



## 1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Définir les assises d'une philosophie et d'une pratique des communications dont les fondements reposent sur la mission, les valeurs et les priorités de la Commission scolaire.

Assurer un développement harmonieux et ordonné des activités de communication.

Intégrer la communication au processus normal de gestion.

Favoriser une information complète et transparente.

Favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance à l'organisation.

## 2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Identifier les publics visés.
- Définir les champs d'activités liés à la communication.
- Identifier les responsables et le partage des responsabilités.
- Établir certaines modalités de gestion des communications en matière de gestion de crises et de gestion des plaintes.

## 3. LES PUBLICS

Pour atteindre ses objectifs de communication, la Commission scolaire cible les publics internes et externes suivants :

### 3.1 Les publics internes

- les élèves jeunes et adultes
- les parents
- le personnel
- les commissaires
- les comités prévus par la loi

### 3.2 Les publics externes

- La population du territoire
- les gens d'affaires et les groupes intermédiaires
- les organismes culturels et les groupes sociocommunautaires
- les médias

- les syndicats et les associations professionnelles
- les gouvernements.

## 4. LES PROGRAMMES

Les activités de communication se développent à l'intérieur de programmes dont la nature est définie selon des objectifs précis.

### 4.1 Programmes d'information

Activités dont les objectifs principaux sont de renseigner les divers publics concernés sur les politiques, les objectifs, les priorités et les activités de la Commission scolaire.

### 4.2 Programmes de relations publiques et de représentation

Activités dont les objectifs principaux sont de favoriser le rayonnement et la visibilité de la Commission scolaire au sein de la communauté locale, sur la scène régionale et nationale.

Développer un climat de coopération et de crédibilité avec les médias.

### 4.3 Programmes de promotion

Activités dont les objectifs principaux sont de promouvoir la qualité et la diversité des services offerts et de mettre en valeur la réussite des élèves jeunes et adultes, du personnel et de développer une image positive de l'organisation.

## 5. LES RESPONSABLES ET LES RESPONSABILITÉS

### 5.1 Niveau politique

#### Président

Le président de la Commission scolaire, ou son représentant, est le porte parole officiel pour toutes les activités et les décisions d'ordre politique.

#### Commissaires

Les commissaires, à titre personnel, peuvent également donner de l'information sur ces activités et ces décisions d'ordre politique et faire connaître leur opinion.

## 5.2 Niveau de la gestion

### Le directeur général

Le directeur général assure les communications à l'égard de la gestion et de l'ensemble des activités de la Commission. Il peut mandater une autre personne à cette fin.

### Le secrétaire général

Le secrétaire général est responsable des communications relatives aux activités de la Commission. Plus spécifiquement :

- assurer la cueillette, la sélection et la diffusion de l'information aux publics concernés en respect des objectifs généraux de la présente politique;
- concevoir et coordonner, selon les objectifs annuels, le plan de communication pour l'ensemble de la Commission;
- participer, au besoin, à la rédaction et à la révision de documents destinés aux différents publics de la Commission;
- jouer un rôle de support auprès des diverses unités administratives afin d'assurer la diffusion de l'information et la réalisation d'activités de communication;
- assurer la responsabilité des relations avec les médias et les informer des activités ou événements de la Commission;
- mettre en place des mécanismes de rétro information, analyser les résultats et proposer des ajustements ou de nouvelles orientations, s'il y a lieu;

### Le directeur d'unité administrative

Le directeur de service et le directeur d'établissement sont responsables des communications à l'intérieur de leur unité administrative.

Ils assurent les communications externes relatives aux activités de leur unité et assument tout mandat confié par le directeur général relativement aux communications.

Le directeur d'établissement est également responsable :

- d'établir, en collaboration avec le conseil d'établissement, un plan de communication externe en s'appuyant sur la présente politique.

## Personnel de la Commission scolaire

Le personnel est responsable de projeter une image positive de la Commission scolaire tant par ses paroles que par ses actions, à l'interne et à l'externe.

## 6. GESTION DE CRISES

Une crise se définissant comme un événement grave ou perçu comme grave, soudain et imprévisible, la communication doit se faire selon un plan ordonné avec l'objectif d'établir les faits, en expliquer les circonstances et le contexte, confirmer les actions envisagées pour rassurer les publics concernés et maintenir ou rétablir le climat de confiance envers l'organisation.

À cet effet, le modèle de communication suivant est retenu :

- le directeur général est informé sans délai de la situation et le directeur général ou la personne qu'il délègue à cet effet, est le porte-parole officiel de la Commission scolaire;
- dès que l'événement est connu, le directeur général évalue l'opportunité de former un comité de crise où sont présents, le secrétaire général, le directeur de l'unité administrative concernée et toute personne-ressource en vue d'établir un plan d'action et en informe immédiatement le président;

Il est de la responsabilité des directions d'école et de centre d'établir un plan de gestion de crises et un plan d'urgence touchant son établissement.

## 7. GESTION DES DEMANDES ET DES PLAINTES

La Commission scolaire reconnaît l'importance d'être à l'écoute de ses publics.

Dans le respect des dispositions de la Loi sur l'instruction publique et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, les filières d'intervention suivantes sont retenues.

### **7.1 Demande ou plainte d'un élève ou d'un parent d'élève**

Toute demande ou plainte d'un élève ou d'un parent concernant son enfant doit d'abord être acheminée à l'école où une solution est recherchée avec le directeur et le personnel concerné.

Si le demandeur n'obtient pas satisfaction, il peut présenter sa demande ou sa plainte à la Commission scolaire à la personne mandatée par le directeur général pour la gestion des demandes et des plaintes.

Finalement, si une solution satisfaisante n'est pas trouvée, le requérant peut faire une demande de révision de la décision en vertu des dispositions de la Loi sur l'instruction publique en faisant parvenir une demande écrite au secrétaire général qui en assure le suivi.

### **7.2 Demande ou plainte d'un citoyen**

La Commission scolaire est à l'écoute des citoyens. Ceux-ci peuvent lui faire parvenir toute demande ou plainte par écrit ou s'adresser au Conseil des commissaires lors de la période de questions, prévue à ses séances.

Toute demande ou plainte en regard des activités de la Commission scolaire et de ses établissements est référée au directeur responsable.

À défaut d'obtenir satisfaction, la demande ou la plainte est référée à la personne mandatée par le directeur général pour la gestion de ces demandes ou plaintes qui en assure le suivi auprès du directeur de l'unité administrative concernée.

### **7.3 Demande ou plainte à l'égard du personnel**

Une telle demande ou plainte peut porter sur des événements à caractère professionnel ou à caractère personnel.

Dans le respect des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et des dispositions des conventions collectives et des règlements provinciaux sur les conditions d'emploi des gestionnaires, une telle plainte est traitée de façon strictement confidentielle.

La plainte est référée au supérieur immédiat qui en assure le suivi.

À défaut d'obtenir satisfaction, la plainte est référée au directeur général qui en informe, au besoin, le président de la Commission scolaire.

## **8. RESPONSABILITÉ**

Le secrétaire général est responsable de l'application de la présente politique.

Il exerce cette responsabilité en collaboration avec les directeurs d'unité administrative (services, écoles et centres).

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par le Conseil des commissaires.