

Adoption : CC-010627-1034	Modification : CC-080422-2877, CC-180424-4870, CA-201021-18	En vigueur : 21 octobre 2020	<input type="checkbox"/> Décision du conseil d'administration
		Annulation :	<input type="checkbox"/> Document de référence
			<input checked="" type="checkbox"/> Politique
			<input type="checkbox"/> Écrit de gestion
			<input type="checkbox"/> Règlement
Titre du document : Politique de communication			
Autre(s) document(s) relié(s) :			

1. CONTEXTE

Les communications représentent un secteur majeur d'activités au sein de toute organisation. Le Centre de services scolaire des Mille-Îles (CSSMI) ne fait pas exception en raison de son caractère public, de sa structure décentralisée et de la nature des services qu'elle rend. Le monde des communications est en mouvance et le CSSMI doit considérer sa constante évolution. En cette ère du numérique, où la rapidité de la circulation de l'information s'avère un enjeu, le CSSMI doit ainsi ajuster autant ses façons de communiquer que ses canaux de communication.

En lien direct avec les orientations du CSSMI, la Politique de communication se veut un encadrement qui vise à harmoniser les activités de communication au quotidien, tout en assurant leur efficience.

La Politique précise également les rôles et les responsabilités des différents acteurs du CSSMI en ce qui a trait aux communications auprès de ses publics cibles.

2. CADRE LÉGAL ET RÈGLEMENT

La *Politique de communication* prend appui sur :

- 2.1 La *Loi sur l'instruction publique*;
- 2.2 Le *Code civil du Québec* (notamment, article 2088);
- 2.3 La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- 2.4 Les politiques, les règlements et les pratiques de gestion du CSSMI;
- 2.5 Les codes d'éthique et les codes de déontologie applicables aux personnes concernées.

3. PRINCIPES DIRECTEURS ET LES OBJECTIFS

Les principes directeurs sont définis comme suit :

- Le CSSMI reconnaît l'importance des communications orales et écrites;
- La qualité et la fluidité des communications internes et externes sont une priorité;
- Le souci de transparence et une saine gestion sont au cœur de toutes communications;
- Le CSSMI s'attend à un haut niveau d'éthique et de professionnalisme dans toutes actions de communication, tant sur le fond que sur la forme, en respectant la confidentialité, s'il y a lieu;
- La promotion de l'école publique s'avère une priorité au CSSMI.

La mise en œuvre de ces principes de communication s'effectue notamment par toutes activités prévues et moyens de communication retenus par le Service du secrétariat général et des communications (SSGC). De plus, tous les membres de l'organisation doivent tenir compte de ces principes dans leurs actions quotidiennes. Ces principes se déclinent dans les objectifs suivants :

3.1 Favoriser la mise en œuvre de la mission, de la vision et des valeurs privilégiées par le CSSMI

- 3.1.1** Faire connaître l'organisation;
- 3.1.2** Diffuser les orientations dégagées par le CSSMI;
- 3.1.3** Rendre compte à la population;
- 3.1.4** Favoriser la mobilisation.

3.2 Assurer une circulation efficace de l'information

- 3.2.1** Prendre l'initiative des communications;
- 3.2.2** Tenir compte des besoins des différents publics;
- 3.2.3** Informer adéquatement les publics;
- 3.2.4** Favoriser une communication bidirectionnelle.

3.3 Contribuer au rayonnement du CSSMI

- 3.3.1** Faire la promotion de la réussite dans les établissements du CSSMI;
- 3.3.2** Assurer la visibilité de l'organisation;
- 3.3.3** Diffuser une image de marque positive et crédible;
- 3.3.4** Uniformiser l'identité visuelle du CSSMI.

4. SECTEURS DE LA COMMUNICATION

Les principes directeurs et les objectifs ci-dessus s'actualiseront principalement dans les secteurs suivants :

- 4.1** L'image de marque : signature visuelle distincte dont les normes sont définies dans le *Programme d'identification visuelle*;
- 4.2** La communication interne : toutes actions menées auprès des publics internes; (voir section 5.1)
- 4.3** La communication externe : toutes actions menées auprès des publics externes; (voir section 5.2)
- 4.4** Les mesures d'urgence et la gestion de crise;
- 4.5** La promotion et la publicité : toutes actions mises en œuvre afin de faire connaître les services, les établissements, les programmes, les réalisations, etc.;
- 4.6** Les publications : production de documents officiels;
- 4.7** Les relations de presse;
- 4.8** La représentation dans le milieu : toutes formes d'engagement et de présence au sein de la communauté locale, régionale, provinciale et nationale.

5. PUBLICS CIBLES

5.1 Publics internes

- 5.1.1** Les élèves, jeunes et adultes;
- 5.1.2** Les parents;
- 5.1.3** Les membres du personnel;
- 5.1.4** Les membres du conseil d'administration;
- 5.1.5** Les membres des conseils d'établissement et des comités prévus à la *Loi sur l'instruction publique*;
- 5.1.6** Les syndicats et les associations professionnelles.

5.2 Publics externes

- 5.2.1 Les contribuables et la population en général;
- 5.2.2 Les médias locaux, régionaux et nationaux;
- 5.2.3 Les intervenants politiques;
- 5.2.4 Les partenaires du réseau de l'éducation;
- 5.2.5 Les organismes communautaires et socio-économiques du milieu;
- 5.2.6 Les entreprises et autres intervenants du milieu des affaires.

6. RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de ses fonctions, tout membre du personnel ou du conseil d'administration est responsable de la qualité de la langue française dans ses communications, comme prévu à la *Politique linguistique* (SGC-22) du CSSMI.

De plus, pour toute communication, qu'elle soit de nature organisationnelle ou qu'il s'agisse de propos personnels tenus publiquement (notamment dans les médias et sur les réseaux sociaux), tout membre du personnel et du conseil d'administration doit s'assurer de respecter le devoir de loyauté envers le CSSMI ainsi que la confidentialité de l'information qui leur est transmise.

Certains intervenants sont appelés à exercer un rôle de nature plus officielle. Il importe ainsi de connaître les responsabilités de chacun. Dans l'intérêt du CSSMI, les personnes identifiées pour intervenir publiquement doivent agir dans le respect de la présente politique.

Afin de coordonner les interventions et d'assurer une cohérence dans les messages diffusés, la Direction générale et le SSGC doivent être informés au préalable, ou dans les meilleurs délais, de tout événement ou intervention avec les médias.

6.1 Les rôles et les responsabilités sur le plan de la gouvernance scolaire :

6.1.1 Les membres du conseil d'administration (CA)

Les membres du CA doivent agir dans le respect de la présente politique et du *Règlement sur les normes d'éthique et de déontologie applicables aux membres du conseil d'administration d'un centre de services scolaire francophone*.

6.1.2. La présidence du conseil d'administration (CA)

La présidence du conseil d'administration veille au respect par les membres du CA des normes d'éthique et de déontologie déterminées par le *Règlement sur les normes d'éthique et de déontologie applicables aux membres du conseil d'administration d'un centre de services scolaire francophone*.

6.1.3. Les présidences des comités consultatifs prévus à la Loi sur l'instruction publique

Les présidences du comité de parents, du comité consultatif de transport ainsi que du comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (CCSEHDAA) assurent les communications relatives aux décisions prises par leur comité.

6.1.4 La présidence du conseil d'établissement

La présidence du conseil d'établissement assure les communications relatives aux décisions du conseil d'établissement en collaboration avec la direction de l'établissement.

6.2 Les rôles et les responsabilités sur le plan administratif :

6.2.1 Le directeur général

Le directeur général est porte-parole du CSSMI. Il assure l'application de la présente politique en collaboration avec le SSGC.

6.2.2 La direction de service

La direction de service assure la diffusion de l'information relative aux activités de son unité administrative, ainsi que des décisions et des orientations organisationnelles. Elle apporte un soutien à la Direction générale pour toutes communications reliées à son champ de compétences. En ce qui a trait aux communications avec les médias, toutes les demandes de journalistes doivent être dirigées au SSGC qui en assure le suivi, en collaboration avec la direction de service.

La direction de service doit informer le SSGC de toutes activités qu'elle souhaite médiatiser.

6.2.3 Le Service du secrétariat général et des communications (SSGC)

Le SSGC occupe un rôle stratégique et proactif, en tant qu'expert en communication.

Le SSGC appuie le directeur général du CSSMI dans son rôle de porte-parole. Il offre également soutien et conseils aux différents intervenants, tels que les directions d'établissement et de service, en collaboration avec la Direction générale.

Toutes les demandes de journalistes sont centralisées au SSGC qui en assure le suivi, en collaboration avec la Direction générale. En plus de répondre aux médias, le SSGC exerce un rôle de coordination important.

6.2.4 La direction d'établissement

La direction d'établissement assure la diffusion de l'information relative aux activités de son unité administrative, ainsi que des décisions et des orientations organisationnelles.

Dans le but d'alimenter la dimension bidirectionnelle des communications, la direction d'établissement est invitée à transmettre ses publications majeures au SSGC, notamment le rapport annuel, les dépliants, les communiqués de presse, etc.

En ce qui a trait aux communications avec les médias, toutes les demandes de journalistes doivent être dirigées au SSGC qui en assure le suivi.

La direction d'établissement doit informer le SSGC de tout événement qu'elle souhaite médiatiser.

De plus, il est impératif d'informer le SSGC afin que celui-ci puisse inviter les membres concernés de la Direction générale.

6.2.5 Les membres du personnel

Les membres du personnel du CSSMI doivent agir dans le respect de la présente politique.

7. MOYENS DE COMMUNICATION

Selon la nature de l'information, des moyens complémentaires de communication sont utilisés, notamment les portails; l'application mobile CSSMI; les sites Web des établissements; la messagerie électronique; la téléphonie; les lettres et les documents imprimés; les outils multimédias et les vidéos; l'affichage; les rencontres et les réunions; les médias sociaux; les médias traditionnels.

Le CSSMI s'est doté de balises d'utilisation de certains moyens de communication. À titre d'exemple, la *Politique relative à l'utilisation des ressources informatiques du CSSMI (TI-08)* et la *Pratique de gestion relative à l'utilisation des technologies de l'information et des médias sociaux du CSSMI (TI-07)*, lesquelles sont accessibles sur le site Web du CSSMI dans la section *Médias sociaux*.

Le site Web du CSSMI constitue la référence principale pour les informations officielles.

8. COMMUNICATION EN MESURE D'URGENCE OU EN GESTION DE CRISE

Cette section a pour objectif d'encadrer de façon plus spécifique ce secteur d'activités imprévisibles à l'agenda. Une mesure d'urgence se définit comme étant une disposition que l'on prend pour agir rapidement, sans retard au regard d'une situation. Une gestion de crise se caractérise par l'action de gérer une période difficile, pénible.

Lorsqu'une mesure d'urgence ou une gestion de crise se présente dans un établissement ou un service du CSSMI, la direction se doit d'en informer la Direction générale et le SSGC dans les meilleurs délais. Au besoin, un comité de crise sera formé par la Direction générale, qui le coordonne, en identifie les membres et le porte-parole. Les comités de crise se réfèrent obligatoirement au plan de communication en mesure d'urgence ou en gestion de crise du CSSMI pour la coordination de l'événement et l'application des règles de sécurité et de protection des élèves et du personnel.

Le SSGC siège d'office à tout comité de crise. Enfin, Il est disponible en tout temps pour offrir soutien et conseils à la direction d'établissement ou de service concernée en matière de communication.

9. DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

- 9.1** La Direction générale est responsable de l'application de la présente politique.
- 9.2** La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration et le demeure jusqu'à son abrogation ou son remplacement.
- 9.3** Le SSGC s'assurera de la diffusion de cette politique périodiquement auprès de l'ensemble du personnel.
- 9.4** Le Service des ressources humaines assurera la diffusion de la politique auprès des nouveaux employés.

10. MÉCANISME DE RÉVISION

- 10.1** La Direction générale, en collaboration avec le SSGC, se donne les moyens nécessaires à l'évaluation de la mise en œuvre de la présente politique.
- 10.2** Le SSGC verra, s'il y a lieu, à la révision et à la mise à jour de la présente politique.