

Résultats du sondage communication DEF 2024 Focus sur les directions d'établissement

Première étape quantitative

Cellule communication DEF - août 2025

Introduction et contexte	3
Résultats quantitatifs du sondage.....	5
1. Communication entre le lieu de formation et le corps enseignant	5
1.1 Fréquence des communications avec le corps enseignant.....	5
1.2 Moyens utilisés avec le corps enseignant	6
1.3 Synthèse de la communication avec le corps enseignant.....	7
2. Communication entre le lieu de formation et les élèves	8
2.1 Fréquence des communications avec les élèves.....	8
2.2 Moyens utilisés avec les élèves	8
2.3 Synthèse de la communication avec les élèves.....	13
3. Communication entre le lieu de formation et les parents à l'école obligatoire	15
3.1 Fréquence des communications avec les parents des élèves de l'école obligatoire.....	15
3.2 Moyens utilisés avec les parents	17
3.4 Synthèse de la communication avec les parents	22
Points d'attention, limites de ces résultats.....	24
Identification des obstacles et problèmes principaux.....	25
Premières pistes pour améliorer la communication	27
Buts et objectifs.....	27
Mise en place et organisation	28
Une communication utile et efficiente	29
Perspectives et suites	31

Introduction et contexte

Le sondage a été effectué au printemps 2024 sous l'impulsion de la cellule de communication du Département avec l'objectif de dresser un portrait – modeste et non-exhaustif – de la circulation des informations entre les actrices et acteurs des lieux de formation vaudois de niveau obligatoire et postobligatoire. Dans cette optique, nous avons pris en compte les questionnaires remplis par les parents d'élèves, les élèves, le corps enseignant, les doyennes et doyens, les directions ou membres des secrétariats.

Deux volets sont principalement développés dans cette analyse: la fréquence des communications et les moyens par lesquels ces communications sont envoyées. Trois types d'échanges prioritaires ont été identifiés entre les protagonistes de l'école, soit les directions et le corps enseignant, et leurs publics cibles: les élèves, les parents et le corps enseignant lui-même. L'objectif est d'obtenir une cartographie des habitudes des établissements et d'estimer le taux de satisfaction de la situation actuelle, aussi bien du côté des émetteurs de message que de celles et ceux qui les reçoivent. À partir de cet état des lieux, un volet d'étude qualitative sera mis en place avec des entretiens, avec la volonté de dégager des pistes d'amélioration, d'identifier des outils potentiellement utiles et de mettre en lumière de bonnes pratiques.

Ces investigations font suite à un constat: actuellement, il n'y a pas de méthode universelle ou de solution unifiée permettant aux lieux de formation de communiquer au quotidien avec le corps enseignant, les parents et les élèves en dehors du format papier. Les voies de transmission sont également diverses. Ce manque de moyen de communication officiel entre les différents protagonistes a d'ailleurs mené au développement de différents canaux propres qui parfois s'additionnent, comme des messageries instantanées, l'usage de QR codes, d'e-mails ou de l'affichage, qu'il soit papier ou numérique. Dans le cas de l'utilisation des messageries entre le corps enseignant et les parents ou les élèves, une problématique supplémentaire existe: cette utilisation est interdite par le Département, notamment pour des raisons de protection des données. Ce n'est pas non plus un moyen de communication reconnu ni sûr, entre une direction et son corps enseignant ou son conseil de direction.

Un autre enjeu consiste à évaluer l'efficacité de la communication actuelle, qui passe principalement par le papier, l'agenda et les e-mails. Il s'agit de déterminer si ces moyens sont suffisants ou s'il est nécessaire de les repenser en intégrant de nouveaux outils, notamment numériques, tels qu'une application mobile ou des notifications sur des informations en ligne.

Notre ambition était également de vérifier en chiffres et avec des données tangibles le sentiment d'insatisfaction souvent relayé par les associations de parents d'élèves, les médias, les syndicats ou le corps enseignant vis-à-vis de la communication des établissements scolaires. Une critique, souvent entendue, pointe du doigt la multiplicité voire la redondance des canaux par lesquels l'information est distribuée, mais aussi la quantité d'informations qui circulent, parfois sans priorisation ou hiérarchisation. Nous souhaitions vérifier si cette critique était largement partagée pour proposer, le cas échéant, des pistes d'amélioration.

Résultats quantitatifs du sondage

1. Communication entre le lieu de formation et le corps enseignant

1.1 Fréquence des communications avec le corps enseignant

Les enseignantes et enseignants souhaitent recevoir de leur établissement les informations qui concernent le domaine de l'enseignement en général (par exemple, un article sur l'école à la forêt, sur l'IA...) en majorité une fois par mois seulement, dans une proportion assez similaire entre la DGEO (54%) et la DGEP (47%). Un tiers du corps enseignant (29% DGEO et 34% DGEP) souhaite recevoir ces informations plus fréquemment soit 1 à 2 fois par semaine. On constate donc qu'il est et restera difficile pour un lieu de formation de trouver un rythme qui soit satisfaisant pour plus de la moitié de ses enseignantes et enseignants.

Concernant les informations qui portent sur la vie de leur établissement (arrivée de collègues, changement d'horaire, indisponibilité d'une salle...), les avis sont partagés. La moitié environ souhaite plutôt les recevoir une à une, au plus vite (51% pour la DGEO et 47% pour la DGEP). L'intérêt local est souvent marqué dans la communication interne. Mais à nouveau, de grandes disparités existent en ce qui concerne le rythme: plus d'un tiers préfère ces informations groupées 1 fois par semaine et plus de 10% seulement une fois par mois (13% DGEO et 16% DGEP).

À noter encore que plusieurs commentaires parmi ceux que nous avons reçus vont dans le sens d'un trop plein d'informations, trop de communications et trop de canaux d'information.

Exemples de commentaires:

« 1 seul canal (peu importe lequel) et pas les multiples canaux dans lesquels on se perd. »

« Arrêter de diffuser les informations sur 4 à 5 supports différents. On ne retrouve jamais l'information que l'on cherche. »

« Ce qui serait utile, ce serait d'avoir un canal et non tous ces canaux différents où parfois pour une info nous devons aller à 3 endroits pour recouper les informations. »

« Moins il y aura de canaux de communication, meilleure la communication sera. »

1.2 Moyens utilisés avec le corps enseignant

La plupart des communications au corps enseignant sont transmises toujours ou souvent par e-mail avec cependant un taux qui diffère sensiblement entre les directions générales: 75% pour DGEO et 90% pour la DGEP. Ce moyen de communication semble correspondre aux attentes, il est jugé pleinement satisfaisant pour près de trois quarts du corps enseignant: 73% pour la DGEO et 71% pour la DGEP.

L'usage de l'e-mail est aussi plébiscité quand on demande au corps enseignant de se projeter et de dire à l'avenir s'il souhaite recevoir les communications de son établissement par ce canal (90% de oui et plutôt oui à la DGEO et 95% de oui et plutôt oui à la DGEP). Le seul autre moyen de communication apprécié par au moins deux tiers des enseignantes et enseignants est la communication orale (réunions) 65% d'adhésion pour la DGEO et 73% pour la DGEP.

Les plateformes (intranet et SharePoint) et la communication papier divisent. Dans les deux cas, plus de la moitié des personnes sondées ne souhaitent pas les utiliser dans le futur. Dans le détail, la communication papier n'est plus souhaitée par 65% du corps enseignant DGEO sondé et 52% du côté DGEP. Cette position n'est pas une question de génération. À la DGEO, parmi les personnes sondées qui sont en poste depuis plus de 15 ans et qui reçoivent souvent ou toujours des informations papier de leur établissement (288 personnes), 79% sont pleinement satisfaites de ce moyen de communication. Ce chiffre passe à 80% pour les personnes sondées en poste depuis moins de 5 ans avec les mêmes critères (105 personnes). Cela renforce aussi l'idée que le corps enseignant apprécie, en règle générale, le moyen qui est le plus fréquemment utilisé dans son établissement.

Même constat pour l'intranet: les avis sont très partagés et varient fortement selon son usage. Dans les établissements où il est régulièrement utilisé, le taux de satisfaction est globalement plus élevé. Parmi les 344 enseignantes et enseignants qui disent recevoir souvent ou toujours des informations via intranet ou un SharePoint, 59% sont pleinement satisfaits de ce moyen de communication et 28% moyennement satisfaits. Seuls 9% n'en sont pas satisfaits et 4% n'ont pas d'avis.

Le rejet est en revanche massif concernant les messageries électroniques ou la mise en place d'un réseau social interne avec 86% et 89% d'oppositions. À près de 96%, le corps enseignant ne souhaite d'ailleurs pas de « nouveau moyen de communication » pour recevoir les informations de son lieu de formation.

Quel que soit le moyen, la communication par notification et non celle qu'il faut chercher par soi-même est clairement plébiscitée par les corps enseignants (77% des sondés DGEO et 81% des sondés DGEP).

1.3 Synthèse de la communication avec le corps enseignant

L'e-mail est largement le canal le plus utilisé par les directions pour communiquer avec leur personnel enseignant. Une très large majorité des directions et du corps enseignant consulte tous les jours sa boîte: les proportions dépassent 81% à la DGEO et 84% à la DGEP pour les directions comme pour le corps enseignant. Ce canal est celui qui remporte le plus haut taux de satisfaction du personnel enseignant. Pour les autres moyens de communication, on constate que les moyens fréquemment utilisés sont souvent plébiscités. Il n'y a pas de fossé générationnel par exemple en ce qui concerne la communication papier. Elle est encore largement utilisée, même si elle divise pour l'avenir dans les mêmes proportions que l'intranet.

À retenir aussi que certains problèmes semblent rassembler le corps enseignant, tant à la DGEO qu'à la DGEP:

- **L'existence de trop de canaux de communication**
- **La redondance d'information transmise par différents canaux**
- **Le nombre trop important d'e-mails reçus et la précision de l'intérêt pour leurs récepteurs**

On observe également une contradiction: la majorité du corps enseignant des deux directions générales souhaite des informations groupées. Toutefois, pour certaines catégories d'informations, il existe une attente de les recevoir rapidement, notamment avant leur diffusion externe. Cela rend le regroupement difficile, voire impossible.

Dans le détail, tant à la DGEO (84%) qu'à la DGEP (82%), la grande majorité du corps enseignant veut recevoir les informations importantes avant qu'elles ne soient publiques. Pour environ la moitié du corps enseignant, les informations qui concernent la vie de l'établissement sont souhaitées "au plus vite, une à une" (DGEO 51% et DGEP 47%), l'autre moitié les veut groupées, une fois par semaine voire par mois. Il est aussi important pour le corps enseignant d'être notifié, il préfère de loin cette méthode à celle d'aller chercher lui-même des informations.

L'émetteur des messages porte donc cette responsabilité de satisfaire le plus grand nombre, mais il est vraisemblablement difficile à ce stade d'obtenir la satisfaction de 60% à 70% des personnes, tant dans les rythmes que dans les moyens.

2. Communication entre le lieu de formation et les élèves

2.1 Fréquence des communications avec les élèves

À l'obligatoire, la majorité des directions ou secrétariats estime le nombre de communications envoyées par mois aux élèves en moyenne de 1 à 4. Cette information doit être considérée avec prudence puisque nous avons obtenu peu de réponses du côté des directions. La tendance est toutefois la même du côté des enseignantes et enseignants dont 73% envoient chaque mois entre 1 et 4 infos à leurs élèves. Côté élèves, ils sont 68% à dire recevoir entre 1 et 3 communications par semaine, sans compter les devoirs et les tests.

Au postobligatoire, le corps enseignant dit envoyer entre 1 et 10 communications aux élèves par mois. La quantité de communication semble donc très variable, mais il pourrait aussi s'agir d'une perception. On peut tout de même relever que près des trois quarts (74%) des enseignantes et enseignants répondent entre 1 et 5. Plus de 81% des élèves disent recevoir entre 1 et 5 communications par semaine.

2.2 Moyens utilisés avec les élèves

À l'obligatoire, la lettre imprimée dans l'agenda est majoritairement utilisée (62% des élèves disent « souvent » et près de 8% « parfois ») par les directions/secrétariats, mais seuls 38% en sont pleinement satisfaits. Les enseignantes et enseignants l'utilisent largement (77% toujours-souvent-parfois) pour communiquer avec les élèves (1-11e) et près de deux tiers (65%) sont satisfaits de cela.

Les élèves de 9-11e année disent principalement (59% toujours-souvent-parfois) recevoir une lettre imprimée dans l'agenda. Toutefois, ce moyen n'est « toujours » utilisé que pour un élève sur 10. Seuls 19% des élèves trouvent que c'est pleinement satisfaisant et 44% n'ont pas d'avis.

Du côté numérique, notons que seul 1 élève sur 4 consulte le site web de son établissement. 62% d'entre elles et eux (fig. 1) ainsi que 61% des directions/secrétariats seraient favorables à une app type Klapp ou Pronote (fig. 2). Ce constat est plus mitigé du côté du corps enseignant avec seulement 40% d'avis

favorables. 58% des élèves ne souhaitent pas qu'une telle application remplace l'agenda papier.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, ce serait un gain de temps pour tout le monde (AO01)	620	26.87%
Oui, pourquoi pas, cela pourrait être utile (AO02)	799	34.63%
Non, mais si cela était proposé, je serais curieux-se de tester (AO03)	373	16.17%
Non, je préfère ce qui existe actuellement (AO04)	515	22.32%
Sans réponse	0	0.00%



Fig.1: Élèves de 9-11e: Serais-tu favorable à disposer d'une application ou d'un site internet te permettant de communiquer avec l'école et tes enseignantes et enseignants ? (Par exemple un système comme Klapp ou Pronote) (G08Q06)

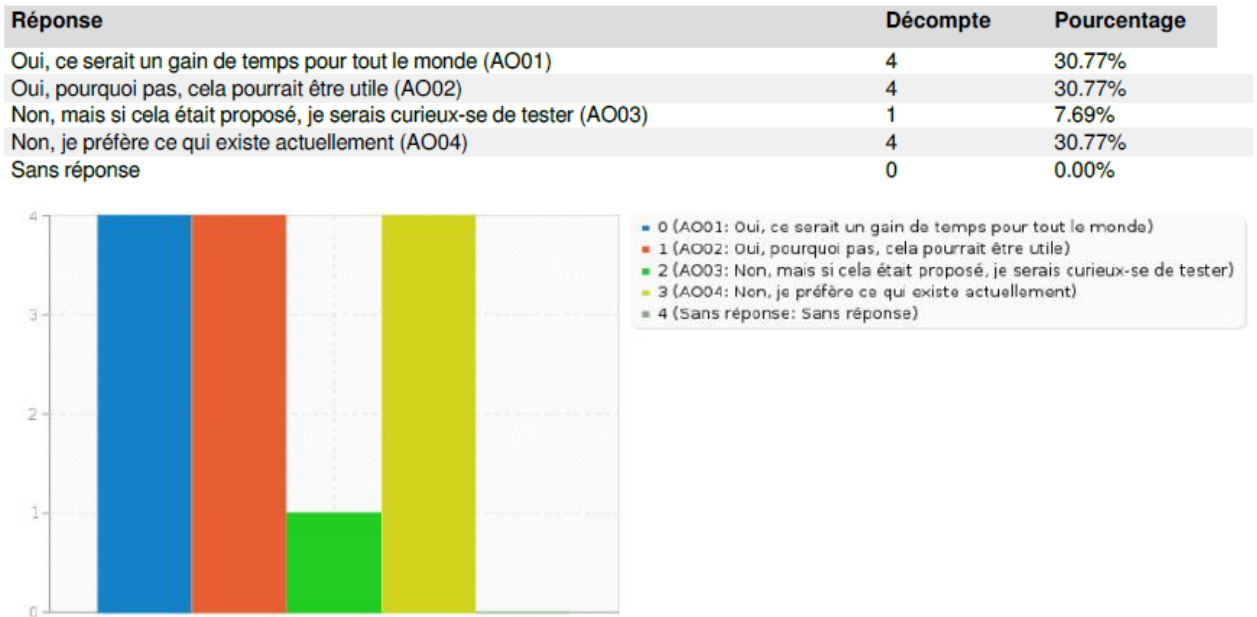


Fig.2: Directions/secrétariats école obligatoire: En tant que direction/secrétariat, seriez-vous favorable à disposer d'une application ou d'un site internet vous permettant de communiquer avec les parents et les élèves ? (Par exemple des systèmes comme Klapp ou Pronote) (G12Q04)

Au postobligatoire, l'e-mail semble être majoritairement (62% souvent + toujours) utilisé par les directions pour communiquer avec les élèves, mais 31% seulement des directions en sont pleinement satisfaites. À nouveau, ces résultats devront être vérifiés par des entretiens au vu du très petit nombre de réponses des directions. 54% des directions disent aussi utiliser souvent le site internet pour communiquer avec les élèves et l'exacte même proportion trouve cela pleinement satisfaisant. Comme on l'a vu pour la communication avec les enseignants, les habitudes semblent être plébiscitées.

Enfin, du côté des directions/secrétariats, 46% utilisent également la lettre envoyée par la poste pour communiquer avec les élèves et 54% sont pleinement satisfaits de cette manière de communiquer.

Les enseignantes et enseignants privilégient la communication orale en classe (81% disent utiliser ce moyen de communication souvent ou toujours) (fig. 3) et 70% sont pleinement satisfaits de leur utilisation.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout (AO01)	7	3.54%
Rarement (AO02)	2	1.01%
Parfois (AO03)	28	14.14%
Souvent (AO04)	73	36.87%
Toujours (AO05)	88	44.44%
Sans réponse	0	0.00%

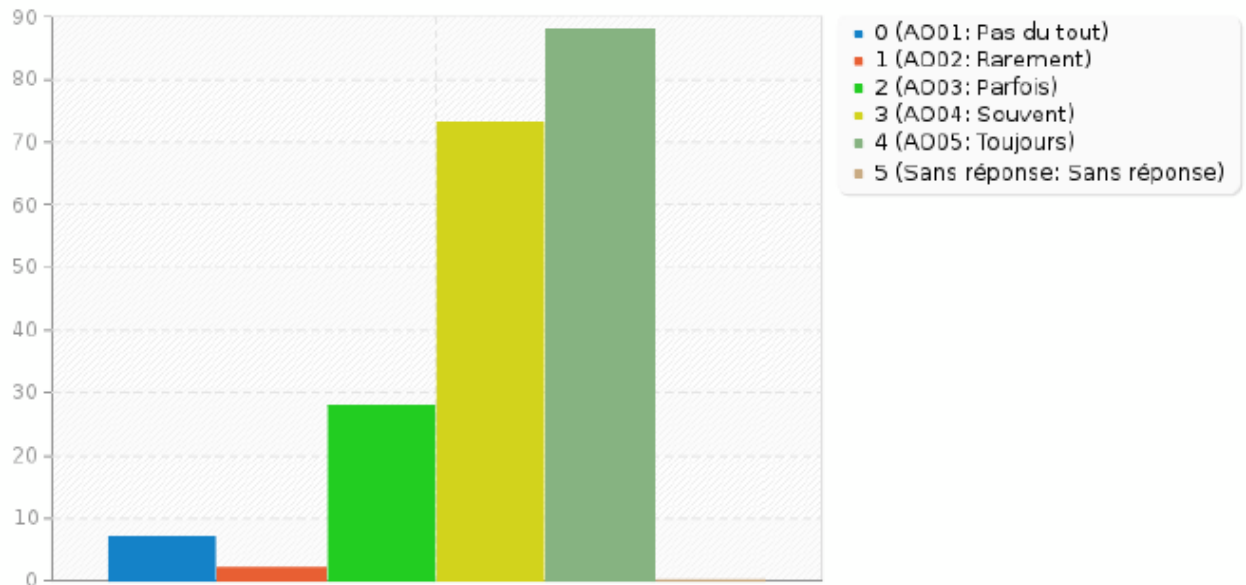


Fig. 3: Corps enseignant au postobligatoire: En tant qu'enseignante ou enseignant, quels moyens de communication utilisez-vous avec vos élèves et en êtes-vous satisfait-e ? (G10Q02 communication orale, fréquence)

Plus de la moitié du corps enseignant (55%) utilise l'e-mail comme moyen de communication (souvent ou toujours) on est même à 90% si on inclut celles et ceux qui l'emploient parfois ou rarement (fig. 4). Autrement dit, moins d'un enseignant du postobligatoire sur dix n'utilise jamais l'e-mail.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout (AO01)	19	9.60%
Rarement (AO02)	29	14.65%
Parfois (AO03)	41	20.71%
Souvent (AO04)	64	32.32%
Toujours (AO05)	45	22.73%
Sans réponse	0	0.00%

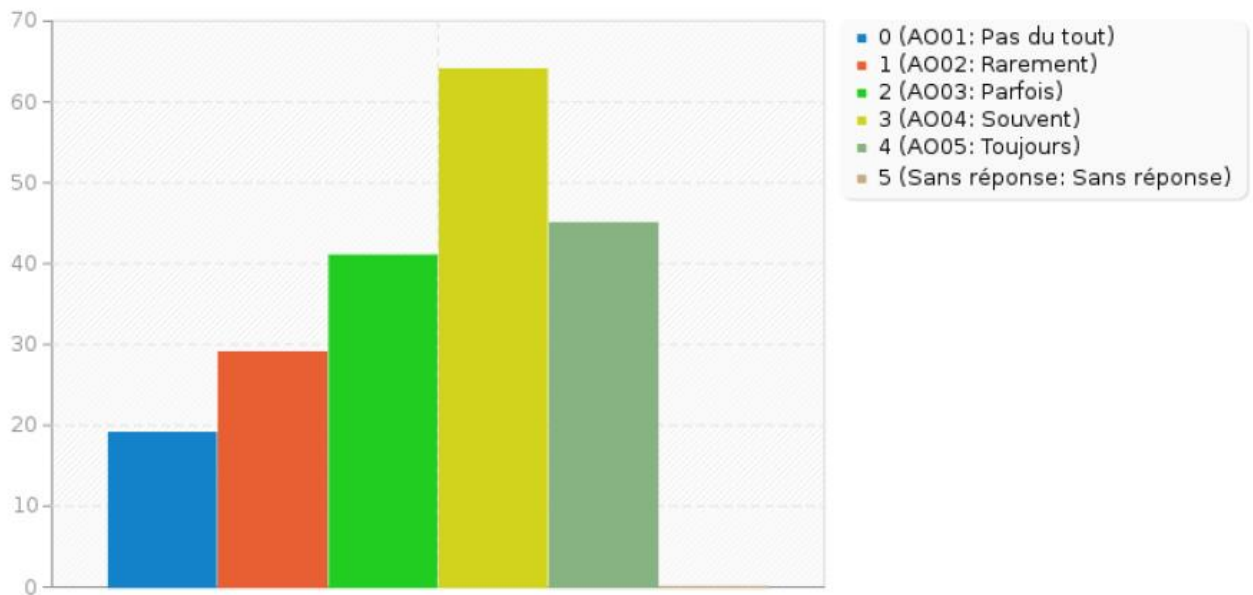


Fig. 4: Corps enseignant au postobligatoire: En tant qu'enseignante ou enseignant, quels moyens de communication utilisez-vous avec vos élèves et en êtes-vous satisfait-e ? (G10Q02 E-mail, fréquence)

Du côté des élèves du postobligatoire, 72% affirment ne jamais ou rarement recevoir de feuille imprimée (distribuée en classe) de leur direction/secrétariat ou du corps enseignant. C'est l'e-mail qui est toujours ou souvent utilisé pour deux tiers, soit 68%. Deux tiers (67%) des élèves disent aussi consulter le site web de leur lieu de formation (fig. 5) et une majorité (62%) serait favorable à une application mobile type Klapp ou Pronote.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	873	67.31%
Non (N)	424	32.69%
Sans réponse	0	0.00%

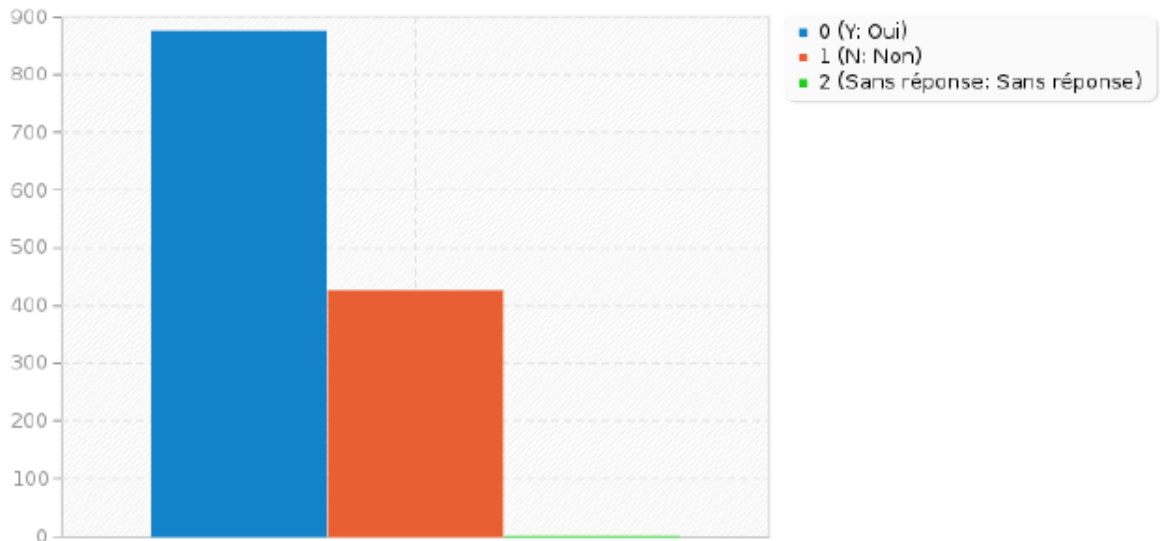


Fig. 5 : Élèves au postobligatoire: Consultez-vous le site web de votre lieu de formation ? (G11Q08)

2.3 Synthèse de la communication avec les élèves

À l'obligatoire, les élèves ont l'impression de recevoir sensiblement plus de messages que les directions/secrétariats /enseignants ne disent en envoyer. Il est de toute façon difficile d'en tirer des enseignements, car la quantité de messages ne semble pas poser problème: les élèves n'ont pas exprimé d'avis clair à ce sujet. L'analyse qualitative permettra de creuser ces questions.

Le principal moyen utilisé pour communiquer avec les élèves est la feuille imprimée dans l'agenda, mais elle n'est pas satisfaisante. Seuls 19% des élèves (9-11e année) en sont satisfaits. Même si l'agenda de l'élève reste important pour une majorité d'élèves (9-11e année), près de 62% montrent un intérêt pour une communication électronique via une application type Klapp ou Pronote. Une partie des enseignantes et enseignants abonde, bien que l'engouement ne soit pas le même.

Exemple de commentaire:

“Pourquoi n'est-il pas possible d'avoir un seul outil de gestion comme dans le canton de Neuchâtel ? Il prend en charge la gestion des absences, les notes, les informations concernant les élèves, les horaires, les informations concernant l'école, les documents relatifs à la gestion des classes, les commandes de matériel...”

Au postobligatoire, le principal moyen de communication entre les directions/secrétariats et les élèves est l'e-mail. Ce moyen est également utilisé par le corps enseignant qui lui préfère néanmoins la communication orale en classe.

La perception sur la communication papier varie entre les récepteurs et les émetteurs. Les élèves disent en recevoir peu: 72% ne reçoivent jamais ou rarement de feuille imprimée tandis que 77% du corps enseignant et 46% des directions utilisent ce moyen de communication régulièrement. Ce décalage pourrait être dû à un malentendu entre émetteurs et récepteurs: les enseignantes et enseignants disent communiquer avec les élèves par ce biais, mais les élèves considèrent peut-être que les messages sont adressés à leurs parents? Cette hypothèse, mise à mal par le fait que de nombreux élèves sont majeurs, devrait être approfondie.

Toujours au postobligatoire, les sites web des lieux de formation semblent être un bon moyen de communication. Ils sont appréciés aussi bien par les directions/secrétariats pour la publication que par les élèves qui sont nombreux (deux tiers) à avoir l'habitude de les consulter. La question qui pourrait être approfondie lors de l'enquête qualitative est celle du type d'informations recherchées sur ces sites par les élèves et publiées par les établissements.

Exemple de commentaire:

« Le site de mon gymnase est très utile, mais il est dommage qu'on ignore presque son existence. »

3. Communication entre le lieu de formation et les parents à l'école obligatoire

3.1 Fréquence des communications avec les parents des élèves de l'école obligatoire

Précisons en préambule que seuls les parents d'élèves de la scolarité obligatoire ont été interrogés. Nous n'avons donc pris en compte que les réponses des directions et du corps enseignant de l'école obligatoire.

Il apparaît que le volume de communications émises par l'établissement à l'attention des parents est assez disparate. Il se situe globalement entre 1 et 4 communications par mois (69% des réponses du corps enseignant et près de 85% des réponses des directions sont dans cette fourchette). Cela veut dire que certains envoient des communications une fois par semaine, d'autres une fois par mois.

Une hypothèse consisterait à dire que cela dépend de la culture de l'établissement: dans certains, les enseignantes et enseignants communiqueraient plus directement avec les parents et dans d'autres les directions et les secrétariats qui centraliseraient les communications. Mais les réponses des parents semblent plutôt confirmer une vraie différence de fréquence. 85% des parents de 1-8^e année disent recevoir entre 1 et 5 communications par mois, sans qu'une réponse particulière ne se dégage: 15% une fois, 22% 2 fois, 19% 3 fois, 20% 4 fois, 10% 5 fois (fig. 6). C'est un aspect que nous pourrions creuser dans le volet qualitatif du sondage.

Réponse	Décompte	Pourcentage
1 (AO01)	289	15.27%
2 (AO02)	410	21.67%
3 (AO03)	361	19.08%
4 (AO04)	385	20.35%
5 (AO05)	192	10.15%
6 (AO06)	81	4.28%
7 (AO07)	27	1.43%
8 (AO08)	56	2.96%
9 (AO09)	4	0.21%
10 (AO10)	49	2.59%
11 (AO11)	2	0.11%
12 (AO12)	8	0.42%
13 (AO13)	0	0.00%
14 (AO14)	0	0.00%
15 (AO15)	14	0.74%
16 (AO16)	2	0.11%
17 (AO17)	0	0.00%
18 (AO18)	1	0.05%
19 (AO19)	1	0.05%
20 (AO20)	10	0.53%
Sans réponse	0	0.00%

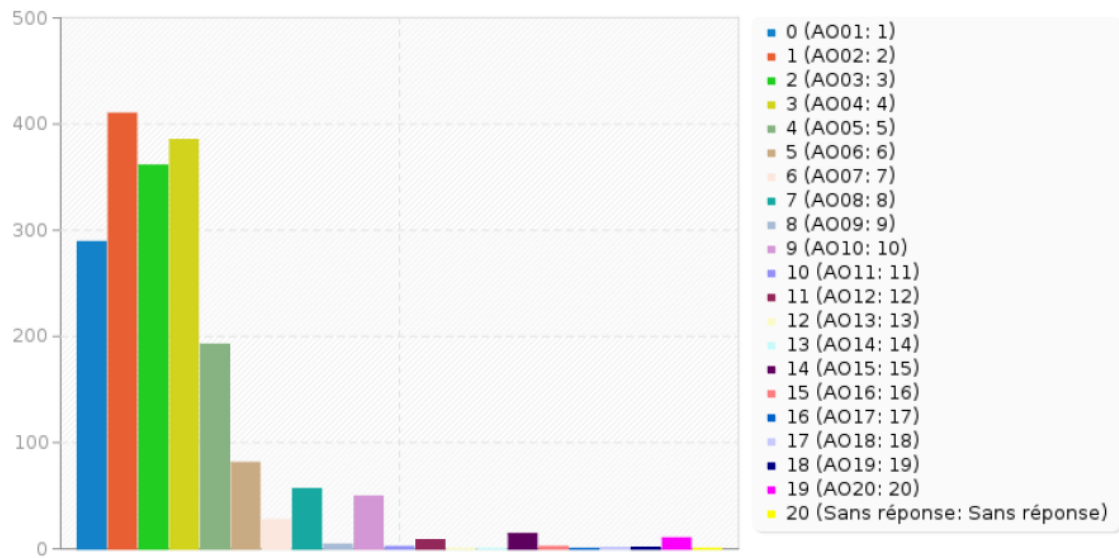


Fig. 6: Parents d'élèves 1-8e année: Le nombre d'informations ou de communications que je reçois en moyenne par mois de l'école de mon enfant est (G14Q01)

3.2 Moyens utilisés avec les parents

La suppression de l'agenda papier n'est pas d'actualité pour le corps enseignant ni pour les parents. À la question de la possible suppression de l'agenda papier, le non est majoritaire chez ces catégories. Il atteint 68% chez les parents de 9-11e année et dépasse 70% chez les parents de 1-8e année ainsi que chez les enseignantes et enseignants.

Chez les directions en revanche, le oui ressort de justesse: 54% des personnes interrogées seraient pour supprimer l'agenda papier dès la 9e année et le remplacer par une application et 46% sont contre. Toutefois, vu la taille de notre échantillon (13 personnes des secrétariats et des directions, dont peut-être plusieurs d'un même établissement), cette proportion est peu significative puisqu'une seule personne a fait pencher la balance à 7 contre 6. De même, à la question visant à savoir s'il faudrait passer à une communication entièrement numérique avec les parents, 85% des personnes liées aux directions y sont favorables, mais cela ne concerne que 11 personnes sur 13. Là aussi, c'est une information qu'il faudrait éclaircir lors de l'enquête qualitative.

Globalement, on constate que le papier est le moyen privilégié pour transmettre des informations aux parents. Pour la majorité des enseignantes et enseignants, soit 57%, la lettre imprimée mise dans l'agenda est utilisée souvent voire toujours. Et parmi cette population, trois quarts environ (77%) se disent pleinement satisfaits. Les parents sont aussi satisfaits, surtout chez les élèves plus jeunes: 71% des parents d'élèves de 1-8e année se disent pleinement satisfaits et ce taux est de 52% chez les parents de 9-11e année. Une majorité se dessine aussi au sein des directions: 54% disent communiquer souvent ou toujours via une note papier dans l'agenda et 70% des sondées et sondés se disent pleinement satisfaits.

Cependant, pour les enseignantes et enseignants de la DGEO, 57% seraient favorables à une communication numérique avec les parents (fig. 7). Les personnes qui travaillent depuis moins de 5 ans dans l'enseignement tirent cette moyenne vers le haut avec 62% d'avis favorables tandis que chez les enseignantes et enseignants avec plus d'ancienneté (plus de 15 ans d'expérience) le résultat est un parfait 50-50.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	334	57.19%
Non (N)	250	42.81%
Sans réponse	0	0.00%

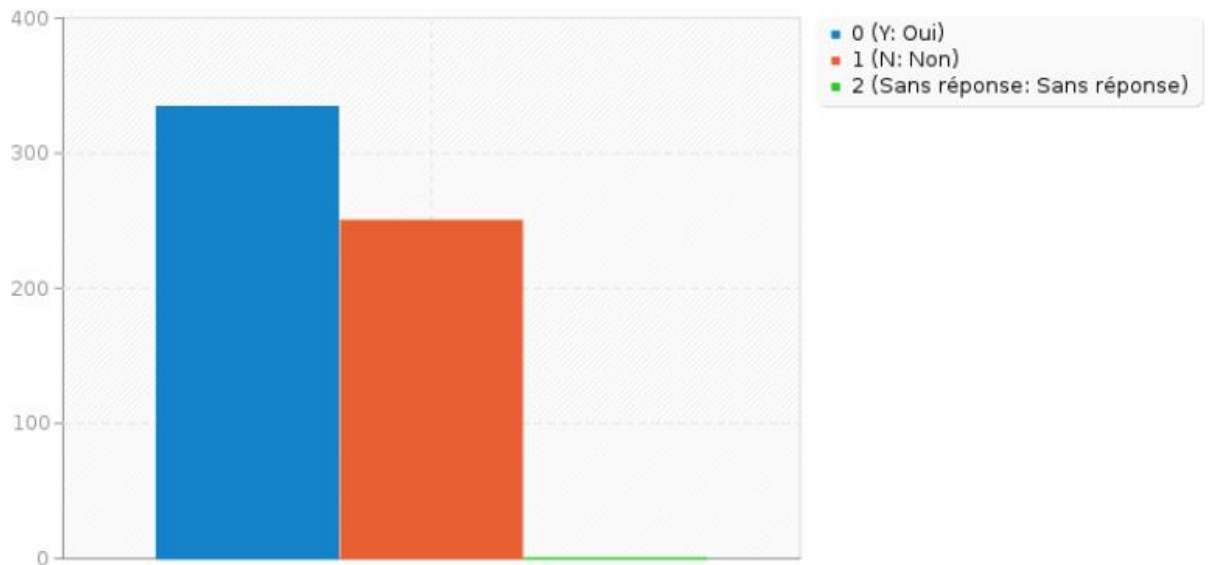


Fig. 7: Enseignants école obligatoire: En tant qu'enseignante ou enseignant, je suis favorable à une communication numérique avec les parents pour ne plus envoyer de document papier (sauf exception) (G13Q04)

L'une des hypothèses est que le papier reste privilégié, car il n'y a pas vraiment de solution alternative, par exemple numérique, pour transmettre les informations aux parents. Les enseignantes et enseignants qui utilisent des messageries instantanées, en particulier WhatsApp, ont aussi pu être dissuadés de le signaler dans le questionnaire, même de manière anonyme, car ces outils sont officiellement interdits.

Pour les 1-8e année, près de la moitié (49%) des parents interrogés disent toutefois utiliser une application de messagerie parfois (30%) souvent (15%) et toujours (3%). Dans les deux catégories "souvent" et "toujours", la proportion de personnes pleinement satisfaites atteint 81% contre 3% de "pas satisfaites". 11% sont moyennement satisfaites et moins de 5% n'ont pas d'avis.

Côté utilisation, on retrouve une même proportion chez les enseignantes et enseignants: 47% utilisent parfois (23%), souvent (21%) ou toujours (4%) une application de messagerie. Cette proportion chute en revanche à près de 23% pour les parents des 9-11e année (17% parfois et 6% souvent), contre 58% de "pas du tout".

On peut aussi préciser que l'e-mail n'est pas vraiment considéré comme un outil pour la communication entre les enseignants et les parents à l'école obligatoire: trois quarts (75%) des enseignantes et enseignants ne l'utilisent pas du tout ou rarement.

Il faut aussi relever une problématique autour des sites internet des établissements. Les parents les jugent peu clairs et peu intuitifs. Ils regrettent, dans les commentaires, de ne pouvoir y trouver facilement les informations recherchées et disent ne pas y aller. Le constat est particulièrement flagrant chez les parents des 1-8e année, parmi lesquels 59% ne consultent pas le site de l'école de leur enfant. Chez les parents d'élèves de 9-11e année, ils ne sont que 53% à dire qu'ils le consultent. Parmi les critiques qui reviennent dans les commentaires, il y a la volonté d'avoir plus d'informations pratiques sur la journée de l'élève en général (UAPE, cantine...), sur les coordonnées des enseignantes et enseignants, sur les horaires ou encore sur les journées spéciales.

Or la majorité des directions dit utiliser le site internet de leur établissement pour transmettre des informations: 46% (6 personnes) disent y avoir parfois recours et 23% (3 personnes) souvent. Des parents relèvent d'ailleurs dans leurs commentaires qu'ils ne savent pas que les sites sont régulièrement mis à jour, mais qu'ils aimeraient un système de type notifications pour être prévenus de ces mises à jour, car ils ne consultent pas fréquemment ces sites.

Exemples de commentaires:

« En toute honnêteté, je ne consulte le site de l'établissement que lorsqu'on nous communique, par le biais de l'agenda, que des informations importantes relatives à un sujet précis y ont été introduites. »

« - lien vers listes activités extra-scolaires, camps de vacances etc. dans les environs

- lien vers UAPE, cantines et places occasionnelles disponibles

- sorties prévues par l'école dans l'année (piscine, musées, balades en forêt etc..) avec les informations associées (horaires, affaires à apporter etc..). »

« Je ne l'ai consulté qu'une seule fois en début de 7P. »

« En 2024, les notes devraient être accessibles via un portail web comme cela se fait ailleurs (ex au Québec). »

Nous le disions plus haut, le corps enseignant et les parents ne sont pas favorables à l'abandon de l'agenda papier. L'absence d'alternative testée et approuvée par le Département explique peut-être cette réticence. Le Département et la DGEO n'avaient pas non plus initié concrètement de changement en ce sens au moment du sondage. Reste à déterminer si la réaction positive au sein des directions d'établissement est purement due au hasard au vu du peu de réponses obtenues, ou s'il y a une véritable adhésion. Est-il possible que les secrétariats, directement concernés par les impressions et la gestion des courriers, voient en cette solution une simplification du traitement administratif ?

S'il dit son attachement à l'agenda papier, un peu plus de la moitié du corps enseignant, soit 57%, est favorable à une communication numérique avec les parents. Toutefois, l'idée d'une application de type Klapp ou ProNote n'est pas clairement plébiscitée: un peu moins de 40% des enseignantes et enseignants disent oui à un outil de ce type, avec tout de même 21% de répondantes et répondants supplémentaires qui se montreraient ouverts à le tester le cas échéant. Côté parents, la proportion s'inverse, avec une adhésion plus forte pour les parents d'élèves plus âgés: chez les 9-11e année, ils sont 59% à répondre "oui" à l'idée d'introduire une application (fig. 8), contre 55% pour les 1-8e année (fig. 9). Plusieurs parents proposent aussi spontanément l'utilisation d'une application dans les champs libres du questionnaire.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, ce serait un gain de temps pour tout le monde (AO01)	379	20.03%
Oui, pourquoi pas, cela pourrait être utile (AO02)	659	34.83%
Non, mais si cela était proposé, je serais curieux-se de tester (AO03)	382	20.19%
Non, je préfère ce qui existe actuellement (AO04)	472	24.95%
Sans réponse	0	0.00%

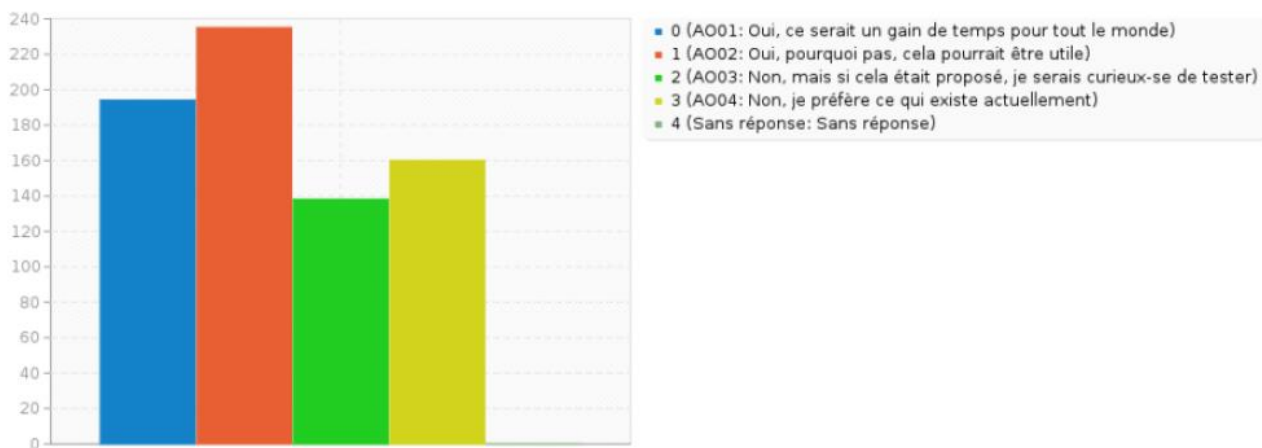


Fig. 8: Parents d'élèves 9-11e année: Seriez-vous favorable à disposer d'une application ou d'un site internet vous permettant de communiquer avec l'école et les enseignantes et enseignants de vos enfants ? (Par exemple des systèmes comme Klapp ou Pronote) (G14Q07)

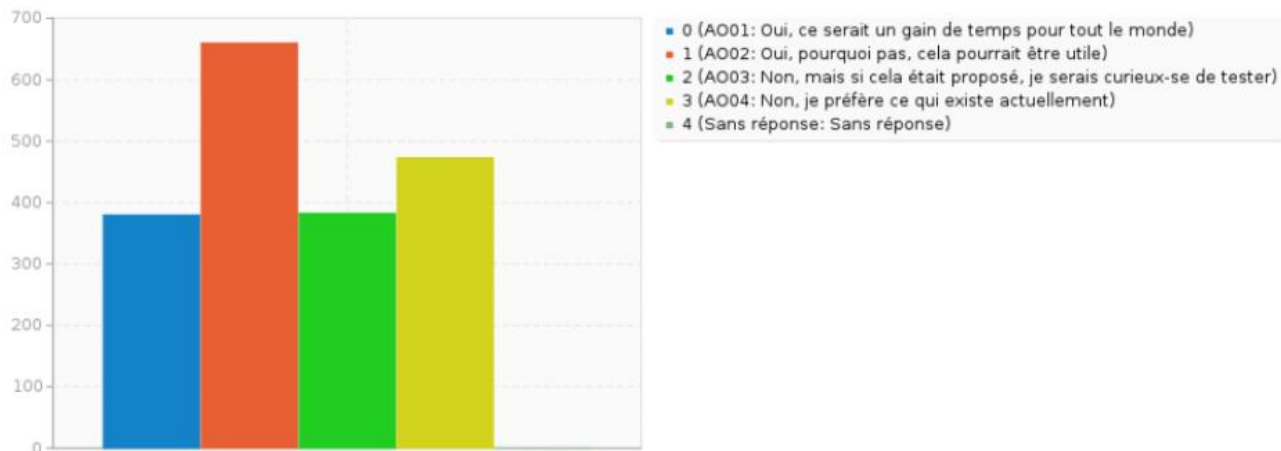


Fig. 9: Parents d'élèves 1-8e année: Seriez-vous favorable à disposer d'une application ou d'un site internet vous permettant de communiquer avec l'école et les enseignantes et enseignants de vos enfants ? (Par exemple des systèmes comme Klapp ou Pronote) (G14Q07)

Exemples de commentaires:

« Possibilité d'utiliser l'application Klapp ? »

« Une application mobile simple. Avec des infos générales sur l'école. »

« Un portail personnel avec nom d'utilisateur et mot de passe. Sur lequel nous pouvons aller consulter les informations des enseignants, de l'école etc. ou une application mobile (je sais que ça existe déjà). »

« Nous avons vécu dans de nombreux pays et la plupart d'entre eux ont utilisé une application sur notre téléphone ou un autre moyen de communication numérique. Revenir en Suisse, c'est comme revenir dans un pays qui n'a pas compris que les courriels existent depuis 40 ans. Les codes QR dans l'Agenda sont un pas dans la bonne direction, mais à part cela, cela dépend vraiment de l'enseignant. Certains sont géniaux et utilisent WhatsApp par exemple pour communiquer. D'autres refusent. »

3.4 Synthèse de la communication avec les parents

On constate que les pratiques diffèrent beaucoup d'un établissement à l'autre, tant dans les moyens que la fréquence des communications. La communication sur papier est toutefois largement majoritaire aujourd'hui. Aucun des acteurs de l'école n'envisage de supprimer l'agenda papier, à part éventuellement les directions, mais cette tendance doit être confirmée par une enquête qualitative.

Toutefois, les communications sur papier ne sont pas non plus plébiscitées et l'envie de passer au numérique pour communiquer avec les parents se fait clairement sentir. L'une des hypothèses est que la réticence actuelle serait liée à l'absence de solution validée par le Département. Cette hypothèse doit être vérifiée lors des entretiens qualitatifs. Les enseignantes et enseignants savent que l'utilisation de messagerie comme WhatsApp n'est pas autorisée, mais ne connaissent peut-être pas les possibilités offertes par des solutions comme Klapp ou ProNote. L'attente est présente du côté des parents et il faut en tenir compte, comme il faut tenir compte de la forte satisfaction des utilisateurs et utilisatrices de messageries non autorisées.

L'utilisation des sites internet des établissements doit aussi être repensée. En effet, les attentes des parents diffèrent des pratiques actuelles des directions, ce qui limite leur efficacité en tant qu'outil de communication. Soit c'est un choix assumé et il

faut limiter leur usage à des informations générales, soit il faut réfléchir à une nouvelle manière d'utiliser cet outil.

Les commentaires des parents révèlent une vraie volonté d'avoir un contact direct avec les enseignantes et enseignants en obtenant plus facilement leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone. Cette volonté n'est peut-être pas réciproque, ce qui pourrait expliquer une certaine réticence à l'égard de dispositifs numériques perçus comme plus intrusifs pour le corps enseignant. À l'inverse, la communication papier limite les possibilités d'interaction et de réponses des parents. C'est un point qu'il conviendrait d'explorer lors des entretiens qualitatifs.

Points d'attention, limites de ces résultats

L'interdiction d'utilisation de messagerie électronique (WhatsApp) fait partie des biais que l'on peut signaler dans les résultats du sondage. On ne peut pas exclure que des directions ainsi que des enseignantes et enseignants aient minimisé le fait qu'ils recourent à des messageries instantanées pour communiquer avec les parents.

Une autre faiblesse du sondage est l'échantillon de personnes dans les directions et les secrétariats qui ont répondu au questionnaire. Dans le détail, les échantillons avec lesquels nous avons travaillé sont les suivants:

- 584 enseignantes et enseignants, doyennes et doyens de la DGEO
- 198 enseignantes et enseignants, doyennes et doyens de la DGEP
- 13 directrices, directeurs d'établissement d'une école obligatoire, membres du secrétariat DGEO
- 13 directrices, directeurs d'établissement d'une école obligatoire, membres du secrétariat DGEP
- 2'307 élèves de la 9^e à la 11^e
- 1'297 élèves de la DGEP
- 1'892 parents d'élève de la 1^e à la 8^e
- 727 parents d'élève de la 9^e à la 11^e

On remarque le très petit nombre de personnes inscrites dans les catégories « Directrice / directeur ou membre du secrétariat ». Elles ne sont que 13, aussi bien à la DGEO qu'à la DGEP, ce qui est insuffisant pour tirer des conclusions de ces échantillons. Ceci est d'autant plus problématique que nous ne pouvons pas savoir combien parmi ces personnes appartiennent au même établissement et partagent donc une manière de faire et une culture commune. C'était une volonté pour garantir l'anonymat et permettre aux participants et participantes de répondre librement qui s'est transformée en limite pour l'analyse.

Identification des obstacles et problèmes principaux

Ce sondage met en lumière la **diversité des modes de communication des lieux de formation**, ce qui fait qu'il est difficile de proposer des conseils qui peuvent s'appliquer à chacun. Mais il montre aussi la **diversité des attentes de la part des interlocutrices et interlocuteurs au sein de chaque catégorie**.

Ces attentes font qu'il est parfois difficile de trouver une communication efficace, alignée avec les habitudes des publics cibles et qui fasse consensus ou qui satisfasse une large majorité. Par exemple, on constate rapidement la difficulté de trouver un vecteur et une fréquence qui pourraient au minimum satisfaire même une courte majorité du corps enseignant. **Il y a aussi des envies contradictoires**, entre l'aspiration à ne pas avoir trop de sollicitations en recevant des informations groupées et la volonté d'avoir en primeur les informations pertinentes. Les parents ont aussi des attentes qui évoluent selon l'âge de leur enfant et ces différences doivent être prises en compte lorsqu'il s'agit de conseiller les directions.

Ce sondage permet également de montrer les **usages différenciés que les lieux de formation et les parents peuvent faire d'un même outil**. Les sites internet d'établissements de la DGEO sont un bon exemple, puisque certains parents disent ne pas y trouver ce qu'ils cherchent alors que certaines directions comptent sur leur site pour communiquer.

Résultat: la communication est un problème identifié par le corps enseignant, mais aussi par les parents dans leurs réponses et leurs commentaires. **Globalement, il y a trop d'informations et trop de canaux utilisés**.

Un autre problème déjà identifié que ce sondage confirme est **l'absence de solution numérique** convaincante ou validée par le Département pour communiquer avec les parents. Les **messageries instantanées** existent et elles ont des avantages non négligeables pour fluidifier la communication, notamment parce qu'elles sont déjà dans les foyers et dans les poches de la quasi-totalité des protagonistes. Mais **l'utilisation non cadrée de ces outils présente un certain nombre de risques**. Il y a les questions de sécurité et de confidentialité des données échangées, mais aussi celles liées au droit à la déconnexion du corps enseignant et au caractère potentiellement intrusif de ces outils.

Les élèves sont les premières et premiers concernés par les informations transmises par l'école. La communication numérique directe avec les parents via une application par exemple présente de nombreux attraits, mais elle peut aussi impliquer de mettre les élèves à l'écart de certaines informations. En effet, lorsqu'un

message est adressé aux parents via une lettre dans l'agenda, l'élève la reçoit, en prend connaissance ou en tout cas a conscience qu'elle existe. **Il faut donc penser à les garder dans la boucle** même si des canaux plus directs sont développés, par exemple en continuant en parallèle à communiquer via l'agenda.

Premières pistes pour améliorer la communication

Buts et objectifs

Définir et communiquer les objectifs visés par la communication interne. Tout le monde doit avoir conscience de son utilité et des objectifs qu'elle poursuit. Une bonne communication interne permet de

- réagir en cas de crise
- participer à la cohésion du personnel
- créer des liens avec les autres protagonistes de l'école, les familles, la ou les communes, le parascolaire, etc.
- favoriser l'implication et l'identification à l'établissement

Rappeler ces objectifs, les clarifier, les verbaliser et les discuter avec le corps enseignant peut donner non seulement du sens à la communication interne, mais permet aussi de mieux exprimer les besoins et les attentes de chacune et chacun.

Cibler la communication. Avant d'envoyer un message à un large groupe de personnes, s'assurer que la forme choisie est utile à l'ensemble de ces personnes. Parfois un groupe recevra une marche à suivre complète tandis qu'un autre pourrait se contenter d'un résumé. Certaines personnes disent parfois préférer "tout savoir", mais, finalement, un trop plein d'informations noie souvent ce qui est véritablement important. En cas de communication de crise, c'est aussi important à évaluer, même s'il est souvent plus rapide d'envoyer « à toutes et tous ». Cela évite aussi parfois de susciter des inquiétudes infondées.

Établir les attentes et les règles de manière précise et les communiquer aux destinataires. Par exemple: s'il est attendu de la direction qu'un message par e-mail soit lu dans les 24 heures après sa réception, il faut que cette attente soit connue et donc le rappeler peut-être une fois en début d'année ou l'indiquer clairement quelque part. On peut aussi définir ce qui est attendu de la ou des personnes qui sont les destinataires d'un e-mail, par rapport aux personnes qui en reçoivent une copie. Si les attentes ne sont pas partagées ou que la notion de copie n'est pas suffisamment claire, cela risque de poser des problèmes.

Entendre les attentes de chacune et chacun. Pour augmenter le taux de satisfaction des destinataires, il faut parfois adapter les moyens utilisés et la fréquence des communications, tout en gardant en tête qu'il est parfois difficile de contenter plus de 60% des personnes visées. Prendre un moment dans l'année pour du feedback sur la communication peut être utile à cette démarche.

Évaluer ponctuellement la communication auprès des destinataires. Élaborer un sondage, discuter de l'efficacité d'une communication en conférence des maîtres ou mesurer l'impact d'une alerte, d'une information sur son intranet ou d'une page web (en tenant compte de son nombre de vues) sont des actions qui peuvent constituer des indicateurs précieux. S'assurer ensuite de tenir compte des retours et de les intégrer aux communications futures. Ne pas hésiter à remettre en question des pratiques routinières (« on a toujours fait comme ça ») qui ne correspondent peut-être plus aux besoins actuels.

Réinterroger sa manière de communiquer périodiquement, mais ne pas tout changer tout le temps. « On a toujours envoyé une lettre papier pour cela », ou « on a toujours communiqué de cette manière » ne sont pas des arguments suffisants pour continuer une pratique peut-être obsolète ou qui ne correspond pas aux besoins actuels des destinataires. Il ne faut pas non plus tout changer à chaque fois: les routines et les habitudes fonctionnent et sont propices à plus de clarté. Mais le fait de réinterroger les moyens, la fréquence et les objectifs des communications récurrentes peut permettre beaucoup d'améliorations.

Mise en place et organisation

Planifier la communication quand c'est possible. L'objectif est d'éviter de donner le sentiment d'inonder les destinataires. On peut ainsi décider de définir un nombre maximal de messages hors urgence et de les répartir sur la semaine. Un modèle consisterait à viser deux messages par semaine, l'un au début et l'autre en fin de semaine. Le moment qui sera choisi a aussi une importance. Une information n'a pas le même impact si elle est envoyée le vendredi à 17 heures que le lundi à 8h00. Le meilleur moment pour envoyer une communication doit être celui qui est le plus agréable et le plus pertinent pour les destinataires, pas pour l'émetteur. Il est par exemple possible de programmer l'envoi d'e-mails.

Déterminer et réduire les vecteurs de communication en limitant les moyens et les plateformes. Déterminer s'il faut transmettre l'info à chaque personne (communication reçue automatiquement), ou plutôt la mettre à disposition sur une plateforme ou un site (communication que les destinataires doivent aller consulter eux-mêmes) ou encore les deux si cela est vraiment pertinent. La durée de vie

estimée des documents doit aussi être prise en compte pour choisir l'outil adéquat. Il est souvent préférable de renoncer à un vecteur utilisé uniquement par quelques personnes au profit du temps gagné et de la simplification qui profitent à la majorité des récepteurs.

Déterminer s'il faut agréger plusieurs contenus sur une même thématique, les envoyer séparément ou rassembler tous les contenus qui concernent un même groupe de destinataires. Une fois choisie, la méthode devrait être pérennisée un temps avant d'être réinterrogée.

S'assurer de la cohérence dans la temporalité (éviter d'envoyer deux messages non urgents de manière trop rapprochée), dans les contenus (ne pas oublier la pièce jointe) et dans les actes (ne pas oublier de continuer à informer alors qu'on s'est engagée ou engagé à le faire).

L'enjeu de la durabilité, des coûts et du numérique responsable: jauger la pertinence d'une impression de nombreux papiers et de l'envoi de pièces jointes lourdes à de nombreux destinataires. Dans le cas où beaucoup de personnes sont concernées, privilégier les solutions (comme l'e-mail) qui permettent de limiter les coûts d'envoi et privilégier l'insertion de liens permettant de télécharger des documents ou de consulter le contenu en ligne sans téléchargement.

Une communication utile et efficace

Faire court. Il est souvent plus facile et rapide de faire un long e-mail ou une longue explication. Synthétiser demande de faire des choix, des efforts ou de simplifier une situation ou un raisonnement. Mais prendre le temps de « faire court » permet au message d'être davantage lu et mieux compris. Les destinataires du message seront reconnaissants de cette clarté et de cette concision.

La vulgarisation et le langage facile à lire et à comprendre. L'efficacité de la communication se mesure aussi par son degré d'intelligibilité. Plus on reste simple, plus on a de chance d'être compris. En communication, on dit souvent qu'il vaut mieux être compris que complet. L'exhaustivité et le langage technique sont à éviter, surtout avec un public non averti (par exemple dans le jargon pédagogique « l'outil scripteur » ou dans le langage juridique « les congés non-motivés » ou « dûment motivés »).

L'usage du langage épïcène est souhaité par le Canton de Vaud et le département de la formation. En restant pragmatique et en utilisant des mots non genrés, comme les parents, le corps enseignant, les élèves, le personnel éducatif, il est possible et devient facile avec le temps de ne pas avoir recours aux points médians. Ces

derniers sont compliqués à comprendre pour les personnes allophones par exemple. Des règles simples et pragmatiques sont disponibles ici: [Cinq principes pour une rédaction respectueuse et claire](#).

La bienveillance est essentielle en communication. Utiliser un ton agacé ou péremptoire, en interne comme en externe, est généralement contreproductif. Cela n'empêche pas de faire passer un message fort, de fixer des limites ou de rappeler qu'un événement ou un comportement est inacceptable ou contraire aux valeurs de l'établissement. Mais le ton peut et doit rester bienveillant.

En conclusion, la communication est perfectible quasiment à l'infini. Il s'agit donc de rester pragmatique. S'interroger sur sa communication interne et externe en tant que direction et échanger à ce sujet avec les récepteurs des communications, c'est déjà faire la moitié du chemin.

Perspectives et suites

Cette analyse est une première étape. **L'idée est de continuer ce travail sur plusieurs années et de proposer des pistes d'amélioration, peut-être des outils et de partager les bonnes pratiques existantes.**

Concernant la communication entre l'école et les parents, au niveau de la DGEO, un nouveau moyen de communication (via une application mobile) sera intégré au début de l'année 2026 en version pilote. S'il donne satisfaction, l'idée est de le déployer progressivement à la rentrée suivante pour toucher à terme l'ensemble des établissements. Cet outil résoudra sans doute de nombreux problèmes rencontrés avec ce public cible. Une déclinaison pour la communication avec les élèves du postobligatoire peut tout à fait être imaginée aussi si cela est souhaité ou si cela permet de répondre aux problématiques rencontrées à la DGEP.

Au niveau de la communication interne avec les professionnels de la formation, **la cellule communication entend mener des entretiens qualitatifs avec une série de directions et avec des panels issus du corps enseignant et des autres professions des lieux de formation** (PPLS, bibliothécaires, concierges, etc.) durant l'année scolaire 25-26. Ces entretiens serviront à affiner et compléter les pistes présentées dans ce document et permettront d'aboutir à un **guide de bonnes pratiques** à l'image de celui qui concerne la communication avec les médias à la rentrée 2026-2027 pour le distribuer largement. Il contiendrait aussi des conseils pour la communication des enseignantes et enseignants vers les élèves et les parents si le besoin est confirmé par les entretiens qualitatifs.

Quelques questions théoriques et très pratiques aussi ressortent des résultats obtenus jusque-là et pourraient aiguiller les orientations à venir:

- Quel est ou devrait être le rôle des sites web des lieux de formation et comment les utiliser de manière efficiente? Faut-il uniformiser leur usage ou non?
- La communication papier dans les lieux de formation doit-elle se poursuivre ? À l'interne? À l'externe?
- De quels moyens disposent les directions pour évaluer leur communication ? Idem pour les enseignants?
- Comment profiter de la technologie pour briser des barrières de langue ou rendre la communication moins chronophage et plus ciblée?
- Quels outils ou solutions pratiques la cellule de communication peut-elle proposer à l'ensemble des lieux de formation pour leur faciliter la vie ? Générateur de lettres types en cas d'urgence ? Recueil de modèles de courrier basés sur les « meilleurs » exemples déjà disponibles ? Partage au niveau

régional de pratiques et de modèles? D'outils? Correcteur automatisé de type Antidote comme réclamé déjà par plusieurs directions?

Ce premier focus ne prend pas non plus en compte la communication des centrales vers les lieux de formation ni vers les collaboratrices et collaborateurs administratifs. Ce sont pourtant deux secteurs qui méritent également une attention particulière. Les chiffres bruts sont déjà à disposition dans les annexes de ce rapport et les Directions générales pourront s'en emparer de manière individuelle ou collective. La cellule de communication prévoit de proposer aux centrales des lignes directrices, notamment pour les informations destinées aux enseignantes et enseignants, via les lieux de formation.

Nous ne souhaitons pas créer d'attentes auxquelles nous ne pourrions pas répondre. Ce premier focus arrive plus tard que prévu, car, comme pour l'ensemble des actrices et acteurs de l'éducation, l'ampleur du travail quotidien empêche souvent de travailler sur les processus, l'évolution et les outils nécessaires pour demain. Mais **nous avons la ferme volonté d'améliorer la communication avec l'ensemble des publics cibles mentionnés dans ce document et nous espérons faire, avec vous, des pas dans la bonne direction**, aussi loin que possible, mais en ayant conscience des contraintes de chacune et chacun. Le sondage pourrait aussi être répété dès 2030 par exemple pour constater une éventuelle évolution.

La cellule communication se tient à disposition pour toute question sur ces résultats. **Nous sommes également à la recherche des directions désireuses de participer aux entretiens qualitatifs:** merci de vous signaler auprès de nous si c'est votre cas. Certaines se sont d'ailleurs déjà portées volontaires et nous les en remercions: elles pourront ainsi profiter de ces échanges pour optimiser leur communication.

L'ensemble des données et des chiffres sont disponibles ici: <https://medias.defvd.ch/sondage-communication>

Les commentaires ou questions qui laissaient des champs libres ont été pour la plupart supprimés en vue de cette mise à disposition générale, car certains comprenaient des données personnelles comme des noms de personnes.