



– POLITIQUE DE COMMUNICATION –

1. PRÉAMBULE

À la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais, on reconnaît que les communications constituent un élément majeur dans la poursuite de notre mission et de notre plan stratégique.

De par sa mission, son caractère public et son obligation de rendre des comptes, la Commission scolaire, dans sa volonté d'informer les publics internes et externes, se dote d'une Politique de communication qui servira de cadre de référence dans toutes ses activités quotidiennes de communication.

Elle considère également que les communications sont un important outil de gestion. La participation de son personnel à la mise en oeuvre de toutes les facettes de sa mission représente non seulement un atout mais une nécessité. Cette participation doit donc prendre appui sur des communications fonctionnelles, ouvertes et multidirectionnelles. La Commission scolaire s'engage à favoriser des communications ascendantes, descendantes et transversales pour une meilleure circulation de l'information.

C'est dans cette optique que la Politique de communication permettra de fixer des assises solides tout en favorisant une circulation de l'information efficace et de qualité. Elle déterminera le champ d'application de la fonction de communication à la Commission scolaire et permettra un partage des responsabilités en regard de cet exercice. La Politique trouve son application dans un plan de communication global au niveau de la Commission scolaire et d'une stratégie pour chacune des unités administratives.

En conséquence, la Commission scolaire et les établissements adhèrent à cette Politique et mettent tout en oeuvre pour la faire connaître et se l'approprier.

2. FONDEMENT

La Politique prend appui sur :

- La Loi de l'instruction publique, notamment les articles 81, 82, 83, 103, 207.1 et 209,1;
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- La planification stratégique;
- Le Code d'éthique et de déontologie des commissaires;
- Le Code d'éthique pour tous les intervenants au sein de la CSPO.



3. OBJECTIFS

- Informer nos clientèles, nos partenaires et la communauté en général :
 - des orientations stratégiques de notre Commission scolaire
 - de nos politiques et de nos décisions stratégiques
 - ☞ des projets éducatifs et des activités du contenu de notre convention de partenariat et de nos conventions de gestion et de réussites de nos établissements
 - des plans de réussite, des programmes et des activités des centres
 - des services diversifiés offerts par notre Commission scolaire
 - des réalisations et des résultats des différents établissements
- Contribuer à maintenir et à développer un sentiment d'appartenance et de fierté;
- Développer un esprit de collaboration et d'ouverture avec les différents publics en facilitant la circulation de l'information;
- Établir et maintenir des relations de presse favorables à l'image de la Commission scolaire;
- Favoriser une communication descendante, ascendante et transversale à l'intérieur de la Commission scolaire;
- Convenir des responsabilités des différentes unités en matière de communication;
- Favoriser une culture qui met en valeur l'importance de l'éducation;
- Développer et maintenir des partenariats avec la communauté;
- Consolider la collaboration entre les établissements scolaires et les familles ;
- Promouvoir l'école publique.

4. DÉFINITIONS

Communication : processus de création et d'échange de messages entre les acteurs qui a pour but de combler les besoins de l'organisation.

Communication ascendante : différents moyens pour solliciter et recevoir l'opinion des intervenantes, des intervenants et des partenaires;

Communication descendante : différents moyens pour permettre la circulation d'avis, de communiqués ou de projets vers les intervenantes, les intervenants et les partenaires de la Commission scolaire.

Communication transversale : différents moyens pour présenter les interactions et les échanges d'information entre les intervenantes, les intervenants et les partenaires de la Commission scolaire.



Information : ensemble de renseignements rattachés à des faits, des situations, des décisions ou des activités.

Intervenantes ou intervenants : les élèves, les parents, le personnel de la Commission scolaire et les commissaires.

Partenaires : tous les organismes avec lesquels la Commission scolaire entretient des relations : villes, municipalités, entreprises, partenaires socio-économiques et sociocommunautaires.

Porte-parole : personne désignée pour intervenir dans une activité de communication pour la Commission scolaire et en son nom.

Promotion : ensemble d'activités réalisées par la Commission scolaire et les établissements, visant à donner une image juste et positive aux élèves, aux parents, au personnel et au public.

Publicité : mode d'intervention qui met l'accent sur certaines données d'information à diffuser pour attirer l'attention du public, pour faire valoir la qualité des services dispensés et pour développer chez lui le goût d'utiliser les services de la Commission scolaire.

Relations de presse : ensemble d'interventions auprès des médias afin d'atteindre le public de façon ponctuelle pour faire connaître une situation, une activité ou une nouvelle.

Relations publiques : ensemble d'activités d'information et de communication par lesquelles la Commission scolaire cherche à se créer une image juste et positive, à faire connaître ses activités auprès de ses intervenantes, de ses intervenants, de ses partenaires ainsi que du public.

5. **LES PUBLICS**

La Commission scolaire cible les publics suivants afin de s'assurer de l'atteinte et du succès de ses objectifs de communication.

5.1. **Le public interne comprend :**

- tout le personnel (enseignant, professionnel, cadre, de soutien);
- les parents;
- les élèves jeunes et adultes;
- les syndicats et les associations;
- les membres du Conseil des commissaires;
- l'ensemble des membres des différents comités de la Commission scolaire (Comité de parents, Conseils d'établissement, etc.).



5.2. Le public externe inclut :

- la population du territoire de la Commission scolaire;
- les organismes socio-économiques et communautaires;
- les paliers politiques;
- le ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport (MELS), les autres instances du monde de l'éducation et la Direction régionale du MELS;
- les divers ministères et organismes parapublics et péripublics;
- les commissions scolaires;
- les entreprises;
- les fournisseurs de produits et de services.

6. CHAMPS D'APPLICATION

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

- Les communications internes 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. Ce champ d'application a pour objet la gestion et la circulation de l'information et des civilités (maladies, décès, retraite, etc.) au personnel, aux parents et aux élèves. Elles visent également la communication directe avec les contribuables, la rétro-information sur la qualité des services, le traitement des plaintes et la révision d'une décision.
- Les communications externes ont pour objet la diffusion d'informations corporatives (ex. : avis publics, demandes d'accès à l'information, informations pertinentes pour les différents organismes, rapport annuel, etc.). Elles visent également à faire connaître la qualité des services offerts par la Commission scolaire et ses établissements de même que les réalisations des élèves et des membres du personnel.
- Les relations avec la presse ont pour but de faire connaître à la population une situation, une politique à un public le plus large possible par l'entremise des médias d'information.
- Les relations publiques visent à assurer la présence et la participation de la Commission scolaire dans certains événements de la vie communautaire.



7. RÉPARTITION DES RESPONSABILITÉS

7.1. Présidence du Conseil des commissaires

La personne assumant la présidence du Conseil des commissaires ou la personne la représentant, est la seule porte-parole officielle pour tout ce qui concerne les activités et les représentations à caractère politique de la Commission scolaire.

7.2. Membre du Conseil des commissaires

Les commissaires ont la responsabilité de vérifier que les décisions et les orientations du Conseil sont communiquées en toute transparence.

7.3. Direction générale

La personne assumant la fonction de directrice générale ou de directeur général ou la personne le représentant est la seule porte-parole de la Commission pour les communications relatives à la gestion de la Commission scolaire.

Elle assume donc toute déclaration publique à caractère administratif et détermine les mesures à appliquer dans les situations de crise et d'urgence.

Elle s'assure de la réalisation des activités du plan de communication et recommande aux membres du Conseil des commissaires l'adoption du budget relatif aux opérations de communication. Elle peut déléguer ces fonctions à la personne occupant le poste de direction du Service des communications.

7.4. Service des communications

La personne assumant la direction au Service des communications collabore à l'application de cette Politique, en participant aux activités du plan de communication et prépare l'information objective et factuelle pour les publics cibles. Elle reçoit les plaintes, les insatisfactions et les commentaires et en assure le suivi.

Le Service des communications est le lieu d'information centralisé pour tout renseignement d'intérêt public. C'est pourquoi les personnes affectées à ce service doivent élaborer un plan de communication annuel, dans lequel des moyens sont mis de l'avant, pour s'assurer de la diffusion adéquate de ces renseignements et de la réalisation des objectifs définis par cette Politique.

Le Service des communications est en lien constant avec la presse et les différents partenaires de la Commission scolaire. De plus, il offre l'expertise et l'appui nécessaires aux porte-parole, aux commissaires et aux établissements.

7.5. Direction d'établissement et de service

La personne assumant la direction d'un établissement ou d'un service :



- agit à titre de porte-parole occasionnel; elle est autorisée à fournir aux médias les informations relatives à son établissement ou à son champ d'activités; les situations de crise ou d'urgence sont toutefois gérées en coordination avec le Service des communications;
- prépare la stratégie de communication de son établissement ou de son service et l'achemine au Service des communications;
- assure la gestion de la diffusion interne de l'information;
- informe, dans les plus brefs délais, le Service des communications de tout événement susceptible d'impliquer les médias et fournit l'information pertinente à l'élaboration de communiqués de presse;
- aide également le Service des communications à réaliser ses objectifs en lui procurant l'information nécessaire;
- communique à la direction générale toute information relative à une situation de crise ou d'urgence.

8. COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE OU EN SITUATION D'URGENCE

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à des événements hors du commun qui deviennent difficiles à gérer localement, compte tenu de leur impact sur les différents publics. Les personnes qui y sont impliquées doivent se référer et collaborer avec le Service des communications afin qu'elles puissent bénéficier du soutien de la Commission scolaire, que le plan des mesures d'urgence soit appliqué, que les faits soient divulgués ou rectifiés officiellement par la Commission scolaire et que l'impact, quel qu'il soit, puisse être contrôlé.

8.1. Personne assumant la direction d'un établissement

Chaque directrice ou directeur d'établissement élabore un plan de mesures d'urgence, le fait connaître dans son milieu, prévoit les ressources nécessaires à sa réalisation et planifie sa mise en application. Lorsque la situation l'exige, la directrice ou le directeur d'établissement réunit son Comité de crise ou d'urgence, en informe la direction générale, nomme un porte-parole et applique le plan des mesures d'urgence.

La Commission scolaire vient en aide à l'établissement par l'entremise de son Comité des mesures d'urgence ou par tout autre moyen mis en place. Lors d'une situation de crise ou d'urgence dont l'impact dépasse la responsabilité de la directrice ou du directeur d'un établissement, la directrice générale ou le directeur général réunit le Comité des mesures d'urgence.

8.2. La direction générale

La personne assumant la direction générale : voit à l'élaboration d'un plan des mesures d'urgence, le fait connaître, prévoit les ressources nécessaires à sa réalisation et planifie sa mise en application en collaboration avec le Service des communications;



- assure les relations avec les médias pour une activité touchant l'établissement;
- prépare un plan de communication pour les centres administratifs de la Commission scolaire et l'achemine au Service des communications.

9. STRATÉGIES ET MOYENS D'ACTION

- Dans le plan de communication et les stratégies, la Commission scolaire, les services, les établissements identifieront les cibles prioritaires de communication et les moyens d'atteindre les objectifs visés.
- L'utilisation de moyens de communication diversifiés est privilégiée afin d'augmenter l'accessibilité et la fluidité des communications.
- Le budget des services et des établissements prévoit les sommes nécessaires pour la gestion des civilités, pour l'accueil du personnel, pour sa reconnaissance la contribution et pour souligner certains événements particuliers touchant les élèves, le personnel ou le Conseil des commissaires, et les activités de publicité et de marketing.

10. DISPOSITION

- La directrice générale ou le directeur général est responsable de l'application de la présente Politique.
- La présente Politique remplace toutes dispositions antérieures sur le même sujet.

11. RÉVISION

La présente politique doit faire l'objet d'une révision à la suite de tout renouvellement du Plan stratégique de la Commission scolaire couvrant une période maximale de cinq (5) ans.

12. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par résolution du Conseil des commissaires.

DATE : Le 21 janvier 2014

SIGNATURE :

RÉSOLUTION (S) : C.C.-04-05-184 (réf.)