



**Sondage sur les pratiques communicationnelles
du Centre de services scolaires des Découvreurs**

**RÉSULTATS ET ANALYSE
SERVICE DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ET DES COMMUNICATIONS**

AUTOMNE 2022

MISE EN CONTEXTE

Au printemps 2022, le Service du secrétariat général et des communications du Centre de services scolaire des Découvreurs réalisait un sondage auprès de ses différentes clientèles afin de connaître leur niveau de satisfaction concernant ses pratiques communicationnelles.

Pendant un peu plus d'un mois, le sondage a été accessible notamment via un lien disponible sur l'intranet et sur le site Web du Centre de services scolaire des Découvreurs ainsi que sur sa page Facebook. Au total, plus de 800 personnes ont répondu à ce sondage d'une durée approximative de 15 minutes pour le remplir.

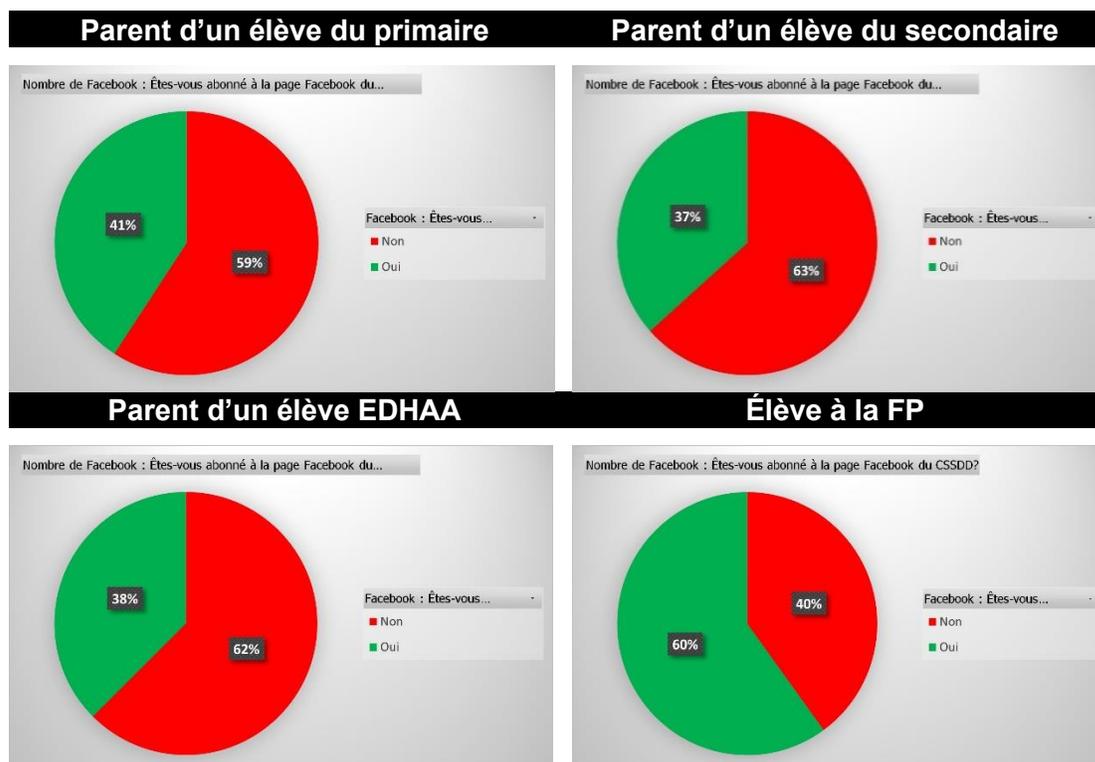
Les résultats ont été répartis en fonction des répondants : personnel, parents, étudiants. Cette répartition permet d'avoir une vue globale de l'appréciation selon le type de clientèle. Les résultats qui sont présentés dans les pages suivantes permettront d'adapter certaines stratégies en fonction des clientèles. Ceux-ci nous ont également amenés à formuler quelques recommandations qui pourraient guider nos prochaines actions en vue de poursuivre l'amélioration de nos pratiques communicationnelles.

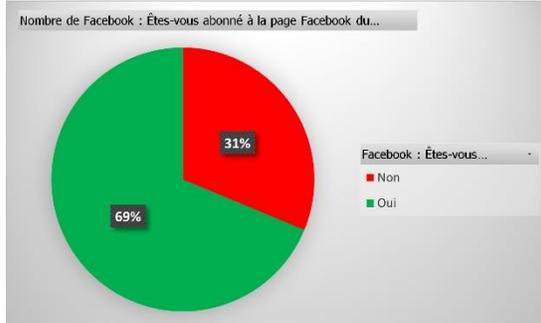
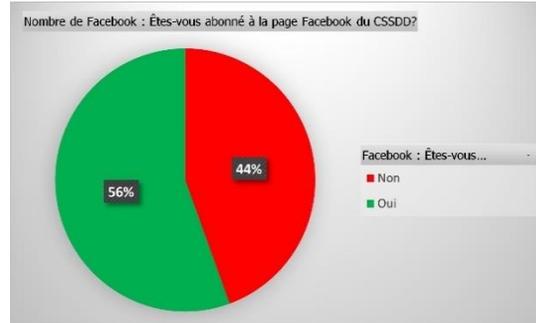
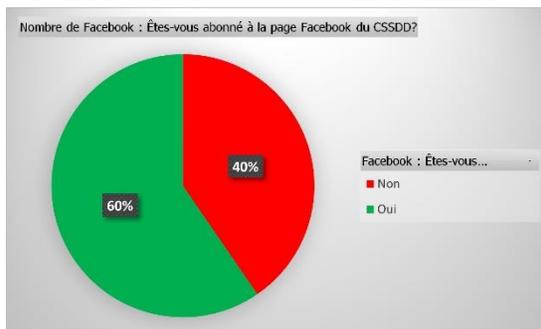
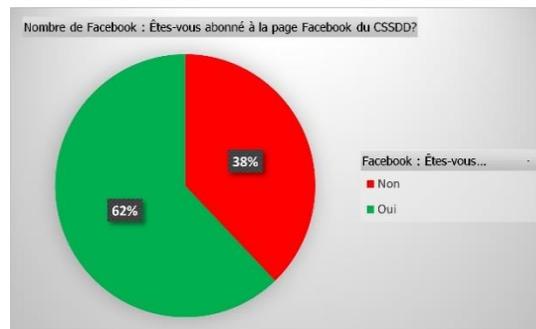
Il est à noter que, dans le cas de certains répondants, ceux-ci étaient trop peu nombreux pour qu'un graphique soit généré pour leur catégorie. Leurs commentaires ont tout de même été pris en compte afin de conserver une vue globale de l'ensemble des réponses.

1. PAGE FACEBOOK

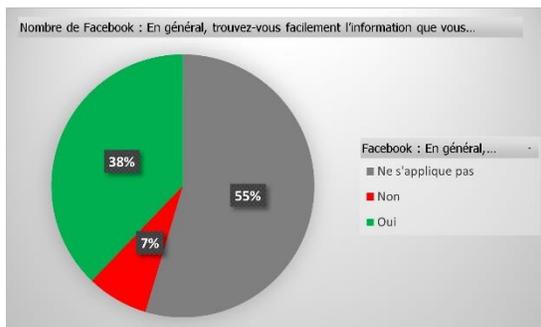
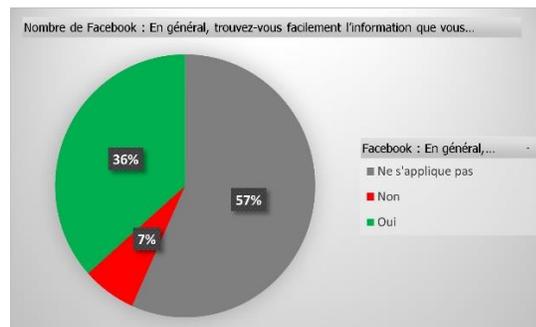
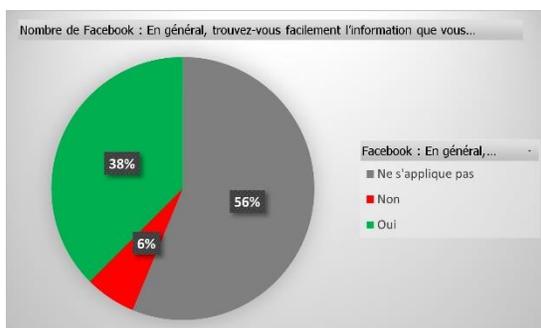
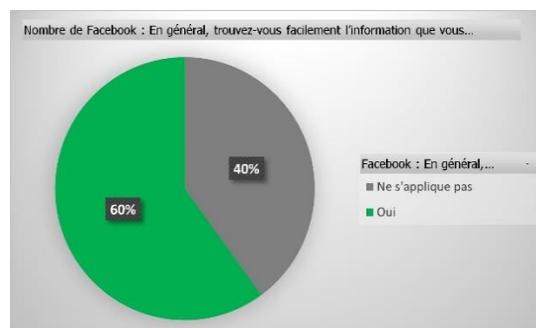
1.1. Les questions du sondage

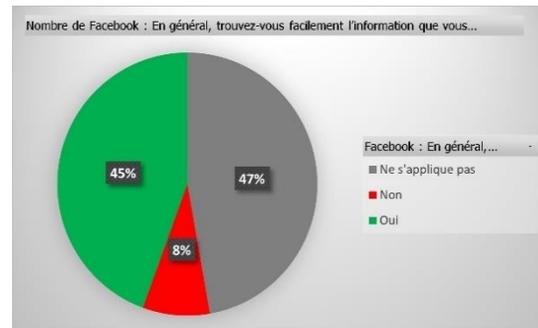
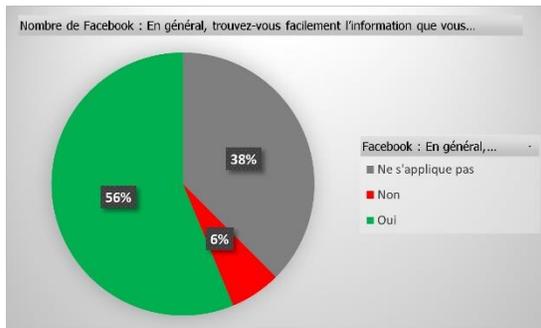
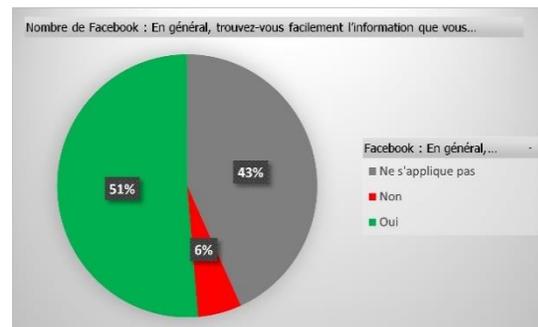
➤ Êtes-vous abonné à la page Facebook du CSSDD?



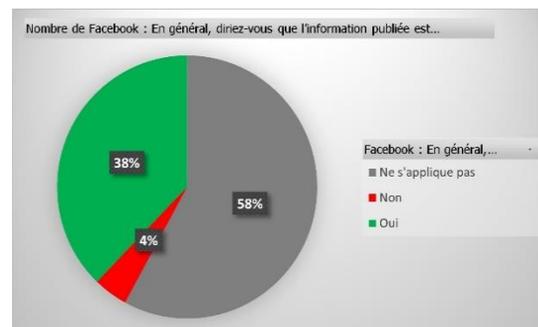
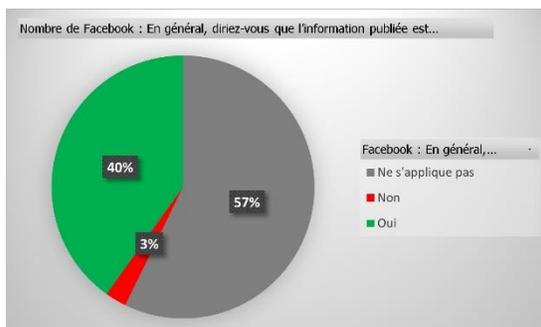
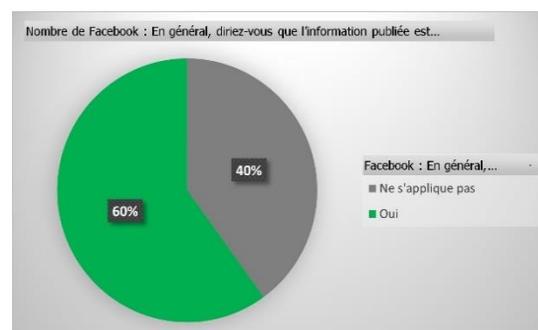
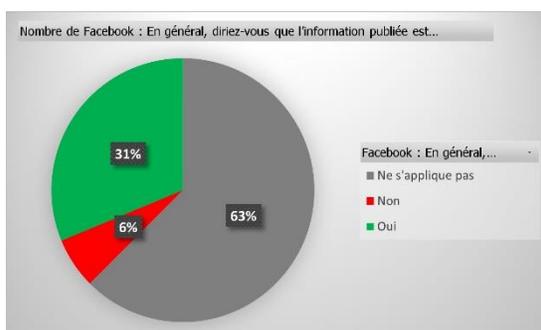
Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

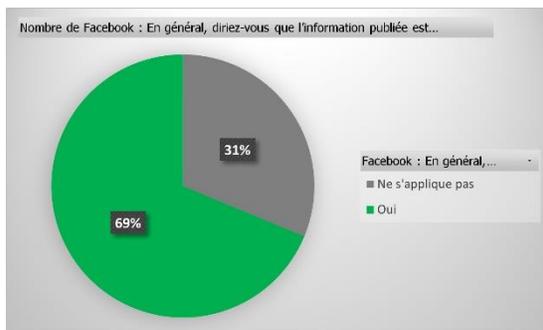
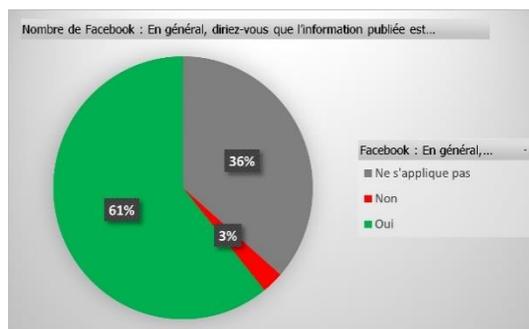
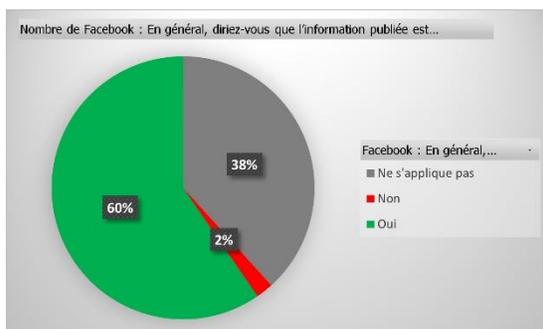
➤ En général, trouvez-vous facilement l'information que vous cherchez?

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

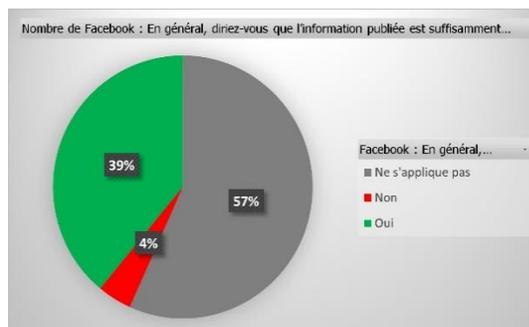
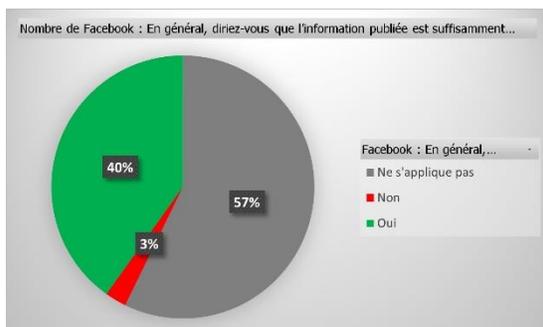
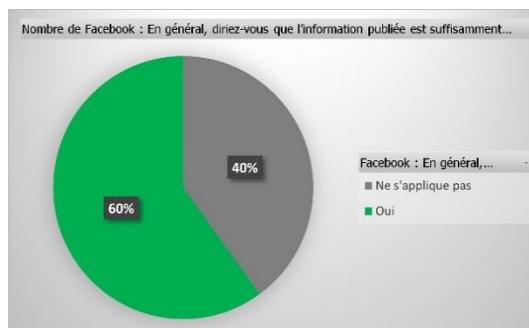
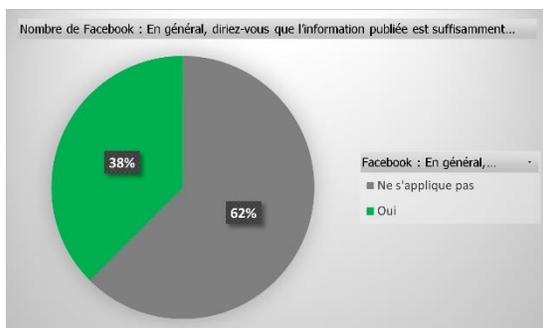
Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

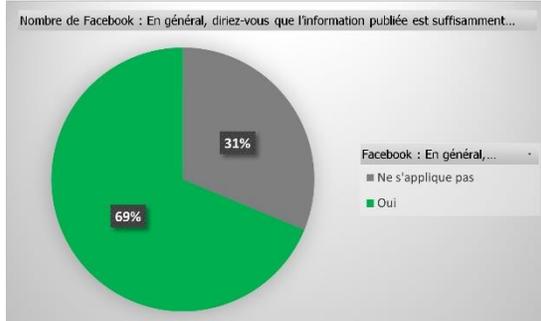
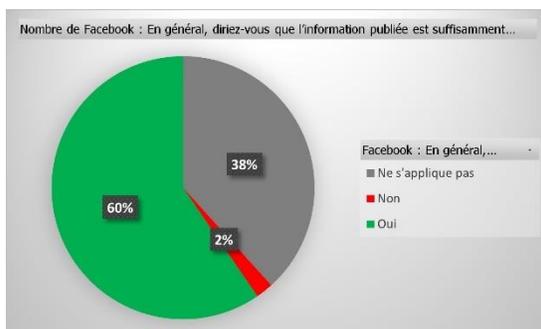
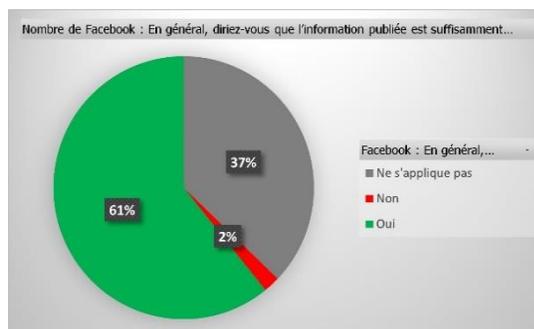
➤ En général, diriez-vous que l'information publiée est pertinente?

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

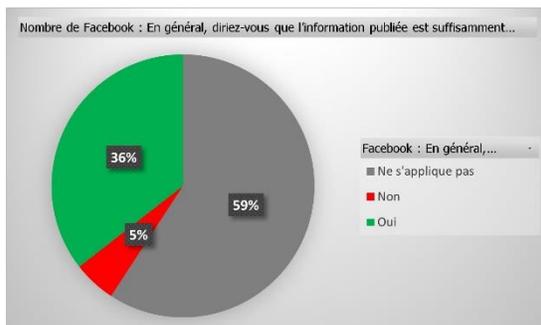
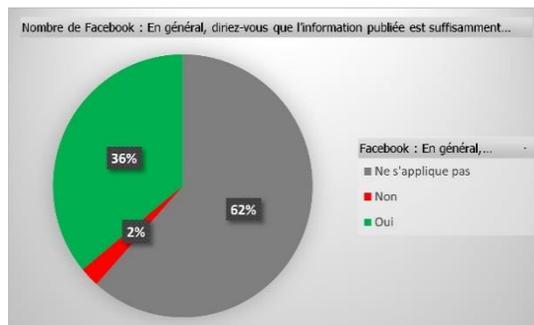
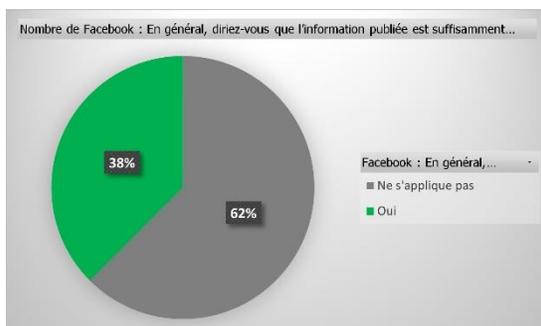
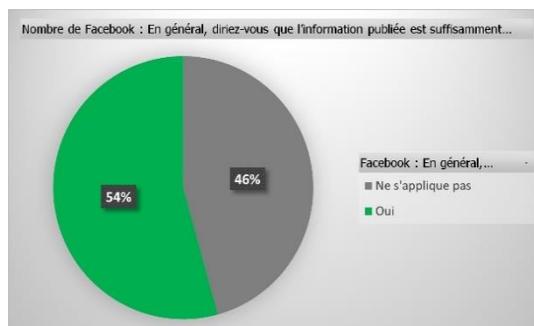
Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

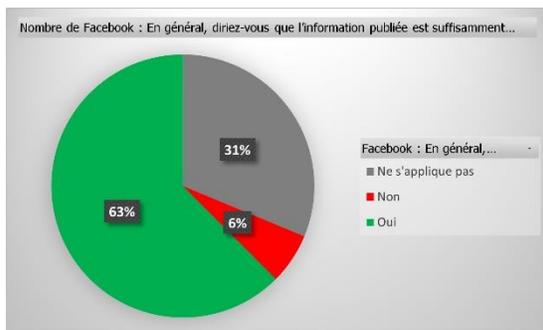
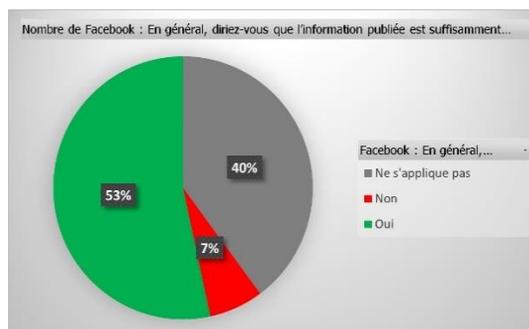
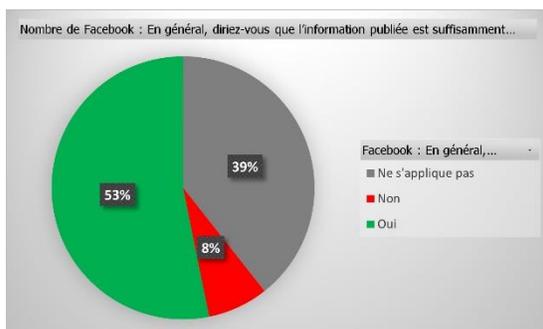
➤ En général, diriez-vous que l'information publiée est suffisamment claire?

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

➤ **En général, diriez-vous que l'information publiée est suffisamment variée?**

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

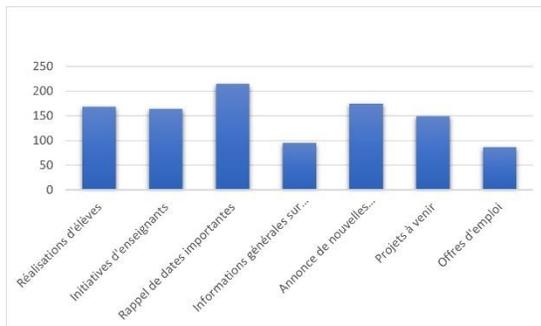
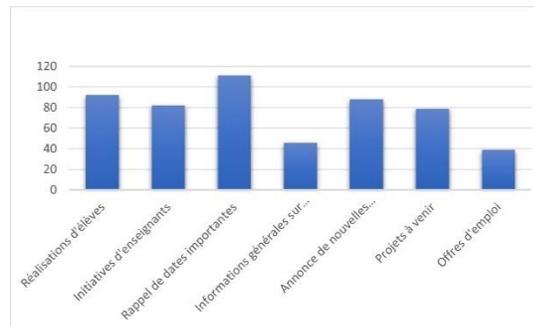
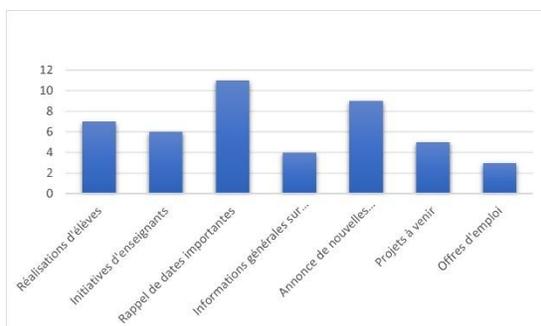
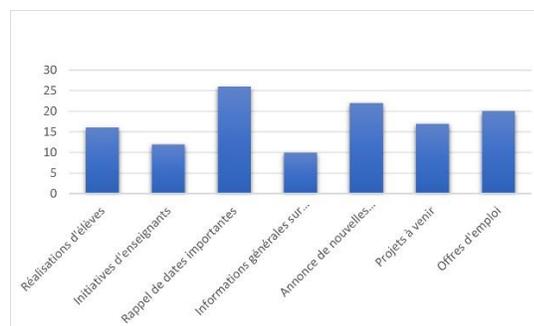
Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

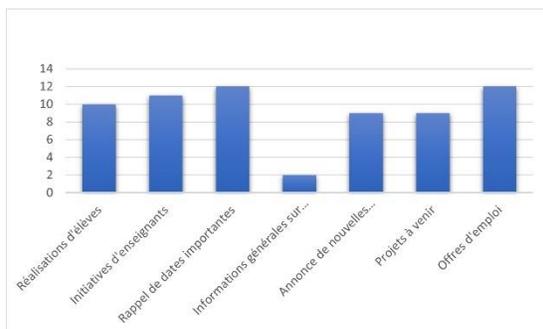
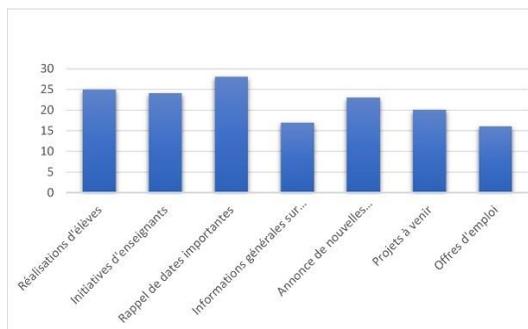
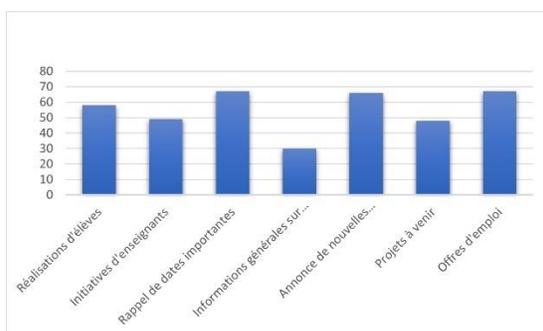
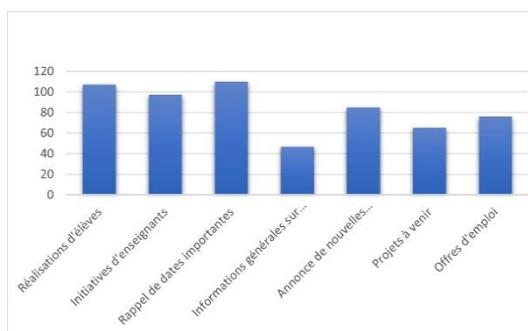
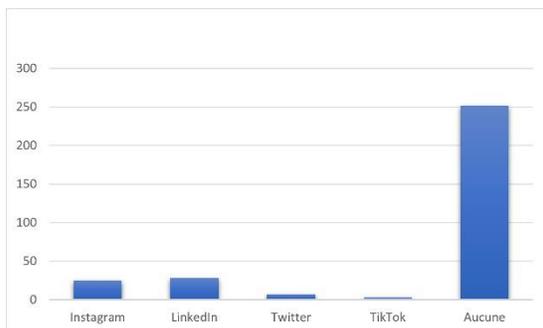
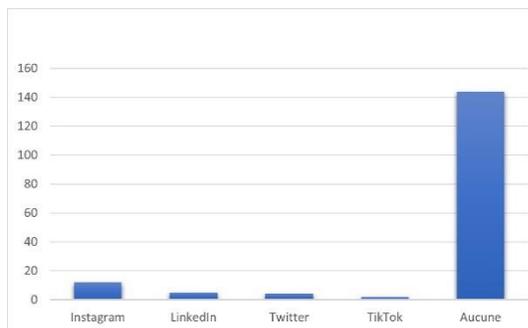
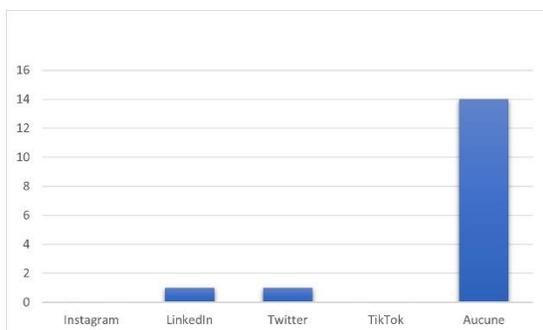
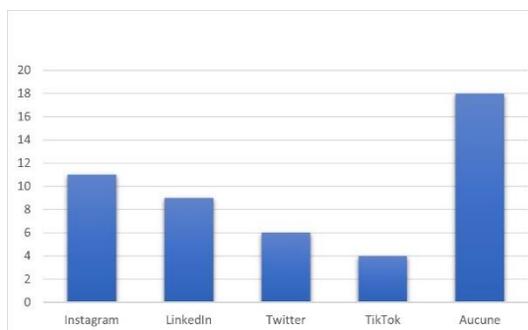
➤ Diriez-vous que nous publions de l'information assez fréquemment?

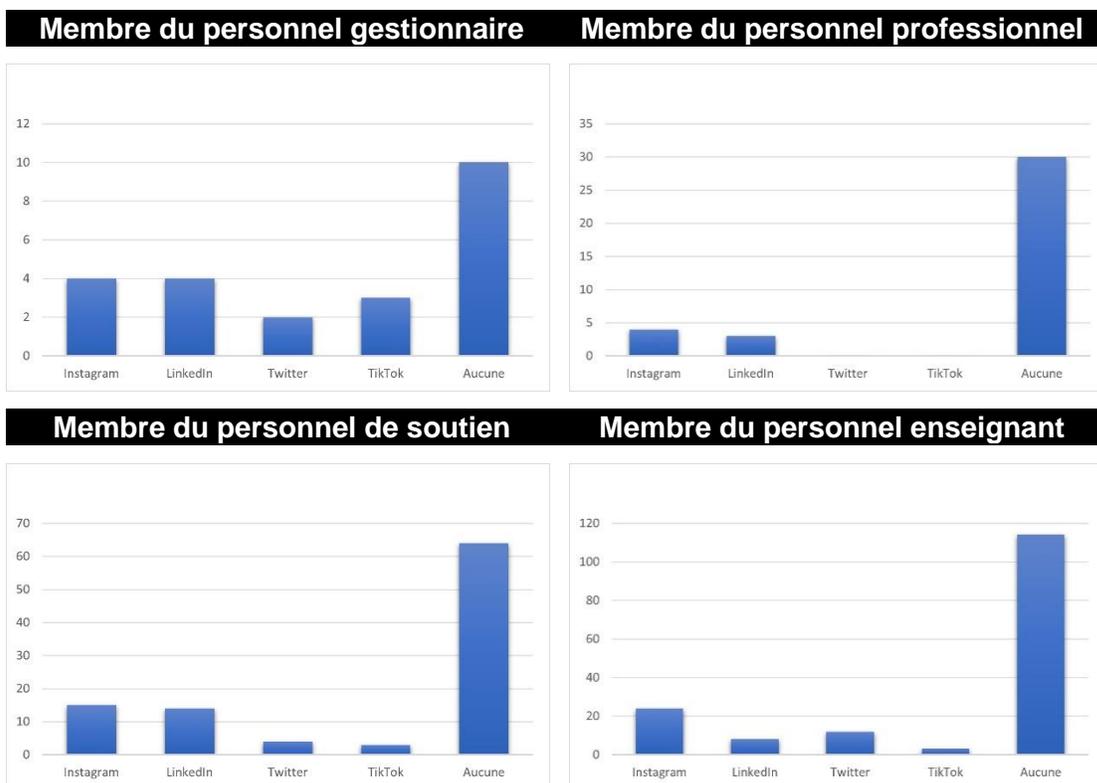
Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

- **Quels sont les sujets que vous considérez comme les plus pertinents à partager sur Facebook?**

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**

Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**➤ **Sur quelles autres plateformes aimeriez-vous trouver de l'information?****Parent d'un élève du primaire****Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP**



1.2. Les commentaires¹ récurrents, pertinents ou significatifs relativement à la page Facebook du CSSDD

➤ Les parents

« Je ne pense pas que Facebook soit le bon canal pour transmettre de l'information scolaire importante. Le courriel est plus approprié pour les informations importantes pour les parents (...) », « Nous sommes déjà ensevelis sous l'énorme quantités de courriels envoyés par l'école, proportionnelle au nombre d'enfants », « Un seul moyen de communication suffit. Je reçoit souvent des courriels », « Je m'attends à recevoir les informations nécessaires dans ma boîte courriel »;

« Vous devriez y mettre seulement info générale, puis inciter les écoles à avoir toutes leur propre site ou page fb et y mettre plus d'informations spécifique à l'école », « Nous avons un groupe FB pour l'école. La direction de l'école relaie les infos importantes. », « Déjà publiées sur les groupes Facebook des écoles »

« Pas confiance dans la plateforme côté vie privée et image des enfants »;

« Difficile de retrouver l'information, et de faire des recherches pour trouver ce qui est pertinent »;

¹ Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

« tout ça ne m'intéresse pas, vous croyez que je veux savoir ce qui se passe dans les autres écoles? ça ne m'intéresse pas du tout »

« Ça pourrait être bien d'aussi partager des articles d'aide au parents. (Gestion de comportement, etc.) »

« Beaucoup sur les activités dans les écoles et recrutement. c'est pas mal les deux seuls choses qu'on voit passer. Il n'y a pas vraiment d'information sur la CSS en général »

➤ **Le personnel**

« Des portraits de membre du personnel pour expliquer ce qu'ils font et les valoriser. C'est super intéressant de voir les projets dans différentes écoles. Toutefois, ce sont souvent les mêmes qui reviennent. Il serait intéressant d'avoir comme défi de publier un projet sur chacune des écoles »;

« Sondages auprès des parents/enseignants/élèves pour améliorer la vie au quotidien dans nos écoles : environnement, variété des activités sportives, culturelles... »;

« La CSDPS a une page avec les offres d'emplois et je trouve ça super intéressant ! »;

« Être plus rapide dans les publications »;

« Certaines informations s'affichent souvent très très tard dans mon fil d'actualité alors que d'autres qui sont parfois moins importantes s'affichent presque instantanément »;

« Il serait intéressant de publier davantage sur la formation professionnelle. Nous cherchons à recruter des élèves dans des domaine connaissant des pénurie de main-d'oeuvre. Des publications sur le Facebook du CSS ajouteraient à nos efforts de promotion »;

« Je préfère que la promotion de ce qui se fait dans les écoles soit publié plus localement afin d'éviter une lecture biaisée de la "qualité" des différents milieux. Toutefois, certaines publications demeurent pertinentes pour tous lorsqu'elles traitent, par exemple, du vivre ensemble, selon moi. »

« Elle l'est mais on pourrait tirer avantage des fonctionnalités de la plateforme plutôt que de l'utiliser comme un blogue ;-) »

1.3. Les constats avec la page Facebook du CSSDD

1.3.1. Moyenne de 39% des parents d'élèves sont abonnés à la page Facebook CSSDD :

- Crainte quant à la vie privée;
- Préfèrent recevoir toute l'information à un seul endroit, plus précisément par le courriel;
- Préfèrent leur page Facebook ou Web école.

1.3.2. Moyenne de 59,5% des employés (incluant clientèle adulte FP) sont abonnés à la page Facebook CSSDD;

- 1.3.3. Moins de 3% de nos répondants abonnés à la page Facebook du CSSDD mentionnent l'impertinence des contenus de cette page;
- 1.3.4. Les parents d'élèves veulent voir ce qui suit sur la page Facebook du CSSDD :
 1. Rappel des dates importantes;
 2. Réalisations des élèves;
 3. Annonce de nouvelles décisions prises par le CSSDD.
- 1.3.5. Les employés (incluant clientèle adulte FP) veulent voir ce qui suit sur la page Facebook du CSSDD :
 1. Rappel des dates importantes;
 2. Réalisations des élèves et des employés;
 3. Annonce de nouvelles décisions prises par le CSSDD;
 4. Offres d'emploi.

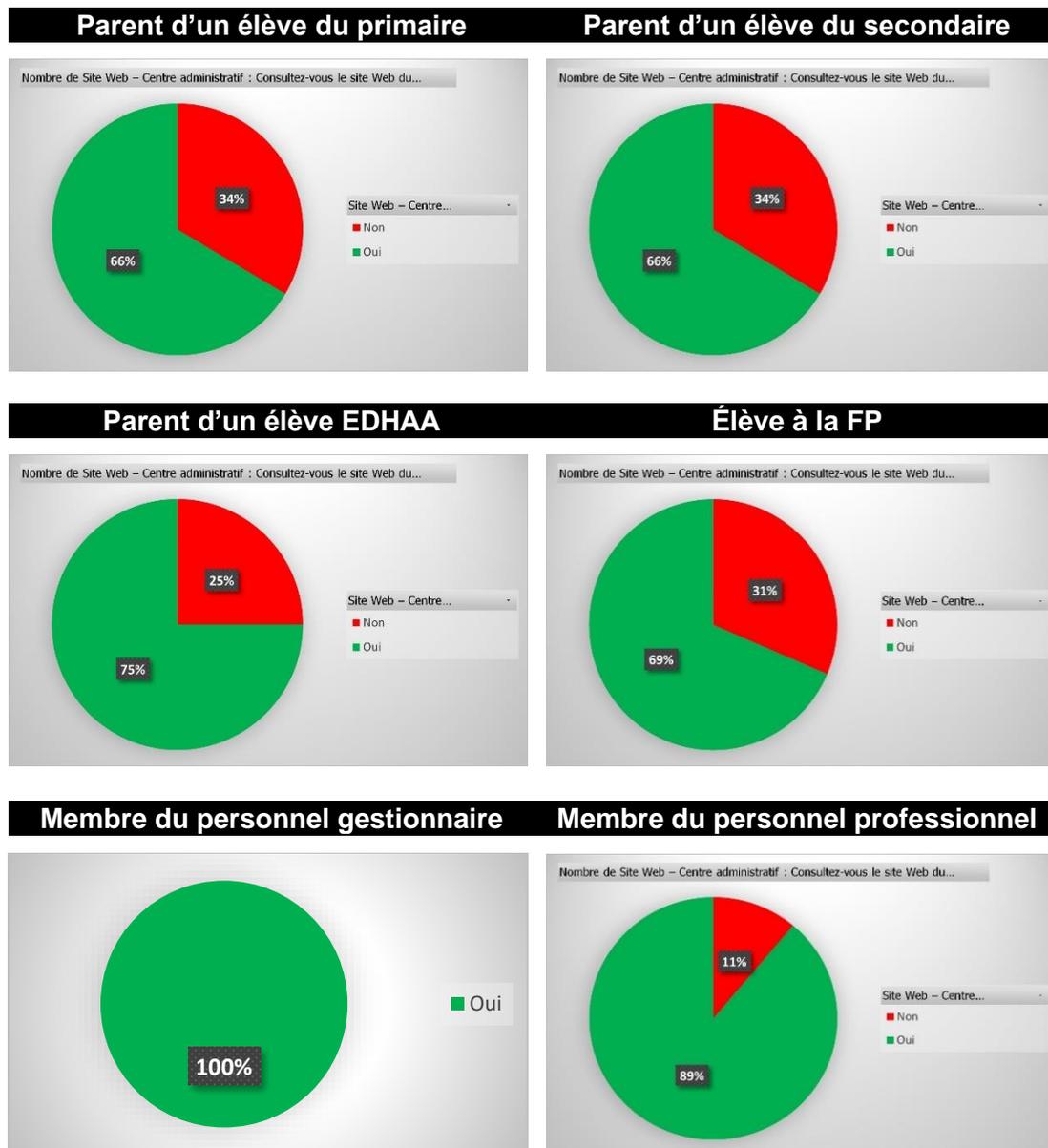
1.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

- 1.4.1. Départager les clientèles cibles quant aux offres d'emploi publiées sur la page Facebook du CSSDD :
 - Ne plus afficher d'offres d'emploi sur la page Facebook CSSDD servant à informer les parents et faire rayonner les écoles, le personnel et les élèves;
 - Créer une page Facebook CSSDD uniquement pour le recrutement comme le font d'autres CSS. Il y aura une période tampon où les offres d'emploi seront sur les deux pages Facebook le temps de créer une affluence intéressante sur la page recrutement (action déjà entamée).
- 1.4.2. Restructurer notre page Facebook CSSDD parent en utilisant mieux les fonctionnalités de la page entreprise :
 - Formation des deux conseillers en communications quant à l'utilisation efficace d'une page Facebook entreprise (recherche de formation déjà entamée).
- 1.4.3. Faire rayonner équitablement chacun des établissements (incluant la FGA) du CSSDD :
 - Promouvoir davantage l'importance auprès des directions d'établissement d'alimenter le Service des communications quant à leurs événements et réalisations.

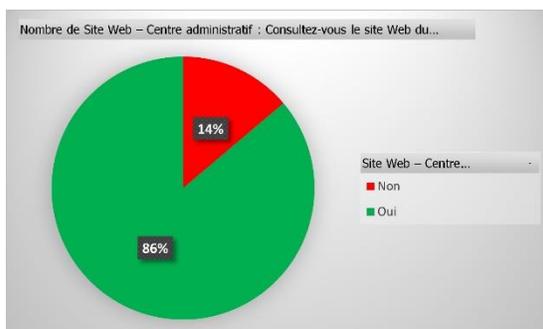
2. SITE WEB CSSDD

2.1. Les questions du sondage

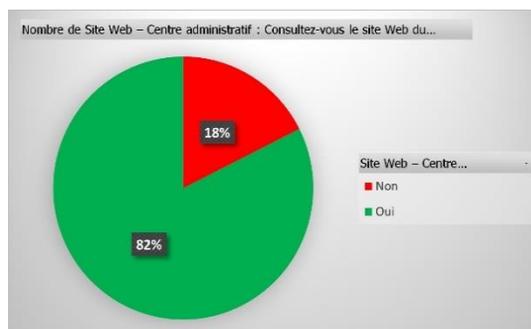
➤ Consultez-vous le site Web du CSSDD?



Membre du personnel de soutien

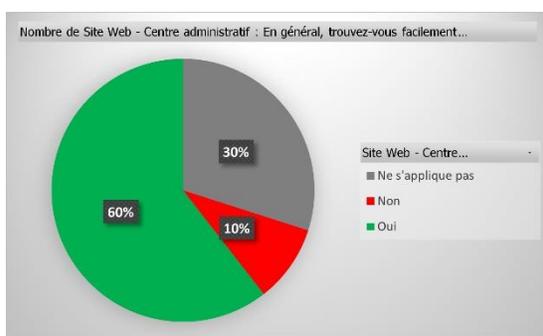


Membre du personnel enseignant

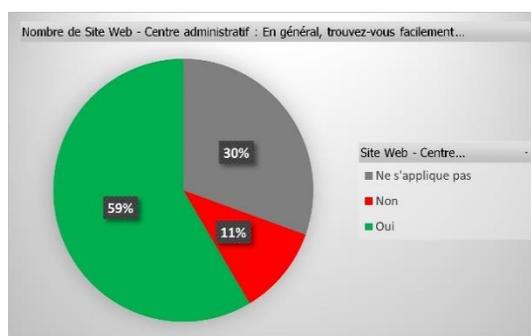


➤ En général, trouvez-vous facilement l'information que vous cherchez?

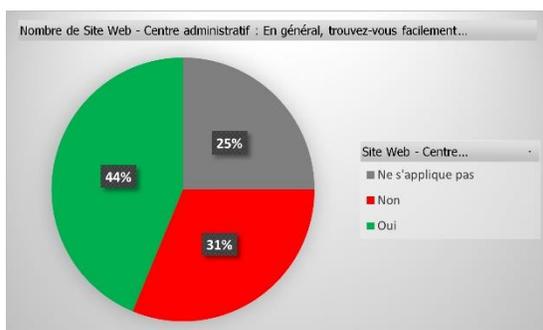
Parent d'un élève du primaire



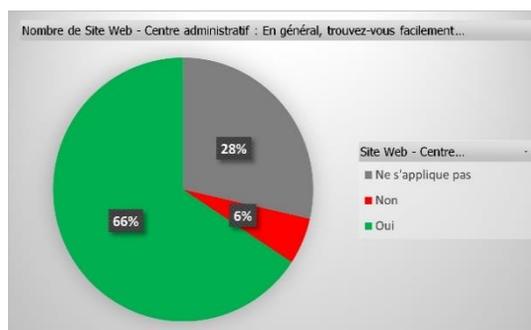
Parent d'un élève du secondaire



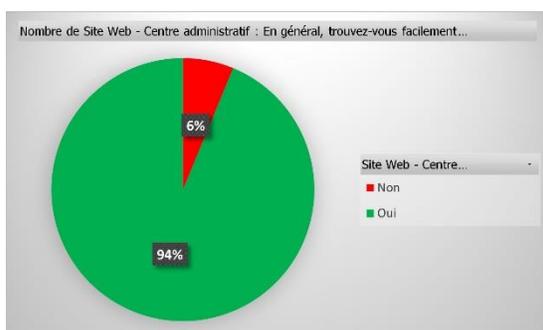
Parent d'un élève EDHAA



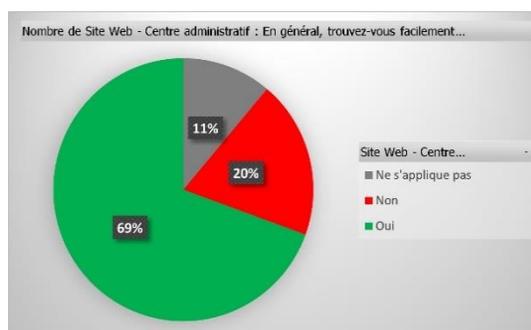
Élève à la FP

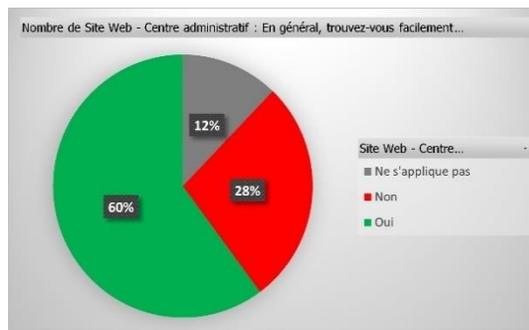
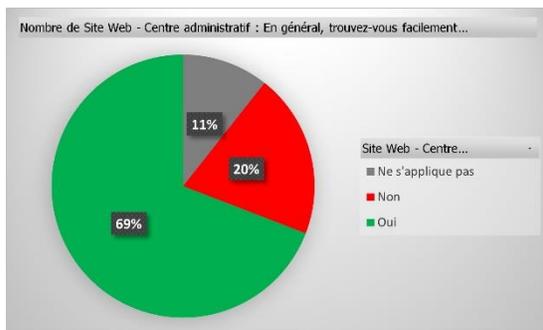


Membre du personnel gestionnaire

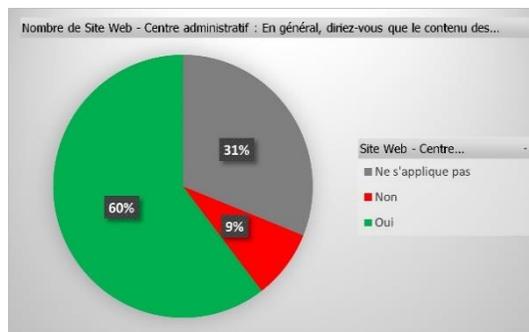
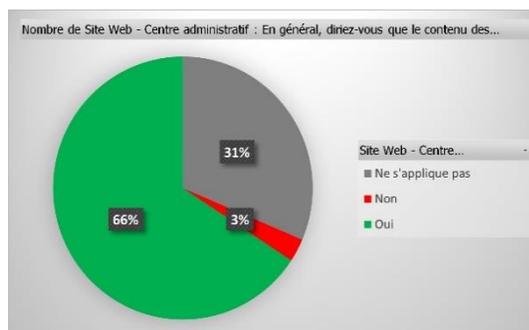
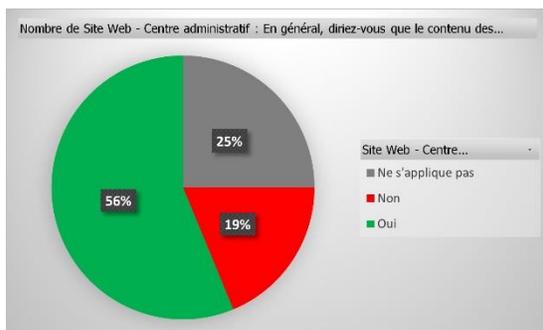
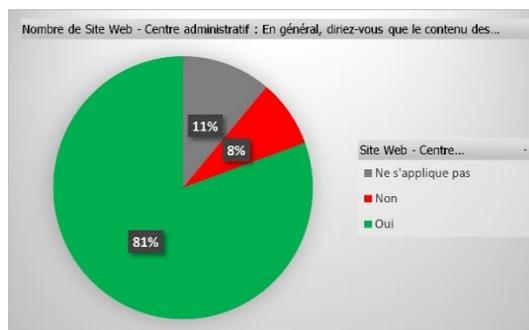


Membre du personnel professionnel

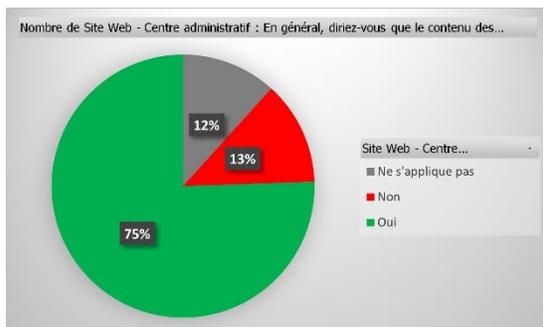


Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**

➤ En général, diriez-vous que le contenu des pages est suffisamment clair?

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel**

Membre du personnel de soutien

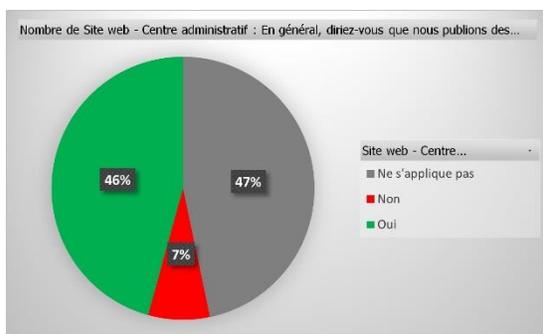


Membre du personnel enseignant

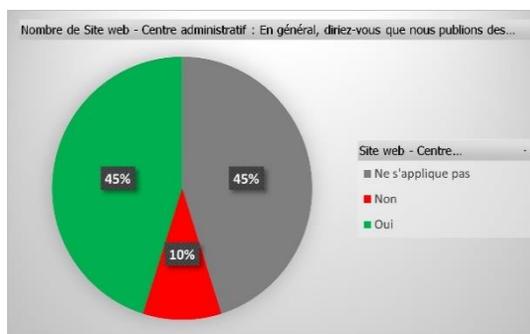


➤ En général, diriez-vous que nous publions des nouvelles assez fréquemment?

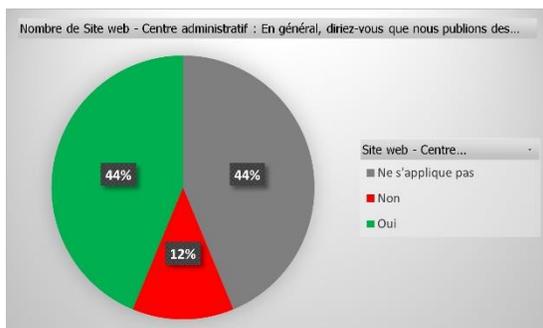
Parent d'un élève du primaire



Parent d'un élève du secondaire



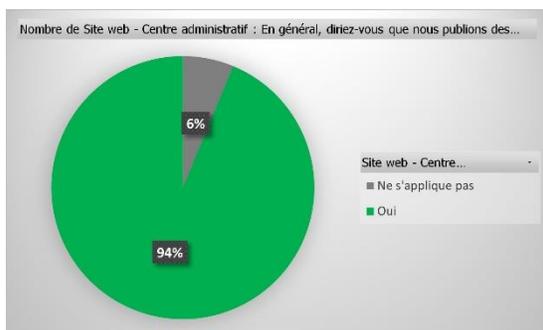
Parent d'un élève EDHAA



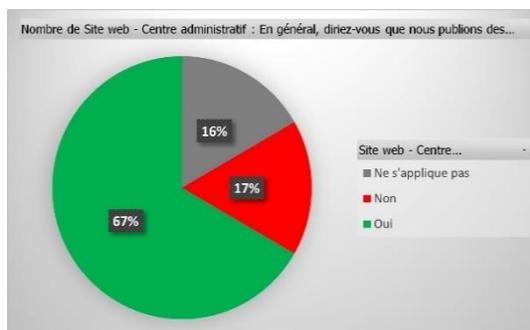
Élève à la FP

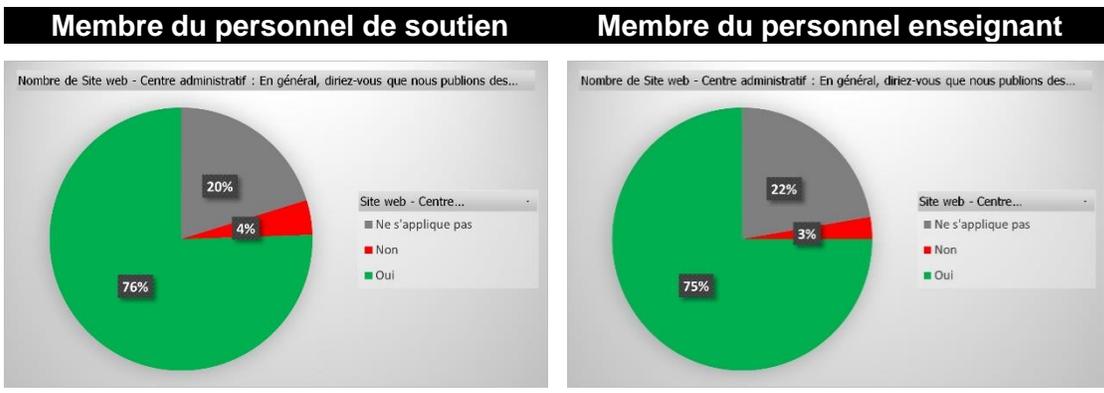


Membre du personnel gestionnaire

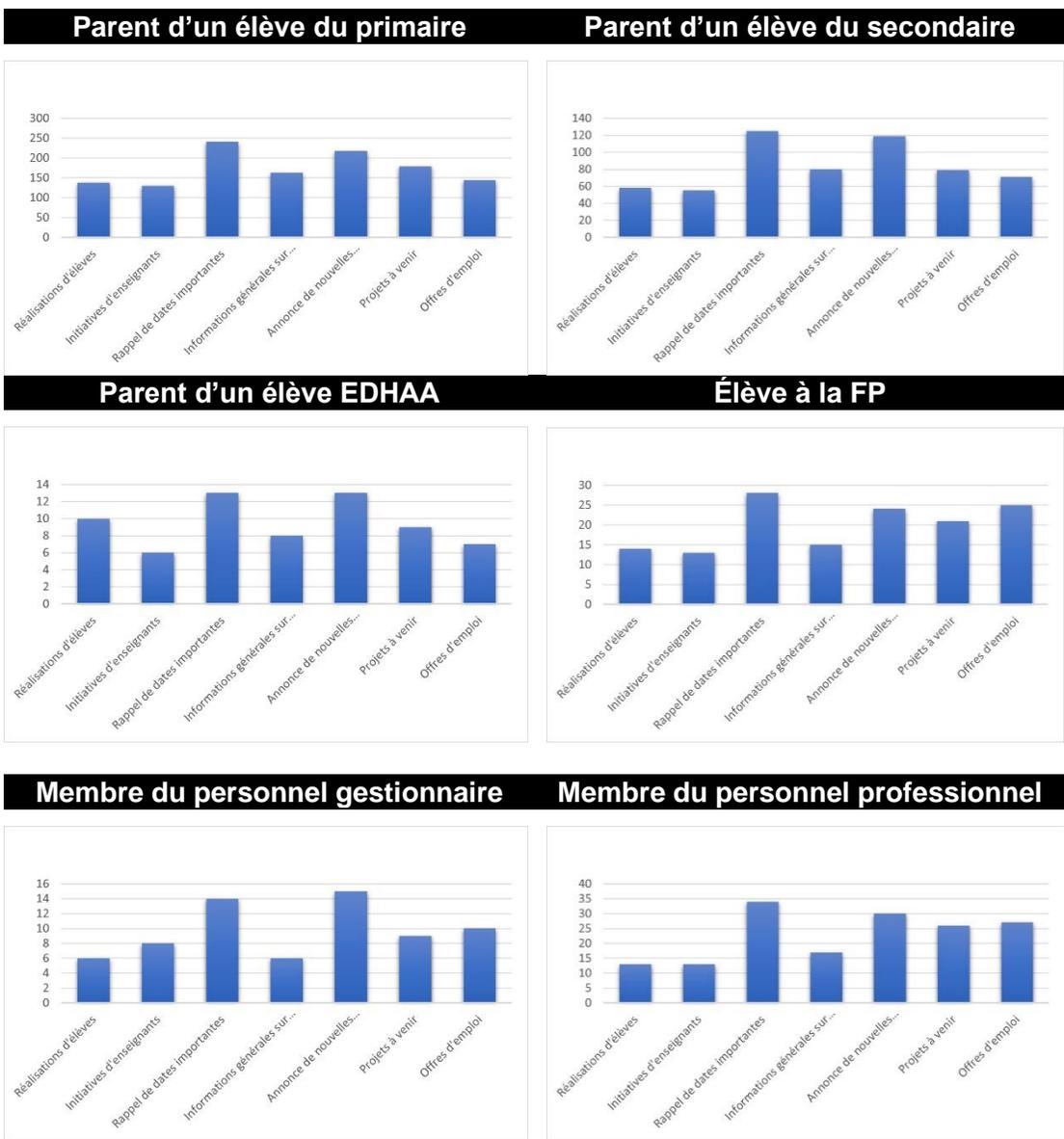


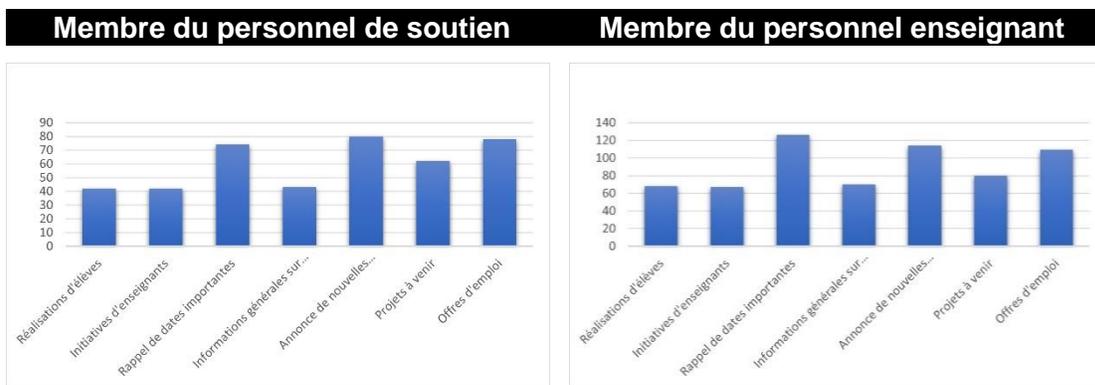
Membre du personnel professionnel





➤ **Quels sont les sujets que vous considérez comme les plus pertinents à partager sur le site Web?**





2.2. Les commentaires² récurrents, pertinents ou significatifs relativement au site Web du CSSDD

➤ Les parents

« Le site est bien monté, avec une navigation par utilisateur en haut, et ensuite, une navigation spécialement pour les parents sous la bannière. Je trouve cela très bien fait. »

« Le lien c'est l'école de quartier et c'est ce site qui devrait être mis de l'avant et non celui de l'instance administratrice qu'est le CSSDD. », « Un lien plus uniforme avec les sites des écoles pour facilement y retrouver les calendriers scolaires, les horaires des examens, etc. », « Difficile de trouver l'information: Est-ce sur le site de l'école ou de la CSDD... Aussi peu d'homogénéité entre les sites (école et CSDD). Les sites des écoles devraient être des sous-sites du site de la CSDD... », « Donner plus de service aux écoles pour faciliter leur communication. Nous souhaitons des communications adaptées à la réalité de nos écoles de quartier et non des communications générique produite avec une instance administrative. »

« Modalités des journées pédagogiques, Date d'inscription aux journées pédagogiques, Horaire de l'école et des classes », « Description des écoles, programmes, locaux disponibles pour location et utilisation pour le public. », « Ressources pour parents », « Avis du comité EHDA? », « Décision gouvernementale ». « Une infolettre à laquelle on peut s'abonner », « L'information est beaucoup trop incomplète, surtout lorsqu'on considère les élèves HDAA!!! »

« Avoir un moteur de recherche plus efficient. », « Réorganiser le site pour qu'il soit compréhensible », « Option clavardage en ligne et agent virtuel, si ce n'est pas déjà fait! », « La navigation n'est pas instinctive. Les informations et sujets ne sont pas classés adéquatement. Vous DEVEZ engager un expert UX afin de vous diriger dans vos choix de programmation. »

« Beaucoup de pages qui contiennent des informations divergentes ou pas à jour. Semble manquer d'uniformité dans la localisation des pages et la rédaction du contenu. Par exemple, trouver l'information sur le transport scolaire n'est pas aisé. Même chose pour l'accès à Mozaik. »

.

² Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

« Je consulte rarement le site administratif. Lorsque je le fais, c'est pour regarder les offres d'emploi ou les calendriers scolaires. », « Je n'en ai pas eu besoin. La directrice de notre école nous informe de ce qui est important », « Pas besoin, je reçois tout ce dont j'ai besoin par courriel. »

➤ **Les employés (incluant les gestionnaires) et membres du Conseil d'administration**

« Les informations les plus statiques ou permanentes gagnent à demeurer sur le site corporatif ; les publications à caractère dynamique et de durée plus éphémères trouvent leur place naturellement dans les plateformes des réseaux sociaux, selon moi. »

« Initiatives d'intervenants, projets réalisés dans les milieux, implications dans la communauté », « Un onglet pourrait être dédié aux réalisations d'élèves et initiatives d'enseignants - à part »

« Depuis le changement du site, les accès sont difficiles et les pages sont souvent lentes pour y accéder. », « Meilleur moteur de recherche par mots-clés. », « meilleure division du contenu de la section carrières et stages », « avoir des sections au lieu d'avoir à défiler Essayer de regrouper des informations générales de chaque écoles et Centres pour que nous ayons l'air de faire partie d'une grande famille uni qui partage les mêmes valeurs. Puis mettre les liens pour avoir accès aux sites des différentes écoles et Centre pour consulter plus d'informations ».

« Le CSSDD devrait être au cœur du réseau. », « Le CSSDD devrait avoir un comité qui prend en charge la publicité et qui met en valeur nos écoles et centres de formation aux adultes et professionnelles. Nous y sauverions de l'argent et de l'énergie. D'autres centres de services fonctionnent de cette façon et on y sent un sentiment d'appartenance. »

« Je consulte intranet directement à partir d'un raccourci, mais pas le site web », « Je pense trouver les informations nécessaire sur l'Intranet. »

2.3. Les constats avec le site Web CSSDD

2.3.1. Moyenne de 69% des parents d'élèves (incluant clientèle adulte FP) consultent la page Web du CSSDD;

2.3.2. Moyenne de 89 % des employés consultent la page Web du CSSDD;

2.3.3. Moins de 11% de nos répondants consultant la page Web du CSSDD mentionnent des contenus manquant de clarté;

2.3.4. Les parents d'élèves veulent voir ce qui suit sur la page Web du CSSDD du CSSDD :

1. Rappel des dates importantes;
2. Annonce de nouvelles décisions prises par le CSSDD;
3. Les projets à venir.

2.3.5. Les employés (incluant clientèle adulte FP) veulent voir ce qui suit sur la page Web du CSSDD :

1. Rappel des dates importantes;
2. Annonce de nouvelles décisions prises par le CSSDD;
3. Offres d'emploi.

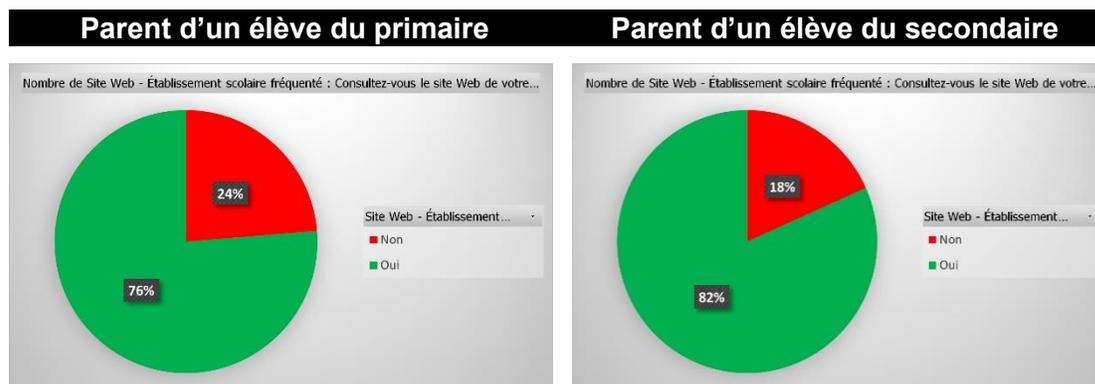
2.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

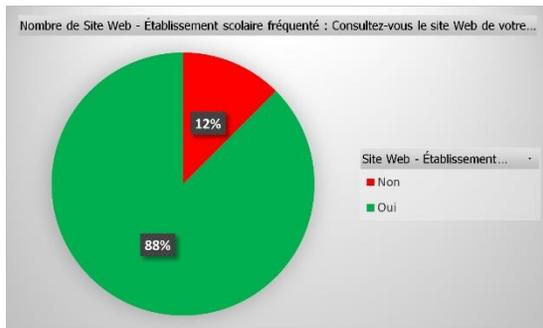
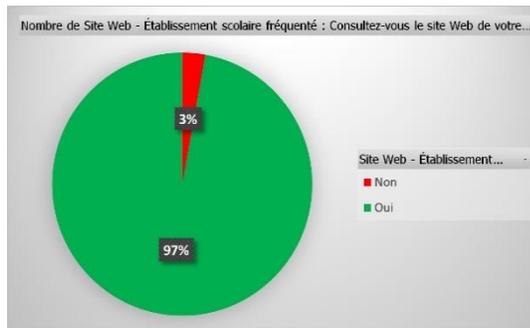
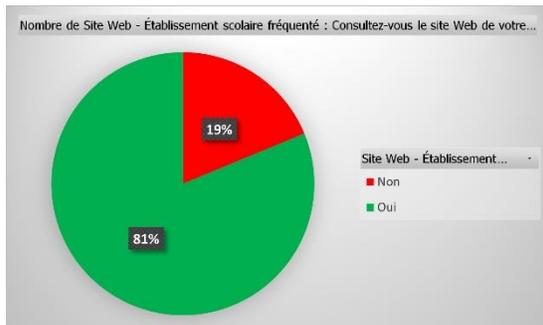
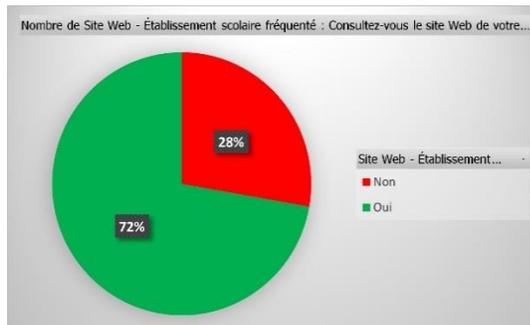
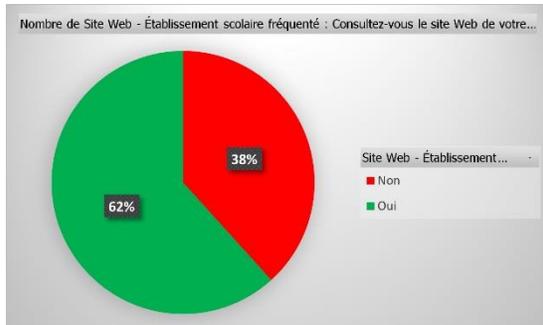
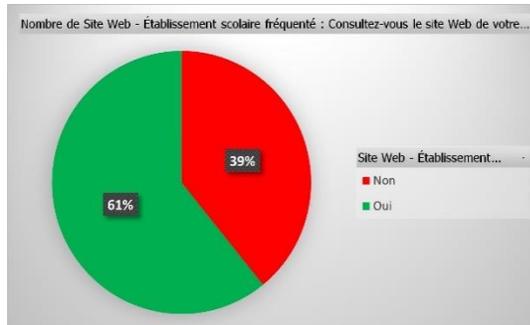
- 2.4.1. Amélioration du moteur de recherche, le référencement et la page emploi de notre page web;
- 2.4.2. Régulariser le contenu pour s'assurer d'une mise à jour efficace des renseignements et des documents afin d'éviter du contenu contradictoire (un processus de vigie par le service des communications est en place de depuis quelques semaines avec processus de rappel cyclique des contenus et documents à valider et mettre à jour);
- 2.4.3. Mettre davantage en évidence les dates importantes pour les informations à caractère plus général (inscriptions, cours d'été, nos programmes, informations ministérielles, etc.), les parents souhaitant les informations plus spécifiques à leur milieu sur la page Web de chacun des établissements;
- 2.4.4. Offrir une vitrine aux projets et/ou activités d'une envergure plus générale (touchant l'ensemble ou une très grande partie de nos établissements (Centraide, Découvreur à la course, etc.);
- 2.4.5. Évaluer la possibilité de rédiger une infolettre par abonnement aux parents (au mois ou aux trois mois) du CSSDD où l'on pourrait y inclure les grandes décisions du CA, les dates importantes à venir, faire rayonner nos établissements pour des activités à venir ou passées, étaler des parcours inspirants de personnel ou d'élèves, etc.).

3. Site Web – Établissement fréquenté

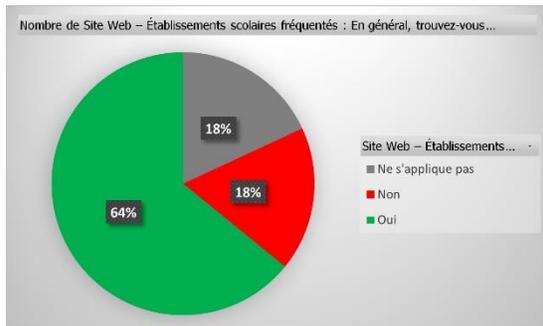
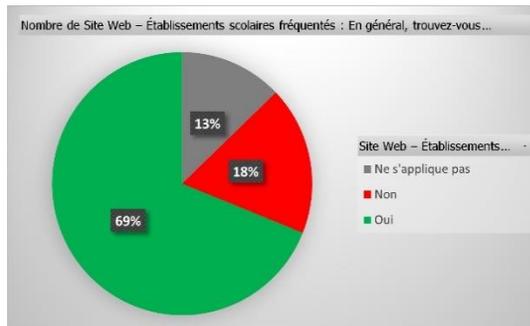
3.1. Les questions du sondage

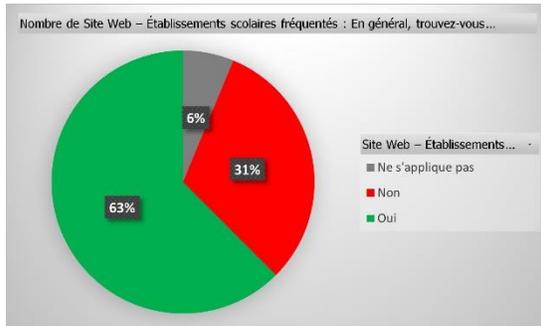
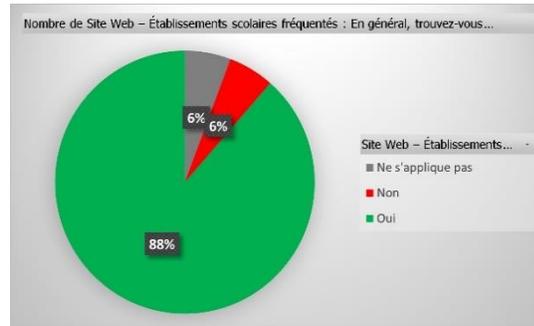
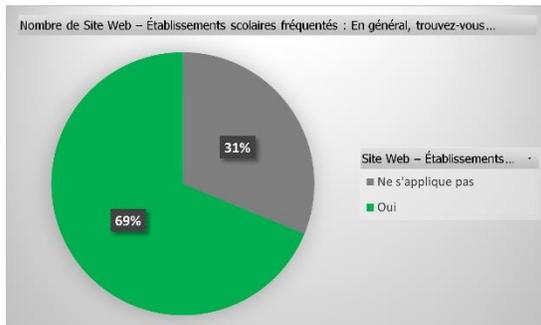
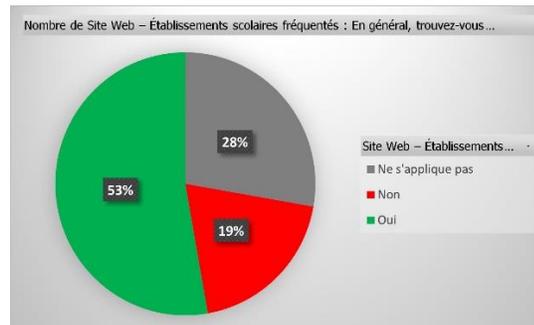
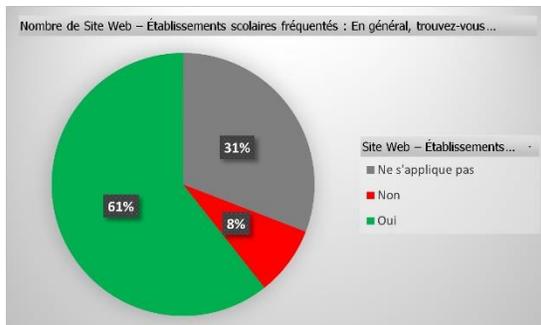
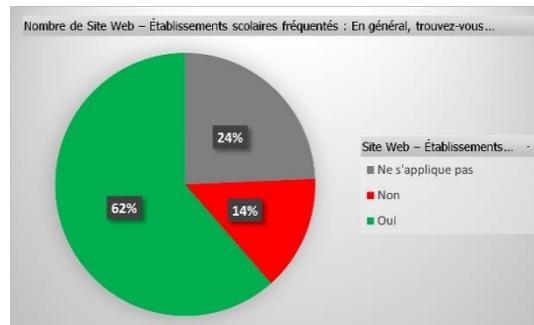
➤ Consultez-vous le site Web de votre établissement d'enseignement?



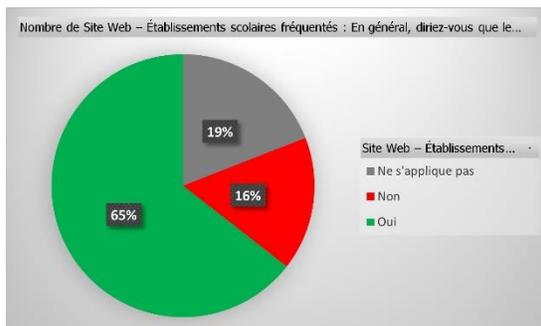
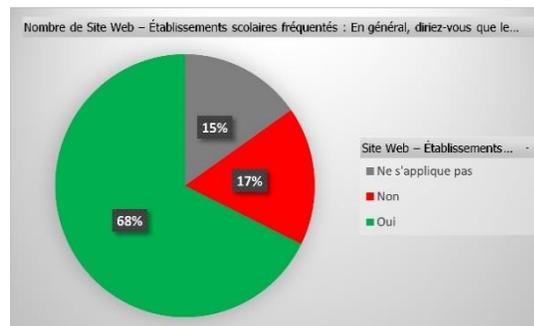
Parent d'un élève EDHAA**Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

➤ **En général, trouvez-vous facilement l'information que vous cherchez?**

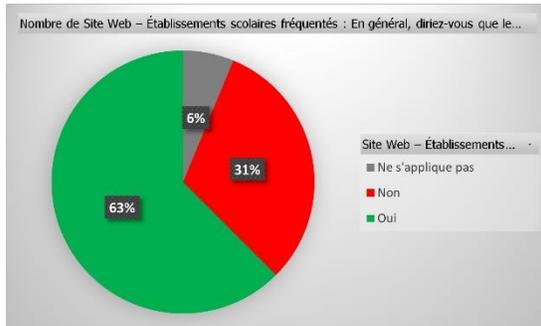
Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire**

Parent d'un élève EDHAA**Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

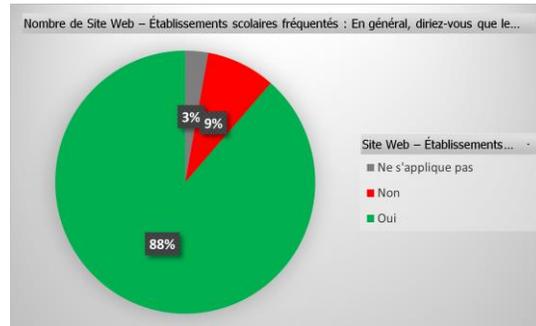
➤ En général, diriez-vous que le contenu des pages est suffisamment clair?

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire**

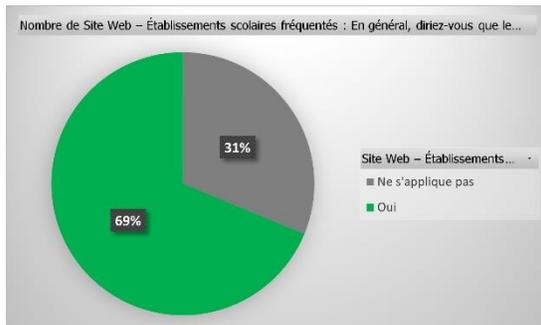
Parent d'un élève EDHAA



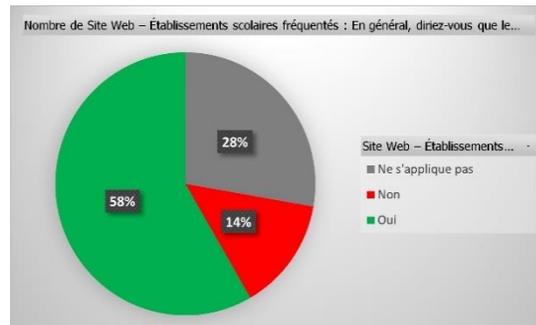
Élève à la FP



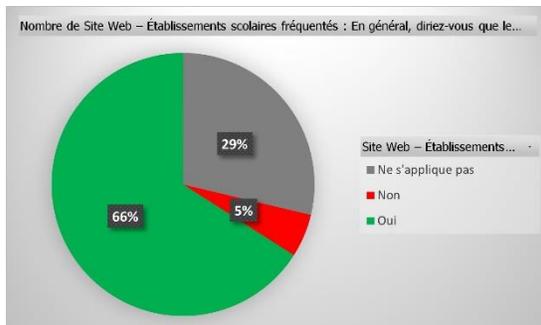
Membre du personnel gestionnaire



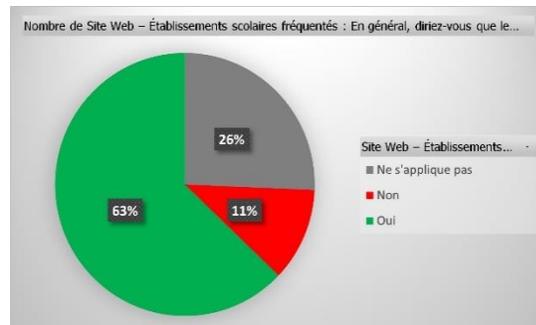
Membre du personnel professionnel



Membre du personnel de soutien

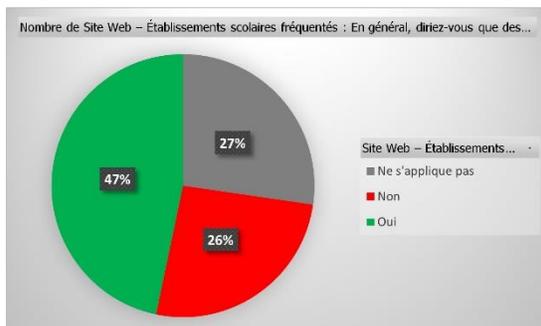


Membre du personnel enseignant

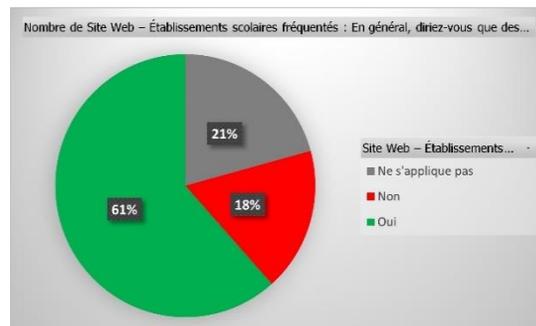


➤ En général, diriez-vous que des nouvelles sont diffusées assez fréquemment?

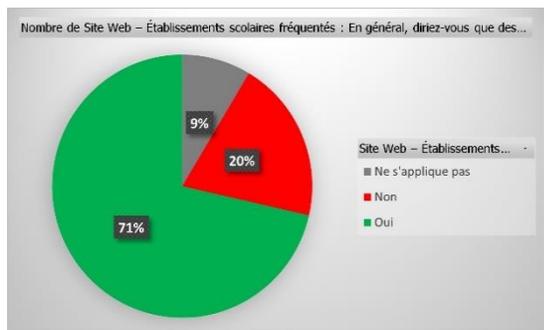
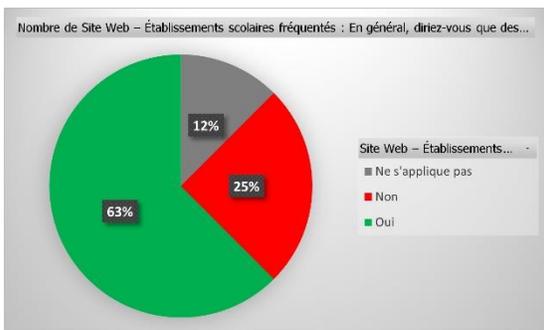
Parent d'un élève du primaire



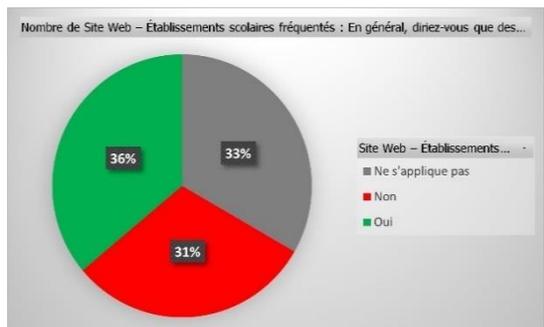
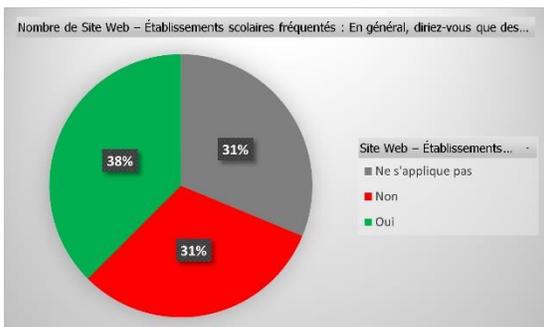
Parent d'un élève du secondaire



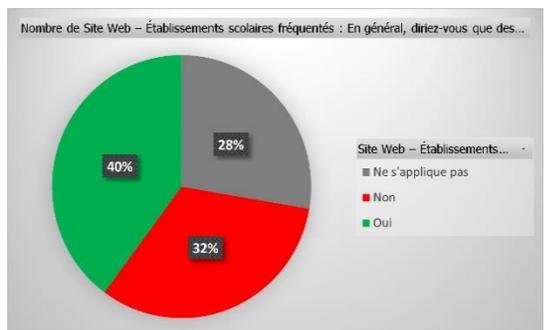
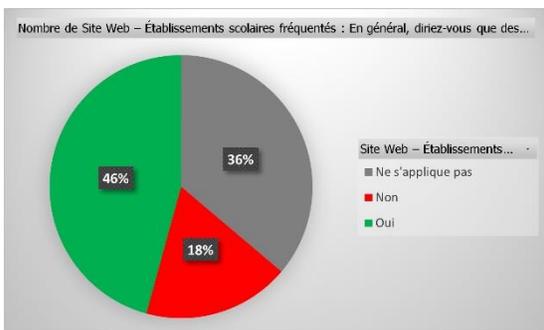
Parent d'un élève EDHAA **Élève à la FP**



Membre du personnel gestionnaire **Membre du personnel professionnel**

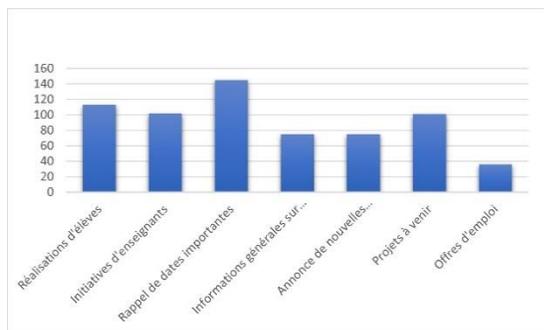
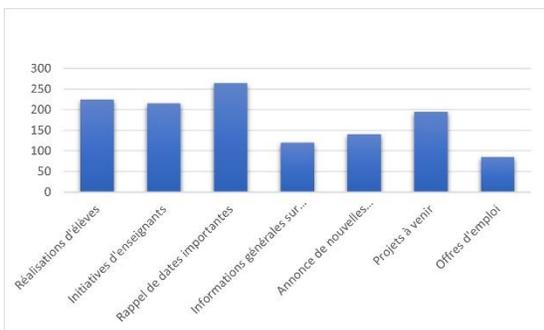


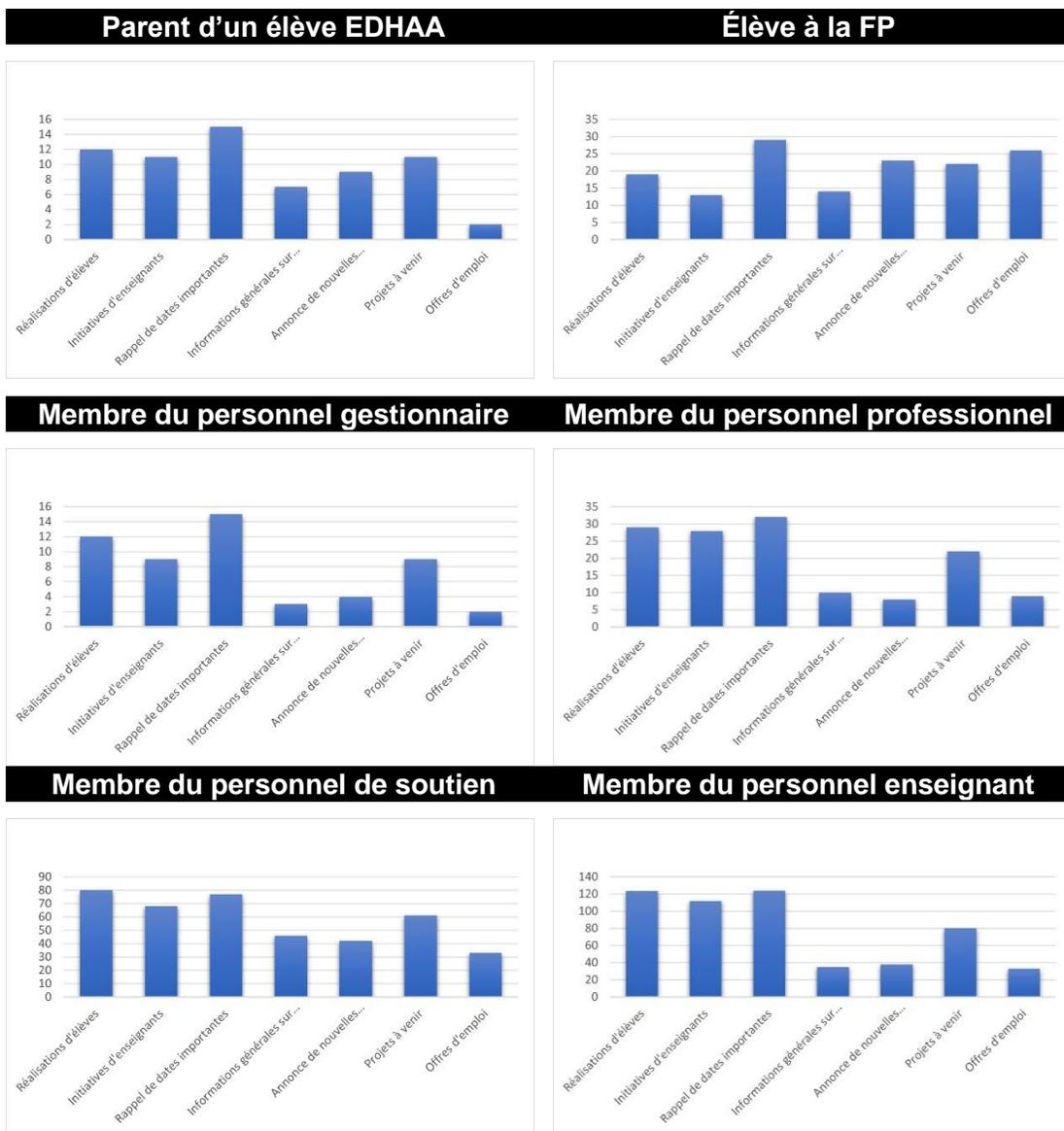
Membre du personnel de soutien **Membre du personnel enseignant**



➤ **Quels sont les sujets que vous considérez comme les plus pertinents à partager sur le site Web?**

Parent d'un élève du primaire **Parent d'un élève du secondaire**





3.2. Les commentaires³ récurrents, pertinents ou significatifs relativement à chacun des sites Web des établissements du CSSDD

➤ Les parents

On devrait retrouver sur les sites web des écoles : « Horaire et modifications au calendrier, coordonnées des membres du personnel scolaires et parascolaires », « Horaire des cours (primaire et secondaire) n'est pas là (à mettre en intranet si on ne veut pas que ce soit public). PV à jour des rencontres du Conseil d'établissement ou autre. Horaire des récupérations au secondaire à jour. Gala sportif: critères de sélection. Explication sur le choix des cours en secondaire 4 et 5. Exemplaires examens pour », « Documents administratifs (ex. calendrier scolaire), horaire des classes élèves . Activités

³ Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

pour les élèves, liste du matériel scolaire, calendrier, moyen de communication avec les membres du personnel à jour, code de vie, code vestimentaire », « Infos sur le service de garde et les journées pédagogiques: programmation, tarif, infos pratiques pour l'arrivée et les départs. Horaires, transport scolaire... », « Informations sur la rentrée et dates importantes », « Consignes Covid, Dates des examens ministériels, rencontres de parents, journées pédagogiques flottantes, menus de cafétéria, procédures en cas d'absences, Campagnes de financement... », « Il est difficile de trouver les coordonnées des enseignants et directions. Serait-il possible que le répertoire du personnel soit écrit en premier et qu'il soit TRES VISIBLE et facile à trouver? », « (...) les PV et autres documents officiels de même que les nouvelles (...) »

« (...) Aussi, pour ce qui est des annonces de tempête, je suggérerai que la décision de la fermeture de mon collège se trouve sur le site même de celui-ci. Pour ma part, je trouve que Facebook pourrait être amplement remplacé par la plate-forme car les réseaux sociaux comportent plus de risque et que tous et chacun peuvent venir y apposer leurs commentaires inutiles et trouver une banque de personnes facilement (les étudiants du Facebook en question, par exemple). Simple remarque. », « Retard et changement des bus scolaire »

« Aucune information pertinente. Site nullement à jour », « Le CSSDD devrait permettre aux écoles d'avoir des sites web plus fonctionnel. Ce n'est pas le site web du CSSDD qui est important mais celui des écoles »

➤ **Les employés (incluant les gestionnaires) et membres du Conseil d'administration**

On devrait retrouver sur les sites web des écoles : « Permettre aux parents de suivre l'actualité de l'école. (Locaux, activité pédagogique en classe, animation service de garde, sortie, etc.) », « Présentation des différents programmes incluant l'adaptation scolaire », « Projets en cours, « En tant qu'enseignant, j'y vais par besoin. J'aime bien cependant les réalisations d'élèves. », « Mettre à jour les informations sur le Conseil d'établissement (ODJ, PV »), « Plus d'info concernant les bons coups des élèves et des enseignants afin de développer le lien d'appartenance », « Avoir un espace pour les réalisations d'élèves à l'extérieur de l'école. Sports, arts, etc. », « mettre à jour les procédures de sélection pour les passions des élèves = de quelle façon les élèves seront-ils sélectionnés pour joindre une classe/passion ex: basketball », « Que les réalisations d'élèves en lien avec les réussites académiques soient autant mises en avant que les réalisations sportives. Par exemple les récipiendaires de la médaille du gouverneur ne sont jamais annoncés sur le site web de notre école. Alors que les gagnants de telle ou telle compétition sportive oui (...) », « Je cherche souvent les horaires des établissements où je travaille et ils sont souvent difficiles à trouver même en faisant une recherche. Les listes de personnel et de leurs coordonnées ne sont pas toujours à jour ce qui nuit parfois à mon travail », « Faire une partie du site réservé que pour les élèves étrangers et mettre l'accessibilité dès la page d'accueil. Ça éviterait que les élèves étrangers nous contactent pour connaître les informations les concernant (frais de scolarité-formations disponibles - dates disponibles). »

« Rendre accessible aux écoles de quartier des ressources en communication pour leur permettre de développer leur site web et leur présence positive sur les réseaux sociaux. Présentement, tout repose sur les épaules de la direction avec peu de ressources. La directrice doit avoir à sa disposition les ressources sans avoir à "quêter" au CSSDD. »,

« Rédaction claire et respect des normes Web. », « Il devrait y avoir à même le site du CSS les informations de chacune des écoles. Je crois que le mandat de chacune des écoles est suffisamment rempli. L'entretien des sites webs de chacune des écoles devrait être centralisé au CSS par une équipe des communications. »

3.3. Les constats avec les sites Web des établissements du CSSDD

- 3.3.1. Moyenne de 14.25% des parents d'élèves (incluant clientèle adulte FP) ne consultent pas la page Web de leur établissement scolaire;
- 3.3.2. Moyenne de 31 % des employés qui ne consultent pas la page Web de leur établissement scolaire;
- 3.3.3. Moyenne de 25,1% de nos répondants consultant la page Web de leur établissement scolaire mentionnent que le contenu n'est pas diffusé assez fréquemment;
- 3.3.4. Les parents d'élèves veulent voir ce qui suit sur la page Web de leur établissement scolaire :
 - 1. Rappel des dates importantes;
 - 2. Réalisations des élèves;
 - 3. Initiatives du personnel.
- 3.3.5. Les employés veulent voir ce qui suit sur la page Web de leur établissement scolaire :
 - 1. Rappel des dates importantes;
 - 2. Réalisations des élèves;
 - 3. Initiatives du personnel.

3.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

- 3.4.1. La direction du Service du secrétariat général et des communications prendra en charge ce qui suit :
 - 1. Mettre en place une structure de fonctionnement pour la mise à jour, l'ajout de contenu et l'amélioration des sites internet pour le cycle de vie de chaque année scolaire;
 - 2. Effectuer une vigie annuelle permettant de faire l'ensemble des mises à jour durant la période estivale et ainsi, nous assurer que le contenu des sites internet soit conforme pour l'année scolaire suivante;
 - 3. Faire une veille de chaque site et apporter les modifications nécessaires en temps réel, si l'information est disponible. Ex. : correction des fautes d'orthographe et de la syntaxe, mise à jour des dates, correction de la mise en page, modification des membres du personnel, etc.;
 - 4. Mettre en ligne des nouvelles sur les pages d'accueil de chacun des établissements scolaires concernant, entre autres, des événements ou des dates importantes afin de permettre notamment, un meilleur rayonnement de vos milieux et une transmission d'informations plus

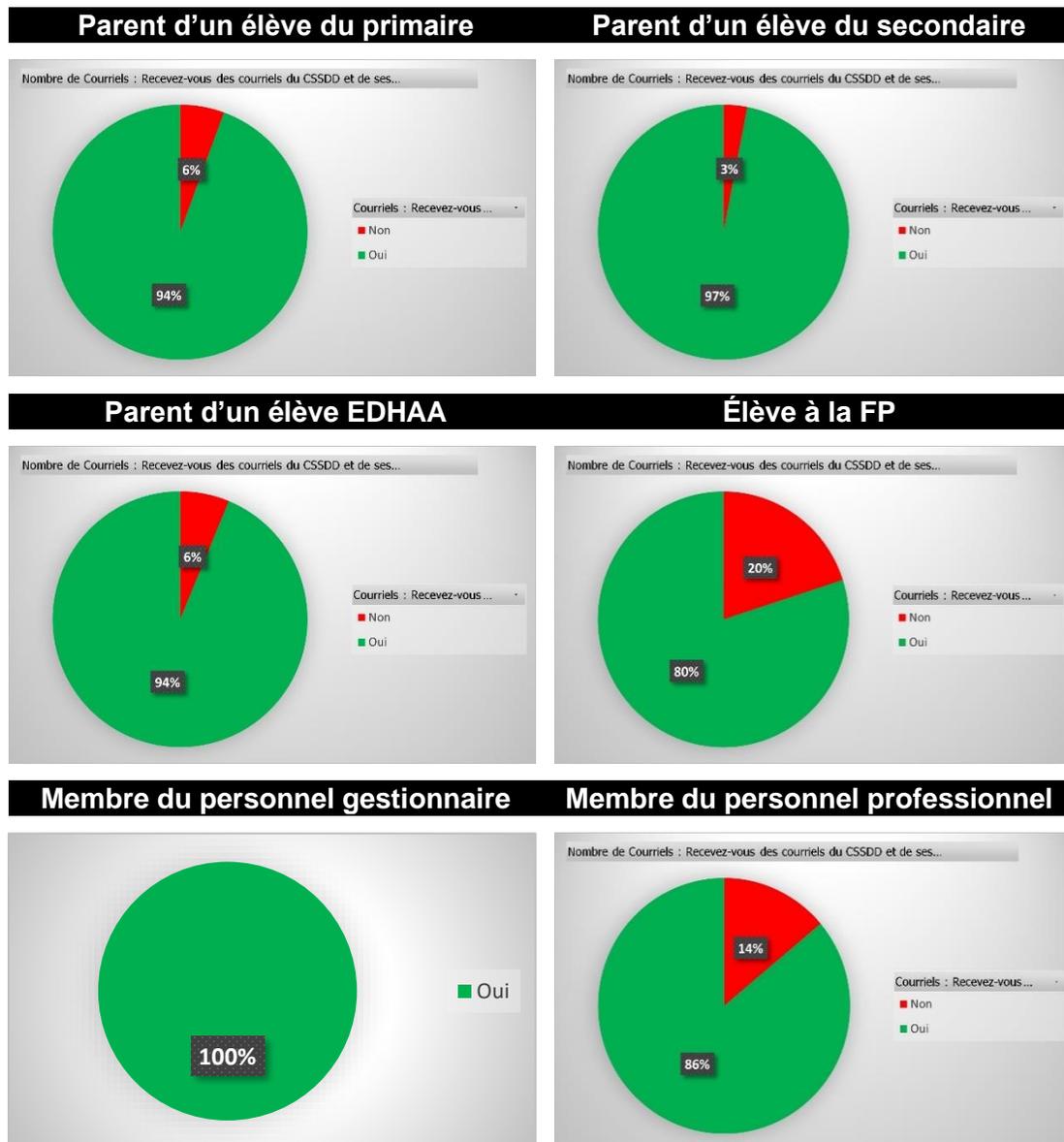
efficace auprès de votre clientèle cible, vos parents (par exemple en cas de tempête : possibilité de pousser le bandeau rouge/tempête sur chacun des sites internet);

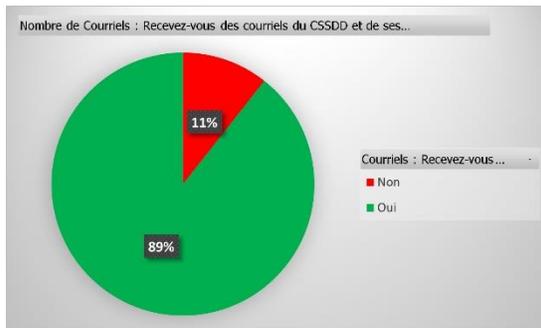
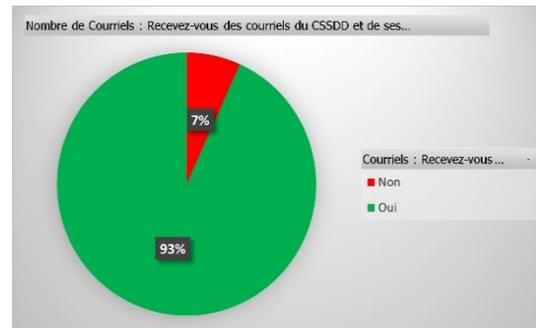
- Mettre en ligne des documents officiels et s'assurer de leur mise à jour (formulaires, directives, politiques, etc.).

4. Courriel du CSSDD et des établissements

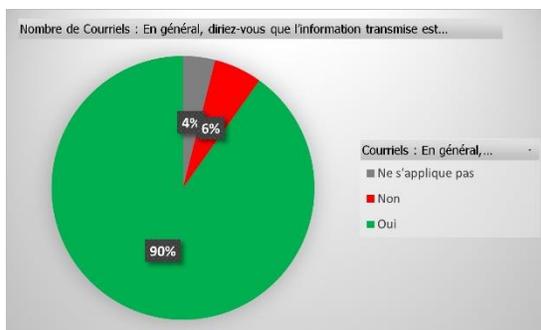
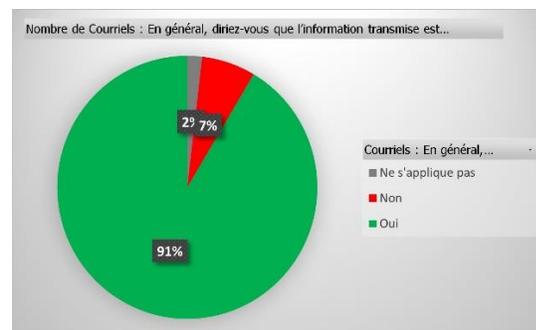
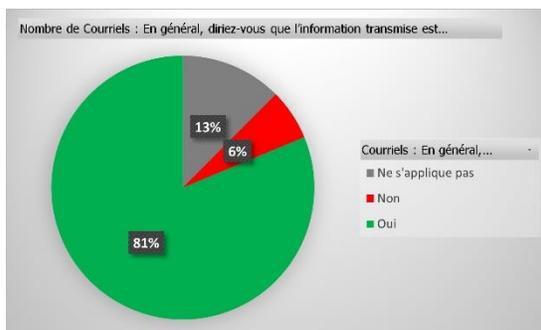
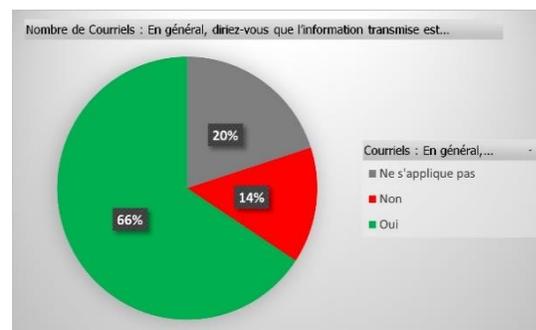
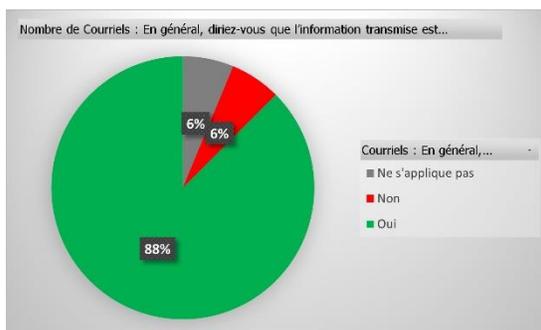
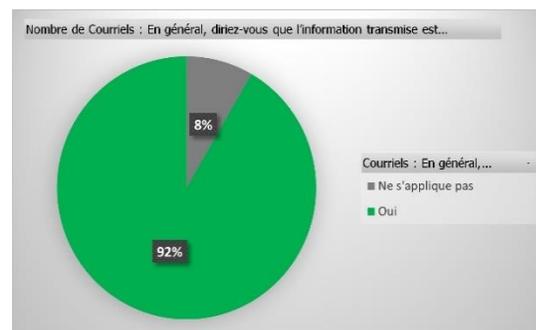
4.1. Les questions du sondage

➤ Recevez-vous des courriels du CSSDD et de ses établissements?



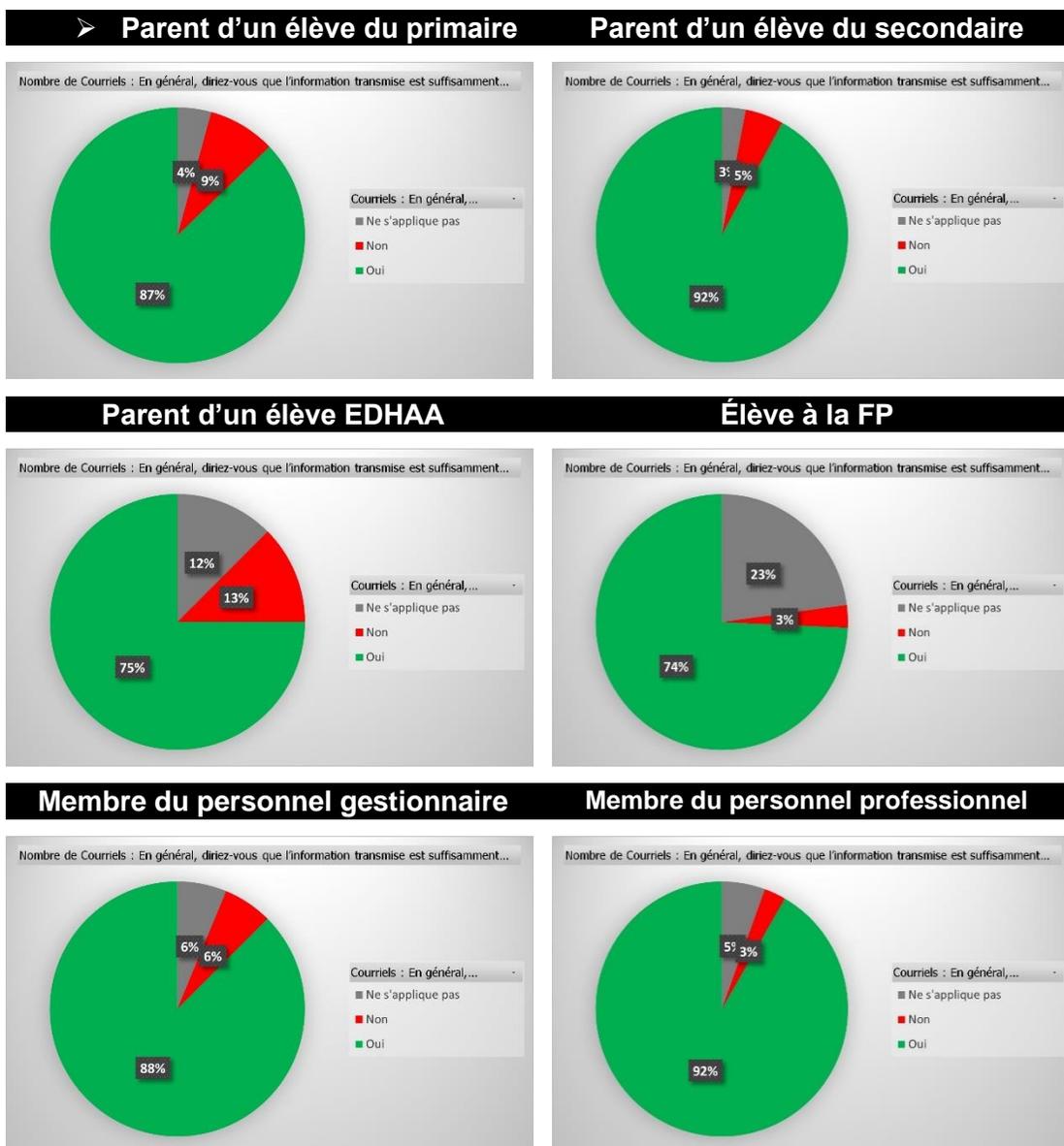
Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**

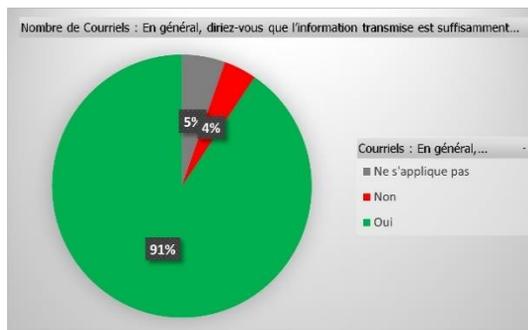
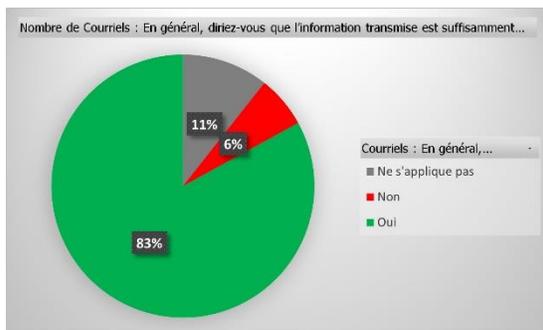
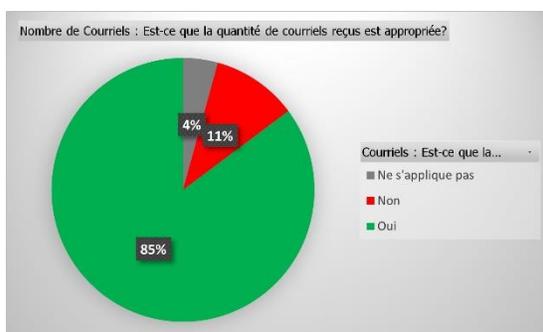
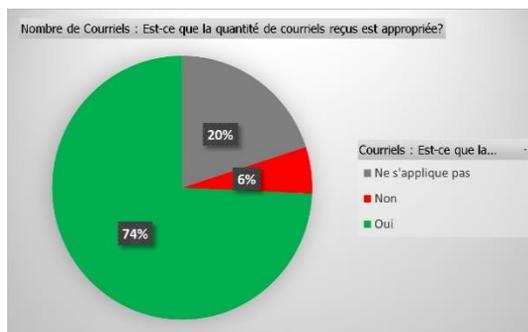
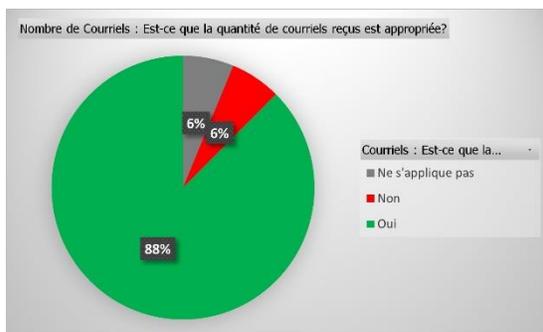
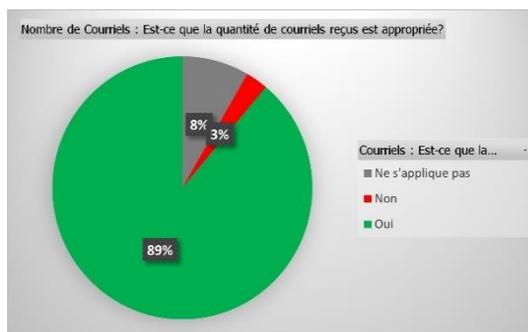
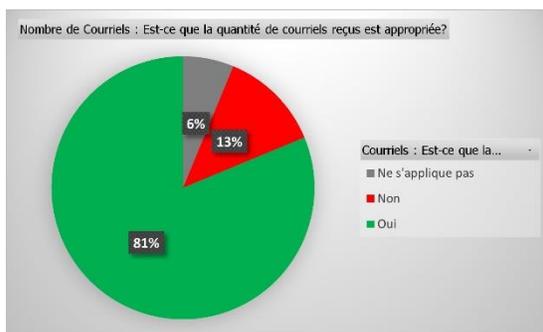
➤ En général, diriez-vous que l'information transmise est pertinente?

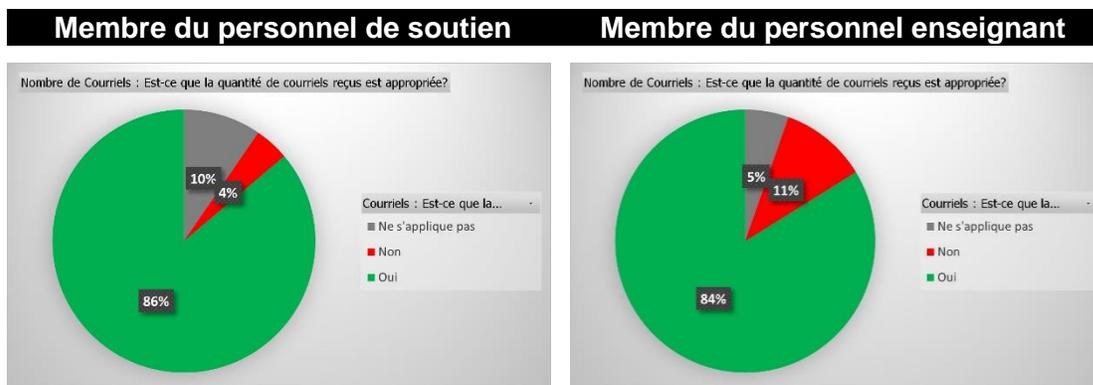
Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel**



➤ En général, diriez-vous que l'information transmise est suffisamment claire?



Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**➤ **Est-ce que la quantité de courriels reçus est appropriée?****Parent d'un élève du primaire****Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel**



4.2. Les commentaires⁴ récurrents, pertinents ou significatifs relativement à l'envoi de courriels par les établissements et le CSSDD

➤ Les parents

« Il faudrait s'arrimer avec les établissements d'enseignement pour ne pas doubler éviter les doublons. », « Ne pas transmettre la même information par la voie de l'établissement et celle de la commission scolaire séparément. Les termes utilisés sont parfois différents et porte à confusion. C'était plus spécialement le cas dans les communications concernant la covid », « Il y a souvent confusion entre les courriel venant de l'école, de la commission scolaire, du service de garde. On dirait que personne ne se parle d'une entité à l'autre. »

« Avec toute la cybersécurité, où on nous explique qu'il ne faut pas ouvrir les pièces jointes aux courriels, ce serait assez facile pour un hacker de se faire passer pour la CSSDD et envoyer des fichiers dangereux. Peut-être trouvé un autre moyen que les fichiers attachés? Les liens vers des sites web ne sont pas mieux, si l'essentiel de la lettre était directement dans le courriel, ce serait moins risqué je pense.! », « Éliminer les PDF pour les écoles et les centre de service offrez des formations au secrétaire pour rédiger un courriel en html et l'envoyer directement sans cacher l'information dans un PDF. », Souvent sous format PDF, moins efficace que si l'info est directement dans la page (surtout si lecture sur un téléphone », « arrêter les courriels qui disent "veuillez prendre connaissance de la pièce jointe", expliquez dans le courriel en 2 phrases ce qui est dans le document et pourquoi on devrait le lire »

« Des nouvelles sur un site web pourraient en remplacer quelques-uns », « Trop de courriel, j'ai 3 enfants donc les courriel en triples et parfois les pièces jointes sont manquante donc 6x le courriel. »

« Les courriel ne sont pas catégorisé selon les clientèles », « Il y en a trop. Vous devez avoir une approche un peut plus personnalisée, il y a des logiciels qui permettent une gestion des communications efficaces. A trop vouloir donner de l'information on vient à ne plus vouloir la suivre. »,

⁴ Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

« beaucoup d'erreurs et d'erratums, infos différent souvent selon les parents, informations incomplètes... », « Beaucoup trop de courriels. Pourraient être regroupés (1 à 2 envois par semaine) et surtout regroupés par famille car nous recevons tout en double ! (2 enfants) », « vous devriez séparer le CSSDD des établissements. Les communications courriel de mon école sont pertinentes. Les communications courriel du CSSDD sont trop formelles, trop longues, trop complexe à comprendre dans un jargon spécialisé. De plus ils comprennent très fréquemment des pièce jointes à ouvrir qui viennent du gouvernement au lieu d'en faire un résumé des 2 ou 3 points essentiels à mettre dans le courriel directement(...) »

« J'utilise ce champs pour vous transmettre des commentaires généraux à propos des courriels qui nous ont été transmis durant la pandémie et qui selon moi était toujours pertinents, appropriés et d'un bon ton (clair, empathique, transparent sans être inquiétants). Bravo et merci »

« Pas toujours claire, autant les courriel de l'école que de la CSSDD: Veuillez SVP préciser dans l'entête du message à qui s'adresse le message. Aux enfants du primaire, du secondaire, au deux ? C'est souvent confondant et je ne sais pas toujours lequel de mes enfants est concerné. Aussi, important de préciser quel pavillon du primaire le message s'adresse. »

« Il faudrait uniformiser la façon d'identifier les signataires. Des fois, le personnel n'indique même pas à quelle école ils travaillent, ce qui n'est pas pratique pour les parents ayant des enfants dans différents établissements. »

« Pour plusieurs parents immigrants, c'est souvent lourd comme contenu. Un visuel plus épuré serait de mise »

➤ **Les employés (incluant les gestionnaires) et membres du Conseil d'administration**

« Que les listes d'envoi soient plus précises. », « L'information est souvent trop général ou applicable à un autre groupe de professionnels que moi. », « Les courriels sont peu personnalisés et il est difficile parfois de savoir si nous sommes réellement concernés ou non. », « Je ne reçois pas tous les courriels adressés à l'ensemble du personnel des établissements où je travaille et je rate souvent des informations importantes (...) »

« Je ne suis pas d'accord de recevoir des promotions de sites. Dernièrement, j'ai reçu un courriel pour m'abonner à un site de bien-être (je ne me souviens pas du site), mais ce n'était pas à propos. », « Se méfier de lifepeak et (...) qui polluent notre boîte courriel. », « Beaucoup trop de courriels concernant les info-sanctions sans explications ni même lien avec notre emploi (exemple: info-sanction touchant le secondaire). »

« Respect de certaines heures (ex du lundi au vendredi entre 6h30 et 18h30) pour le respect de la vie privée «

« (...) À quoi servent les applications serveurs (comme SharePoint) si on continue de joindre des fichiers au courriel en ignorant les fonctionnalités qu'offrent les outils de création de documents collaboratifs (permettant de travailler avec LA version à jour) À quoi servent les applications de communication instantannée ou interactive (comme Yammer ou Teams) si on on joue au ping-pong avec des échanges de courriel qui

ressemble parfois à une suite de questions-réponses-précisions-nouvelle question-malentendu-etc. ? (...) »

« Je trouve que le CSS ne communique pas avec les enseignants. », « Nous avons peut d'information par courriel. Il faut s'habituer à aller voir les nouvelles sur l'Intranet. »

4.3. Les constats avec l'envoi de courriels par le CSSDD et les établissements

- 4.3.1. Moyenne de 85.25% de tous nos répondants sont satisfaits de la clarté des courriels;
- 4.3.2. Moyenne de 84,6 % de tous nos répondants sont satisfaits de la quantité de courriels reçus.

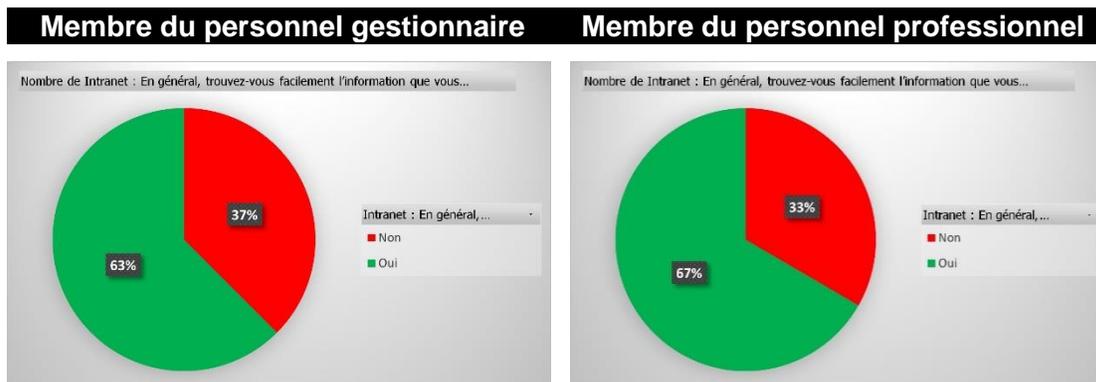
4.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

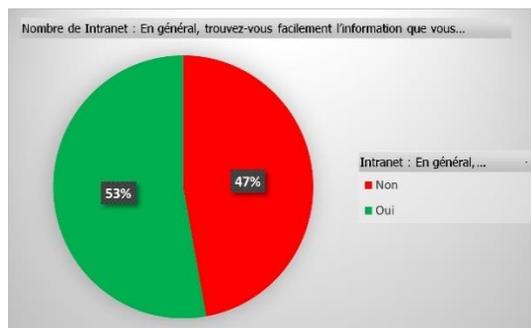
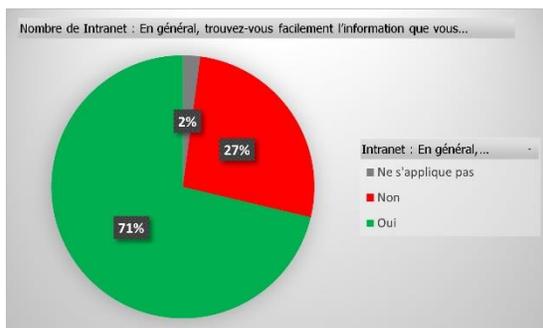
- 4.4.1. Arrimer davantage les communications courriel du CSSDD avec les établissements scolaires afin d'éviter le transfert d'information en double auprès des parents;
- 4.4.2. Vérifier s'il est possible de trouver une solution informatique et administrative afin de diminuer la quantité de PDF dans les courriels envoyés aux parents et de cibler davantage la clientèle visée par la communication;
- 4.4.3. La direction du Service du secrétariat général et de communication fera un rappel de la facture visuelle de la signature électronique à privilégier et de la procédure à suivre pour s'y conformer;
- 4.4.4. Le droit à la déconnexion est une valeur que de plus en plus d'employeurs mettent en avant. Par conséquent, évaluer si le CSSDD veut mettre en place quelque chose en ce sens.

5. Intranet

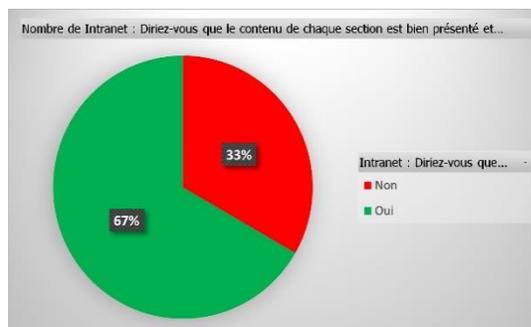
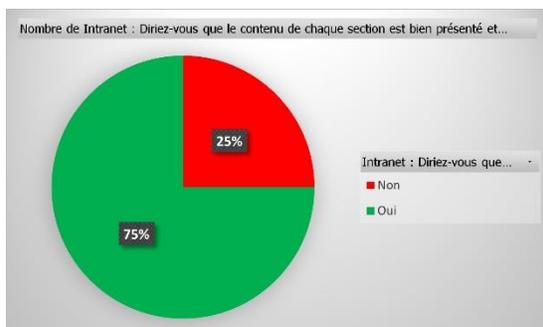
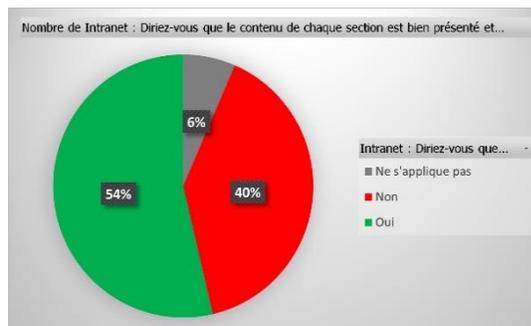
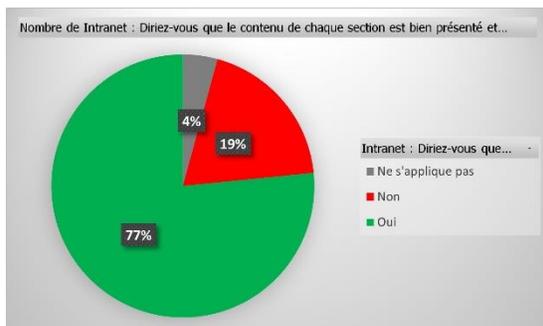
5.1. Les questions du sondage

➤ En général, trouvez-vous facilement l'information que vous cherchez?

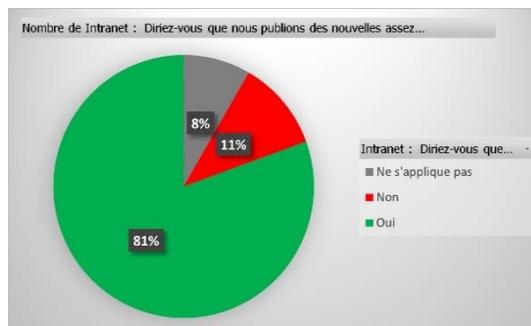
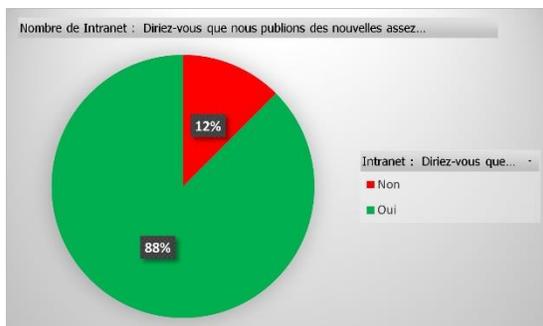


Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**

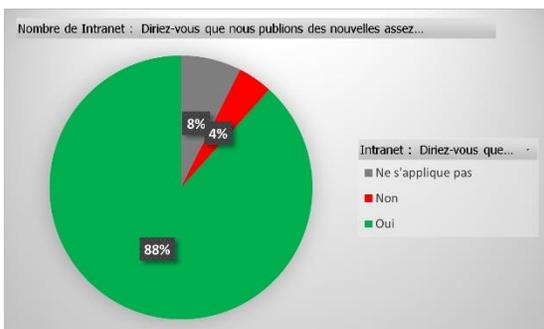
➤ **Diriez-vous que le contenu de chaque section est bien présenté et complet?**

Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel****Membre du personnel de soutien****Membre du personnel enseignant**

➤ **Diriez-vous que nous publions des nouvelles assez fréquemment?**

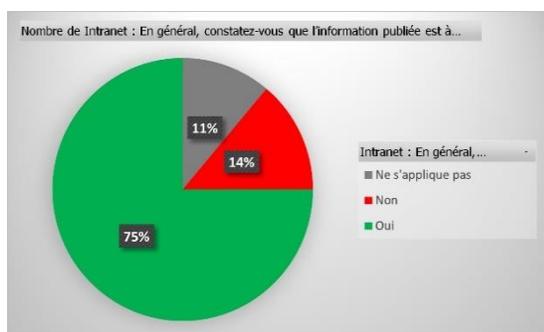
Membre du personnel gestionnaire**Membre du personnel professionnel**

Membre du personnel de soutien **Membre du personnel enseignant**

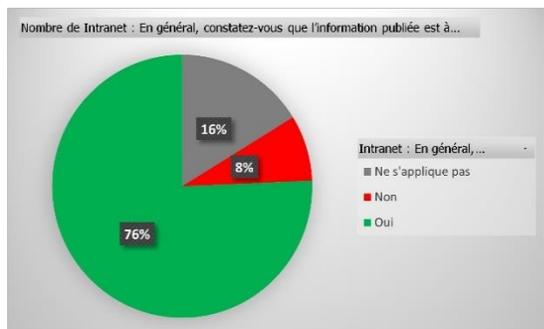


➤ En général, constatez-vous que l'information publiée est à jour?

Membre du personnel gestionnaire **Membre du personnel professionnel**

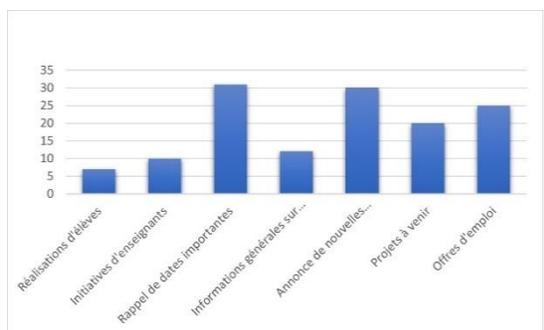
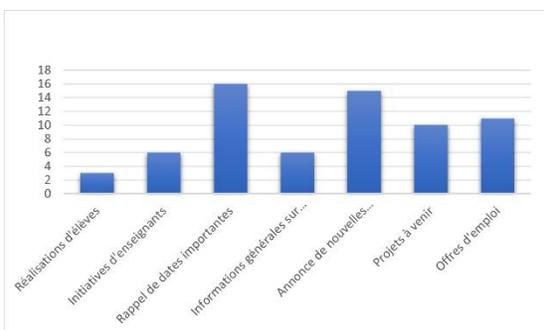


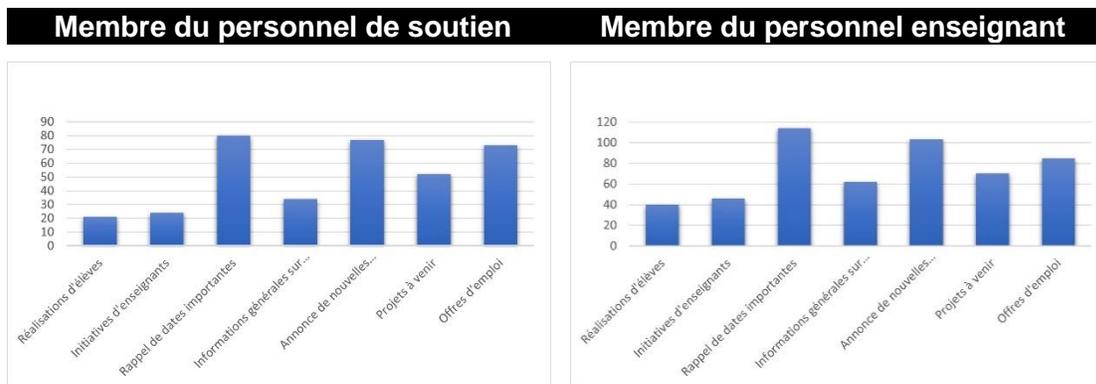
Membre du personnel de soutien **Membre du personnel enseignant**



➤ Quels sont les sujets que vous considérez comme les plus pertinents à partager dans la section nouvelle de l'Intranet?

Membre du personnel gestionnaire **Membre du personnel professionnel**





5.2. Les commentaires⁵ récurrents, pertinents ou significatifs relativement à l'utilisation de l'intranet du CSSDD

➤ Les employés (incluant les gestionnaires) et membres du Conseil d'administration

« Manque d'accompagnement sur l'utilisation d'office 365, logiciel obligatoire d'utilisation au CSSDD. Manque de support pour s'y retrouver et être plus fonctionnel. », « Le consulter va de mieux en mieux. Cependant, certaines choses sont difficiles à trouver, par exemple les formulaires d'évaluation des enseignants et du personnel. », « Clarifier l'intranet, mieux répertorier les choses, pour trouver les choses plus facilement. », « Il est très difficile de retrouver les documents, politiques et autres »

« L'outil de recherche n'est pas convivial. Il renvoie souvent à des documents administratifs alors que les recherches pointent plus des formulaires ou des informations plus globales. Plusieurs de mes collègues ont de la difficulté à retrouver les applications depuis la refonte et je dois les aider régulièrement... », « L'onglet de recherche de l'intranet ne fonctionne pas très bien. Lorsque nous cherchons un document ou une information avec cet onglet, nous recevons généralement plusieurs réponses complètement hors-sujet sans trouver ce que nous cherchons. De plus, certains courriels envoyés nous envoient chercher des documents ou des outils dans l'intranet qui sont inexistantes ou difficiles à trouver. »

« Tant qu'à disposer de Windows 365 (aussi appelé Office 365), pourquoi ne pas exploiter pleinement la force des fonctionnalités de ses applications et composantes ? Pourquoi ne pas intégrer pleinement Teams et SharePoint que ce soit pour la création et l'utilisation des communautés d'apprentissage professionnelles (CAP) qui ont fait l'objet --et le font encore!-- de promotion par la direction générale et la direction des services éducatifs pour le développement de meilleures pratiques en éducation au Centre de services scolaire des Découvreurs ? »

5.3. Les constats quant à l'utilisation de l'intranet du CSSDD

5.3.1. Moyenne de 36% de notre personnel mentionnent ne pas trouver l'information rapidement;

⁵ Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

5.3.2. Moyenne de 83,25 % de notre personnel mentionnent que le contenu publié est à jour.

5.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

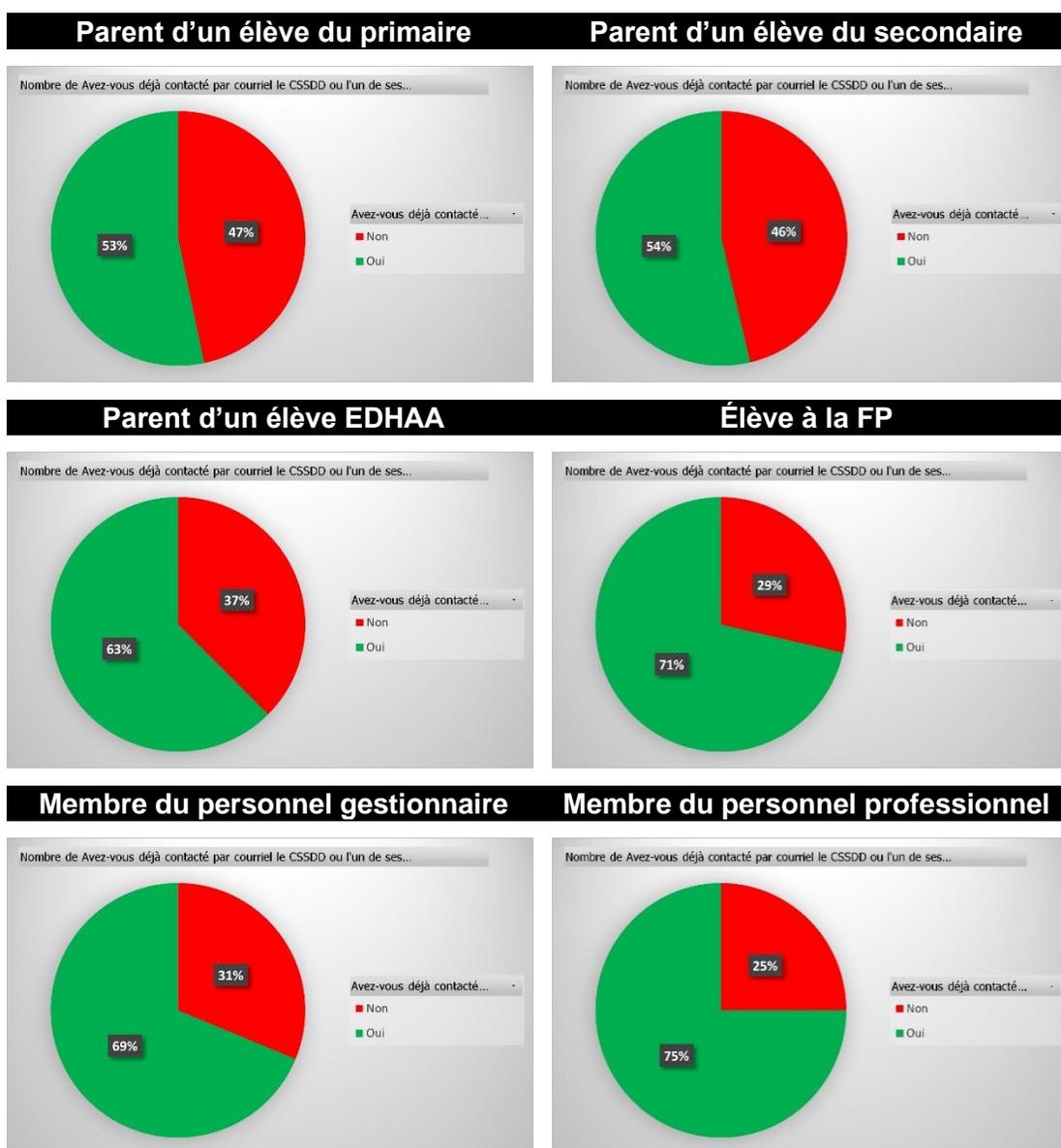
5.4.1. Continuer à développer l'exploitation de la suite Office Microsoft 365;

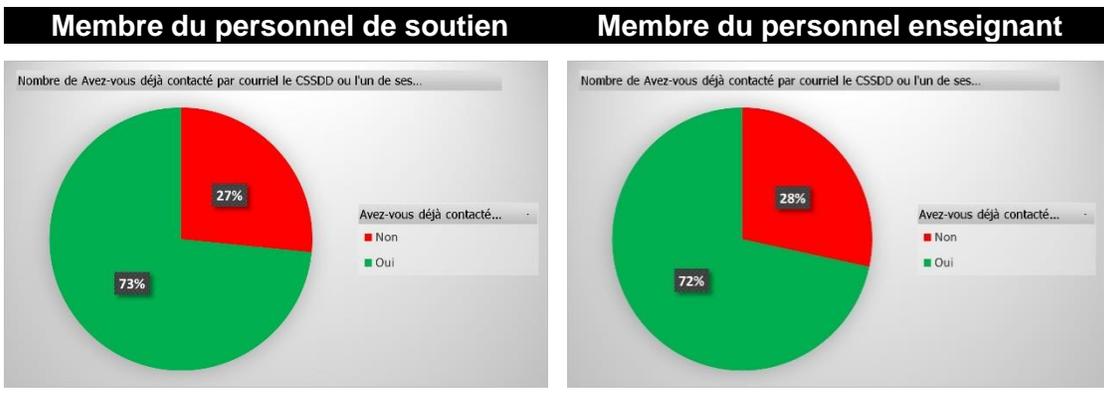
5.4.2. Offrir de la formation quant au repérage de l'information sur l'intranet.

6. Service à la clientèle

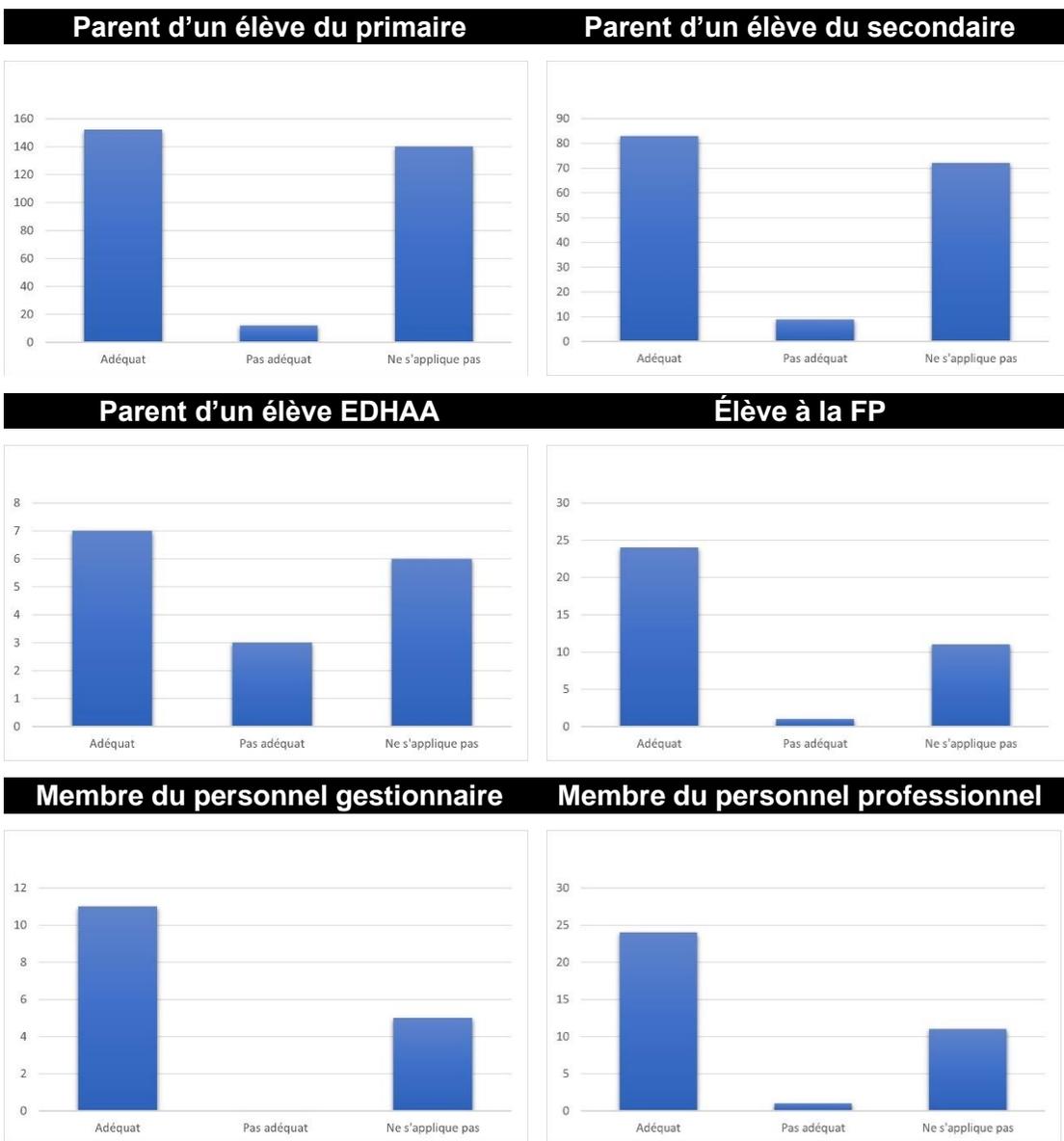
6.1. Les questions du sondage

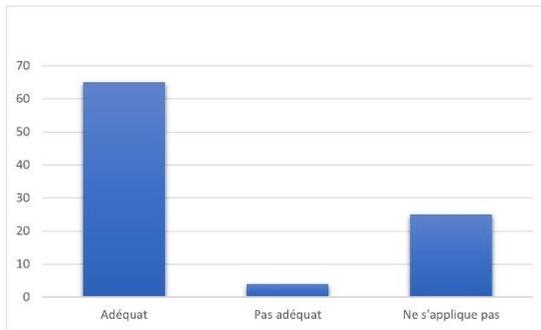
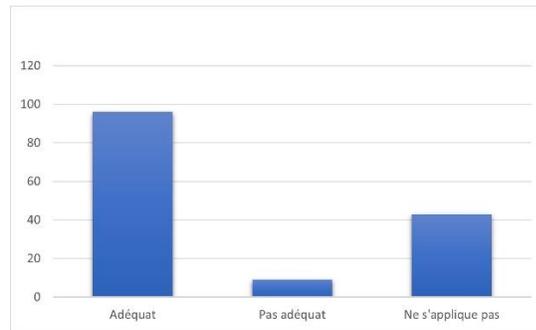
➤ Avez-vous déjà contacté par courriel le CSSDD ou l'un de ses établissements?



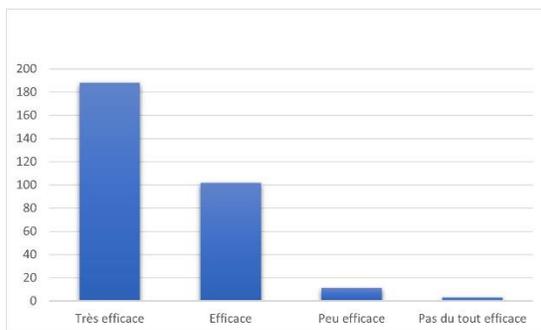
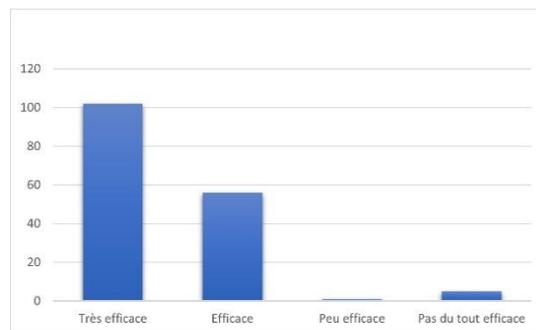
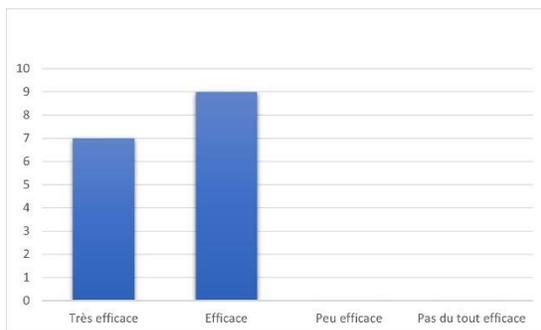
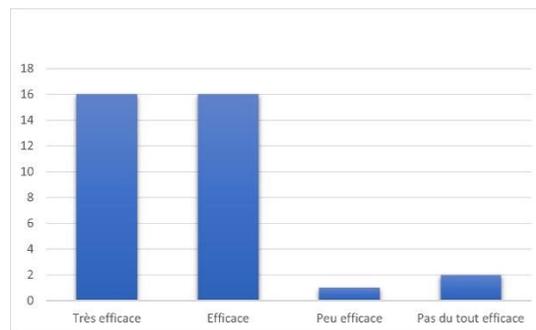
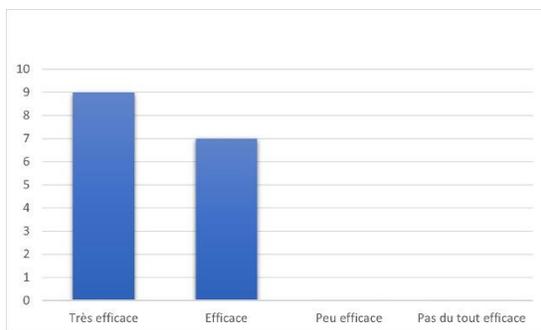
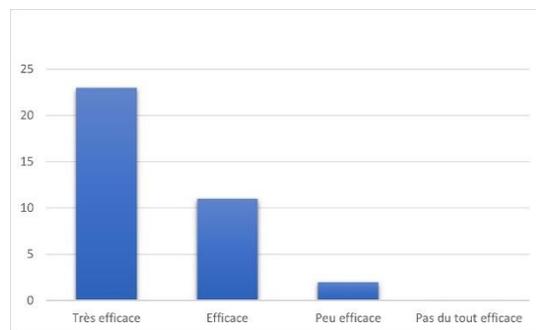


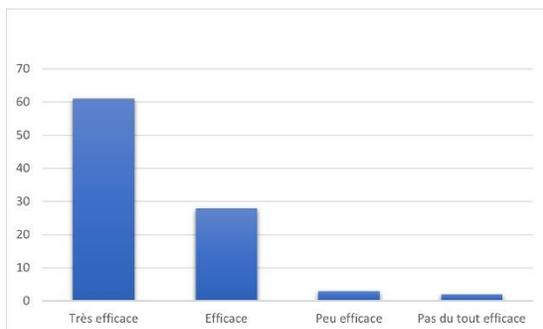
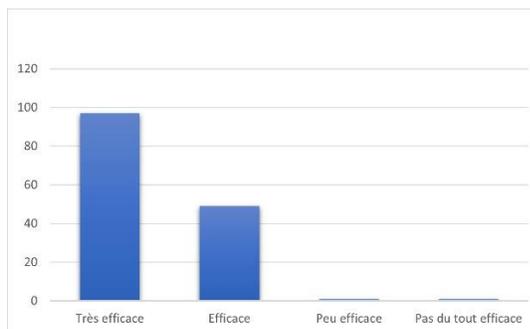
➤ Comment qualifiez-vous le délai de réponse?



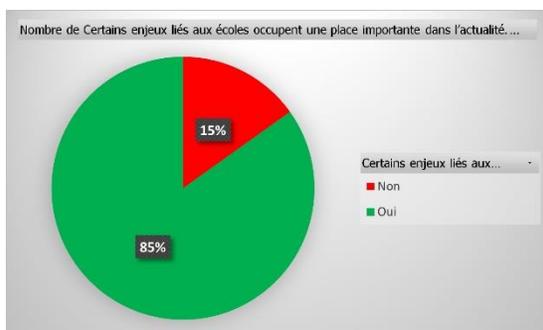
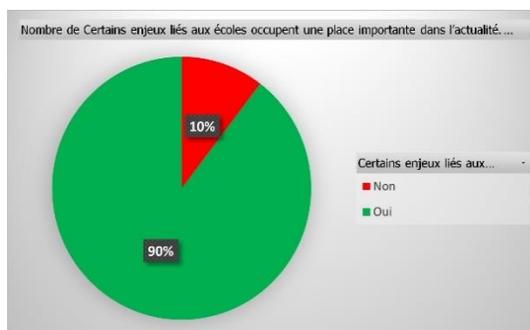
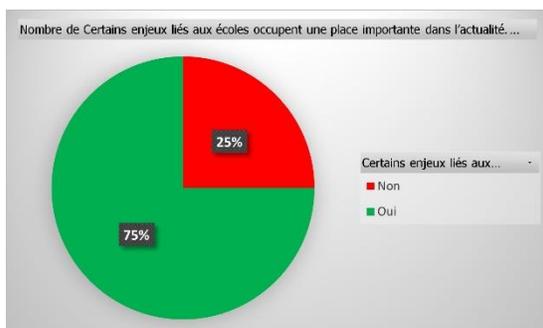
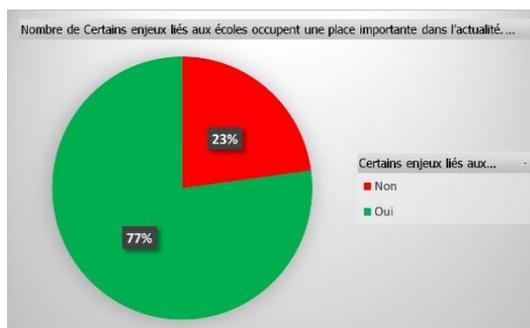
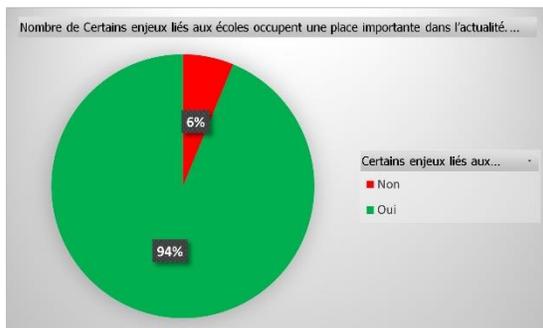
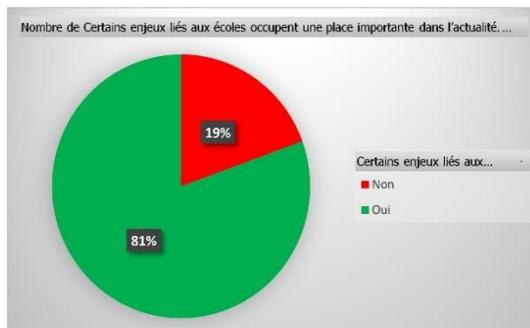
Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**

➤ **Comment qualifiez-vous la façon dont nous publions l'information lors de situations d'urgence (tempêtes, pannes de courant, fermetures d'école)?**

Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel**

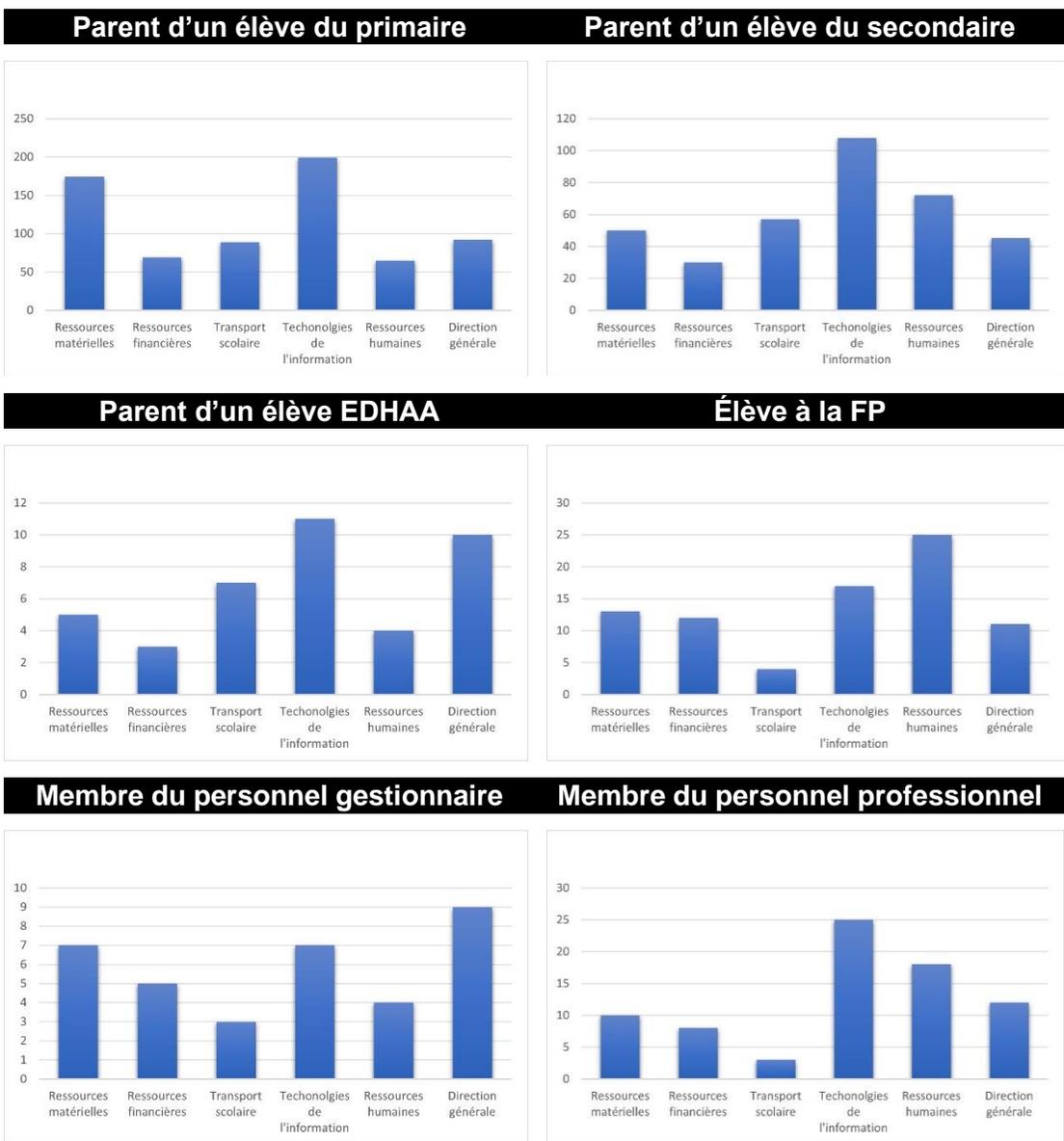
Membre du personnel de soutien**Membre du personnel enseignant**

➤ **Vous sentez-vous bien informés par rapport aux enjeux liés aux écoles?**

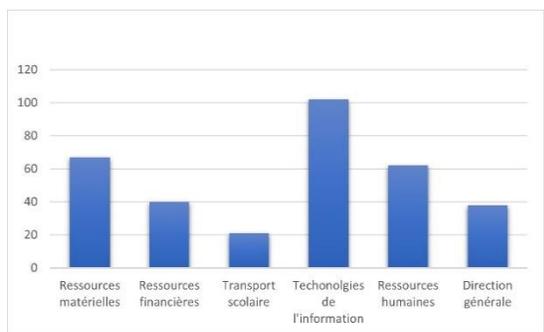
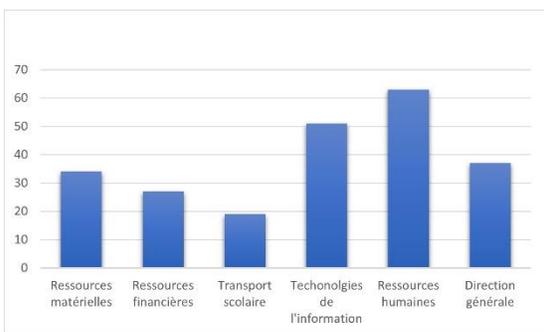
Parent d'un élève du primaire**Parent d'un élève du secondaire****Parent d'un élève EDHAA****Élève à la FP****Membre du personnel gestionnaire****Membre du personnel professionnel**



➤ Sur quels sujets aimeriez-vous être davantage informés?

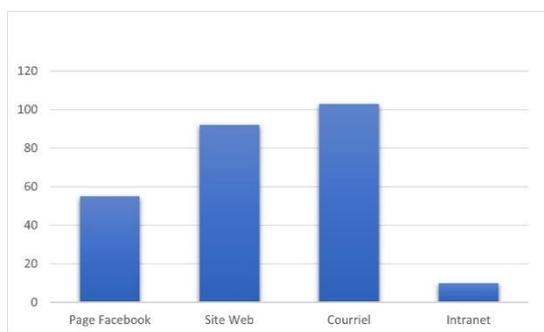
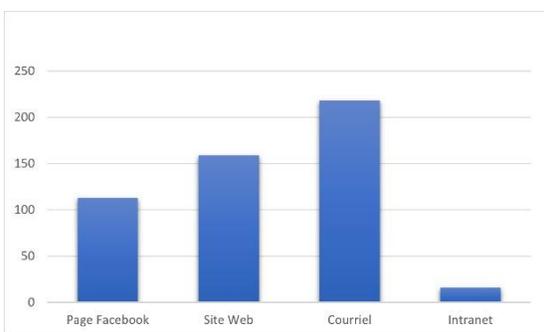


Membre du personnel de soutien **Membre du personnel enseignant**

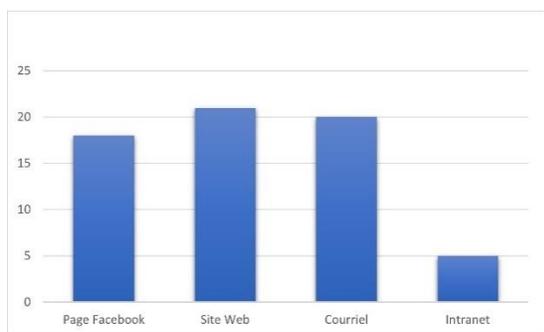
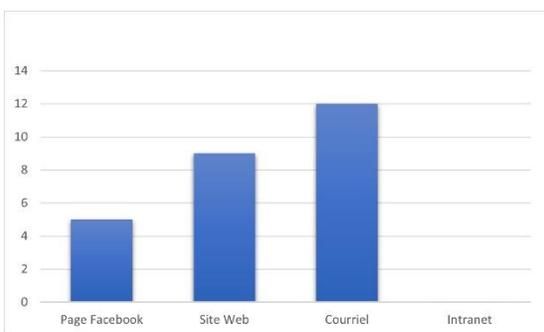


➤ **Par quels moyens aimeriez-vous que ces informations soient diffusées?**

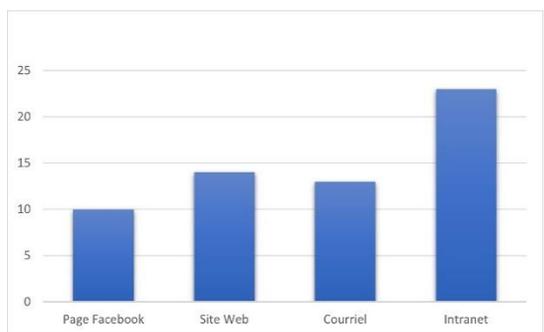
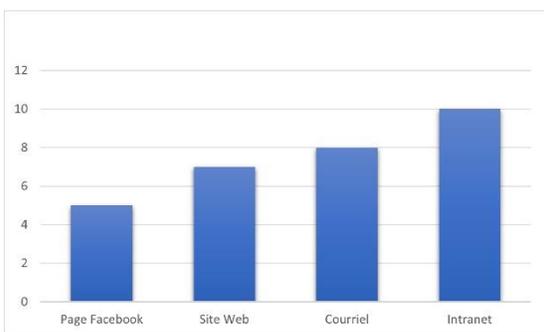
Parent d'un élève du primaire **Parent d'un élève du secondaire**

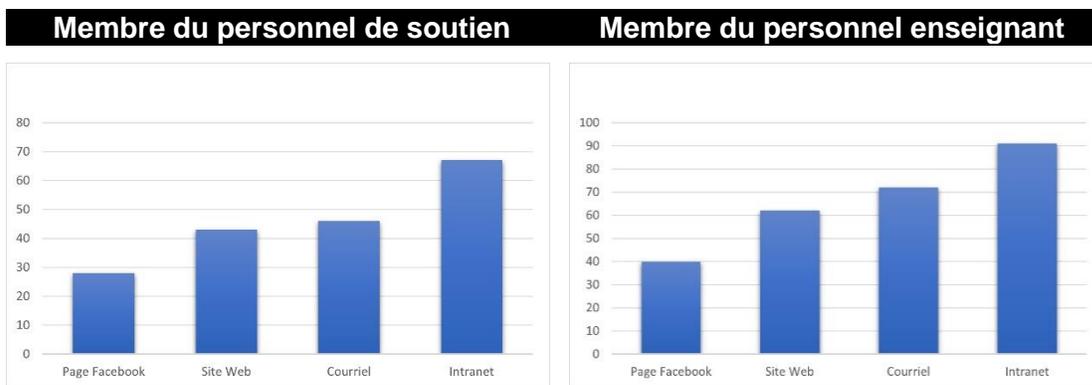


Parent d'un élève EDHAA **Élève à la FP**



Membre du personnel gestionnaire **Membre du personnel professionnel**





6.2. Les commentaires⁶ récurrents, pertinents ou significatifs relativement au service à la clientèle du CSSDD et de ses établissements

➤ Les parents

« Proposer une uniformisation des plateformes utilisées par les professeur(e)s. Trop d'endroits où aller chercher de l'information sur les cours. Plateforme cssdd, de l'établissement, See Sas, Google », « Il serait bien d'uniformiser les pratiques à l'intérieur des écoles, par exemple, dans l'école primaire que mes enfants ont fréquentés, chaque enseignant avait sa propre façon de communiquer aux parents, sa propre signature (ne disant pas toujours à quel niveau il est associé ce qui rend la chose complexe avec plusieurs enfants à la même école mais de niveaux différents), chacun avait aussi sa façon de transmettre info au parent (différente plate-forme pour partage d'informations ou de photos d'activités) »

« Lorsqu'il y a des retards ou problèmes avec le transport scolaire: plus efficace d'utiliser texto si dernière minute que recherche sur le site web (inutile)Classroom, etc... Trop s'éparpillent », « texto, journée tempête », « Une application mobile avec notification. Ce n'est pas un réflexe d'aller sur le site web. », « Envoyer une alerte par texto. Mon employeur actuel, le cégep Limoilou, a une liste de distribution automatisée où l'on peut s'inscrire et se désabonner automatiquement. En cas de fermeture, nous recevons tous un texto envoyé par les communications ».

« Il faudrait vraiment encadrer la façon dont les établissements communiquent avec les parents, surtout lorsque des renseignements personnels sont échangés. Par exemple, j'ai remis un formulaire à remplir par (...) récemment. On m'a répondu qu'il m'avait été retourné par le sac à dos de mon enfant. Évidemment, aucune trace dudit document qui contient évidemment mon numéro d'assurance sociale bien en vue dans le haut. (...)»

« Globalement, les communications de l'école sont décousues; certaines communications sont encore transmises par le sac d'école, ce qui augmente les délais et les risques qu'elles ne se rendent pas. Les factures peuvent arriver par le portail, par le sac à dos et par courriel. Il n'y a aucune uniformisation. Les informations sont inadéquates malgré tous les moyens disponibles. »

⁶ Les libellés sont une reproduction intégrale des commentaires laissés par les clientèles ayant répondu au sondage. Des erreurs d'orthographe s'y retrouvent.

« Réaction plus rapide dans les communications (ex. Panne électrique à l'école). »,
 « juste pas assez vite. Je travaille au niveau collégial et nous avisons la veille lors
 d'annonce de tempête car nous basculons nos cours en ligne, même si la tempête vire en
 petite bourrasque. Je sais que pour protic ceci serait facile mais p-ê pas pour les autres
 écoles et niveaux d'enseignements. sinon vers 6h30 le matin car 7h-7h20 c'est déjà trop
 tard pour nous. »

➤ **Les employés (incluant les gestionnaires) et membres du Conseil
 d'administration**

« Dans les dernières années, il y a vraiment une belle amélioration dans les
 communications. Excellent travail. », « on est bcp plus informés ces dernières années,
 BRAVO!! »

« Petite remarque, j'ai téléphoné à plusieurs reprises au centre de service scolaire des
 Découvreurs, dans les derniers mois. J'avais des questions pour la paye, les impôts, les
 assurances collectives. J'ai laissé des messages sur la boîte vocale, j'ai téléphoné
 plusieurs fois par jour, sans jamais avoir de réponse. »

« Alertes par texto aux personnes intéressées? », « Par texto, nous sommes rendu à l'air
 où nous communiquons énormément d'informations via notre cellulaire. Service rapide et
 efficace. »

« Il y a une culture du silence malsaine. Tout le monde à peur d'être vu comme manquant
 de loyauté à l'employeur. L'information est toujours prise avec des pincettes. On n'ose
 même pas questionner. personne n'est au courant de l'état des écoles et des conditions
 de travail »

« Les centres de formations aux adultes et de formations professionnelles se sentent
 souvent laissés pour contre et peu écoutés. La direction du CSSDD devrait être plus
 présente. »

**6.3. Les constats quant au service à la clientèle du CSSDD et de ses
 établissements**

6.3.1. Le délai de réponse est qualifié d'adéquat par nos répondants;

6.3.2. La façon dont le CSSDD publie l'information lors de situations d'urgence
 (tempêtes, pannes de courant, fermetures d'école) est qualifiée de très
 efficace par nos répondants;

6.3.3. Moyenne de 83,25 % de notre personnel mentionnent que le contenu
 publié est à jour;

6.4. Les actions à privilégier dans les prochaines années

6.4.1. Évaluer la possibilité pour le CSSDD d'intégrer la messagerie texte comme
 outil communicationnel supplémentaire lors d'événements comme les
 tempêtes, les fermetures d'établissements lors de bris, retards autobus,
 etc.