



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## IDENTIFICATION

CP-DG-13

**TITRE : POLITIQUE DE COMMUNICATION**

### SERVICES

- Direction générale
- Ressources matérielles
- Ressources humaines
- Ressources financières
- Services complémentaires
- Services éducatifs
- Service de la formation professionnelle
- Service de l'informatique

### SECTEUR

- CADRE DE RÉFÉRENCE
- CADRE JURIDIQUE
- CAHIER DES POLITIQUES
- LIVRE DES RÈGLEMENTS
- MANUEL DES PROCÉDURES

### ADOPTION ET MISES À JOUR

RÉSOLUTION	DATE
CC-02-08-28 05	28 août 2002
CC-15-04-28-07	28 avril 2015



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## **POLITIQUE DE COMMUNICATION**

### **1. Objet de la politique**

La présente politique a pour objet d'établir les objectifs de la communication organisationnelle et d'en cibler l'utilisation dans un cadre rigoureux et approprié.

### **2. But de la politique**

Cette politique identifie qui sont les agents communicateurs de la commission scolaire de la Côte-du-Sud, quels sont leurs rôles et responsabilités et quelles sont les situations où ils ont à intervenir.

### **3. Visée de la politique**

La présente politique vise à :

- Cibler les porte-parole appropriés;
- S'assurer qu'un message clair et précis soit livré aux différents publics;
- Réagir rapidement à toute situation d'urgence;
- Identifier le meilleur canal de communication tant à l'interne qu'à l'externe.
- Uniformiser l'ensemble des communications de la commission scolaire.

### **4. Portée de la politique**

La politique porte sur les actions de communication organisationnelle et elle fait appel aux techniques de communication appropriées. En outre, elle régit les actions du conseil des commissaires, des membres de la direction générale, des cadres de services, des directions des établissements et du personnel.



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## 5. Assises légales et juridiques

Cette politique est établie en conformité avec l'esprit de la Loi sur l'instruction publique, dans le respect de la politique de délégation de pouvoirs en vigueur à la Commission scolaire de la Côte-du-Sud et conformément aux principes établis dans les chartes des droits et libertés.

## 6. Définitions

**Porte-parole :** personne qui prend la parole au nom de quelqu'un d'autre, d'une assemblée, d'un groupe. Elle est la représentante officielle d'une organisation.

**Publicité :** le fait d'exercer une action sur le public à des fins commerciales, promotionnelles, persuasives, informatives.

**Relations publiques :** ensemble des méthodes et des techniques utilisées par des organisations pour informer le public de leurs réalisations, promouvoir leur image, susciter de la sympathie à leur égard à l'externe et favoriser les bonnes relations à l'interne.

**Sollicitation :** offrir un service, demander un don.

**Établissements :** chaque école et chacun des centres de formation de la commission scolaire.

**Communication interne :** message qui s'adresse à toute personne employée par la commission scolaire, stagiaire, bénévole, aux différents membres des comités de parents, conseil d'établissement, comité EHDAA ainsi qu'aux élèves.

**Communication externe :** comprend notamment toute forme de communication qui s'adresse aux parents, à la population en générale et aux différents organismes du milieu (entreprises, corporations, regroupements, gouvernements etc.).

**Plan de communication :** le plan de communication est un document reprenant l'ensemble des actions de communication prévues pour promouvoir une organisation, une entreprise, un évènement, etc. Le plan de communication peut également comprendre les grandes lignes du contexte de communication, des objectifs visés et des stratégies utilisées en termes de communication.



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## 7. Principes directeurs

La politique est un cadre de référence afin de gérer la communication interne et externe.

Dans un monde en mouvance où la communication joue un rôle de premier plan dans le développement, la performance et la reconnaissance des entreprises et des organismes, la commission scolaire convient d'y apporter une importance particulière. La communication devra se faire en tenant compte des nouvelles technologies de l'information et en regard des actions à prioriser.

## 8. Champs d'activités

Les activités couvrent les objectifs et les stratégies à mettre en place. En outre, la politique priorise la mise à jour du plan de communication et insiste sur le caractère bidirectionnel à donner à toute communication.

## 9. Principes d'action

- La commission scolaire communique de façon bidirectionnelle de ses communications avec ses publics internes et externes. En ce sens, elle répond dès que possible à toute situation exigeant une interaction;
- La commission scolaire, étant un organisme public, rend compte des mandats et des ressources qui lui sont confiés par les contribuables. À ce titre, elle utilise les véhicules qui lui semblent nécessaires pour faire connaître et rendre accessibles les renseignements relatifs aux services offerts;
- La commission scolaire est soucieuse de l'image qu'elle projette au sein de la population et adhère au principe de transparence;
- La commission scolaire favorise la libre circulation de l'information auprès de ses publics cibles internes et externes. Elle peut agir ou réagir selon les circonstances;
- La commission scolaire reconnaît le rôle d'ambassadeurs joué par les élèves et les membres du personnel dans le processus communicationnel et promotionnel;
- La commission scolaire s'engage à faire la promotion de l'éducation publique en diffusant les bons coups vécus par l'ensemble des élèves et des membres du personnel dans les différents établissements.



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## 10. Publics cibles

- Les parents
- Les élèves des secteurs des jeunes et des adultes
- Personnel du centre administratif et des établissements
- Membres des différents conseils d'établissement et du comité de parents
- La population du territoire de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud
- Les médias régionaux
- Les entreprises et les organismes du territoire
- Les différents ministères partenaires
- Les différents paliers gouvernements (municipaux, provincial, MRC)

## 11. Partage des responsabilités

### 11.1 Le conseil des commissaires

Le président du conseil des commissaires est le porte-parole de la commission scolaire, tant sur le plan politique que sur le plan administratif.

Le président représente officiellement la commission scolaire auprès de la population et des organismes. Il assume les communications relatives aux représentations, aux déclarations et aux décisions du conseil des commissaires.

Les commissaires peuvent, sur mandat accordé par le conseil des commissaires, après approbation du président ou de la présidente et discussion avec la direction générale, faire une déclaration officielle au nom de la Commission scolaire pour tout dossier visant la circonscription électorale qu'il ou qu'elle représente.

### 11.2 La direction générale

En cas de crise ou d'urgence, c'est la direction générale qui met de l'avant la procédure appropriée et en collaboration avec le responsable des communications.

### 11.3 Le conseiller en communication

Le conseiller en communication est chargé d'établir le lien entre la commission scolaire et ses publics internes et externes par les différents outils de communication déterminés dans le plan de communication. En outre, il ou elle sera chargé de faire



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

suivre l'information émanant du conseil des commissaires, de faire la promotion des services offerts à la commission scolaire, de veiller à l'image de la commission scolaire et de faire la promotion des bons coups réalisés des élèves et des membres du personnel. Il ou elle agit comme relationniste auprès des médias et de la population.

Il agit comme porte-parole de la commission scolaire lors des relations avec les médias. En ce sens, les appels et les demandes des médias lui sont référés et il assume la responsabilité de diriger les demandes de manière à répondre le mieux possible à leurs interrogations. Lui sont aussi référés les appels de sollicitation.

Au moment d'événements spéciaux, de cérémonies ou en cas de crise, il a le mandat de soutenir et d'outiller le porte-parole de la commission scolaire.

Il ou elle met à jour le plan de communication, la politique de communication, voit à accompagner les directions de services ou d'établissements dans leurs activités de communication, prépare des outils promotionnels, supervise et conseille lors d'événements médiatiques.

Il est la personne-ressource en matière de communication.

#### **11.4 Les directions de services et des établissements**

En conformité avec les orientations administratives et politiques, la direction des services et la direction des établissements gèrent la promotion de son établissement ou de son service. Pour ce faire, elles doivent élaborer un plan de communication en concertation avec le conseiller ou la conseillère en communication.

Lors de situation de crise ou d'urgence, les directions de services et les directions des établissements doivent s'enquérir des procédures à suivre auprès de la direction générale. Celle-ci établira clairement les règles à observer. Elles doivent aussi se référer au guide *Gestion des urgences dans les établissements*. En ce qui concerne tout le volet des communications, les directions doivent consulter le *Guide de gestion des communications*, fourni par le conseiller en communications.



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud

## **Communication en situation de crise ou d'urgence**

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à des événements exceptionnels pouvant affecter la sécurité et la santé des élèves et des membres du personnel. Dès que possible, les personnes confrontées à une telle situation doivent communiquer immédiatement avec la direction générale qui émettra les directives appropriées. Le *Guide de gestion des communications* comprend les différentes étapes à effectuer relativement à la gestion des communications en situation de crise.

## **12. Stratégies et moyens d'action**

- Le conseiller en communication, avec la direction générale, élabore un plan de communication annuel et voit à son application.
- Le conseiller en communication prépare un guide d'intervention médiatique à l'intention de la direction des établissements. Ce guide cible les procédures à suivre dans les échanges avec les médias.
- La direction générale prévoit annuellement un budget pour la mise en place du plan de communication et des stratégies promotionnelles.
- La direction générale prévoit la préparation et l'adoption d'un plan d'intervention en cas de situations de crise ou d'urgence.
- La direction générale prévoit l'élaboration d'un protocole d'identification visuelle que tous les établissements doivent respecter en tout temps dans leurs activités de communication (communiqués de presse, publicités imprimées, publicités télévisées, site Internet, etc.).

## **13. Suivi de la politique**

La direction générale de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud, en collaboration avec le conseiller ou la conseillère en communication, assure le suivi.

## **14. Entrée en vigueur de la politique**

Cette politique est entrée en vigueur le 28 août 2002, date de son adoption au conseil des commissaires.