

## POLITIQUE

## COMMUNICATION

**Secrétariat général et service des communications  
(AG)-POL-08**

**POLITIQUE DE COMMUNICATION**

**TABLE DES MATIÈRES**

1.	ÉNONCÉ .....	1
2.	FONDEMENT ET PRINCIPES DIRECTEURS.....	1
3.	CHAMPS D'APPLICATION .....	2
4.	OBJECTIFS .....	3
5.	PUBLICS CIBLES .....	3
6.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	4
7.	COMMUNICATION EN SITUATION D'EXCEPTION (URGENCE, SINISTRE, CRISE OU AUTRE SITUATION À IMPACT POTENTIEL) .	6
8.	STRATÉGIES ET MOYENS D'ACTION .....	8
9.	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	8

## 1. ÉNONCÉ

Le Centre de services scolaire des Chênes reconnaît que les communications constituent un enjeu majeur et veut, dans le cadre de la présente politique, préciser son approche dans ce domaine.

En tant qu'organisation publique responsable, le centre de services scolaire a le devoir de transparence et doit assurer une communication de qualité auprès de ses publics internes et externes. Dans ce contexte, il importe de bien faire connaître les orientations du centre de services scolaire afin d'assurer une continuité et une cohérence dans les messages diffusés.

De façon générale, la politique trouve son application dans un « *Guide des communications courantes* » (**VOIR NOTE CI-DESSOUS**) produit par le Secrétariat général et le Service des communications, lequel est mis à jour annuellement.

En conséquence, le centre de services scolaire et ses établissements adhèrent à cette politique et mettent tout en œuvre pour la faire connaître et se l'approprier.

**NOTE : LE « GUIDE DES COMMUNICATIONS COURANTES » DEVRA FAIRE L'OBJET D'UNE RÉVISION VISANT À L'ACTUALISER.**

## 2. FONDEMENT ET PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique prend appui sur la *Loi sur l'instruction publique*, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la *protection des renseignements personnels* et le *Code d'éthique et de déontologie du Centre de services scolaire des Chênes*<sup>1</sup>. Elle retient les grands principes suivants :

### 2.1 Favoriser la mise en œuvre de la mission et de la vision du centre de services scolaire :

- en diffusant les orientations stratégiques dégagées par le centre de services scolaire ;
- en rendant compte à la population ;
- en se conformant aux lois, aux politiques, aux règlements et aux codes d'éthique.

<sup>1</sup>. Sous réserve de son adoption par le conseil d'administration

## **2.2 Assurer une circulation de l'information efficace et de qualité :**

- en favorisant une communication bidirectionnelle à l'interne ;
- en informant adéquatement et rapidement ses publics ;
- en tenant compte des besoins des publics ;
- en prenant l'initiative des communications ;
- en adoptant une attitude d'ouverture.

## **2.3 Contribuer au rayonnement du centre de services scolaire :**

- en assurant une information externe de qualité axée sur les réalisations des individus, des écoles, des centres, des services et des instances politiques ;
- en veillant à l'uniformité de l'identification visuelle du centre de services scolaire ;
- en faisant la promotion des établissements et services ;
- en assurant la visibilité de l'organisation sur l'ensemble de son territoire ;
- en veillant à la diffusion d'une image corporative positive et crédible.

# **3. CHAMPS D'APPLICATION**

**3.1 Les communications internes :** elles visent à assurer à chaque personne l'information pertinente à l'exercice de sa fonction et à la compréhension des décisions du centre administratif et des établissements. Elles visent également la communication directe avec les contribuables et la rétroinformation sur la qualité des services.

**3.2 Les communications externes :** elles ont pour objet la diffusion d'information corporative. Elles visent également à faire connaître la qualité des services offerts par le centre de services scolaire et ses établissements de même que les réalisations des élèves et des membres du personnel.

**3.3 Les relations avec la presse :** elles ont pour but de faire connaître à la population un événement, une solution ou une politique à un public le plus large possible par l'intermédiaire des médias d'information.

**3.4 Les relations publiques :** elles visent à assurer la présence et la participation du centre de services scolaire dans certains événements de la collectivité.

## 4. OBJECTIFS

- 4.1 Veiller à ce que la pratique des communications soit adaptée aux besoins et aux priorités du centre de services scolaire.
- 4.2 S'assurer que les communications demeurent cohérentes et continuent à favoriser une circulation adéquate de l'information, dans un climat de transparence.
- 4.3 Identifier, en termes de communication, les responsabilités politiques et administratives, en déterminant les champs d'intervention et de juridiction des cadres et des élus.
- 4.4 Favoriser le développement d'un climat de confiance, permettant de créer une dynamique et une synergie entre les membres de l'organisation.
- 4.5 Favoriser l'appropriation d'une vision commune des communications par les gestionnaires, les employés et les partenaires.

## 5. PUBLICS CIBLES

### 5.1 Publics internes :

- tout le personnel (enseignant, soutien, professionnel, cadre) ;
- les parents ;
- les élèves, jeunes et adultes ;
- les membres du conseil d'administration;
- les syndicats, organismes et associations ;
- les conseils d'établissement et autres comités prévus dans la *Loi sur l'instruction publique*.

### 5.2 Publics externes :

- les médias locaux, régionaux et nationaux ;
- la population du territoire desservi par le centre de services scolaire et, dans certains cas, de l'extérieur du territoire ;
- les différents niveaux politiques ;
- le ministère de l'Éducation ;

- les partenaires du réseau de l'éducation, tels : la Fédération des centres de services scolaires du Québec, les autres centres de services scolaires ;
- les organismes communautaires et socioéconomiques du milieu ;
- les entreprises, fournisseurs de produits et services et partenaires financiers.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Au sein du Centre de services scolaire des Chênes, le domaine des communications relève de plusieurs intervenants. Il importe donc de connaître le rôle de chacun et chacune en la matière. Les personnes autorisées à intervenir publiquement doivent respecter les principes directeurs et bénéficient du soutien du Secrétariat général et Service des communications, qui est responsable de l'application de la présente politique.

Cette politique sous-entend que tous les intervenants du centre de services scolaire respectent l'éthique professionnelle qui les régit dans leurs fonctions, conformément au *Code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs et au Code d'éthique et de déontologie du Centre de services scolaire des Chênes*.<sup>1</sup>

### 6.1 Directeur général du centre de services scolaire :

Le directeur général représente officiellement le Centre de services scolaire des Chênes auprès de la population et des organismes lorsqu'il est question des grandes orientations et des décisions du centre de services scolaire. À ce titre, il fait part publiquement de la position du centre de services scolaire sur tout sujet qui le concerne, notamment lorsqu'il participe, au nom du centre de services scolaire, aux activités des différents organismes voués au développement local et régional. Il assure les communications relatives aux représentations, déclarations et décisions du conseil d'administration des commissaires.

### 6.2 Secrétariat général et Service des communications :

- collabore à l'application de cette politique, en participant aux activités prévues au *Guide des communications courantes* ;

**NOTE : LE «GUIDE DES COMMUNICATIONS COURANTES» DEVRA FAIRE L'OBJET D'UNE RÉVISION VISANT À L'ACTUALISER.**

- prépare l'information objective et factuelle pour ses publics cibles ;

*1. Sous réserve de son adoption par le conseil d'administration.*

- est le point d'information central pour tout renseignement d'intérêt public ;
- élabore un plan de communication annuel, dans lequel des moyens sont mis de l'avant ;
- assume la production de certaines publications du centre de services scolaire (ex. : rapport annuel, brochures, dépliants) ;
- assure un rôle de vigilance et de soutien en matière de promotion ;
- est en lien constant avec la presse et les différents partenaires du centre de services scolaire ;
- est en lien constant avec le Service des technologies de l'information, afin d'optimiser la diffusion de l'information par l'entremise des outils de communication accessibles (site Internet, téléphonie, etc.) ;
- offre l'expertise et l'appui nécessaires aux porte-parole et aux établissements.

**6.3 Direction de service :**

- agit à titre de porte-parole occasionnel ;
- est autorisée à fournir aux médias les informations relatives à son champ d'activité ;
- assure la gestion de la diffusion interne de l'information ;
- assure, en général, les relations avec les médias pour une activité touchant uniquement son service (*à moins que des représentantes ou représentants du centre de services scolaire soient impliqués ou que l'intervention du Service des communications soit jugée nécessaire*).

**6.4 Direction d'établissement :**

- est responsable des communications internes au sein de son établissement ;
- est responsable des relations avec la clientèle en lien avec les activités de son établissement ;
- assure, en général, les relations avec les médias pour une activité touchant uniquement son établissement (*à moins que des représentantes ou représentants du centre de services scolaire soient impliqués ou que l'intervention du Service des communications soit jugée nécessaire*).

### 6.5 Les employés :

- participent et collaborent aux activités de communication, touchant leur établissement ou service ou l'ensemble du centre de services scolaire ;
- voient à promouvoir les projets mis en place dans leur milieu ou par le centre de services scolaire/dans le respect de la clientèle, de leurs collègues, de leur établissement ou service.

### 6.6 Présidence du conseil d'établissement :

- assure, lorsque cela s'avère nécessaire, les communications relatives au conseil d'établissement. Ces communications doivent porter sur les pouvoirs conférés au conseil d'établissement par la Loi sur l'instruction publique.

## 7. COMMUNICATION EN SITUATION D'EXCEPTION (urgence, sinistre, crise ou autre situation à impact potentiel)

Une situation d'exception (urgence, sinistre, crise ou autre situation à impact potentiel) se rapporte à des événements hors du commun qui deviennent difficiles à gérer localement, compte tenu de leur impact sur les différents publics.

DANS CE CAS : Une seule voie de communication doit être privilégiée. Les personnes ou entités touchées doivent communiquer avec la direction générale et collaborer avec le Secrétariat général et Service des communications, afin qu'elles puissent bénéficier du soutien du centre de services scolaire, que le plan d'intervention soit appliqué, que les faits soient divulgués correctement ou rectifiés officiellement par le centre de services scolaire et que l'impact, quel qu'il soit, puisse être contrôlé.

### 7.1 La direction d'établissement ou de service :

- s'inspire, dans un tel cas, du « *Guide de communication en situation d'exception* » (**VOIR NOTE CI-DESSOUS**) produit par le Secrétariat général et le Service des communications et le fait connaître dans son établissement ou service ;

**NOTE : LE « GUIDE DES COMMUNICATIONS EN SITUATION D'EXCEPTION » DEVRA FAIRE L'OBJET D'UNE RÉVISION VISANT À L'ACTUALISER.**

- prévoit les ressources nécessaires à la réalisation des mesures contenues dans le guide ;



- planifie leur mise en application.

#### **7.1.1 Lorsque la situation l'exige, la direction de l'établissement ou de service :**

- réunit son comité de crise ou d'urgence ;
- nomme un ou une porte-parole à l'interne ;
- communique rapidement au directeur général ou au Secrétariat général et Service des communications toute information relative à une situation d'exception ;
- coordonne les communications au sein de son établissement ou service ;
- applique le plan de mesures d'urgence ou le plan de crise prévu.

Lors d'une situation d'exception dont l'impact dépasse la responsabilité de la direction d'un établissement ou d'un service, le directeur général du centre de services scolaire lui vient en aide en réunissant le comité de crise ou de situation d'urgence et met en place les moyens appropriés.

#### **7.2 Le directeur général (lors d'une situation d'exception) :**

- élabore un plan de mesures d'urgence en situation d'exception ;
- détermine les mesures à appliquer dans les situations d'exception (crise, urgence, sinistre) ;
- fait connaître ces mesures aux directions concernées (établissements et services) ;
- prévoit les ressources nécessaires à leur réalisation ;
- planifie leur éventuelle mise en application ;
- est responsable de leur application par l'entremise du Secrétariat général et Service des communications ;
- assure le lien avec les instances du centre de services scolaire ;
- assure les relations avec les médias.

## 8. STRATÉGIES ET MOYENS D'ACTION

Dans les guides de communication (courante ou d'exception), le centre de services scolaire, les services, les écoles et les centres identifieront les cibles prioritaires de communication et les moyens d'atteindre les objectifs visés.

L'utilisation des moyens de communication (médias, courrier électronique, journal *le Maillon*, site Internet, téléphonie ou tout autre moyen disponible en lien avec le Service des technologies de l'information) est privilégiée afin d'augmenter l'accessibilité et la fluidité des communications.

## 9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

	ADOPTION	
Conseil d'administration	Résolution CA:2905/2021	14 décembre 2021