

POLITIQUE DE COMMUNICATION

SERVICE DISPENSATEUR :	Service du secrétariat général et des communications
PREMIÈRE VERSION :	12 décembre 2007
MODIFICATIONS :	Au besoin

1.0 RÔLE STRATÉGIQUE

Le Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets tient pour acquis que les communications constituent une composante essentielle et incontournable pour la poursuite de sa mission et la réalisation de sa planification stratégique. Cette politique de communication est basée sur la vision du Centre de services scolaire, ses croyances et ses valeurs.

La politique de communication tire sa légitimité du caractère public et démocratique du Centre de services scolaire, de ses écoles et centres. En raison de leur nature, leur mission éducative, les services qu'ils rendent et de leurs obligations de reddition de compte, le Centre de services scolaire et ses établissements sont appelés à communiquer de diverses façons auprès de divers publics. Leurs caractères les rendent imputables auprès de la communauté, ce qui implique de la transparence en ce qui concerne la transmission d'information auprès de ses publics internes et externes. Il importe donc d'assurer une continuité et une cohérence dans les messages.

Tous les membres du personnel doivent participer à la mise en place de communications fonctionnelles, ouvertes et multidirectionnelles. Avec cette politique, le Centre de services scolaire s'engage à favoriser des communications ascendantes, descendantes et transversales. Dans cette optique, la présente politique permettra de fixer des assises solides qui favoriseront une circulation optimisée de l'information.

2.0 PRINCIPES GÉNÉRAUX

2.1 La politique de communication sert de cadre de référence dans les activités quotidiennes de communication publique, écrite, électronique, et ce, dans les champs d'application suivants : communications internes et externes, information, promotion, publicité, relations de presse et relations publiques;

2.2 La politique de communication précise les responsabilités de chacune des instances du Centre de services scolaire;

2.3 Les communications internes du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets ciblent:

- sa clientèle :
 - les élèves jeunes et adultes;
 - les parents des élèves;
- ses instances administratives :
 - l'ensemble du personnel (enseignant, soutien, professionnel, cadre et hors-cadre);
 - les syndicats et associations professionnelles;
 - les stagiaires;
- ses instances politiques :
 - les membres du conseil d'administration;
 - les membres des différents comités du Centre de services scolaire (comité de parents, conseil d'établissement, comité consultatif aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté, comité consultatif du transport);
- les bénévoles.

2.4 Les communications externes du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets ciblent:

- le public en général;
- les médias écrits, parlés et électroniques, locaux, régionaux, nationaux et spécialisés;
- les intervenants politiques;
- les partenaires du Centre de services scolaire;
- les contractuels et fournisseurs de biens et services;
- les entreprises et autres intervenants du monde des affaires;
- les organismes socioéconomiques, communautaires et culturels;
- les organismes publics, parapublics et privés;
- les groupes de pression.

3.0 OBJECTIFS

3.1 Objectifs généraux

- Promouvoir l'éducation publique;
- Assurer la transparence au sein des activités de communication et dans la transmission des informations auprès des différents publics du Centre de services scolaire;
- Partager une vision commune des communications;
- Favoriser la coordination des actions et moyens de communication;
- S'assurer de l'efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communication au sein du Centre de services scolaire;
- Développer un esprit de collaboration et d'ouverture favorable à la circulation de l'information entre les paliers du Centre de services scolaire;
- Développer des relations coordonnées et pertinentes entre le Centre de services scolaire et ses publics internes et externes;
- Contribuer à maintenir et à développer une image positive et un sentiment d'appartenance.

3.2 Objectifs spécifiques

- Informer et faire la promotion :
 - des orientations stratégiques du Centre de services scolaire;
 - des politiques et décisions stratégiques;
 - des projets éducatifs et des activités des écoles;
 - des plans de réussite, programmes et activités des centres;
 - des services diversifiés offerts;
 - des activités, réalisations et résultats des différents établissements.
- Bâtir un capital de confiance;
- Consolider des relations de presse favorables à l'image du Centre de services scolaire;
- Convenir des responsabilités et rôles des différents services et élus scolaires en matière de communication;
- Développer une culture organisationnelle qui favorise l'interaction entre le Centre de services scolaire, les établissements, la communauté et les milieux;
- Accroître la visibilité du Centre de services scolaire auprès de ses différents publics.

4.0 DÉFINITIONS

Dans le but d'assurer une compréhension des termes utilisés dans la présente politique, les définitions suivantes y sont présentées :

Communication :

La communication est un processus de transmission d'information. Elle permet de communiquer, d'établir une relation avec des publics et elle englobe l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène. La communication permet également d'informer et de promouvoir son activité auprès du public ainsi que d'entretenir son image et sa notoriété.

Information :

Ensemble de renseignements rattachés à des faits, des situations, des décisions ou des activités.

Porte-parole :

Personne désignée pour intervenir publiquement au nom du Centre de services scolaire.

Promotion :

L'ensemble des activités réalisées par le Centre de services scolaire, les écoles et les centres, qui visent à faire connaître l'organisation et à lui donner une image juste et positive et à accroître sa notoriété.

Publicité :

Toute communication payée dans le but d'attirer l'attention du public.

Relation de presse :

L'ensemble des interventions auprès des médias afin d'atteindre les publics externes de façon ponctuelle.

Relations publiques :

L'ensemble des actions de communication et de représentation ayant un rayonnement externe et destinées à entraîner dans l'opinion publique une perception favorable du Centre de services scolaire.

Service du secrétariat général et des communications :

Le service qui représente le Service du secrétariat général et des communications.

5.0 CHAMPS D'APPLICATION

La politique de communication comporte quatre volets : les communications internes, les communications externes, les relations de presse et les relations publiques.

5.1 Les communications internes ont pour objectif de transmettre à chaque personne l'information pertinente à l'exercice de ses fonctions et à la compréhension des décisions du conseil d'administration, du Centre de services scolaire, des services et des établissements. Ce champ d'application a également pour objectif d'assurer la gestion et la circulation de l'information au sein des publics internes et plus spécifiquement auprès de l'administration, du personnel, des parents et des élèves. Elles visent également à permettre la rétro-information et l'évaluation de la qualité des services.

5.2 Les communications externes visent à assurer la diffusion d'information corporative à la population dont, entre autres, les avis publics, le rapport annuel, les informations pertinentes pour les différents organismes du milieu et les différents rapports exigés par la Loi sur l'instruction publique. Elles visent également à faire connaître et promouvoir 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.

5.3 Les relations de presse ont pour but d'informer la population en général d'une nouvelle, une situation, un événement ou une activité par l'intermédiaire des médias d'information.

5.4 Les relations publiques visent à assurer la présence du Centre de services scolaire à certains événements de la vie communautaire.

6.0 RÉPARTITION DES RESPONSABILITÉS

Au sein du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets, les communications relèvent de plusieurs intervenants. La présente section a pour but de préciser le rôle et les responsabilités de chacun.

6.1 Les instances politiques

6.1.1 Présidence du conseil d'administration

La personne assumant la présidence du conseil d'administration est la porte-parole officielle pour tout ce qui concerne les décisions, déclarations et représentations à caractère politique. Elle a pour mandat, à titre de porte-parole officielle, de faire connaître les politiques, règlements, orientations et décisions prises par le conseil d'administration. La présidence peut déléguer sa fonction de porte-parole à la vice-présidence ou à un autre élu scolaire, selon les circonstances.

6.1.2 Présidence du comité exécutif

La personne assumant la présidence du comité exécutif assure les communications relatives aux décisions prises par le comité exécutif. La présidence peut déléguer sa fonction de porte-parole à la vice-présidence ou à un autre membre.

6.1.3 Administrateur

L'administrateur élu et l'administrateur-parent contribuent à véhiculer, dans le milieu qu'ils représentent l'information, les grandes orientations, les politiques et les décisions prises par le conseil d'administration dans le respect du règlement relatif au code d'éthique et de déontologie applicable aux élus scolaires. En aucun temps, un administrateur ne peut faire de déclaration officielle au nom du conseil.

6.1.4 Comités consultatifs

La personne assumant la présidence du comité de parents, conseil d'établissement, comité consultatif aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté ou comité consultatif du transport assure les communications relatives aux décisions prises par leur comité respectif, et ce, dans leur milieu immédiat. Ces communications doivent porter sur les pouvoirs confiés au comité ou conseil par la Loi sur l'instruction publique.

6.2 Les instances administratives

6.2.1 Direction générale

La direction générale est la porte-parole officielle du Centre de services scolaire pour les communications relatives aux questions administratives. Elle peut déléguer ses fonctions de porte-parole, à la direction d'un service, d'un établissement et au conseiller en communication.

6.2.2. Service du secrétariat général et des communications

Le Service du secrétariat général et des communications est le point de convergence du Centre de services scolaire en ce qui a trait aux communications publiques et médias. Il coordonne la tenue d'événements médiatiques en fournissant l'expertise et le support nécessaires. Le Service du secrétariat général et des communications est responsable de l'application de cette politique et s'engage à établir un plan de communication annuel dans lequel des moyens techniques et budgétaires sont proposés pour assurer une diffusion adéquate des objectifs de la présente politique et de la planification stratégique. En plus d'assumer la production de certaines publications officielles, le Service du secrétariat général et des communications s'assure de la mise à jour du site web et du développement d'outils de communication qui faciliteront l'échange d'information avec ses différents publics internes et externes.

En l'absence de la direction générale ou à la suite d'une demande de celle-ci, le Service du secrétariat général et des communications agit à titre de porte-parole du Centre de services scolaire en ce qui a trait aux déclarations publiques à caractère administratif.

6.2.3. Directions de services

La direction d'un service assure la gestion de la diffusion interne de l'information relative à son service. Elle veille à ce que les membres de son personnel reçoivent toute l'information utile à l'exercice de leurs fonctions. Lorsque requis par la direction générale ou le Service du secrétariat général et des communications, elle peut fournir aux médias des informations relatives à leur champ de responsabilités, dans le respect des lois en vigueur au Québec. Une direction de service peut donc agir à titre de porte-parole lorsque cette fonction lui est déléguée par la direction générale et faire un suivi auprès de celle-ci. Elle doit également informer le Service du secrétariat général et des communications et gérer avec ce dernier toute communication avec les médias ainsi que les situations de crise ou d'urgence. La direction de service informe le Service du secrétariat général et des communications de tout événement ou situation susceptible d'intéresser ou d'être traité par les médias.

La direction de service collabore aussi avec le Service du secrétariat général et des communications en lui transmettant l'information pertinente à l'élaboration d'éventuels communiqués de presse ou autres communications publiques. Annuellement, elle prépare une planification de communication et l'achemine au Service du secrétariat général et des communications pour l'intégrer au plan de communication annuel du Centre de services scolaire. La direction de service lui transmet aussi ses publications, dépliants, communiqués de presse et autres publications publicitaires.

6.2.4 Directions d'écoles et de centres

Responsable de la gestion de son établissement, la direction collabore à la diffusion de l'information relative à ses activités et à son administration. Elle informe le Service du secrétariat général et des communications de tout événement ou situation susceptible d'intéresser ou d'être traité par les médias. La direction d'établissement gère, en lien avec la direction générale et le Service du secrétariat général et des communications, toute communication avec les médias. Toutes les demandes d'entrevue, d'enregistrement sonore, de prise d'image et de photographie doivent être, au préalable, autorisées par la direction générale et être portée à l'attention du Service du secrétariat général et des communications qui en assurera la coordination. En situation de crise ou d'urgence, la direction d'établissement informe la direction générale. En second lieu, la direction générale avise le Service du secrétariat général et des communications qui coordonnera l'ensemble des activités médiatiques. Une direction d'établissement peut agir à titre de porte-parole lorsque cette fonction lui est déléguée par la direction générale et doit faire un suivi auprès de celle-ci.

En accord avec la planification stratégique, la direction d'établissement planifie, annuellement, ses communications en s'appuyant sur la présente politique et le plan de communication du Centre de services scolaire. Toute information promotionnelle ou publicitaire doit tenir compte de ces deux documents et être transmise au Service du secrétariat général et des communications. La direction d'établissement transmet ses publications d'importance au Service du secrétariat général et des communications (projet éducatif, plan de réussite, communiqués de presse), afin que celles-ci soient diffusées sur le site Internet du Centre de services scolaire.

7.0 PLAN DE COMMUNICATION

Le plan de communication du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets s'alimentera de la planification annuelle de chacun des services et établissements ainsi que de la planification stratégique en vigueur. Ce plan identifiera les cibles prioritaires, les principales activités et informations à diffuser ainsi que les moyens de communication à retenir pour atteindre les objectifs. Le plan de communication est privilégié afin d'assurer une cohérence entre les messages et augmenter l'accessibilité et la fluidité des communications. Des budgets devront être prévus par les services et établissements afin de soutenir leurs activités de communication interne et externe.

Le plan de communication résultera d'un travail de collaboration impliquant la direction générale, les directions de services et d'établissements ainsi que le Service du secrétariat général et des communications.

8.0 COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE OU EN SITUATION D'URGENCE

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à un événement ou des événements dont l'impact dépasse la responsabilité d'un service ou d'un établissement et dont la portée risque d'avoir des incidences sur la sécurité des élèves ou membres du personnel ou sur l'image de l'établissement ou du Centre de services scolaire. Lorsqu'une telle situation survient, le responsable doit se référer immédiatement et collaborer avec la direction générale et le Service du secrétariat général et des communications afin que les faits soient divulgués ou rectifiés officiellement par le Centre de services scolaire.

En cas de situation de crise ou d'urgence, la direction générale, les directions de services, les directions d'établissements ainsi que le Service du secrétariat général et des communications devront se référer au protocole d'intervention en situation d'urgence et l'appliquer.

En tout temps, les demandes des médias doivent être référées au Service du secrétariat général et des communications.

9.0 APPLICATION

De concert avec la direction générale, les directions de services et d'établissements ainsi que le Conseil d'administration et la présidence des autres comités, le Service du secrétariat général et des communications est responsable de l'application de la présente politique et assurera les mises à jour au besoin.