



Written procedure No 15/2017

Adoption by the Board

CA 24/2017 REV 1

(previous relevant document CA 31/2016)

Communication strategy 2017-2018

Introduction:

As the parents' association, the APEEE strives to represent the interests of parents and their children in the school, much of it with behind-the-scenes work to ensure that services such as transport, extra-curricular activities and canteen are all provided and operate seamlessly. Furthermore, the APEEE interacts with the school on strategic issues such as pedagogy, and with other parents' associations and fora.

This communication strategy aims to raise the visibility of the APEEE through a series of actions that comprises an enhanced on-line presence, increased interaction between APEEE members and increased communication to parents.

Purpose:

The aim is:

- To provide information on the activities of the different
 - o Services :
 - Canteen/cafeteria
 - Transport
 - Extra curricular
 - o Working groups
- To promote the APEEE's work and to increase engagement with parents and the school management.

Target audience

The APEEE deals with a variety of stakeholders including parents, the school management and administration, pupils, other APEEE groups and representative bodies such as Interparents.

- **Parents :**

Our aim will be

- To simplify communication by allowing the secretariat to send messages directly to parents without going via the parents' representatives;
- To motivate parents' representatives to support APEEE's requests in order to trigger more engagement from parents.

- **School management and administration :**

Our aim will be

- To inform the school about the work of the different committees and working groups through provision of minutes of meetings and sending summaries of activities to relevant people;
- To mutualise as far as possible information to parents.

- **Pupils :**

Our aim will be

- To link with their projects where appropriate;
- To establish synergies and communication for all;
- To link with Alumni Europae and envisage common actions;
- To promote registration by S7 pupils to the Alumni network.

- **Other APEEEs:**

Our aim will be

- To regularly exchange with each APEEE's communication group;
- To organise friendly meetings and/or teleconferences on different subjects;
- To communicate share and promote best practices;
- To mutualise where possible/adequate (common messages on OIB gardenies, local information, etc..)

- **APEEE bodies – internal communication :**

It is crucial that the APEEE Management Board, Preparatory Committees and Working Groups (WG) communicate well and provide timely and concise information on the main decisions taken and the progress of their activities.

- The HR and Operations' Manager should be notified in advance of each meeting of all APEEE bodies;
- The minutes of the APEEE Management Board and Preparatory Committees should be made available and published in the designated space for 'members' of the APEEE website.
- A summary of minutes (bullet points) should be produced for each WG meeting and be communicated to the competent persons and bodies, so as to ensure a more coordinated activity and avoid overlaps;

Method & approach

- All communications must be **clear and polite**.

Communications that involve only sectors will be prepared by the sectors themselves, reviewed by the secretariat under the responsibility of HR and Operations' Manager and possibly by the **relevant board member**.

Communications that commit the APEEE shall receive the approval of the President for their content.

In case of any doubt, whether on content or language, they can be reviewed by a member of the Communication group.

The Communication group or the board member responsible for the sector may propose to the staff of his/her group standard phrases/replies for recurrent questions.

- **Communications to parents/Emails :**

APEEE will establish a mass communication tool (via e-mail) to address all its members in a way that is similar to the school SMS. The APEEE logo and formatting style should be apparent in the messages sent by APEEE to all parents.

Until the establishment of this tool, communications will continue being sent by the HR and Operations' Manager in EN and FR via the class representatives

- **Text messages:** messages to parents' mobile phones will only be sent in case of emergency. This concerns mainly the transport sector. Note: the Bureau des Transports is open as of 7 o'clock every morning.

- **Website :**

The Communication group will work closely with the IT Systems Group and IT Assistant to update and 'refresh' the pages of the website and do the necessary rebranding, structure changes.

Individual sectors are in charge of updating their respective pages. The secretariat/IT Systems Group and IT Assistant will ensure – with the help of the Communication group - that all information published is coherent.

The Communication group and the IT Systems Group and IT Assistant will provide different access to information:

- public
- parents
- APEEE members
- editors

Still to be decided if sectors can update their pages directly or if this has to be done by the IT Systems Group and IT Assistant.

- **Blog**

The Communication group will envisage – together with the IT Systems Group and IT Assistant – the creation of a blog to be added to the APEEE's homepage. This would give more dynamism and

visibility to news and events from the different sectors/groups and enable the deletion of the 'news' page from each sector

- **Newsletter:** Most parents do not visit the APEEE's website regularly. Most important news of the months or last two months could be summarised in a newsletter to be sent to all parents.
- **Facebook:** not considered appropriate for 2017 given other more basic communication elements eg website updating etc.
- **Small ads:**
The Communication group will envisage – together with the IT Systems Group and IT Assistant – the creation of a section for small ads including different sections: events, private lessons, language experiences, stages/activities, library, babysitting. The page will contain the disclaimer:

The APEEE reserves the right not to publish any ad which does not comply with the aims and purpose of this site. The APEEE is not responsible for the content of the information published in the ads and is not liable for any problem arising from the publishing of an ad on the site.
- **Display :**
The APEEE will request a more prominent notice board at the entrance of the school instead of the one by the garage.
- **Complaints**
APEEE employs standard service management practices for receiving and responding to complaints. The complaint management is fully described in the service management procedures document.

Stratégie de communication APEEE EEB3 2017-2018

Introduction

En tant qu'association des parents, l'APEEE se doit de représenter les intérêts des parents et de leurs enfants dans l'école. Le travail fait principalement en arrière-plan vise à assurer que les services comme les transports, les activités périscolaires et la cantine sont fournis en fonctionnement de façon satisfaisante.

L'APEEE interagit aussi avec l'école sur des sujets stratégiques comme la pédagogie.

La présente stratégie de communication vise à augmenter la visibilité de l'APEEE à travers une série d'actions dont une présence en ligne améliorée, une augmentation des interactions entre les membres de l'APEEE et une amélioration de la communication avec les parents.

But

Le but est de:

- Fournir des informations sur les activités des différents
 - o Services :
 - Cantine/cafétéria
 - Transports
 - Périscolaire
 - o groupes de travail

- Promouvoir le travail de l'APEEE et établir des bases pour ses relations publiques au sens large.

Audiences cibles

L'APEEE interagit avec différents acteurs y compris, les parents, la direction et l'administration de l'école, les élèves, les autres APEEE et autres comités représentatifs comme Interparents.

- **Parents** : notre but sera
 - o De simplifier la communication en permettant que les messages réguliers soient envoyés directement par l'APEEE directement vers les parents au lieu de transiter par les représentants de classe ;
 - o D'engager les représentants de classe à appuyer les demandes de l'APEEE si nécessaire afin de permettre un retour plus engagé de la part des parents.

- **Administration et direction de l'école** : notre but sera
 - o D'informer l'école sur les travaux des différents comités et groupes de travail en mettant à disposition les PV de réunions ainsi qu'en formulant des synthèses et en les transmettant à la personne adéquate.
 - o De mutualiser autant que possible les informations pour les parents

- **Élèves** : notre but sera
 - o De faire le lien entre leurs et nos projets;
 - o D'établir des synergies et des fora de communication directe ;
 - o D'être en lien avec les alumni et d'envisager des activités communes ;
 - o D'engager les élèves de S7 à s'inscrire au réseau alumni europae.

- **Autres APEEE**: notre but sera
 - o D'entretenir des liens réguliers avec les groupes communications de chaque APEEE;
 - o D'organiser des réunions conviviales et/ou téléconférences sur différents sujets,
 - o De comparer les bonnes pratiques,
 - o De mutualiser là où cela est possible/adéquat (messages communs pour les garderies, informations locales, etc.)

- **Communication interne à l'APEEE** : Il est essentiel que les différents organes de gestion, comités préparatoires et groupes de travail de l'APEEE communiquent bien entre eux et fournissent au fur et à mesure des informations concises sur les principales décisions prises et l'avancement des différents travaux.
 - o Toute réunion devra être notifiée préalablement à la gestionnaire administrative
 - o Les minutes du comité de gestion de l'APEEE et des comités préparatoires devront être publiées sur le site de l'APEEE dans la section prévue à cet effet.
 - o Un résumé des minutes (bullet points) sera produit pour chaque réunion des groupes de travail et sera communiqué aux personnes et groupes concernés afin d'assurer une bonne coordination des activités et d'éviter toute duplication d'efforts.

Méthode et approche

- Toutes les communications se doivent d'être claires et courtoises.
Les communications qui engagent uniquement un secteur seront préparées par le secteur lui-même, revues par le secrétariat sous la responsabilité du gestionnaire administratif et éventuellement par le membre responsable au sein du CA.
Les communications qui engagent l'APEEE doivent recevoir l'approbation du Président en ce qui concerne leur contenu.
En cas de doute sur le contenu ou le langage, elles peuvent être revues par un membre du groupe Communication.

Le groupe Communication ou le membre du Conseil responsable au sein du CA pourra fournir au staff de son groupe des phrases standard pour les questions récurrentes.

- **Communications/emails pour les parents**

L'APEEE établira un outil de communication (via emails) similaire au SMS de l'école pour s'adresser à tous ses membres. Ces communications porteront le logo et l'APEEE respectera le format qui lui est propre.

Jusqu'à l'établissement de cet outil, les communications continueront à être envoyées par la gestionnaire administrative en EN et FR aux parents représentants des classes.

- **Textos** : les messages sur les GSM des parents ne seront envoyés qu'en cas d'urgence. Cela concerne surtout le bureau des transports. Note: le bureau des transports fonctionnera à plein rythme dès 7 heures chaque matin.

- **Site web** :
 Le groupe Communication travaillera étroitement avec le groupe IT et l'assistant IT pour rafraîchir les pages du site et pour revoir la structure et l'identité visuelle.
 Les secteurs sont responsables de la mise à jour des informations sur leurs pages respectives. Le secrétariat et le groupe IT/IT assistant informatique veilleront, assistés du groupe communication, à vérifier la cohérence des informations.
 Le groupe communication et le groupe IT/l'assistant IT prévoient des accès différents aux informations:
 - public
 - parents
 - membres apeee
 - éditeurs

A décider: est-ce que les secteurs peuvent actualiser directement leur page ou est-ce que cela devra être fait par le groupe IT/l'assistant IT?

- **Blog ou fil d'actu**
 Le groupe communication envisagera avec le groupe IT/l'assistant IT l'ajout d'un blog ou fil d'actu à la page d'entrée. Cela donnerait de la visibilité aux nouvelles des différents secteurs/groupes et événements et permettrait de supprimer la page 'nouvelles' de chaque secteur.

- **Newsletter** : La majorité des parents ne consulte pas systématiquement le site de l'APEEE. Les nouvelles principales postées pendant un ou deux mois pourraient être synthétisées dans une newsletter à envoyer à tous les parents.

- **Facebook** : ne semble pas opportun pour 2017

- **Petites annonces** :
 Le groupe communication travaillera avec le groupe IT/l'assistant IT à l'ajout d'une section Petites annonces avec différentes sections : événements, cours particuliers, séjours linguistiques, stages et autres activités, librairies, garde d'enfants.
 La page indiquera:

L'APEEE se garde le droit de ne pas publier certaines annonces qui ne seraient pas conformes à ses buts et au but de ce site. L'APEEE ne pourra être tenue pour responsable du contenu des informations publiées ni en cas de problèmes intervenant lors des transactions.

- **Affichage** :
 L'APEEE va demander l'installation d'un panneau d'affichage à l'entrée de l'école au lieu/en plus de celui de l'entrée du garage.

- **Gestions des plaintes**

L'APEEE utilise des pratiques standard de gestion des services pour recevoir les plaintes et y répondre. La gestion des plaintes est décrite dans le document des procédures de gestion des services.