
Protocole de communication du CEPEO

Préambule :

L'accueil et la saine communication sont des valeurs importantes pour le CEPEO. Le CEPEO vise à assurer une communication ouverte, dynamique et positive entre les membres de son personnel et les parents, tutrices / tuteurs, les élèves et les apprenants. Le CEPEO prône aussi une communication respectueuse et courtoise en tous temps et dans tous ses lieux de travail. Par cette communication, le CEPEO souhaite accroître l'engagement et la participation active des parents dans la vie scolaire de leurs enfants.

Veillez noter que le protocole de communication décrit ci-dessous ne propose pas de balises visant à encadrer les plaintes et insatisfactions et se distingue de la directive administrative [ADC12-DA](#) : *Traitement des insatisfactions et règlement de différends* qui est prévue à cet effet.

But :

Le présent protocole de communication encadre la procédure de communication lorsque les parents, tutrices / tuteurs souhaitent obtenir des renseignements relatifs à l'éducation de leurs enfants. Ce protocole a principalement pour but d'accroître l'engagement et la participation des parents, tutrices / tuteurs et des apprenants, en mettant l'accent sur une communication ouverte entre les écoles et les familles. En effet, le présent protocole vise à renforcer ce partenariat pour l'épanouissement et la réussite scolaire des élèves.

Processus pour faire une demande de renseignements :

Les demandes de renseignements seront traitées selon le processus suivant :

1. Tout d'abord, il est important de déterminer à qui devrait être acheminée la demande. De façon générale, pour toute demande de renseignements concernant leur enfant, les parents, tutrices / tuteurs devraient suivre la chaîne de communication suivante, dans l'ordre :
 - 1) personnel de la classe,
 - 2) personnel administratif ou membres à la direction,
 - 3) surintendance de l'éducation.

Toutefois, certaines demandes de renseignements pourraient être communiquées à divers membres du personnel en fonction des renseignements demandés.

- Les parents et tuteurs / tutrices devraient s’adresser au **personnel de la classe** pour obtenir des renseignements relatifs :
 - à des questions touchant la réussite scolaire de l’élève, de sa progression, de son rendement (p. ex. pour des questions au sujet des évaluations, des devoirs et travaux, du comportement) ;
 - à des activités spéciales ou sorties éducatives (p. ex., pour obtenir des informations au sujet des invités qui viendront présenter en salle de classe, pour des soirées portes-ouvertes ou des soirées de bulletins, pour la confirmation ou annulation d’un accompagnement à une sortie) ;
 - au fonctionnement de la salle de classe ;
 - à des demandes de rendez-vous.

 - Les parents et tutrices / tuteurs peuvent s’adresser au **personnel administratif et aux membres à la direction** pour toutes questions au sujet :
 - du fonctionnement général de l’école (horaire de l’école, procédures à suivre lors de l’arrivée et du départ des élèves, signalement des absences, etc.) ;
 - du conseil d’école ou la participation à des comités du Conseil tels que le Comité de participation des parents (CPP), le Comité consultatif en équité et droits de la personne (CCEDP), le Comité de l’éducation autochtone (CEDAU) et le Comité consultatif pour l’enfance en difficulté (CCED) ;
 - les conférenciers invités à l’école et les sujets de présentation ;
 - des évaluations provinciales ;
 - de politiques et directives administratives du CEPEO ;
 - de l’enseignement à domicile.

 - Finalement, les parents et tutrices / tuteurs peuvent s’adresser aux **surintendances de l’éducation** pour obtenir des renseignements additionnels sur leurs questions **lorsque le personnel scolaire n’est pas en mesure de répondre à l’entièreté de la demande**. Le cas échéant, la direction de l’école pourra les référer à la surintendance. L’école demeure le point central de toute demande d’information et le personnel scolaire reste le point de contact à privilégier.
2. Dans un deuxième temps, il est possible de faire sa demande de renseignements par courriel ou par téléphone au membre du personnel impliqué.
 3. Le membre du personnel impliqué accuse réception de la demande dans les meilleurs délais, idéalement dans les deux (2) jours ouvrables suivant la demande de renseignements.

4. Le membre du personnel impliqué doit alors fournir les renseignements pertinents, clairement formulés afin que les parents puissent les comprendre facilement, dans un délai raisonnable, qui ne devrait pas dépasser cinq (5) jours ouvrables. Toutefois, en fonction de la nature et de la complexité de la demande, il se peut qu'une demande de renseignements prenne plus de temps. Le cas échéant, le membre du personnel informera le parent de ce délai et tentera, dans la mesure du possible, de donner une estimation de la date de la réponse.
5. En cas d'insatisfaction suite aux renseignements fournis, il est possible de présenter une demande de renseignements supplémentaires, par téléphone ou par courriel, à l'échelon administratif supérieur.

Pour des préoccupations, insatisfactions ou plaintes en lien avec des décisions administratives prises à leur égard, à l'égard d'un membre de leur famille ou d'un groupe dont ils font partie, les parents doivent communiquer par écrit selon le protocole décrit dans la directive administrative [ADC12-DA](#) : ***Traitement des insatisfactions et règlement de différends***.