

Date d'approbation : 13 octobre 2018

Date de révision : 29 mars 2025

G007-D1 COMMUNICATION AVEC LES PARENTS

1.0 ÉNONCÉ

L'accueil et la communication sont des valeurs importantes pour le Conseil scolaire de district catholique des Aurores boréales. Ainsi, il entend offrir, dans un climat de respect, des services de qualité tout en assurant la confidentialité et la sécurité des élèves et de leurs parents.

La présente directive administrative établit un protocole de communication avec les parents. Elle définit les processus, les délais et les responsabilités nécessaires pour assurer une communication efficace entre le Conseil et les parents. Cette directive vise à standardiser les pratiques de communication tout en permettant la flexibilité nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques de notre communauté scolaire.

2.0 DÉFINITIONS

Parent : Désigne les parents et les tutrices et tuteurs.

Types de communication :

- Communication régulière : Échanges concernant le progrès de l'élève et la vie scolaire.
- Demande de renseignements : Question ou requête nécessitant une réponse spécifique.
- Préoccupation : Inquiétude exprimée nécessitant un suivi.
- Plainte : Insatisfaction formelle nécessitant une action corrective.

3.0 INFORMATION AUX PARENTS

Le Conseil s'engage à communiquer fréquemment et de façon accessible avec tous les parents. Les informations pertinentes sont régulièrement mises à jour sur le site Web du Conseil. Les parents sont systématiquement informés de l'existence de ces ressources lors de l'inscription d'un nouvel élève ainsi qu'au début de chaque année scolaire. Le Conseil s'efforce de rendre cette information accessible dans différents formats et langues selon

les besoins de sa communauté. L'information fournie aux parents comprend, au minimum, les modalités de communications avec les parents du Conseil, les ressources issues du guide ministériel *L'éducation de votre enfant*, une description détaillée des moyens de participation à la vie scolaire, ainsi que les coordonnées complètes des personnes-ressources pertinentes.

4.0 MODALITÉS D'APPLICATION

4.1 COMMUNICATION RÉGULIÈRE

Le Conseil s'engage à maintenir une communication ouverte et régulière avec les parents. Les écoles utilisent divers moyens de communication tel que les courriels, les bulletins scolaires, les rencontres de parents, les bulletins d'information et plateformes approuvées, pour tenir les parents informés. Le Conseil encourage activement la participation des parents à la vie scolaire en les invitant aux événements et aux activités de l'école.

4.2 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Toute demande de renseignements est traitée selon un processus établi qui varie selon la nature de la demande. Pour les questions relatives à la classe, les parents doivent d'abord communiquer avec l'enseignant concerné. Celui-ci accusera réception dans les deux jours ouvrables et fournira une réponse complète dans les cinq jours ouvrables. Si un délai supplémentaire est nécessaire, l'enseignant en informera le parent en précisant une date estimée de réponse.

Pour les questions concernant l'école, les parents communiquent directement avec la direction, qui suivra le même protocole de délais. La direction examine chaque situation en consultant les parties concernées selon les besoins. Toutes les communications importantes sont documentées dans les dossiers appropriés.

4.3 TRAITEMENT DES PRÉOCCUPATIONS

Les préoccupations des parents suivent une approche progressive commençant par une communication directe avec le membre du personnel concerné. Celui-ci doit écouter attentivement la préoccupation exprimée, en accuser réception dans les deux jours ouvrables, et chercher des solutions dans son champ de compétence. Si la préoccupation persiste, elle est dirigée vers la direction d'école, qui examine la situation dans son ensemble et communique sa décision dans les cinq jours ouvrables.

4.4 TRAITEMENT DES PLAINTES FORMELLES

Le processus de traitement des plaintes suit une hiérarchie établie, commençant par le membre du personnel concerné, puis progressant vers la direction d'école si nécessaire. Si la situation n'est pas résolue à ces niveaux, elle est dirigée vers la surintendance, où

l'utilisation du formulaire *G007-F1 Formulaire de suivi des plaintes* devient obligatoire. La direction de l'éducation constitue le dernier niveau de recours interne.

4.5 COMMUNICATION ET MODES D'ÉCHANGE

4.5.1 Communications respectueuses

Le Conseil scolaire promeut une culture de respect mutuel où toutes les communications entre les membres de la communauté scolaire se déroulent de façon courtoise et constructive. Cette approche collaborative contribue à maintenir un environnement d'apprentissage positif pour tous.

Dans les rares cas où des communications deviendraient menaçantes ou agressives, le Conseil se réserve le droit de mettre en place des modalités de communication adaptées pour assurer la sécurité et le bien-être de tous les membres de la communauté scolaire.

4.5.2 Préoccupations d'ordre général

Les parents qui souhaitent communiquer des préoccupations générales non liées à un membre du personnel ou à une école en particulier peuvent les soumettre via le formulaire disponible sur la page d'accueil du site Internet du Conseil. Un accusé de réception est envoyé pour toute correspondance reçue, et le Conseil assure un suivi approprié selon la nature de la préoccupation.

5.0 DOCUMENTATION ET SUIVI

Pour assurer un suivi efficace et améliorer continuellement la qualité de nos services, le Conseil maintient une documentation organisée des communications importantes. Les membres du personnel utilisent les formulaires prévus à cet effet pour faciliter le traitement des demandes et assurer des suivis dans les délais établis.