



Ce document a pour objectif de clarifier le processus de communication entre le LFSL et les familles. Il s'adresse donc à toute personne ayant un ou plusieurs enfants à charge scolarisés au LFSL.

## INTRODUCTION

La clarté dans le processus de diffusion des informations entre tous les acteurs de la communauté scolaire est un élément essentiel pour une année scolaire réussie. Cette politique de communication est conçue pour présenter les conduites en termes de communication au sein de la communauté scolaire, en phase avec les attentes des familles et du personnel de l'école.

## PRINCIPES ÉTHIQUES

L'éducation des enfants est un processus qui implique un partenariat entre la famille et l'école afin d'accompagner au mieux l'enfant dans sa scolarité. Collectivement, les parents, les professeurs et le personnel doivent travailler ensemble pour assurer un environnement scolaire sûr et positif pour les enfants en lien avec les valeurs du LFSL (Respect, Bien-être et Réussite) et le règlement intérieur défini.

Extrait du règlement intérieur :

- *Les relations entre l'établissement et les familles sont nécessaires au suivi pédagogique et au bien-être des élèves. Il est attendu un respect réciproque dans la communication entre l'établissement et les familles. L'établissement ne saurait tolérer intimidations, menaces, insultes à l'encontre de son personnel. La réciproque est tout aussi valable. En cas d'incident, un protocole de signalement est mis en place.*

L'établissement est une communauté humaine à vocation pédagogique et éducative où chacun doit témoigner une attitude tolérante et respectueuse de la personnalité d'autrui et de ses convictions. Ainsi le LFSL ne pourra tolérer :

- Des propos injurieux, menaçants, des déclarations malveillantes ou diffamatoires, e-mails, téléphone ou messages réseaux sociaux destinés aux administrateurs, aux enseignants, personnel, élèves ou autres parents.
- L'utilisation des médias sociaux pour alimenter des campagnes ou des plaintes contre l'école, les employés, les élèves ou les parents plutôt que d'utiliser des moyens mis à disposition afin de soulever les problèmes (instances de l'école, représentants de parents, prise de rendez-vous, formulaire de doléances...) pour que le sujet soit traité de façon équitable, appropriée et efficace pour toutes les parties concernées.

L'ensemble des acteurs de la communauté éducative doivent respecter ces principes éthiques dans toutes formes de communication afin d'être conforme aux valeurs de l'école et de pouvoir offrir un environnement sain et constructif pour la scolarité des enfants.

## OUTILS

Voici la liste des outils dédiés à faciliter la communication avec les élèves et les familles :

- **Cahier de texte (Elémentaire) ou Agenda (Secondaire)** : L'élève y inscrit les devoirs à faire indiqués par l'enseignant à l'issue du cours.
- **Email** : Chaque enseignant et chaque élève au secondaire disposent d'une adresse email personnelle de type [pnom@lfsl.net](mailto:pnom@lfsl.net) (Première du prénom + nom).
- **Eduka**  
Cet outil fait la liaison entre l'école et l'administration notamment en ce qui concerne les admissions. Il est mis à jour par les parents d'élèves et synchronisé avec Pronote.
- **Pronote** : C'est un logiciel de gestion de vie scolaire créé en 1999 par la société française Index Éducation. Il est utilisé dans plus de 7 000 établissements scolaires français. Chaque personne (élève ou parents) dispose d'identifiant propre. Il est important de bien conserver ses codes, en cas de perte, il est possible d'effectuer une demande auprès de la Vie scolaire. L'accès à Pronote peut se faire sur un smartphone en téléchargeant l'application ou [en ligne](#).

## COMMUNICATION GÉNÉRALES

Les communications concernant la vie globale du LFSL sont envoyées par le secrétariat du Proviseur via l'adresse [secretariat@lfsl.net](mailto:secretariat@lfsl.net) ou le service communication via l'adresse [communication@lfsl.net](mailto:communication@lfsl.net). Vous trouverez toutes les informations nécessaires sur le site internet [www.lfsl.net](http://www.lfsl.net) ainsi que les dernières actualités sur la homepage.

En cas de situations urgentes (météo, problèmes dans les infrastructures...) les parents seront informés par email et par SMS. Les parents sont responsables de veiller à ce que leurs coordonnées soient mis à jour dans Eduka. Il est également demandé aux lycéens de fournir leur numéro de téléphone portable.

## ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE

Les élèves de l'école élémentaire ne disposent pas d'adresse e-mail. Toutes les communications entre l'enseignant et l'élève se font ainsi dans la salle de classe et via le cahier de texte. Les parents doivent consulter de manière régulière le cahier de texte de leurs enfants. L'application Pronote est utilisée pour avoir accès à l'emploi du temps des enfants ainsi que pour le suivi des absences.

Les enseignants communiquent avec les parents par email ou via le cahier de texte.

### Rencontres Parents-Professeurs

Des rencontres sont organisées 2 à 3 fois dans l'année. La première en début d'année se fait par niveau et par classe sur le fonctionnement général de la classe. Les deux suivantes concernent des bilans individuels entre le Responsable et l'Enseignant. Elles sont fixées par l'enseignement et ont généralement lieu à la fin du 1er trimestre et à la fin du 2ème ou à la fin de l'année.

### Gestion des absences

En cas d'absence de l'élève, les familles doivent envoyer un email à [absencelementaire@lfsl.net](mailto:absencelementaire@lfsl.net) ainsi qu'à l'enseignant.



## COLLÈGE & LYCÉE

### Le Professeur Principal, l'heure de vie de classe et les délégués

Chaque classe dispose d'un professeur principal qui est l'interlocuteur privilégié des élèves et des familles pour tous les questions concernant leur scolarité, et leurs études.

L'heure de vie de classe qui a lieu une fois par semaine (sauf dernière semaine de chaque période) pour le Collège et 10 fois dans l'année pour les lycéens est un bon moment pour aborder les sujets inhérents à la vie de la classe. Les élèves peuvent échanger entre eux et avec leur professeur principal sur des sujets propres aux enseignements, à leur scolarité et à la vie au sein de l'établissement.

Par ailleurs, chaque classe élit un délégué qui est le représentant de sa classe. Il est l'intermédiaire privilégié entre ses camarades, les professeurs, la vie scolaire, l'équipe santé et l'équipe de direction afin de faciliter la communication. Il a comme rôle d'être acteur dans la vie de son établissement. Il consulte ses camarades, formule des propositions et participe aux différentes actions de son établissement.

### La communication via Pronote

Les informations véhiculées par Pronote concernent la pédagogie, la vie scolaire, les messages des professeurs ou encore de l'équipe santé. Les élèves et les parents ont des accès propres selon leurs profils. Il appartient aux parents de regarder régulièrement Pronote, des notifications peuvent également être activées sur les téléphones portables en cas de nouveaux messages.

ESPACE ELEVES	ESPACE PARENTS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'emploi du temps de leur classe, en fonction des semaines.</li> <li>- Les absences et remplacements des professeurs ainsi que les cours annulés.</li> <li>- Les événements à venir, comme un conseil de classe ou une réunion.</li> <li>- Le calendrier scolaire avec les vacances et les jours fériés.</li> <li>- Leurs notes et leurs bulletins</li> <li>- Leurs absences et leurs retards</li> <li>- Les devoirs à faire</li> <li>- Les informations sur la vie de l'établissement et les consignes à respecter</li> <li>- Les contacts de l'équipe pédagogique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'emploi du temps de sa classe, en fonction des semaines de l'élève.</li> <li>- Les absences des professeurs.</li> <li>- Les événements à venir, comme un conseil de classe ou une réunion d'information.</li> <li>- Le calendrier scolaire avec les vacances et les jours fériés.</li> <li>- Les notes et les bulletins (3 bulletins par an)</li> <li>- Les absences et les retards de l'élève.</li> <li>- L'agenda des devoirs en ligne.</li> <li>- Les informations communiquées par la vie scolaire</li> <li>- Les contacts de l'équipe pédagogique</li> <li>- Les parents peuvent en plus, modifier les informations relatives au compte de « l'Espace élèves ».</li> </ul>

Des manuels d'utilisation sont disponibles en ligne :

- [Présentation synthétique de l'espace parents](#)
- [Présentation détaillée de l'espace parents](#)



## Rencontres Parents-Professeurs

Des rencontres individuelles avec les professeurs sont organisées à deux reprises dans l'année, lors des périodes jugées les plus propices aux apprentissages par les équipes pédagogiques.

Les rendez-vous se créent par l'intermédiaire de Pronote. Enseignants et Parents peuvent y inscrire leurs desideratas. Attention, le système ne crée un rendez-vous que si, soit l'enseignant le demande, soit la famille le demande. Pour cela, il vous faut sélectionner les enseignants en cliquant soit sur « rencontre souhaitée » ou « prioritaire ». Si l'enseignant, ou la famille laisse coché « rencontre facultative », aucun rendez-vous ne sera généré. Si l'enseignant choisit « prioritaire » un rendez-vous sera généré.

Les parents peuvent intégrer dans le système leurs indisponibilités. Il est possible de faire ces demandes 3 semaines avant la date de la réunion parents-professeurs. Le système se ferme une semaine avant afin de pouvoir planifier les rendez-vous. Quelques jours avant la rencontre les parents reçoivent un email avec la liste des rendez-vous (créneaux de 7 minutes).

Par ailleurs tout au long de l'année, les parents ont la possibilité de prendre rendez-vous avec un professeur en lui adressant directement une demande ou en prenant contact avec le secrétariat.

## Gestion des absences

En cas d'absence de l'élève, les familles doivent envoyer un email à la vie scolaire : [viescolaire@fsl.net](mailto:viescolaire@fsl.net).

## COMMUNICATION PARENTS -> PARENTS

Conformément à notre politique de protection des données et le Règlement sur la protection des données européen (GDPR), le personnel du LFSL ne partagent pas les informations personnelles des parents avec d'autres parents. Si les parents souhaitent échanger des informations, ils peuvent passer par l'enseignant ou le professeur principal de la classe.

## REPRÉSENTANTS ET INSTANCES REPRÉSENTATIVES

Les représentants des parents élus ou désignés contribuent également au fonctionnement de l'établissement et à la remontée des informations en siégeant aux différentes instances :

- conseil d'administration
- conseil d'établissement
- conseil d'école à l'élémentaire
- conseil de classe
- commission cantine
- conseil de la vie collégienne
- conseil de la vie lycéenne

Les parents sont invités à élire leurs représentants au Conseil d'Administration tous les 2 ans et au Conseil d'Etablissement tous les ans. Le LFSL a investi dans un système électronique de vote pour les élections des représentants, afin de faciliter la procédure pour les parents et d'augmenter le taux de participation.



## COMMENTAIRES & DOLÉANCES

Le LFSL s'attache à conserver une communication efficace et fluide avec les parents. Les idées et suggestions de l'ensemble de la communauté éducative sont les bienvenues et sont l'occasion d'améliorer et de développer notre école.

Les parents doivent privilégier en premier lieu un échange avec le professeur ou la personne concernée. Les enseignants, le personnel et l'équipe de direction sont ouverts pour discuter lors d'un rendez-vous de tous les aspects propres à la scolarité de l'enfant au sein du LFSL.

Concernant les emails, le personnel se doit d'apporter une réponse dans un délai raisonnable, parfois un délai plus long peut permettre d'obtenir tous les éléments afin d'apporter une réponse adaptée.

Selon la loi scolaire, chapitre 4 - article 8, un service a été mis en place afin de recevoir les commentaires et les plaintes coordonnées par la Responsable Qualité. Voici le processus à suivre en cas de doléances :

### Étape 1 – Contacter la personne concernée

Contactez en amont directement la personne concernée par l'objet de la réclamation en demandant un rendez-vous physique ou en écrivant un email.

### Étape 2 – Contacter le professeur principal ou le supérieur hiérarchique

En cas de non souhait de contacter la personne directement ou en cas de non résolution du problème lors de la première étape, se référer à son manager direct à l'exception des professeurs du secondaire où la personne référente sera le professeur principal.

### Étape 3 – Contacter la Direction

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la manière dont votre requête est traitée, veuillez-vous adresser au Proviseur qui mènera une enquête sur la doléance et vous tiendra informé des mesures prises en conséquence.

### Étape 4 – Contacter le Responsable qualité

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter le responsable qualité du LFSL en remplissant le [formulaire en ligne sur le site web](#). Le responsable de la qualité enquêtera sur la demande et, si nécessaire, élaborera un plan pour remédier aux problèmes signalés.

À l'issue de l'envoi de votre demande, vous recevrez une confirmation de réception. Ensuite nous vous apporterons une réponse dans un délai de 2 semaines environ. Néanmoins parfois, en fonction de la nature de la demande ou pour d'autre raison, ce délai ne pourra être appliqué mais dans tous les cas vous recevrez une information concernant le suivi.

Toutes les plaintes sont examinées, suivies et documentées par le responsable qualité, un rapport sur la nature des doléances et les mesures prises est transmis au Conseil d'administration.

Les données sont traitées de manière confidentielle et conformément à la GRPD.

