t'as un bobo, tu regardes pas là-dessus, sinon t'as la lèpre tu suite... » (Maman 1)

Par ailleurs, les parents identifient aussi des inconvénients à l'utilisation de ces outils. Plusieurs soulignent qu'ils doivent exercer une surveillance des enfants, notamment en ce qui a trait à la durée d'utilisation ou aux sites fréquentés. Deux personnes mentionnent aussi avoir eu à gérer certains problèmes, leur enfant s'étant retrouvé par exemple intimidé ou intimidateur.

« C'est sûr, ça l'a du bon et ça l'a du mauvais. Oui, quand tu regardes les vidéos, les vidéoclips, la musique, tout ça, moi, je trouve que c'est beaucoup. Ils sont vraiment à l'affût de l'information, puis même les mauvaises choses, t'sais les vidéos... Si je me remets à leur âge, moi, c'était loin d'être rendu là. C'était pas autant évolué, mais aujourd'hui c'est fou... » (Maman 9)

« Y'en a eu une qui l'a emmené à l'école pis a s'en est mal servi. C'est sûr qu'elle était pas toute seule là-dedans, elle a été influencée, mal influencée par des amis. Elle a fait de l'intimidation [...] J'y ai dit : "tu t'aperçois-tu de ce que t'as fait?" » (Maman 7)

La mise à jour des équipements en raison de l'évolution rapide de la technologie s'avère aussi un casse-tête financier pour certaines familles. Enfin, quelques parents considèrent que le temps alloué à Internet est trop important et souhaitent le réduire.

« J'trouvais ça dull d'être obligé de payer pour avoir ça, parce qu'à l'école, ils l'ont, pis y peuvent faire des recherches là-dessus, mais ils avaient pas assez de temps à l'école pour ça. Fait que, ça m'a frustré un peu, là, mais un moment donné, j'ai pas eu le choix [de prendre un forfait Internet à la maison]. » (Maman 5)

« Quand les enfants sont petits, on s'en sert moins. Mais là, plus les enfants vieillissent, plus on y va... Mais des fois, c'est trop. [...] Si y'ont besoin, pour les travaux, de faire des recherches là-dessus, j'les laisse aller... Mais là, a st'heure, je mets un mot de passe sur mon ordinateur. Je veux être là quand y s'en servent. C'est toute une gestion... Hier justement, on était en train de souper. J'me lève pour aller chercher quelque chose au comptoir, pis j'me r'tourne de bord, pis y'ont toutes les deux leur iPod... Moi, je suis rendu que je trouve cela problématique... Faut mettre une limite, là. » (Maman 7)

La figure 3 résume les avantages et les inconvénients mentionnés par les parents.

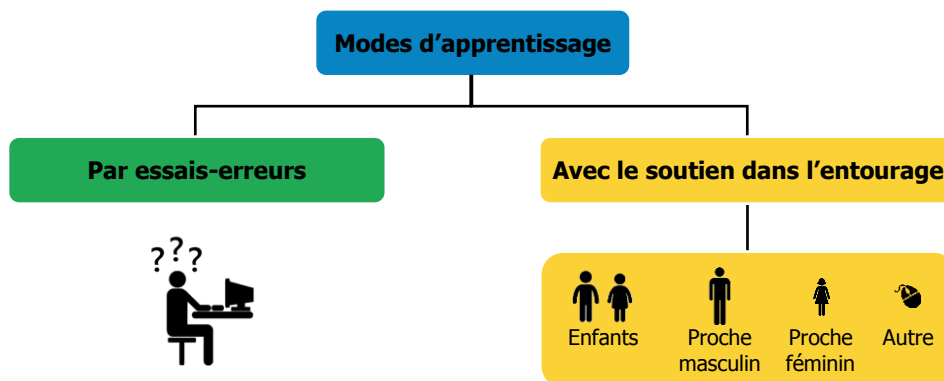
Figure 3 – Avantages et inconvénients des TIC

Avantages	Inconvénients
• Tâches facilitées • Maintien du contact avec son réseau social • Rapidité d'accès à l'information • Beaucoup d'information disponible	• Gestion des enfants (durée et sites) • « Cyberdépendance » (trop de temps) • Évolution rapide de la technologie, coûts

Modalités d'apprentissage

Les parents apprennent à utiliser les TIC de diverses façons. La grande majorité des personnes interrogées y vont par essais-erreurs. Plusieurs demandent occasionnellement du soutien à leur entourage. Il est d'ailleurs intéressant de constater que ce soutien provient souvent des enfants et, la plupart du temps, d'un enfant de sexe masculin. Enfin, plusieurs parents mentionnent que les ressources en ligne (vidéo sur YouTube, tutoriels) leur sont très utiles pour réaliser des apprentissages ou régler des problèmes.

Figure 4 – Modes d'apprentissage des TIC



*« Ça, dans ce temps-là, j'en ai pour un mois, un mois et demi pour me réhabituer, quand Facebook change d'interface. Y'ont changé leur page dernièrement, je suis toujours pas habituée. Si on change de système d'exploitation sur l'ordinateur, là c'est la mort. Je ne comprends plus rien. [...] J'apprends en regardant les enfants, je leur demande. Dans ce temps-là, c'est mon fils de 10 ans qui est plus patient, lui il est content de venir me montrer. Il me l'explique, des fois ça lui prend 3-4 fois, parce que je comprends pas tout le temps du premier coup. »
(Maman 16)*

3.3 Les principales difficultés rencontrées

Les parents interrogés rencontrent diverses difficultés lorsqu'ils utilisent les TIC. Les données recueillies permettent de les regrouper en trois grandes catégories : 1) le manque de connaissances, 2) les difficultés techniques et, 3) les difficultés cognitives.

- 1) **Manque de connaissances** : Nombre de parents manquent de connaissances sur le fonctionnement des logiciels et des applications. Il s'agit de la principale difficulté rencontrée par les parents. Plusieurs témoignent aussi de leurs difficultés à faire fonctionner les différentes composantes de leur système informatique (ex. : imprimante). Les mises à jour logicielles et la gestion de la sécurité du système constituent aussi des lacunes importantes.

« Question : "Sur quelle plateforme est ton courriel?" Réponse : "Aucune idée, c'est mon fils qui me l'a installé" (rires)... La preuve que j'su bonne là-dedans!

Il m'a dit : "Tu pèses su le p'tit carré, là, pis ça va apparaître." Y'a un M! J'pèse dessus, mais je suis même pas sûre. C'que j'veux dire, c'est bleu! » (Maman 2)

« J'ai de la misère à comprendre ce qu'il demande, c'est sûr que je suis pas avancée beaucoup en scolarité, ça, ça joue aussi pas mal. » (Maman 7)

- 2) **Difficultés techniques** : Enfin, quelques parents éprouvent des difficultés techniques avec leur équipement ou leur connexion Internet. La gestion des accès au réseau ou la multiplication des mots de passe constituent souvent un casse-tête pour quelques-uns d'entre eux.

« Moi, à la gang (cinq enfants), ça me prend tous les codes! Chacun a son code différent, pis j'ai pas la mémoire des chiffres... » (Maman 8)

- 3) **Difficultés cognitives** : Plusieurs parents témoignent de difficultés à évaluer et à trier l'information accessible sur Internet. Lorsque les résultats d'une recherche sur Google se chiffrent à plusieurs centaines de sites, par exemple, ils déterminent difficilement ceux qui sont pertinents. Des parents indiquent aussi que leurs difficultés en orthographe rendent la recherche d'information ardue. Conscients de leurs difficultés en français, ils éprouvent de la réticence à communiquer par écrit (courriel) avec l'enseignant de leur enfant.

« Des fois, je trouve que j'ai pas assez de vocabulaire. Y'a ça, là... Ça fait que y'a ça, j'ai pas toujours de vocabulaire. Je me débrouille avec les mots que j'ai. » (Maman 6)

Figure 5 – Principales difficultés rencontrées par les parents

Connaissances insuffisantes	Difficultés cognitives	Difficultés techniques
- Sur le fonctionnement des logiciels et des applications - Sur les équipements et l'entretien (ex. : branchements, antipublicité)	- Trouver, trier l'information - Français écrit	- Ordinateurs ou connections - Perte de mots de passe



Illustratrice : Camille S. Heeren

3.4 Trois profils de parents navigateurs

Naviguer sur Internet donne accès à un univers quasi infini où il est possible de trouver des renseignements sur tout, mais où l'on peut aussi se « noyer » dans la masse d'information. Tous les parents rencontrés ne naviguent pas dans cet océan virtuel avec la même aisance. Une analyse secondaire des données recueillies a permis d'identifier trois profils de parents navigateurs. Les parents ont été catégorisés à partir des critères suivants :

- Le nombre d'appareils détenus;
- Les types d'usages effectués;
- Le temps hebdomadaire d'utilisation des outils numériques;
- L'auto-appréciation de leur compétence pour utiliser les outils numériques;
- Leur expérience (depuis combien de temps utilisent-ils Internet et les TIC?);
- La possibilité d'avoir du soutien de personnes-ressources.

Trois profils types de parents utilisateurs peuvent être distingués. Parmi les mères-navigatrices, on retrouve les capitaines (navigatrices chevronnées), les marins (navigatrices pragmatiques) et les marins d'eau douce (navigatrices novices).

3.4.1 Les capitaines : des navigatrices chevronnées

Huit parents rencontrés se retrouvent dans la catégorie des capitaines. Ces mères sont des navigatrices chevronnées, très à l'aise avec les TIC qu'elles utilisent fréquemment chaque jour.

« On vivrait pu sans Internet. Du jour au lendemain, me retrouver sans Internet, moi je capote, là. » (Maman 5)

On retrouve, dans la famille des capitaines, plusieurs appareils informatiques, mais au moins l'un d'entre eux est réservé à leur usage personnel exclusif (c'est-à-dire que les enfants ne peuvent pas l'utiliser). Consacrant souvent plus d'une vingtaine d'heures hebdomadairement à naviguer sur Internet, les capitaines effectuent plusieurs tâches grâce aux outils numériques (rechercher de l'information, communiquer avec leur réseau, effectuer des transactions bancaires, consulter le dossier scolaire de leur enfant, modifier des photos, visionner des films et vidéos, etc.) en utilisant des logiciels et applications diversifiés.

Les capitaines évaluent positivement leur capacité à utiliser les TIC. L'auto-évaluation de leur capacité est bonne (7 sur 10 et plus) et elles se sentent à l'aise avec les technologies numériques. Naviguant sur Internet et utilisant les outils numériques depuis de nombreuses années, ces mères peuvent trouver rapidement de l'aide dans leur entourage si elles rencontrent un problème dans l'utilisation d'Internet et des TIC.

Tableau 1 – Caractéristiques des capitaines (navigatrices chevronnées)

 CAPITAINES NAVIGATRICES CHEVRONNÉES			
 Appareils détenus	• Plusieurs • Au moins un appareil personnel	 Appréciation compétence	• Bonne
 Types d'usages	• Multiples • Diversifiés	 Expériences et ressources	• Expérimentée • Ressources accessibles
 Temps hebdomadaire	• Élevé	 Mères ayant ce profil	• 8 mères

3.4.2 Les marins : des navigatrices pragmatiques

Parmi les parents rencontrés, sept mères sont des marins, c'est-à-dire des navigatrices pragmatiques. Ces parents ont souvent décidé de brancher la résidence familiale à Internet pour permettre aux enfants d'effectuer leurs travaux scolaires. Ils font un usage modéré de ces technologies auxquelles ils trouvent, somme toute, beaucoup d'utilités.

« On n a pas le choix avec les enfants. (...) Ils en écoutent des vidéos.... On avait pas le choix! On le paye le \$10 de plus » (Maman 2)

Si l'on ne retrouve généralement pas beaucoup d'appareils dans les familles des marins, on dispose souvent d'un cellulaire. Les marins ne consacrent pas beaucoup de temps à Internet et les TIC, y navigant quelques heures par semaine. Les marins utilisent Internet et les TIC pour des tâches très ciblées, souvent liées à des besoins de la vie courante : suivre leur réseau sur Facebook, clavarder ou effectuer une transaction bancaire, par exemple.

L'autoévaluation de leur capacité est moyenne (entre 4 et 7 sur 10). Utilisant Internet et les TIC depuis environ deux à trois ans, ces parents peuvent parfois trouver dans leur entourage une personne susceptible de les aider en cas de problème informatique.

Tableau 2 – Caractéristiques des marins (navigatrices pragmatiques)

 MARINS NAVIGATRICES PRAGMATIQUES			
 Appareils détenus	• Quelques appareils (surtout le cellulaire)	 Appréciation compétence	• Moyenne
 Types d'usages	• Ciblés • Liés à ses besoins	 Expériences et ressources	• Quelques expériences • Pas beaucoup de ressources
 Temps hebdomadaire	• Moyen	 Mères ayant ce profil	• 7 mères

3.4.3 Les marins d'eau douce : des navigatrices novices

Parmi les mères rencontrées, sept se sont avérées des navigatrices novices, peu à l'aise avec les technologies numériques. Ces marins d'eau douce possèdent peu ou pas d'outils informatiques et l'usage des technologies numériques s'avère faible, se limitant souvent à Facebook et quelques jeux.

« J'ai mon téléphone ! Je texte quand même assez souvent, avec du monde, on va-tu marcher, on va-tu faire des choses, mais pas plus que ça...J'ai un Facebook, » (maman 14)

Les marins d'eau douce connaissent leurs limites, l'autoévaluation de leur capacité oscillant entre 1 et 4 sur 10. Ces parents utilisent Internet et les TIC depuis généralement peu de temps et n'ont souvent personne dans leur entourage pour les aider lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Tableau 3 – Caractéristiques des marins d'eau douce (navigatrices novices)

 MARINS D'EAU DOUCE NAVIGATRICES NOVICES			
 Appareils détenus	• Peu ou aucun	 Appréciation compétence	• Faible
 Types d'usages	• Peu d'usages (ex. : Facebook, jeux)	 Expériences et ressources	• Peu d'expérience • Peu de ressources
 Temps hebdomadaire	• Faible	 Mères ayant ce profil	• 7 mères

Parmi les marins d'eau douce, quelques parents éprouvent des difficultés particulièrement importantes : ordinateur infesté de publicités intempestives, incapacité à se brancher en ligne, perte de mot de passe, etc. Ils n'ont personne dans leur entourage pour les aider et ne savent pas où trouver de l'aide. Certains mentionnent qu'ils n'osent plus solliciter leur entourage, l'ayant déjà fait à plusieurs reprises et se montrant réticents à révéler à nouveau leurs difficultés.

« Faudrait que j'aillè discuter avec la madame pis... L'air nounoune, comme on dit, s'pas drôle, mais c'est ça... C'est vraiment un gros obstacle pour moi. » (Maman 14)

« J'ai de la misère à comprendre ce qu'ils demandent, c'est sûr que je suis pas avancée beaucoup en scolarité, ça, ça joue pas mal. » (Maman 19)

Naufragé du Web



Illustrateur : Gabriel Pilote

4 L'utilisation des TIC en lien avec l'école

Dans l'ensemble, les parents rencontrés utilisent beaucoup les TIC en lien avec l'école. Ils ont été questionnés spécifiquement sur la manière dont ils utilisaient Internet et les TIC pour 1) obtenir de l'information sur l'école, 2) communiquer avec l'école et 3) aider son enfant dans son cheminement scolaire.

4.1 Internet et les TIC pour obtenir de l'information sur l'école

Lorsqu'ils cherchent de l'information sur l'école de leur enfant sur Internet, les parents se tournent principalement vers le site Internet de la commission scolaire ou celui de l'école. Quelques parents mentionnent aussi consulter un site Facebook administré par la commission scolaire ou de l'école de leur jeune.

La fréquence avec laquelle les parents recherchent de l'information sur l'école à l'aide d'Internet s'avère assez polarisée. Si certains parents se servent souvent des technologies numériques, près de la moitié des personnes interrogées n'y ont jamais ou rarement recours.

« Deux à trois fois par semaine, je regarde le site de la commission scolaire pour savoir quel jour on est, pour savoir si y'a de l'éducation physique, parce que ça fait vingt-cinq fois que je leur demande de m'amener un calendrier, pis y l'emmène jamais. » (Maman 4)

Deux principaux types d'information sont recherchés : des renseignements plus généraux (calendrier scolaire, fermeture lors d'une tempête, activités spéciales aux fêtes) et des renseignements précis liés au dossier de leur enfant (horaire, liste de travaux, résultats scolaires).

« Je vais sur le site de la commission scolaire, pis je vais me renseigner là-dessus s'il y a un congé, s'il y a une sortie importante. Je vais beaucoup voir là-dessus. » (Maman 2)

« Maintenant, on y va à tous les jours [sur les portails]. Si c'est pas moi, c'est mon conjoint. On y va à tous les jours, parce que y donnent tout le temps, que ça soit la récupération, que ça soit une activité payante, y'envoient pu de communication écrite, c'est tout là-dessus. Ben, en tout cas, dans mon cas, c'est tout, tout, tout, sur le portail, ou chaque prof, mettons, les professeurs, faut pas que j'aïlle sur le portail, eux autres, c'est direct sur mon courriel, eux autres, ils me marquent un message : "bon, le petit a un examen, telle date à telle heure", je trouve ça moins tannant. » (Maman 16)

« Je vais toujours voir qu'est-ce qui se fait pour les enfants [sur le site de la commission scolaire], les heures d'ouverture pour le paiement des choses, les

inscriptions. Quand elle est absente, tu peux l'écrire par ordinateur, envoyer un courriel, voir le bulletin, des affaires comme ça... » (Maman 20)

La plupart des parents considèrent que les sites (commission scolaire ou école) sont conviviaux, que les informations sont faciles à repérer et clairement présentées. Toutefois, quelques-uns considèrent avoir été peu informés sur le fonctionnement du portail de l'école donnant accès au dossier scolaire de leur enfant. D'autres encore mentionnent que ce n'est pas toujours facile de savoir comment naviguer sur le site de l'école ou de la commission scolaire.

« Ils ont des belles photos, le site est bien bâti. Le site de la commission scolaire est plus difficile que le site de l'école en soi. Y'a trop de sous-dossiers, pis tu finis par perdre où tu es rendue, si tu veux y retourner, tu fais comme : "J'aurais dû le mettre en favoris, parce que je m'en rappelle plus!" » (Maman 12)

« J'vois plus d'avantages que d'inconvénients... Ça permet un suivi sans être sur leur dos à eux autres. » (Maman 1)

« Le prof lui a dit : "Ben, dis à ta mère d'aller sur le portail avec son code." "Quel code? Quel portail?" J'ai peut-être eu une lettre et je l'ai pas regardé, ça peut arriver! » (Maman 16)

Figure 6 – Usages des TIC pour rechercher de l'information sur l'école

À quelle fréquence?	Jamais ou rarement
Que cherche-t-on?	- De l'information factuelle (ex. : calendrier scolaire, fermeture pour une tempête) - De l'information sur son enfant (horaire, dossier, devoirs)
Où va-t-on?	- Site de la commission scolaire - Site de l'école - Facebook de la commission scolaire
Quels sont les avantages	Accès facile, clarté du site
Quels sont les désavantages?	Ce n'est pas toujours facile de naviguer sur les sites

4.2 Internet et les TIC pour communiquer avec l'école

La grande majorité des parents ont déjà utilisé le courriel pour communiquer avec l'école de leur enfant. Si quelques parents se servent souvent de ce mode de communication, la plupart ne s'en servent jamais ou très rarement, préférant contacter l'enseignant par téléphone.

« Moi j'appelle, j'suis encore à la vieille méthode, je leur écris pas, j'appelle. » (Maman 16)

Les parents associent plusieurs avantages au courriel pour communiquer avec le personnel scolaire; cela leur permet un accès plus direct et plus rapide au personnel, un suivi plus régulier du cheminement du jeune et l'obtention de renseignements plus précis.

*« Je trouve que c'est mieux que de téléphoner. Aussi, en se communiquant comme ça, ça va plus vite. Aussi, je trouve qu'elle le reçoit plus rapide, t'sais en appelant à l'école, des fois, le téléphone, elle n'avait pas le temps... »
(Maman 10)*

Les parents considèrent toutefois que l'utilisation des TIC pour communiquer avec le personnel scolaire comporte certaines limites. Plusieurs mentionnent avoir eu de la difficulté à trouver comment utiliser cette messagerie ou ne sont tout simplement pas à même de se connecter au portail de l'école. D'autres soulignent qu'ils n'aiment pas communiquer par écrit, parce qu'ils éprouvent des difficultés d'orthographe. Enfin, certains relèvent que l'enseignant de leur enfant n'est tout simplement pas techno et que le téléphone demeure le meilleur moyen pour le joindre.



Illustratrice : Camille S Heeren

« J'ai essayé maintes et maintes fois de me brancher avec mon iPod, mais je suis pas capable avec. Il faut sans doute le faire avec un ordinateur. Ça marche pas, je finis par téléphoner. » (Maman 4)

Figure 7 – Usages des TIC pour communiquer avec l'école

À quelle fréquence?	• Jamais ou rarement, parfois, souvent
Comment?	• Principalement par courriel
Quels sont les avantages?	• Suivi bonifié du cheminement de son enfant : – Précision des renseignements – Accessibilité et rapidité d'accès – Suivi plus serré du cheminement du jeune • Communication plus efficace avec l'enseignant
Quels sont les désavantages?	• Difficultés de connexion, compréhension du site • Difficultés en français • L'enseignant utilise un autre moyen • Le parent préfère un contact direct, n'aime pas le courriel

4.3 Internet et les TIC pour aider son enfant dans son cheminement scolaire

La grande majorité des parents interrogés utilisent rarement Internet et les TIC pour aider leur enfant dans son cheminement scolaire. Quelques-uns ont aidé enfant à chercher de l'information liée à la réalisation de travaux scolaires. Plusieurs parents soulignent que leur enfant a peu besoin de soutien à ce chapitre et est bien plus habile qu'eux-mêmes pour réaliser une recherche d'information sur Internet. Par ailleurs, quelques parents mentionnent avoir accompagné leur jeune pour rechercher des renseignements liés à l'orientation scolaire de leur enfant (ex. : programmes de formation, métiers, etc.).

. « Je l'ai aidée un peu, mais je dirais qu'elle est vraiment... elle est meilleure que moi. » (Maman 9)

« C'est sûr que, là, mon fils a un exposé oral à faire. Y veut parler d'un tel sujet, ben, on... Wikipédia. C'est fin, c'est pas toujours au point, mais, quand même, ça donne quand même des bonnes pistes. » (Maman 17)

« Elle avait plein de papiers (sur des programmes d'études), mais a savait pas trop. On est allé ensemble sur Internet. Je lui ai montré ce que j'avais trouvé, pis on a trouvé! A l'a dit oui, c'est ça! C'était le temps! C'était la dernière fin de semaine avant les inscriptions. Le monde lui demandait ce qu'elle faisait, pis a disait : "Je l'sais pas, je l'sais pas..." » (Maman 3)

Plusieurs parents soulignent qu'Internet et les TIC permettent d'avoir accès rapidement à beaucoup d'informations. Ils apprécient tout particulièrement les ressources et sites bien vulgarisés. Ils mentionnent toutefois que ce n'est pas toujours simple de trouver l'information souhaitée. Ils doivent parfois y consacrer beaucoup de temps et cela s'avère tout particulièrement difficile pour ceux qui ont des difficultés en français.

« C'est comme un professeur qui viendrait m'aider. [...] Quand je vais chercher Google, j'ai l'impression que je vais chercher les outils qui me manquent. » (Maman 7)

« Mon autre fille, a travaillait les fractions. Mais y marche pas comme moi, j'peux pu les aider. Ça fait que sur Internet, j'ai trouvé une manière de l'aider... Google est mon meilleur ami... C'est fou tout ce qu'il y a là-dessus... Moi, je suis pas une pro de l'ordinateur, mais je sais fouiller là-dessus... » (Maman 4)

« J'aimerais mieux pas l'utiliser. Je trouve qu'on utilise trop Internet. C'est arrivé vite, pis on l'utilise trop dans nos vies. Je sais pas, mais, des fois, j'ai l'impression que ça va r'virer de bord : un moment donné, ça fera pu. Ça change trop, c'est trop vite. Je suis essoufflée de ça, on dirait que ça va vraiment trop vite. C'est vraiment spécial. » (Maman 2)

Figure 8 – Usages des TIC pour aider son enfant dans son cheminement scolaire

À quelle fréquence?	• Rarement, quelquefois par mois et plus
Quoi?	• Ressources pour la réalisation de travaux • Renseignements sur les programmes, les métiers
Comment?	• Consultations sur des moteurs de recherche, sites spécialisés
Quels sont les avantages?	• Ressources supplémentaires • Facilité et rapidité d'accès, vulgarisation des informations
Quels sont les désavantages?	• Difficulté à trouver de l'information • Prend parfois beaucoup de temps • Difficulté en français

4.4 Des stratégies à privilégier pour faciliter la communication école-famille

Quelles stratégies faut-il privilégier pour faciliter la communication école-famille? Les parents rencontrés sont conscients de la place croissante du numérique tant dans la communication école-famille que dans l'ensemble des sphères de leur vie. Ils estiment que les écoles doivent continuer à mettre l'information en ligne (calendrier scolaire, dossiers divers, horaire, devoirs, etc.).

Parmi les diverses stratégies à privilégier identifiées par les parents, trois reviennent plus fréquemment :

- Privilégier des sites simples, attrayants, bien vulgarisés et imagés;

« Des sites faciles, pas trop compliqués. Je trouve cela plus plaisant quand y'a des belles couleurs, des petits vidéos, qu'on peut entendre la voix de la personne qui explique. » (Maman 4)

« C'est sûr, un site qui est bien détaillé, qui est facile à utiliser, à comprendre... Pas que tu cliques là, pis là t'as un lien qui t'amène là, pis t'sais, c'est quelque chose... Moi, faut que ça soit là. [...] Que l'information est là, pas des grands mots à dix piastres. » (Maman 8)

- Faciliter l'accès aux sites et en simplifier la navigation;

« T'sé, des fois, faut que t'aïlles cliquer sur une patente, pis une autre patente. Pis faut que t'aïlles télécharger! » (Maman 9)

« Que le message soit clair, que ce soit facile à aller chercher, qu'on n'aïlle pas besoin de fouiller cinq, six sites pour trouver, comme c'est là, s'ils ne compliquent pas plus ça, c'est pas si pire, malgré tout.. » (Maman 18)

- Offrir de la formation adaptée pour permettre aux parents d'apprendre à se servir des outils utilisés par l'école.

« Ben, il devrait [l'école] donner un cours aux parents, montrer comment ça fonctionne, pis d'être capable de dire : "R'gardes, ça va marcher comme ça"... faire une rencontre en fait. Parce que t'sais, y te garroche ça, tu t'organises avec ça. » (Maman 15)

Éléments de conclusion

Les écoles se tournent de plus en plus vers les TIC pour informer et communiquer avec les familles. Toutefois, les parents ne sont pas tous à l'aise avec ces technologies. De type exploratoire, cette étude qualitative visait à tracer un premier portrait de l'accès aux outils numériques et de leurs usages par des parents moins scolarisés. Les résultats de notre étude montrent que la grande majorité des parents rencontrés sont très bien équipés en matière de TIC. Les familles bénéficient d'une connexion haute vitesse et d'un forfait de consommation illimitée à Internet. Une grande majorité de parents détiennent, par ailleurs, un téléphone intelligent connecté au réseau. Naviguant sur Internet plusieurs heures par semaine, les parents rencontrés utilisent principalement les outils numériques pour communiquer avec leur réseau social, chercher de l'information, réaliser diverses transactions et se divertir. Ils rencontrent trois principaux types de problèmes : des difficultés liées à leurs connaissances insuffisantes du fonctionnement des logiciels et des applications, des difficultés cognitives (tri de l'information ou faiblesse en orthographe) et des difficultés techniques (connexions instables ou perte de mot de passe).

La démarche a permis de déterminer trois grands profils de parents utilisateurs des TIC : les capitaines, les marins et les marins d'eau douce. Les **capitaines** sont des navigatrices chevronnées très à l'aise avec les outils numériques, qu'elles utilisent fréquemment pour effectuer de nombreux usages. Navigatrices pragmatiques, les **marins** se débrouillent bien avec les TIC dont elles apprécient le côté pratique. Le tiers des parents rencontrés sont des **marins d'eau douce**. Navigatrices novices, ces mères ont des usages restreints des outils numériques, éprouvant parfois d'importantes difficultés et ayant peu de personnes-ressources autour d'eux pour les aider. Parmi ces navigateurs, on retrouve des naufragés du Web.

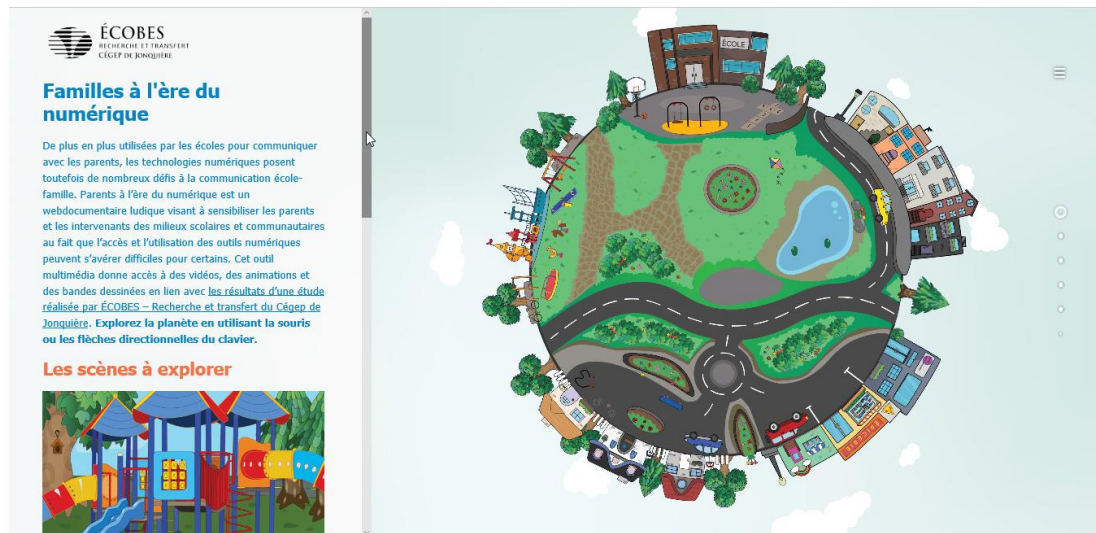
Les parents rencontrés utilisent souvent les TIC en lien avec l'école. Ils s'en servent principalement pour aller chercher de l'information sur l'école ou communiquer avec les intervenants scolaires. Ils sont toutefois peu nombreux à utiliser les outils numériques pour aider leur enfant dans leur cheminement scolaire. Conscients de la place croissante des TIC dans la communication école-famille, les parents estiment que les écoles doivent continuer de développer les outils numériques, mais qu'elles doivent mettre en place diverses stratégies pour les aider. À cet égard, ils proposent quelques suggestions : privilégier des sites simples, attrayants, bien vulgarisés et imagés; faciliter l'accès aux outils numériques et en simplifier la navigation; et, enfin, offrir de la formation aux parents.

Au cours des prochaines années, on doit s'attendre à ce que les TIC soient de plus en plus présentes au regard de la communication école-famille. Si les données recueillies dans le cadre de cette étude sont susceptibles d'alimenter la réflexion et l'action autour de la communication école-famille par le biais des TIC, d'autres recherches plus poussées sont nécessaires pour mieux comprendre la réalité des parents peu scolarisés. La réalité des naufragés du web interpelle tout particulièrement. La communication école-famille avec ces parents « à la marge du monde virtuel » posent des défis particulièrement importants.

Par ailleurs, les données recueillies dans le cadre de cette étude pourront être réinvesties dans la mise en place de stratégies et d'actions susceptibles de favoriser la communication école-famille. Dans le cadre de notre projet de recherche, elles ont permis l'élaboration du webdocumentaire (figure 9). *Parents à l'ère du numérique* (www.familledunumerique.ca). Cet outil multimédia vise à sensibiliser les parents et les intervenants des milieux

scolaires et communautaires aux nombreux défis posés par la communication école-famille. Accessible par Internet, il s'appuie sur une navigation simple, mais ludique, un design coloré et attrayant et présente des contenus vulgarisés directement en lien avec les résultats du projet de recherche mené auprès des parents.

Figure 9 – Page d'accueil du webdocumentaire



Adresse : <http://familledunumerique.ca/>

Bibliographie

- BONIN, S., DUCHAINE, S. et M. GAUDREAU. 2015. *Portrait socioéducatif des étudiants de première génération. Projet interordres sur l'accès et la persévérance aux études supérieures des étudiants de première génération*. Québec, 14 pages. [En ligne] < https://ecobes.cegepjonquiere.ca/media/tinymce/Portrait%20EPG_Faits%20saillants.pdf >, Consulté le 21 décembre 2018.
- CAMPBELL, C. 2011. *How to involve hard-to-reach parents: encouraging meaningful parental involvement with schools*. Nottingham, National College for School Leadership, 30 pages.
- CEFRIQ. 2018. *Portrait numérique des foyers québécois. NeTendances 2018. Vol. 9, no. 4, 20 pages.* [En ligne] < <https://cefrio.qc.ca/media/2015/netendances2018-portraitnumeriquefoyersquebecois.pdf> >, Consulté le 29 janvier novembre 2019.
- CEFRIQ. 2011. *Les différents usages d'Internet dans les régions du Québec. NetRégions 2011*. Québec, CEFRIQ, 1 page. [En ligne] < http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Projets/Fiches_region_2011/02-Saguenay_v1_.pdf >, Consulté le 29 novembre 2012.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. 2013. *Un engagement collectif pour maintenir et rehausser les compétences en littératie des adultes*. Québec, Conseil supérieur de l'éducation, 65 pages.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. 2009. *Une école secondaire qui s'adapte aux besoins des jeunes pour soutenir leur réussite scolaire. Avis à la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport*. Québec, 80 pages.
- DAGENAIS, D., POIRIER, K. et S. OUIDOT. 2012. *L'apprentissage au cœur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie au Québec*. Montréal, Communautique, 49 pages. [En ligne] < <http://www.communautique.qc.ca/media/INTEGRA.versionPDF.pdf> >, Consulté le 22 février 2015.
- DESLANDES, R., ROUSSEAU, N., ROUSSEAU, M., DESCÔTEAUX, G. et V. HARDY. 2008. Regard parental sur les devoirs et les leçons en fonction des caractéristiques familiales et du rendement de l'élève. *Revue canadienne de l'éducation*, 31(4), 836-860.
- DESLAURIERS, J. P. 1991. Recherche qualitative. Guide pratique. Montréal, McGraw-Hill, 142 pages.
- DUMOULIN, C., THÉRIAULT, P., DUVAL, J. et I. TREMBLAY. 2013. « Rapprocher l'école primaire et les familles par de nouvelles pratiques de communication », *Revue de l'association francophone internationale de recherche scientifique en éducation*, no. 9, p. 4-18.
- FAN, X. et CHEN, M. 2001. « Parental Involvement and Students' Academic Achievement: A Meta-Analysis », *Educational Psychology*, 13(1), p. 1-21.
- FONDATION POUR L'ALPHABÉTISATION. 2019. *Alphabétisme au Québec*. [En ligne] < <https://www.fondationalphabetisation.org/fondation/analphabetisme-les-causes/enquetes-et-statistiques/> >. Consulté le 9 février 2019..
- FORTIN, M.-F. 2010. *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*. 2^e éd. Montréal, Chenelière/ Éducation, 634 pages.

- GRANJON, F., LELONG, B. et J.-L. METZGER. 2009. « Inégalités sociales, inégalités numériques : quelles articulations », dans F. Grandjon, B. Lelong et J.-L. Metzger (dir.), *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris, Hermes-science Lavoisier, p. 13-30.
- GROLEAU, A., MASON, L. et P. DORAY. 2012. *Les étudiants de première génération. Le potentiel d'un indicateur, les limites d'un concept*. Montréal, Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, Département de sociologie, Université du Québec à Montréal, 14 pages. [En ligne] < http://www.fesp.umontreal.ca/fileadmin/Documents/Cheminement/soutien-reussite/Groleau-Mason-Doray_1_.pdf >, Consulté le 22 février 2015.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. 2018. *Plan d'action numérique en éducation et en enseignement supérieur*. Québec, Direction des communications, Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 85 pages. [En ligne] < http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/ministere/PAN_Plan_action_VF.pdf >, Consulté le 15 novembre 2018.
- HENRY, K. L., CAVANAGH, T. M., et E. R. OETTING. 2011. « Perceived Parental Investment in School as a Mediator of the Relationship between Socio-Economic Indicators and Educational Outcomes in Rural America », *Journal of Youth and Adolescence* 40(9) : 1164-1177.
- HILL, N. E. et TYSON, D. F. 2009. « Parental Involvement in Middle School: A Meta-Analytic Assessment of the Strategies that Promote Achievement », *Developmental Psychology*, 45(3), p. 740-763.
- HOHLFELD T. N., RITZHAUPT, A. D. et A. E. BARRON. 2010. « Connecting schools, community and family with ICT: Four-year trends related to school level and SES of public schools in Florida », *Computer & Education*, 55, p. 391-405.
- HU, C., WONG, A. F. L., HORN, M. C. et P. WONG. 2009. « Patterns of email use by teachers and implications: A Singapore experience », *Computers & Education*, 53(3), p. 623-631.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. 2017. *L'accès des ménages à Internet en 2016..* Sainte-Foy, Gouvernement du Québec, 6 pages. [En ligne] < <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/science-technologie-innovation/bulletins/sti-bref-201711-1.pdf> >, Consulté le 8 février 2019.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. 2013. *L'Enquête québécoise sur l'accès des ménages à Internet 2012. Présentation et analyse des résultats*. Sainte-Foy, Gouvernement du Québec, 156 pages.
- JEYNES, W. H. 2005. « A Meta-Analysis of the Relation of Parental Involvement to Urban Elementary School Student Academic Achievement », *Urban Education* 40(3), p. 237-269.
- KARSENTI, T., LAROSE, F. et Y. D. GARNIER. 2002. « Optimiser la communication famille-école par l'utilisation du courriel », *Revue des sciences de l'éducation*, 28(2), p. 367-390.
- LUEDER, D. C. 2011. *Involving hard-to-reach-parents. Creating family/school partnerships*. Lanham Maryland, The Rowman & Littlefield Publishing Group, 146 pages.
- LEWIN C. et R. LUCKIN. 2010. « Technology to Support Parental Engagement in Elementary Education: Lessons Learned from the UK », *Computers & Education*, 54(3), p. 749-758.
- ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE. 2008. *Les grandes mutations qui transforment l'éducation*. Paris, CERI, 86 pages.

- MILLERAND, F., ROULX, S. ET J. RUEFF. 2010. « Introduction », dans F. Millerand, S. Proulx et J. Rueff (dirs), *Web social. Mutation de la communication*. Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 2-11.
- ROY, R. 2009. *Génération C. Les 12-24 : moteurs de transformation des organisations*. Rapport synthèse, Québec, Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), 49 pages.
- SAVOIE-ZAJC, L. 2009. « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? », *Recherches qualitatives*, numéro 5, hors série, p. 99-111. [En ligne] < http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/savoie_zajc.pdf >, Consulté le 22 novembre 2016.
- SPERA C. 2006. « Adolescents' Perceptions of Parental Goals, Practices, and Styles in Relation to Their Motivation and Achievement », *Journal of Early Adolescence*, 26(4), p. 456-490.
- TOBOLKA, D. 2006. « Connecting teachers and parents through the Internet », *Tech Directions*, 66(5), p. 24-26.
- THIVIERGE, J., LABROSSE, J. et V. POTVIN. 2014. *Bilan évaluatif Mobilys*. Jonquière, ÉCOBES – Recherche et transfert, Cégep de Jonquière, 74 pages.
- THOMPSON, B. 2009. « Parent-teacher e-mail strategies at the elementary and secondary levels », *Qualitative Research Reports in Communication*, 10(1), p. 17-25.

Annexe 1

Schéma d'entrevue avec les parents

A. CARACTÉRISTIQUES DU PARTICIPANT

Âge, sexe, occupation, parcours scolaire

B. LES ENFANTS À L'ÉCOLE

1. Combien d'enfants avez-vous à l'école?

- 1.1. Quel âge ont-ils?
- 1.2. En quelle année scolaire sont-ils?
- 1.3. Quelle école fréquentent-ils? Depuis combien de temps?
- 1.4. Quels sont leurs projets d'études?

C. ACCÈS ET MODALITÉS D'APPRENTISSAGE D'INTERNET ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Dans cette partie, nous nous intéressons à vos modalités d'accès à Internet et aux TIC.

2. À quels types de branchement à Internet et d'équipement informatique avez-vous accès?

- 2.1. À la maison et ailleurs?
- 2.2. Quels équipements utilisez-vous principalement pour accéder à Internet?

3. Quels sont vos principaux usages d'Internet et des TIC?

- 3.1. En moyenne, combien d'heures par semaine naviguez-vous sur Internet ?
- 3.2. Qu'est-ce que vous trouvez facile ou difficile dans l'utilisation d'Internet et des TIC?

4. Généralement, comment faites-vous pour apprendre les nouveautés sur Internet ou les TIC (nouveau logiciel, nouvelle application, nouveau site Internet, etc.)?

- 4.1. Qu'est-ce qui facilite vos apprentissages?
- 4.2. Les rend plus difficiles?
- 4.3. Qui vous aide?
- 4.4. Comment vous évaluez-vous comme utilisateur d'Internet et des technologies numériques?

D. RECHERCHE ET COMMUNICATION AVEC INTERNET EN LIEN AVEC L'ÉCOLE ET LE CHEMINEMENT SCOLAIRE

5. Est-ce que vous utilisez Internet et les TIC pour obtenir de l'information concernant l'école de votre enfant?

- 5.1. Quels types d'information recherchez-vous?
- 5.2. À quelle fréquence effectuez-vous cette recherche d'information?
- 5.3. Quels sites, applications, plateformes (plateformes diverses, FB, YouTube, etc.) utilisez-vous?
- 5.4. Quels sont leurs avantages et leurs inconvénients?
- 5.5. Est-ce facile ou difficile de trouver l'information?
 - Qu'est-ce qui rend plus difficile votre recherche d'information?
 - Qu'est-ce qui rend plus facile votre recherche d'information?

6. Est-ce que vous utilisez Internet et les TIC pour communiquer avec le personnel scolaire de l'école de votre enfant?

- 6.1. À quelle fréquence?
- 6.2. Quels logiciels, applications, plateformes utilisez-vous?
- 6.3. Quels sont leurs avantages et leurs inconvénients?
- 6.4. Est-ce facile ou difficile de communiquer?
 - Qu'est-ce qui rend plus difficile la communication?
 - Qu'est-ce qui rend plus facile la communication?

7. Utilisez-vous Internet et les TIC pour chercher de l'information pour soutenir votre enfant en lien avec son cheminement scolaire?

- 7.1. Quels types d'information recherchez-vous?
- 7.2. À quelle fréquence effectuez-vous cette recherche d'information?
- 7.3. Quels sites, applications, plateformes (plateforme, FB, YouTube, etc.) utilisez-vous?
- 7.4. Quels sont leurs avantages et leurs inconvénients?
- 7.5. Est-ce facile ou difficile de trouver l'information?
 - Qu'est-ce qui rend plus difficile votre recherche d'information?
 - Qu'est-ce qui rend plus facile votre recherche d'information?

8. Globalement, est-ce que vous considérez qu'Internet et les TIC constituent des outils efficaces pour trouver de l'information en lien avec l'école et le cheminement scolaire de votre enfant?
- 8.1. Quels sont les sites, applications, plateformes vous permettant :
- D'avoir accès le plus efficacement à l'information?
 - De communiquer le plus efficacement avec les intervenants?
9. Quels sont les moyens et les stratégies de communication à privilégier pour que vous ayez accès plus facilement à l'information en lien avec l'école et le cheminement scolaire de votre enfant?