



CONSEIL SCOLAIRE
CATHOLIQUE
DE DISTRICT DES
**GRANDES
RIVIÈRES**

02 | ADE – Administration des écoles

ADE-05 : Communication du CSCDGR avec les élèves, leurs parents, tuteurs, tuteurs et la communauté scolaire

EN VIGUEUR : 2024-09-24
RÉVISÉE LE :

OBJET

La présente directive administrative est présentée conformément à la métadirective ADM-01 – *Élaboration, révision et adoption d'une directive administrative*, et découle de la limite opérationnelle 3.3 – *Traitement des parents, tuteurs et des élèves*, et, à ce titre, fait l'objet d'un rapport annuel de monitoring. Elle tient compte des modalités des directives ministérielles NPP 170 – *Communication des conseils scolaires avec les parents* et NPP 151 – *Journées pédagogiques consacrées aux priorités provinciales en matière d'éducation* publiées par le ministère de l'Éducation de l'Ontario

DESTINATAIRES

La présente directive administrative s'adresse au personnel scolaire, aux parents et aux élèves du CSCDGR.

DÉFINITIONS

« **Parents** » se définit comme étant le père, la mère, la tutrice, le tuteur d'un élève fréquentant une école du CSCDGR.

« **Plainte** » se définit comme étant une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard d'une situation, d'une décision ou d'une action d'un membre du personnel.

« **Sondage** » se définit comme étant un outil servant à recueillir des informations auprès des élèves ou de leurs parents, tuteurs, tuteurs afin de mesurer leur niveau de satisfaction concernant des questions précises reliées aux services et programmes offerts par le CSCDGR.

MODALITÉS D'APPLICATION

1. La participation des parents renforce le partenariat parents-école tout en favorisant un sentiment d'appartenance communautaire et de responsabilité partagée concernant l'éducation de leur enfant. En obtenant rapidement une réponse à leur demande, les parents ont davantage confiance que l'école puisse répondre aux besoins éducatifs de leur enfant.

2. Les parents doivent avoir accès à l'information et aux outils nécessaires pour participer de façon active à la vie scolaire de leur enfant. Le site Web est l'outil préconisé qui rassemble un éventail d'informations en ce qui a trait, entre autres :
 - Aux renseignements généraux sur le CSCDGR et ses écoles : mission, vision, valeurs, langue, foi, fonctionnement du Conseil élu, etc.
 - Aux rapports annuels, plan pour la réussite des élèves, rapports financiers, etc.
 - À l'aide à l'apprentissage
 - Aux services d'éducation spécialisée
 - Au code de conduite du Conseil et des écoles
 - Aux différents programmes offerts
 - À l'admission dans une école
 - Au calendrier scolaire
 - Au contenu des journées pédagogiques
 - Aux conférenciers ou groupes extérieurs invités
3. Le CSCDGR s'assure de réviser et de mettre à jour régulièrement l'information contenue sur son site Web.
4. Le personnel dédié à l'accueil doit orienter les parents vers les sources d'informations mentionnées ci-dessus. De plus, en début de chaque année, le code de conduite de l'école qui est remis à chaque élève et ses parents contient, entre autres, des modalités sur la discipline, l'assiduité, la tenue vestimentaire, l'usage des cellulaires, l'accès aux médias sociaux, le vapotage, etc.
5. En début de mandat, le Conseil réitère auprès des présidences des comités de participation des parents et des conseils d'école leur mandat de promouvoir les services offerts à leur école.
6. Plusieurs autres moyens de communication avec les parents sont mis en place en ce qui a trait au rendement de leur enfant, tels :
 - Les relevés des apprentissages et les bulletins sur les progrès scolaires selon un cycle propre aux différents niveaux.
 - Les rencontres parents-enseignants pour expliquer :
 - Les progrès de l'enfant
 - Ce qui est enseigné en classe
 - Comment le parent peut aider son enfant dans son apprentissage
 - Ce qui peut être fait à la maison pour aider son enfant dans ses devoirs
 - Les écoles organisent chaque année au moins deux rencontres avec les parents, en personne ou de façon virtuelle. Selon l'objectif de la rencontre, l'enfant peut être inclus lors de l'échange.
 - Le parent peut demander de parler à l'enseignante, l'enseignant de son enfant, en personne ou par téléphone, à n'importe quel moment de l'année scolaire.
 - L'enseignante, l'enseignant de l'enfant peut aider le parent à identifier des ressources pour faciliter l'apprentissage de l'enfant.
 - Le dossier scolaire de l'Ontario fait état du parcours scolaire de l'élève dans les écoles de l'Ontario. Le parent peut :

- Le consulter jusqu'à ce que l'enfant ait 18 ans;
 - Faire corriger les erreurs, s'il y a lieu;
 - Faire supprimer des renseignements qui ne sont plus à jour ou ne sont pas utiles à l'apprentissage de l'enfant.
 - Les résultats aux tests normalisés de l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) fournissent des rapports individuels sur le rendement des élèves qui sont partagés par l'école aux parents. Ces résultats permettent aux parents d'apprécier le rendement de leur enfant, selon le niveau, en lecture, écriture et mathématiques.
7. Des mécanismes de rétroaction, sous forme de sondages annuels, sont mis en place afin que les parents, les élèves et la communauté scolaire puissent transmettre leurs opinions et commentaires sur leur niveau de satisfaction à l'égard des services et programmes offerts au CSCDGR.
 8. De plus, un mécanisme de traitement des plaintes est en place afin d'encadrer la communication en matière d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le CSCDGR à sa communauté scolaire, et ce, dans le but de résoudre, de façon constructive, toute situation qui mérite une attention particulière et dont l'objectif vise l'amélioration des services offerts par le CSCDGR et ses écoles.

PROCESSUS

Dans son objectif de recentrer le système d'éducation sur le rendement des élèves afin qu'ils acquièrent les compétences dont ils ont besoin pour réussir dans la vie et au travail, le ministère de l'Éducation a établi des priorités claires sur le retour aux éléments fondamentaux en lecture, en écriture, en mathématiques et en sciences. Les parents doivent donc être informés de ce que leur enfant apprend à l'école pour assurer sa réussite et du contexte dans lequel il apprend.

Afin d'encadrer ces priorités, les mesures suivantes sont mises en place pour assurer la communication des activités auxquelles le personnel enseignant est tenu de participer lors des journées pédagogiques.

1. Calendrier scolaire et journées pédagogiques

Le CSCDGR met en place un calendrier scolaire qui tient compte des journées pédagogiques. Les renseignements sur ce que le personnel scolaire de l'école acquiert lors de ces journées sont publiés sur le [site Web](#) du CSCDGR ainsi que distribués aux parents et aux tuteurs ou tutrices des élèves et à la présidence du conseil d'école.

Le CSCDGR doit afficher ces renseignements au moins 14 jours civils avant la journée pédagogique et indiquer, pour chaque activité, les détails suivants :

- La date, l'heure et le format de l'activité (par exemple en personne ou en ligne)
- Le nom de la personne ou de l'organisme qui organise l'activité
- Le nom de chaque école participante
- Le thème ou le sujet d'intérêt
- La description du contenu visé
- Le nom et le titre des personnes qui présentent ou fournissent le contenu

- La façon dont le contenu sera présenté
- Les titres et les renseignements bibliographiques des ressources qui seront utilisées

2. Conférenciers extérieurs et spectacles à l'école

Afin que les parents soient préalablement informés des conférences ou spectacles auxquels pourraient participer leur enfant à l'école, les mesures suivantes sont appliquées :

- À compter de l'année scolaire 2024-2025, l'école informera les parents au moins 14 jours à l'avance des événements et activités comportant des conférenciers extérieurs ou des spectacles. Cette exigence s'applique à un événement scolaire qui concerne tous les élèves d'une école ou les élèves de plusieurs classes.
- Si l'école prévoit un événement qui aura lieu dans moins de 14 jours, elle en informera les parents aussitôt qu'il sera confirmé.
- Les informations qui seront communiquées aux parents sur l'activité sont :
 - La date, l'heure et l'emplacement
 - Le titre et le thème ou le sujet d'intérêt
 - Les liens avec le curriculum ou l'objectif visé
 - Le nom des présentateurs, des artistes et des conférenciers extérieurs ainsi que de l'organisme qu'ils représentent, le cas échéant
 - Des renseignements sur le matériel, les articles ou les documents qui seront distribués, le cas échéant
- En cas de changement, l'école en informera la communauté scolaire aussitôt que possible.

PROTOCOLE DE COMMUNICATION ET DE RÉTROACTION

Dans le but de communiquer de l'information et de recueillir la rétroaction des élèves et de leurs parents, le CSCDGR met à leur disposition les mécanismes suivants :

1.1 Demandes de renseignements

Les élèves et les parents, tutrices et tuteurs qui sont à la recherche de renseignements peuvent le faire en tout temps en consultant le site [Web](#) du CSCDGR.

Tout membre du personnel qui reçoit une demande de renseignements, écrite ou verbale, directement de la part d'un parent doit en accuser réception dans un délai de deux jours ouvrables. Si le suivi ne peut pas être assuré dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande, le membre du personnel doit fournir une estimation de la date de réponse.

Les réponses aux demandes de renseignements des parents doivent :

- Être formulées de manière claire, afin que les parents puissent les comprendre facilement.

- Contenir des renseignements pertinents et exacts qui répondent spécifiquement à la demande de renseignements du parent.
- Faire référence aux politiques, directives administratives, procédures qui s'appliquent afin de favoriser la transparence et l'accessibilité.

Dans le cas de demandes de renseignements menaçantes, agressives ou inappropriées, le CSCDGR se réserve le droit d'appliquer des modalités exceptionnelles pour assurer le suivi.

Pour plus d'information, voir le protocole en annexe.

1.2 Médias sociaux

Le CSCDGR publie régulièrement des annonces sur les médias sociaux afin de promouvoir les activités, initiatives, reconnaissances et réussites d'élèves, de membres du personnel et de partenaires. Le but est de faire connaître les réalisations et les succès des écoles et du Conseil aux parents, ainsi qu'à la communauté scolaire. De plus, de l'information ponctuelle peut être publiée en ce qui a trait à une situation qui touche une ou plusieurs communautés scolaires. Les parents, les élèves et la communauté scolaire peuvent réagir aux différentes publications en témoignant de leur appréciation ou en faisant part de leurs commentaires sur la publication même.

1.3 Sondages sur le climat scolaire

Le sondage aux élèves (applicable aux élèves de la 4^e à la 12^e année) et celui aux parents sont effectués annuellement pour recueillir des données quant à leur perception à l'égard de l'apprentissage, la construction identitaire (francophonie et catholicité), la santé, le bien-être et la sécurité.

Les données des sondages sont compilées globalement au niveau du Conseil et partagées avec chaque école, et ce, en respectant l'anonymat des élèves et de leurs parents.

Les données servent à la révision des résultats visés dans le Plan stratégique pluriannuel (PSP) et la révision des plans d'amélioration du Conseil (PAC) et de l'école (PAÉ), du plan de réussite de l'élève (PRÉ) ainsi que du plan d'action pour la réussite en mathématiques (PARM).

Le sondage n'est en aucun temps un outil d'évaluation du rendement des élèves ou du personnel. Il sert strictement aux fins d'améliorer les programmes et les services offerts par le Conseil et ses écoles.

1.4 Traitement d'une plainte ou d'une insatisfaction

Si un parent soulève une question qui touche le cheminement de leur enfant ou les programmes et services éducatifs offerts en salle de classe, ils doivent communiquer d'abord avec l'enseignante, l'enseignant de leur enfant. Si la question n'est pas résolue à cette étape, l'enseignante, l'enseignant en informe la direction d'école qui en assure les suivis nécessaires. Si le parent préfère, ils peuvent aussi choisir de communiquer directement avec la direction d'école.

Si un parent soulève une question qui touche l'école, il communique d'abord avec la direction d'école qui, le cas échéant, se réfère à la directive administrative ADM-04 : *Traitement des insatisfactions et des plaintes des élèves, parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté*. Les modalités d'application du processus de traitement de la plainte sont alors appliquées.

Si un parent soulève une question qui touche le transport scolaire, il doit communiquer d'abord avec la direction d'école. Si la question n'est pas résolue à cette étape, le parent communique avec le Service du transport à l'adresse suivante : <https://www.cscdgr.education/nous-joindre#>.

Les contribuables peuvent s'adresser au bureau de la direction de l'éducation pour déposer une plainte écrite et dans le cas où celle-ci n'est pas réglée à leur satisfaction, peuvent communiquer avec la conseillère ou le conseiller scolaire de leur zone scolaire.

Les délais en matière d'accusé de réception d'une insatisfaction ou d'une plainte sont ceux prescrits à la directive administrative ADM-04 : *Traitement des insatisfactions et des plaintes des élèves, parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté*, soit deux (2) jours scolaires.

ÉLABORATION ET SUIVI

Le CSCDGR consulte les comités de participation des parents, les conseils d'école, le conseil de l'éducation autochtone, le comité consultatif pour l'enfance en difficulté, les organisations communautaires pour avoir une vue d'ensemble de la diversité des besoins des parents et élaborer un protocole de communication.

Le protocole de communication est élaboré et affiché sur le site Web du Conseil. Les parents sont informés du protocole de communication soit lors de l'inscription de leur enfant et au début de chaque année scolaire.

RÉFÉRENCES ET FONDEMENTS LÉGISLATIFS

- *Loi sur l'éducation de l'Ontario*
- Directive ministérielle NPP 170
- Directive ministérielle NPP 151

DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ASSOCIÉES

- ADM-04 : *Traitement des insatisfactions et des plaintes des élèves, parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté* (en révision)
- ELE-08 : *Code de conduite, prévention de l'intimidation et intervention, discipline progressive et sécurité dans les écoles* (en révision)
- 6112 – *Tenue vestimentaire* (en révision)
- 6116 – *Code de conduite du conseil scolaire* (en révision)
- 6129 – *Évaluation et communication du rendement de l'élève* (en révision)

ANNEXE

- Protocole de communication

<p>ADE-05 : Communication du CSCDGR avec les élèves, leurs parents, tutrices, tuteurs et la communauté scolaire</p>	<p>ANNEXE A - Protocole de communication du CSCDGR pour répondre aux demandes de renseignements des parents</p>
--	--

Objectifs :

- 1.1 Conformément aux exigences régies par la [note Politique/Programmes \(NPP\) 170](#) du 6 juin 2024, publiée par le ministère de l'Éducation, le présent protocole se veut un encadrement des normes de communications quant aux demandes de renseignements de la part des parents, tuteurs ou tutrices d'élèves. Ces normes visent à assurer des réponses claires, exactes, transparentes et envoyées dans les délais établis par la NPP 170.

Personnes concernées :

- 2.1 Ce protocole est élaboré à l'intention du personnel en salle de classe, le personnel des écoles, ainsi qu'à tout autre membre du personnel du CSCDGR, ayant reçu une demande venant d'un parent, d'un tuteur ou d'une tutrice.

Étapes du processus de réponse :

- 3.1 Le membre du personnel ayant reçu une demande de renseignements de la part d'un parent, d'un tuteur ou d'une tutrice est tenu de lui envoyer un accusé de réception dans les deux jours ouvrables, suivant la réception de la demande.
- 3.2 Si la demande concerne le membre du personnel ayant reçu la demande (c'est-à-dire que la demande et sa réponse relèvent des fonctions du membre du personnel), ce membre du personnel est tenu de répondre, dans la mesure du possible, dans les cinq jours ouvrables, ou d'offrir une estimation de la date de réponse dans les cinq jours ouvrables.

Par exemple, si un membre du personnel enseignant reçoit une demande en lien avec le bulletin d'un élève, ce membre du personnel doit répondre à cette question, qui relève de ses fonctions.

- 3.3 Si la demande ne concerne pas le membre du personnel ayant reçu la demande (c'est-à-dire que la demande et sa réponse ne relèvent pas des fonctions du membre du personnel), ce membre du personnel est tenu de transférer, également dans les deux jours ouvrables, à la personne responsable du dossier concerné, afin que cette personne puisse ensuite répondre, dans la mesure du possible, dans les cinq jours ouvrables, ou d'offrir une estimation de la date de réponse dans les cinq jours ouvrables.

- 3.4 Qu'importe qui répond au parent, au tuteur ou à la tutrice, ce membre du personnel doit fournir une réponse complète, claire, transparente, pertinente, précise et facile à comprendre.
- 3.5 Si le membre du personnel ayant reçu la demande de renseignement ne sait pas à quel secteur devrait être envoyée la demande, ce membre du personnel peut poser la question à son superviseur, sa superviseuse ou à l'équipe des communications du CSCDGR.

Exceptions possibles :

- 4.1 Toujours selon la NPP 170, les membres du personnel du CSCDGR ne sont pas tenus de répondre à des demandes de renseignements « qui sont menaçantes, agressives ou inappropriées ». Dans de tels cas, le membre du personnel doit en aviser son superviseur.
- 4.2 Compte tenu des « procédures spéciales » prévues par la NPP 170, le CSCDGR réserve pour son personnel le droit à l'exception de ne pas fournir une réponse dans les délais prescrits dans le cas où la demande a été envoyée à un membre du personnel qui est en congé, malade, absent ou n'ayant pas accès à ses courriels. Dans de tels cas, un accusé de réception ainsi qu'une réponse seront envoyés en temps opportun, dès que le membre du personnel aura pris connaissance de la demande. Lorsqu'un membre du personnel s'absente pour une période prolongée, il est de mise d'activer des réponses automatiques.