

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Énoncé	2
2.0 Fondements	2
3.0 Objectifs	3
4.0 Champs d'application	3
5.0 Rôles et responsabilités	5
6.0 Date d'entrée en vigueur	9

ANNEXE : Aide-mémoire sur la communication en situation de crise

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

1.0 ÉNONCÉ

La présente politique de communication se fonde sur le caractère public de la Commission scolaire, qui la rend imputable de sa gestion auprès de la population. Elle promeut la reddition de comptes, favorise la transparence et encadre la transmission et la circulation de l'information auprès des élèves, du personnel, des parents, des partenaires et de la population.

La Commission scolaire considère la communication comme un outil central de gestion courante dans tous les secteurs de l'organisation, tant à l'interne que vers l'externe.

La politique collabore à la promotion et la mise en œuvre de la mission, des valeurs et des orientations de la Commission scolaire telles que définies dans son plan stratégique.

Les communications internes contribuent notamment à la motivation, au développement du sentiment d'appartenance et à la reconnaissance du personnel.

À l'externe, la politique contribue à promouvoir et valoriser l'éducation publique sur notre territoire et à placer notre organisation au cœur du développement social, culturel et économique de notre région.

La Commission scolaire s'inscrit, de manière proactive, dans le virage technologique au sein de son organisation. Elle valorise et facilite l'implantation et l'utilisation des Technologies de l'information et des communications (TIC) dans ses établissements et supporte ces derniers dans l'intégration des TIC sur les plans pédagogique et administratif.

2.0 FONDEMENTS

- Loi sur l'instruction publique
- Plan stratégique de la Commission scolaire
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Politiques et règlements de la Commission scolaire – Cahier de gestion
- Code d'éthique et de déontologie des commissaires de la Commission scolaire

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

3.0 OBJECTIFS

3.1 Favoriser la mise en œuvre et le développement de la mission, de la vision et des valeurs de la Commission scolaire :

- Faire connaître les orientations et objectifs de notre plan stratégique
- Informer des services éducatifs et culturels offerts et rendre compte de leur qualité
- Promouvoir les projets éducatifs et les réalisations de nos écoles et nos centres.

3.2 Assurer une circulation de l'information claire, transparente et efficace :

- Favoriser la cohérence et la coordination des activités de communication au sein de l'organisation
- Déterminer les rôles et responsabilités des intervenants en matière de communication
- Développer un sentiment d'appartenance chez notre personnel
- Renforcer l'image positive de la Commission scolaire
- Maintenir des relations de presse efficaces, par une information de qualité, juste et accessible.

3.3 Contribuer au rayonnement de la Commission scolaire :

- Promouvoir et valoriser l'éducation publique et la démocratie scolaire
- Assurer et accroître la visibilité et le rayonnement de la Commission scolaire sur notre territoire
- Valoriser et diffuser les réalisations avec nos partenaires du milieu.

4.0 CHAMPS D'APPLICATION

Les activités de communication s'articulent autour de sept grands champs d'application :

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

4.1 Les communications internes

Ces communications visent à transmettre, aux publics internes (élèves et personnel) l'information pertinente à l'exercice de leurs fonctions et à la compréhension des décisions de la Commission scolaire, des services et des établissements.

Les communications internes ont également pour objectif d'assurer la gestion et la circulation de l'information auprès des publics internes.

La communication liée aux événements sociaux (hospitalisation, maladie de longue durée, mariage, mortalité) ainsi que la mention des années de service et la fête du personnel font aussi partie de ce type de communication.

4.2 Les communications externes

Les communications externes visent à assurer la diffusion d'information relative à l'organisation avec les parents, les partenaires du milieu et la population. La reddition de comptes est au cœur des communications externes. Elles peuvent aussi prendre la forme d'avis publics, de traitement des plaintes, de demandes de révision et de toute forme de communication, verbale, téléphonique ou écrite avec des individus, des organismes, des partenaires ou des contribuables.

4.3 La promotion

La promotion vise à développer une image favorable et positive de l'organisation et de ses établissements. Elle aide à faire connaître les différents services offerts, les réalisations des élèves et des membres du personnel et en à promouvoir la qualité.

4.4 La publicité

La publicité consiste à payer un diffuseur pour la publication d'un message corporatif ou d'intérêt public. Elle vise aussi à démontrer la dimension « citoyenne » de l'organisation, contribuant ainsi positivement à son image de leader régional et à sa notoriété.

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

4.5 Les relations publiques

Les relations publiques regroupent un ensemble d'actions destinées à amener, dans l'opinion publique, une perception favorable aux activités de l'organisation. Elles ont pour but de développer la notoriété de l'organisation ainsi qu'une relation de confiance, d'estime et d'adhésion avec les publics cibles. Les actions peuvent prendre la forme d'événements, de partenariats, d'allocutions, de participation à des activités sociales, culturelles ou communautaires.

4.6 Les relations de presse

Les relations de presse ont pour but d'informer la population d'une nouvelle, d'une situation, d'un événement ou d'une activité, par le biais des médias. Le communiqué, le point de presse et la conférence de presse sont des moyens de communiquer l'information aux médias.

4.7 Communication en situation de crise ou d'urgence

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à des événements imprévus et publics, qui perturbent le fonctionnement d'une organisation ou menacent de ternir sa réputation.

La direction générale doit, en tout temps, être avisée, par la direction de service ou la direction d'établissement des événements imprévus ou des incidents critiques, pouvant mener à une situation de crise ou d'urgence.

Un aide-mémoire sur la communication en situation de crise se trouve en annexe de la présente politique. Cet aide-mémoire est mis à jour au besoin et est remis à tous les services et les établissements de la Commission scolaire.

5.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La communication est au cœur des actions quotidiennes de la Commission scolaire. Toutefois, certains intervenants sont appelés ponctuellement à jouer un rôle de nature plus officielle.

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

Les personnes identifiées pour intervenir publiquement doivent respecter les principes fondateurs et les objectifs de la présente politique dans le but de soutenir les intérêts de la Commission scolaire. Afin de coordonner les interventions et d'assurer une cohérence dans les messages diffusés, la direction générale doit être informée au préalable, ou dans les meilleurs délais, de tout événement ou intervention pouvant mener à l'implication des médias.

5.1 Les rôles et les responsabilités sur le plan politique

5.1.1 Le Conseil des commissaires

Le Conseil des commissaires adopte la politique de communication. Il informe la population des services éducatifs offerts et rend compte de leur qualité.

5.1.2 Le président du Conseil des commissaires

Le président communique au Conseil des commissaires toute information utile et lui soumet toute question dont il est saisi relativement à l'amélioration des services éducatifs.

Il est le porte-parole officiel de la Commission scolaire sur tout sujet qui la concerne, notamment lorsqu'il Intervient, au nom de la Commission scolaire, dans les activités de promotion et de relations publiques de l'organisation ou lorsqu'il participe aux activités de divers organismes voués au développement local et régional. Il contribue à véhiculer l'information, les grandes orientations, les politiques et les décisions prises par le Conseil.

En certaines occasions, la fonction de porte-parole peut être déléguée à la vice-présidence du Conseil des commissaires ou à la présidence ou à la vice-présidence du Comité exécutif.

5.1.3 Le commissaire

Le commissaire contribue à véhiculer, dans son milieu, les grandes orientations, les politiques et les décisions prises par le Conseil des commissaires. Il informe le Conseil des besoins et des attentes de la population de sa circonscription ou de son milieu. S'il intervient publiquement, il le fait dans le respect du code d'éthique et de

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

déontologie applicable aux commissaires et en respect des décisions du Conseil.

5.2 Les rôles et les responsabilités sur le plan administratif

5.2.1 La direction générale

La direction générale agit à titre de porte-parole relativement à la gestion courante (volet administratif) de la Commission scolaire de même qu'en situation de crise ou d'urgence. Elle assure l'application de cette politique et des révisions ou mises à jour rendues nécessaires à la suite de modifications apportées aux différents encadrements légaux (ministériel ou local). Elle anime le Comité communication (voir 5.2.7). Dans certaines situations, elle peut déléguer ses fonctions.

5.2.2 Le secrétariat général

Le secrétariat général conserve les divers documents produits par ou pour les différentes unités administratives. Il émet les avis publics, assure le traitement des plaintes, reçoit les demandes d'accès à l'information.

5.2.3 La direction de service

La direction de service assure la diffusion interne des informations relatives aux activités de son service. Elle apporte un soutien à la direction générale et à la personne responsable des communications pour toute communication reliée à son champ de compétence.

Elle prépare et réalise le calendrier des événements de son service et le dépose à la direction générale et à la personne responsable des communications. Elle informe la direction générale de tout événement pouvant impliquer les médias. Elle sollicite, au besoin, la participation de la direction générale ou de la personne responsable des communications pour la réalisation d'activités de communication.

5.2.4 Le conseil d'établissement

Le conseil d'établissement favorise l'information, les échanges et la concertation entre les élèves, les parents, la direction, les enseignants,

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

les autres membres du personnel de l'établissement et les représentants de la communauté ainsi que leur participation à la réussite des élèves.

5.2.5 La direction d'établissement

La direction d'établissement gère la promotion de son établissement, diffuse l'information liée à son unité administrative. Cependant, en situation d'urgence ou de crise, elle se réfère à la direction générale.

Elle est invitée à produire un calendrier des événements éducatifs, culturels et sportifs prévus en cours d'année et à le déposer à la direction générale. Elle est également invitée à faire connaître la politique de communication de la Commission scolaire et à nommer, à l'intérieur de son établissement, une personne-pivot responsable des communications avec la Commission scolaire. Elle sollicite, au besoin, la participation de la direction générale ou de la personne responsable des communications pour la réalisation d'activités de communication.

La direction d'établissement est responsable des communications internes. Elle transmet les publications suivantes : rapport annuel, projets éducatifs et plans de réussite, à la direction générale.

5.2.6 Responsable des communications

La personne responsable des communications, qui relève de la direction générale, apporte soutien et conseil aux différents intervenants tel que les directions d'établissement et de service, en collaboration avec la direction générale.

Plus spécifiquement, elle :

- est le point de convergence de la Commission scolaire en ce qui a trait aux communications internes et externes, publiques et médiatiques, pour les dossiers sous la responsabilité de la direction générale ou de la présidence. Elle prépare l'information objective et factuelle pour ses publics cibles avec le soutien des directions concernées et agit comme relationniste auprès des médias;
- assure la production de certaines publications de la Commission scolaire (rapport annuel, outils promotionnels, etc.);

POLITIQUE DE GESTION CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

- coordonne l'organisation d'événements publics (soirées hommage, conférence de presse) ou fournit l'expertise ou le support;
- offre l'expertise et l'appui nécessaire aux porte-parole et aux établissements;
- élabore un plan de communication en lien avec la présente politique et le plan stratégique.

5.2.7 Comité Communication

La Commission scolaire forme un comité composé des représentants suivants :

- Direction générale
- Secrétariat général
- Responsable des communications
- Directions d'école (1 primaire, 1 secondaire)
- Direction de centre (1 personne)

Au besoin, des personnes représentant d'autres secteurs d'activités peuvent être convoquées.

Le mandat du comité est d'assurer :

- Le suivi et l'évaluation de la politique de communication
- La réalisation des objectifs de la politique de communication
- Le suivi et l'actualisation des plans de communication.

6.0 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique remplace la politique adoptée antérieurement, portant le numéro de résolution CC-04-20. Elle entre en **vigueur** le 17 mai 2011, jour de son adoption par le Conseil des commissaires.

AIDE-MÉMOIRE COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

(Avril 2011)

- **Situations de crise** (ANNEXE 1)
 - *Crises potentielles, risques de crise, personnes à risque*

- **Cellule (s) de crise** (ANNEXE 2 A et ANNEXE 2 B)
 - *Personnes qui ont autorité pour gérer et décider + substituts*
 - *Porte-parole*
 - *Lieu de rencontre + lieu de rencontre alternatif*

- **Bottin des intervenants** (ANNEXE 3)
 - *Personnes ressources à l'interne et à l'externe*

- **Plan d'argumentaire** (ANNEXE 4)
 - *Porte-parole*
 - *Destinataires du message à transmettre (élèves, personnel, parents, médias)*
 - *Objectif du message à transmettre (informer, rassurer, convaincre)*
 - *Message*

- **Trousse d'outils de communication de crise** (ANNEXE 5)
 - *Avis de sinistre interne*
 - *Fiche d'alerte*
 - *Journal de bord*
 - *Valise de communications*

- **Relation avec les médias** (ANNEXE 6)
 - *Autorisation obligatoire pour la circulation des médias*
 - *Interdiction de l'accès où se déroule l'événement*
 - *Lieu de rencontre pour les médias*
 - *Référence au porte-parole*
 - *Préparation de la rencontre avec les médias*

SITUATIONS DE CRISE	
Avec incidence sur le plan humain	Avec incidence sur le plan matériel
Pandémie	Incendie
Détresse psychologique	Explosion
Suicide	Inondation
Décès accidentel	Appel à la bombe
Agression	Écroulement d'un bâtiment
Harcèlement	Contamination par des matières dangereuses
Intimidation	Empoisonnement nourriture cafétéria
Fugue, disparition, enlèvement	Panne électrique majeure
Tireur	Collision impliquant un autobus scolaire
Etc.	Etc.

CELLULES DE CRISE <i>Incidence sur le plan humain</i>			
Événement	Cellule de crise	Porte-parole	Lieu de rencontre
Pandémie	Comité d'urgence CSRL: Direction générale Secrétaire de direction générale Directions de service Conseillère en communication Partenaires concernés	DG	À déterminer selon les situations ↓
Détresse psychologique	Direction des services éducatifs Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Partenaires concernés	DG	
Suicide	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Décès accidentel	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Accident grave avec blessures majeures	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Agression	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	

ANNEXE 2A (suite)

CELLULES DE CRISE <i>Incidence sur le plan humain</i>			
Événement	Cellule de crise	Porte-Parole	Lieu de rencontre
Fugue, disparition, enlèvement	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	À déterminer selon les situations ↓
Tireur	Direction générale Direction du service concerné Coordination à l'adaptation scolaire et aux services éducatifs complémentaires Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	

CELLULES DE CRISE <i>Incidence sur le plan matériel</i>			
Événement	Cellule de crise	Porte-Parole	Lieu de rencontre
Explosion	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	À déterminer selon les situations ↓
Inondation	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Appel à la bombe	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Écroulement d'un bâtiment	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Contamination par des matières dangereuses	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Autres	DG	
Empoisonnement nourriture cafétéria	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Panne électrique majeure	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	
Collision impliquant un autobus scolaire	Direction générale Direction Ressources matérielles Direction d'établissement Partenaires concernés	DG	

BOTTIN DES INTERVENANTS	
Communication interne	Communication externe
Comité de gestion de crise	Direction régionale - MELS
Président / Commissaires	Population / Médias
Personnel (régulier et contractuel)	Utilisateurs de locaux ou salles de réunion
Élèves	Partenaires concernés : Autorités municipales Sûreté du Québec Pompiers Autres
Parents	Partenaires du réseau de l'éducation Sécurité civile Santé publique CSST Régie du bâtiment Assurances
Bénévoles	Fournisseurs
Etc.	Etc.

PLAN D'ARGUMENTAIRE				
Événement	Porte-parole	Destinataire	Objectif du message	Message
Crise ou Sinistre	Direction générale Ou Direction des ressources matérielles Ou Direction de service ou de l'unité concernée	Commissaires Personnel	Prévenir Informé Rassurer	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les faits : Où, Quoi, Quand, Comment, Pourquoi, Qui, Contexte, Déclencheur, Impacts sur personnel ○ Décision, Action : Ce qui est fait pour contrer la crise, ressources interpellées, etc. ○ Après crise : Ce qui sera fait à l'avenir pour éviter de telles situations ○ Communication : Assurance que l'information sera transmise tout au long de la gestion de la crise <p>+ Voici les mesures que nous vous demandons de respecter pour votre sécurité</p>
		Parents	Informé Rassurer	+ Une séance d'information sera organisée dans les plus brefs délais
		Élèves	Informé Rassurer	+ Voici les mesures que nous vous demandons de respecter pour votre sécurité
		Médias	Informé	+ Des communiqués de presse vous seront transmis de façon régulière pour assurer la meilleure transmission d'information possible dans ce contexte

TROUSSE D'OUTILS DE COMMUNICATION DE CRISE	
Outil	Contenu
<p><i>Avis de sinistre interne</i></p> <p>Annexe – Section 3 Plan de mesures d'urgence CSRL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expéditeur – Destinataire ○ Coordonnées ○ Nature de l'appel ○ Endroit du sinistre ○ Complément d'informations ○
<p><i>Fiche d'alerte</i></p> <p>Annexe – Section 3 Plan de mesures d'urgence CSRL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expéditeur – Destinataire ○ Coordonnées ○ Nature de l'appel ○ Endroit du sinistre ○ Complément d'informations ○
<p><i>Journal de bord</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Décrire la situation de crise ○ Inscrire le fil des événements, des décisions prises et des gestes posés ○ Que s'est-il passé ? ○ Qu'avons-nous fait ? ○ Pourquoi telle décision plutôt qu'une autre ? ○ Identification et évaluation des conséquences à posteriori ? ○ Correspondance interne et externe ○ Communiqués corporatifs ○ Revue de presse ○ Etc.
<p><i>Valise de communications</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aide-mémoire - Comm de crise ○ Clé USB - Information pertinente ○ Plan de mesures d'urgence ○ Pochettes de presse ○ Photos d'établissement ○ Plans architecturaux ○ Doubles d'archives ○ Etc.

RELATION AVEC LES MÉDIAS

La direction d'établissement ou la personne déléguée est responsable de l'organisation de ce volet de la situation de crise (voir Plan de mesures d'urgence CSRL – Section 4, page 15)

Interdiction de l'accès où se déroule l'événement

- Tant que les autorités responsables ou les forces de l'ordre n'ont pas contrôlé la situation, il est recommandé d'interdire aux médias l'accès tout en expliquant les raisons qui justifient cette interdiction (sécurité, confidentialité, éléments de preuve, etc.).

Autorisation obligatoire pour la circulation des médias

- S'assurer que les intervenants des médias (journalistes, caméraman) qui circulent à l'intérieur ou à proximité de l'établissement y sont autorisés.
- Ils doivent avoir obtenu préalablement le consentement des autorités de l'établissement avant de filmer à l'intérieur de l'établissement.

Lieu de rencontre pour les médias

- Cet endroit diffère de celui où s'est déroulé l'événement et de celui établi pour accueillir le comité de crise (voir ANNEXES 2A et 2B), il doit en être éloigné.
- Il sert à rassembler les journalistes pour y tenir des points de presse ou des entrevues avec les porte-parole.
- Il faut y prévoir un accès facile à des appareils téléphoniques, des prises électriques, une connexion Internet ou un réseau sans fil, etc.

Référence au porte-parole

- Pour éviter tout dérapage de l'information, la directrice générale transmet l'information aux médias ou délègue un porte-parole désignés pour répondre aux médias.
- Le porte-parole livre l'information et non des opinions. Il garde son calme, traite les médias avec professionnalisme dans le respect du droit du public à l'information.

Préparation de la rencontre avec les médias

- Dans la mesure du possible, la DG ou le porte-parole se consulte avec les partenaires impliqués dans la gestion de crise (police, responsables SSS, etc.) avant de livrer quelque information que ce soit. Ils conviennent des informations à livrer et si possible, prévoient les questions (voir ANNEXE 4)
- Les journalistes veulent savoir ce qui s'est passé : OÙ, QUAND, COMMENT et POURQUOI. Il est important de faire preuve de transparence et de leur dire les faits connus.
- Le message sera simple, clair, factuel, descriptif, sans jugement de valeur et ne contiendra aucun renseignement nominatif.
- Un seul et même communiqué de presse sera préparé pour les médias. Respect de l'embargo.