



COMMISSION SCOLAIRE  
DU LAC-SAINT-JEAN

## ***POLITIQUE 4-10***

SECRETARIAT  
GENERAL ET  
SERVICE DES  
COMMUNICATIONS

Entrée en vigueur :  
21-04-2009  
(CC090421-06)

Amendements :

Documents connexes et  
références :

**TITRE : POLITIQUE DE COMMUNICATION**

\* Dans le présent document, le masculin est utilisé comme générique dans le seul but d'alléger le texte.

## 1. **AVANT-PROPOS**

La Commission scolaire du Lac-Saint-Jean reconnaît l'importance de la communication comme fonction de gestion au sein de son organisation. Elle entend donc développer et harmoniser, et ce, continuellement, ses communications auprès de ses publics internes et externes, ce qui justifie l'importance de la présente politique.

Comme organisme public, la commission scolaire doit informer ses publics sur ses objectifs, ses activités, son fonctionnement, ses services et ses pratiques. Elle a, entre autres, des obligations de reddition de compte envers la population. Il importe donc d'assurer une continuité et une cohérence dans ses messages.

De plus, dans le contexte actuel d'une société surchargée de messages publicitaires et autres communications de toutes sortes, se démarquer devient une nécessité. Pour se faire entendre, se faire voir et, surtout, bien se faire comprendre, une communication efficace, cohérente et de qualité est nécessaire. Par conséquent, un cadre de référence a été retenu par la commission scolaire et est présenté dans cette politique de communication.

Elle constitue un outil de gestion de première importance qui laisse peu de place à l'improvisation, mais qui sert plutôt le principe de l'efficacité.

## 2. **FONDEMENTS**

La politique de communication de la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean prend appui sur :

- Loi sur l'instruction publique;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- La planification stratégique de la commission scolaire.

## 3. **OBJECTIFS**

La politique de communication vise à :

- Rehausser le niveau de qualité et d'efficacité de ses communications;
- Témoigner de la volonté de la commission scolaire d'échanger réellement avec ses publics;
- Partager une vision commune des communications;
- Faciliter la circulation et la diffusion de l'information;
- Favoriser des communications ascendantes, descendantes et transversales avec tous ses publics;
- Contribuer à maintenir et à développer une image cohérente et positive tant à l'interne qu'à l'externe;
- Définir les rôles et responsabilités de chacun;
- Susciter la coopération entre les différents acteurs de la commission scolaire;
- Faciliter la coordination des actions de communication.

#### **4. VALEURS**

La commission scolaire retient les valeurs suivantes qu'elle croit fondamentales relativement au domaine des communications de son organisation et souhaite que tous ses élus et employés s'approprient ces valeurs et les intègrent dans l'exercice quotidien de leurs fonctions. Celles-ci sont :

- l'éthique;
- le respect;
- la confiance;
- l'honnêteté;
- la collaboration;
- l'objectivité;
- la transparence;
- la cohérence;
- l'efficacité;
- la qualité;
- le professionnalisme.

#### **5. PUBLICS ET CANAUX DE COMMUNICATION**

##### **5.1 Publics**

Une bonne communication est importante pour susciter :

- une meilleure compréhension du fonctionnement de la commission scolaire et de son environnement;
- la création d'un sentiment d'appartenance;
- un plus grand intérêt à participer à la vie de l'organisation;
- un intérêt accru des médias pour les activités de l'organisation.
- une réduction des tensions dues à un manque d'information;

La présente politique de communication s'applique à tous les publics de la commission scolaire, soit internes et externes.

La commission scolaire s'engage d'ailleurs à rechercher le juste équilibre et la complémentarité dans ses communications internes et externes. Elle s'engage également à diffuser une image identique de son environnement et de sa réalité vis-à-vis tous ses publics.

##### **5.1.1 Publics internes :**

- Les élèves (jeunes et adultes);
- Les parents d'élèves;
- Les employés;
- Les syndicats et les associations professionnelles;
- Les stagiaires;
- Les membres du conseil des commissaires;
- Les membres des conseils d'établissement;
- Le comité de parents;

- Le comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage;
- Le comité consultatif du transport scolaire;
- Les retraités;
- Les bénévoles.

Concernant les employés, la commission scolaire considère ce public comme un partenaire privilégié pour son processus de communication publique. Les employés sont en effet des ambassadeurs, des représentants de l'organisation dans leurs milieux professionnel et personnel. Ils exportent l'image et les valeurs de la commission scolaire bien au-delà des murs des établissements.

Également, bien que la commission scolaire considère que les communications internes et externes sont toutes aussi importantes, cette particularité du public interne des employés fait en sorte qu'elle privilégie de façon prioritaire ce public lors de la diffusion d'information d'importance.

#### 5.1.2 Publics externes :

- La population (particulièrement celle du territoire de la MRC Lac-Saint-Jean Est);
- Les médias;
- Les gouvernements et leurs ministères;
- Les municipalités;
- Les intervenants politiques;
- Les partenaires (autres commissions scolaires, cégeps, universités, organismes culturels, commanditaires d'événements, etc.);
- Les fournisseurs de biens et de services;
- Les organismes communautaires et socio-économiques;
- Les entreprises et autres intervenants du milieu des affaires;
- Les groupes de pression;
- Les futurs élèves;
- Les diplômés.

#### 5.2 Canaux de communication

Pour la diffusion d'une même information à un grand nombre de récepteurs, des canaux de communication sont reconnus et privilégiés pour certains publics :

- Publics internes :
  - Le personnel enseignant, le personnel professionnel, le personnel de soutien → Édu-Groupe
  - Le personnel de gestion → Exchange (Outlook), Édu-Groupe
  - Les parents d'élèves : Par l'élève, Édu-Groupe, site Web
- Publics externes :
  - La population → Les médias (relations médias et publicités), site Web de la commission scolaire, publipostage...

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La commission scolaire souhaite conscientiser tous ses acteurs sur le fait que la communication est la responsabilité de chacun. Lors d'une participation à une formation ou toute autre activité qui se déroule tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la commission scolaire, ceux-ci deviennent inévitablement les ambassadeurs de l'organisation. De plus, il incombe à chacun de faire acte de rétroaction, auprès des personnes concernées, sur les perceptions par rapport à la commission scolaire, surtout lorsque ces perceptions sont négatives. Il s'agit d'une question de loyauté et d'intégrité.

### 6.1 Présidence du conseil des commissaires

Conformément à l'article 155 de la Loi sur l'instruction publique : « Le président est le porte-parole officiel de la commission scolaire. À ce titre, il fait part publiquement de la position de la commission scolaire sur tout sujet qui la concerne notamment lorsqu'il participe, au nom de la commission scolaire, aux divers organismes voués au développement local et régional. »

En son absence, le rôle de porte-parole sera délégué à la vice-présidence ou à la direction générale en fonction des circonstances.

### 6.2 Commissaires

Les commissaires élus et les commissaires-parents contribuent à véhiculer, dans le milieu qu'ils représentent, l'information, les grandes orientations, les politiques et les décisions prises par le conseil des commissaires dans le respect du règlement relatif au code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Toutefois, en aucun temps, un commissaire ne peut faire de déclaration officielle au nom du conseil des commissaires, à moins d'en avoir eu le mandat. En l'absence de mandat, la déclaration d'un commissaire demeure à caractère personnel et n'engage aucunement le conseil des commissaires.

### 6.3 Direction générale

Le directeur général est le porte-parole de la commission scolaire pour les communications à caractère administratif. En son absence, le directeur général adjoint et le secrétaire général peuvent jouer ce rôle. Le directeur général peut également déléguer ses fonctions de porte-parole à la direction d'un service ou d'un établissement.

### 6.4 Secrétariat général et service des communications (« Secrétariat général »)

- a) Le secrétariat général est responsable des communications de la commission scolaire dont il coordonne l'action avec la direction générale.
- b) Il veille à la pertinence et à la cohérence de toute activité de communication émanant de la commission scolaire.

- c) Il s'assure de l'application de la politique de communication par tous les acteurs de la commission scolaire.
- d) Il élabore et applique le plan de communication annuel de la commission scolaire qui regroupe les activités de communication, dont la portée se situe à l'échelle de la commission scolaire, et qui tient compte des éléments de la planification stratégique.
- e) Il répond aux demandes d'information conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. (Les demandes reliées à la gestion du dossier de l'élève sont gérées par la direction de l'établissement).
- f) Il reçoit les plaintes et les commentaires et en assure le suivi.
- g) Il soutient les porte-parole de la commission scolaire dans leurs interventions publiques.
- h) Il peut agir à titre de porte-parole de la commission scolaire en ce qui a trait aux déclarations publiques.
- i) Il est le relationniste attitré auprès des médias, car il constitue le point de convergence pour tout renseignement d'intérêt public. Ainsi, il recherche et prépare l'information objective et factuelle demandée par les médias et, selon la situation, il peut déterminer le porte-parole approprié.
- j) Il vérifie l'exactitude et l'exhaustivité de l'information communiquée au public.
- k) Il s'assure de faire un suivi rapide auprès de la direction générale et de la présidence de toute demande provenant des médias dont le sujet pourrait nuire aux communications ou à l'image de la commission scolaire auprès de ses publics internes et externes.
- l) Pour la tenue d'événements médiatiques, il organise ceux de la présidence et de la direction générale et participe à l'organisation de ceux des directions de service et d'établissement.
- m) Il conseille les directions de service et d'établissement dans l'élaboration de leurs activités de communication. Selon le cas, il collabore avec les directions de service et d'établissement à l'organisation d'activités de communication.
- n) Il veille à la protection de l'image de la commission scolaire, dont découlent les responsabilités suivantes : l'approbation de toute publication à large diffusion auprès de publics externes, l'application des normes graphiques et des pratiques protocolaires.
- o) Il est responsable de la mise à jour du site Web de la commission scolaire et de la production d'outils de communication facilitant la diffusion et l'échange d'information avec les différents publics de l'organisation.

- p) Il collabore à la rédaction du rapport annuel qui rend compte à la population de la réalisation du plan stratégique et s'assure de sa diffusion tel que prévu par la *Loi sur l'instruction publique* (article 220).

## 6.5 Direction d'établissement

D'une part, la direction d'établissement assiste le conseil d'établissement dans l'exercice de ses fonctions et pouvoirs (*LIP*, art. 96.13 et art. 110.10).

Les fonctions et pouvoirs du conseil d'établissement de l'école reliés aux communications sont les suivantes (*LIP*, art. 83) :

- Informer annuellement les parents ainsi que la communauté que dessert l'école des services qu'elle offre et rendre compte de leur qualité;
- Rendre public le projet éducatif et le plan de réussite de l'école;
- Rendre compte annuellement de l'évaluation de la réalisation du plan de réussite;
- Distribuer aux parents et aux membres du personnel de l'école un document expliquant le projet éducatif et faisant état de l'évaluation de la réalisation du plan de réussite et veiller à ce que ce document soit rédigé de manière claire et accessible.

Les fonctions et pouvoirs du conseil d'établissement du centre reliés aux communications sont les suivantes (*LIP*, art. 110.3.1) :

- Informe annuellement le milieu que dessert le centre des services qu'il offre et lui rend compte de leur qualité;
- Il rend publics les orientations, les objectifs et le plan de réussite du centre;
- Il rend compte annuellement de l'évaluation de la réalisation du plan de réussite;
- Un document expliquant les orientations et les objectifs du centre et faisant état de l'évaluation de la réalisation du plan de réussite est distribué aux élèves et aux membres du personnel du centre. Le conseil d'établissement veille à ce que ce document soit rédigé de manière claire et accessible.

D'autre part, la direction d'établissement est responsable des autres volets reliés à la communication dans son établissement.

Chaque direction d'établissement est responsable de la planification des activités de communication de son établissement. Elle en informe le secrétariat général. Ce dernier doit aussi être avisé de toute nouvelle activité de communication non prévue dans sa planification bien avant que l'activité ait lieu. La direction d'établissement peut travailler conjointement avec le secrétariat général quant aux choix des stratégies de communication.

La décision d'organiser un événement médiatique doit se prendre en collaboration avec le secrétariat général.

La direction d'établissement est la première relationniste de son école ou centre et, à ce titre, elle doit être en mesure de fournir toutes les informations concernant l'ensemble des activités et des opérations de son établissement. Bien qu'elle en soit le représentant officiel, toute demande d'information provenant d'un média doit être acheminée au secrétariat général. Par la suite, la direction de l'établissement concernée par la demande pourra interagir avec le média si cette fonction lui est déléguée. Le cas échéant, la direction d'établissement devra faire un suivi dans l'immédiat auprès du secrétariat général.

Considérant que le secrétariat général est le relationniste attitré auprès des médias, la direction d'établissement a le devoir de l'aviser rapidement de tout événement qui pourrait nuire aux communications ou à l'image de la commission scolaire auprès de ses publics internes et externes.

La direction d'établissement doit transmettre les publications d'importance au secrétariat général et faire approuver toute publication à large public (publicité, dépliant, avis public, etc.).

Elle assure la gestion de la diffusion interne de l'information relative aux activités de l'établissement et à son administration. Elle veille à ce que les membres du personnel reçoivent toute l'information utile à l'exercice de leurs fonctions.

## 6.6 Direction de service

Chaque direction de service est responsable des activités de communication de son secteur dont la planification est orchestrée en collaboration avec le secrétariat général afin que ce dernier intègre les activités des services dans le plan de communication annuel de la commission scolaire. En tout temps, le secrétariat général doit être avisé de tout projet d'activité de communication non prévue dans la planification annuelle bien avant que l'activité ait lieu.

Toute demande d'information provenant d'un représentant des médias doit être acheminée au secrétariat général. Par la suite, la direction du service concernée par la demande pourra interagir avec le média si cette fonction lui est déléguée. Le cas échéant, la direction de service devra faire un suivi dans l'immédiat auprès du secrétariat général.

La direction de service a le devoir d'aviser rapidement le secrétariat général de tout événement qui pourrait nuire aux communications ou à l'image de la commission scolaire auprès de ses publics internes et externes.

Elle doit transmettre ses publications d'importance au secrétariat général et faire approuver toute publication à large public (publicité, dépliant, journal, avis public, etc.).



## 6.7 Employés

Les employés de la commission scolaire ont la responsabilité de respecter l'éthique qui les régit dans leur travail et de s'abstenir de toute révélation, en public ou en privé, concernant des éléments de dossiers de la commission scolaire dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

Toute demande d'information provenant d'un représentant des médias doit être acheminée à la direction de l'établissement ou du service qui l'acheminera au secrétariat général. Celui-ci prendra en charge la demande et déterminera le porte-parole approprié.

Toute initiative d'activité de communication doit être soumise à la direction de l'établissement ou de service.

## 7. **COMMUNICATION EN TEMPS DE CRISE ET EN SITUATION D'URGENCE**

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à un événement hors du commun :

- qui devient difficile à gérer localement; ou
- dont l'impact dépasse la responsabilité d'un service ou d'un établissement; ou
- dont la portée risque d'avoir des incidences sur la sécurité des élèves ou des membres du personnel; ou
- dont la portée risque d'avoir des incidences sur l'image et la réputation de l'établissement ou de la commission scolaire.

Lorsqu'une situation d'urgence survient, toutes les instances et les employés de la commission scolaire doivent se référer au *Plan des mesures d'urgence* dans lequel les procédures de communication y sont énoncées ou à défaut, au secrétariat général.

En situation de crise, les employés de la commission scolaire ne doivent pas répondre aux médias même lorsque l'anonymat ou la non divulgation des informations obtenues leur est promis. Il appartient au secrétariat général de s'assurer que les faits soient divulgués ou rectifiés officiellement par la commission scolaire afin de diminuer les rumeurs et le sentiment d'incertitude qu'il pourrait y avoir chez les publics internes et externes de l'organisation.

## 8. **RELATIONS MÉDIAS**

Comme organisme public, la commission scolaire est régulièrement sollicitée par l'ensemble des médias. Considérant ces derniers comme un canal de communication puissant permettant d'informer ses publics, la commission scolaire considère qu'il est à son avantage d'entretenir de bonnes relations avec ceux-ci.

Pour établir et entretenir une relation de confiance avec les médias d'information, la commission scolaire préconise les attitudes suivantes :

- Traiter efficacement et le plus rapidement possible les demandes des médias;
- Être accessible, disponible, courtois, exact, objectif, cohérent et transparent.

Dans un contexte de crise, la commission scolaire s'engage à répondre rapidement aux médias. Elle croit en effet qu'il s'agit là d'une occasion privilégiée d'informer ses publics sur son point de vue, d'expliquer sa position et de rétablir des faits. Au moment de la crise, elle préférera, si nécessaire, retarder une entrevue afin de rassembler l'information exacte plutôt que de la refuser. La commission scolaire se réserve toutefois le droit de choisir le moyen qu'elle juge approprié pour diffuser son information. Elle se réserve également le droit de réagir ou non publiquement lorsque les propos d'un représentant d'un média (journaliste, chroniqueur, animateur, etc.) semblent clairement indiqués que le but recherché est de provoquer des réactions. La commission scolaire reconnaît qu'il est toujours important de bien informer son public.