

RECUEIL DE GESTION	<input checked="" type="radio"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	<input type="radio"/> PROCÉDURE	DATE : 27 juin 2012
	<input type="radio"/> RÈGLEMENT	Page : 1 de 11
TITRE : Politique de communication		
SUJET : Communications		
RÉFÉRENCE :		
ORIGINE : Secrétariat général		
Recommandation du directeur de service		Approbation du directeur général
Signature : _____ André Roy		Signature : _____ Harold Sylvain
Entrée en vigueur : 27 juin 2012		Numéros de résolution ou référence 2012-CC-130
Ce document remplace le document codé : SG-0704-04 Daté le 27 avril 2005:		

RÉFÉRENCES

- la Loi sur l'instruction publique et les modifications apportées à celle-ci;
- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et les modifications apportées à celle-ci;
- les régimes pédagogiques;
- la planification stratégique de la Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais;
- les conventions collectives et ententes locales syndicales;
- le cahier de gestion contenant les politiques, procédures et règlements de la Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais.

PRÉAMBULE

La présente politique vise à encadrer les communications relatives aux actions de la commission scolaire, incluant les établissements, et de s'assurer que la perception de ces actions soit compatible avec la planification stratégique de la commission scolaire, plus particulièrement avec les valeurs, la mission, la vision et les orientations de la commission scolaire.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÉGLEMENT	Page : 2 de 11
TITRE : Politique de communication		

1.0 OBJET

- 1.1 La présente politique tend à déterminer les lignes directrices d'action en matière de communication, tant au centre administratif de la commission scolaire que dans chacun des établissements.
- 1.2 La présente politique définira donc les assises d'une politique de communication adaptée à la planification stratégique de la commission scolaire, notamment en ce qui touche aux valeurs, à la mission, à la vision et aux orientations de la commission scolaire, et elle portera donc principalement sur les aspects suivants.
 - 1.2.1 Les objectifs définissant les priorités de la commission scolaire en matière de communication et d'information.
 - 1.2.2 Les champs d'application de la fonction de communication à la commission scolaire.
 - 1.2.3 Le partage des responsabilités en regard de l'exercice de la fonction de communication en général.
- 1.3 Elle s'adresse aux membres du conseil des commissaires et à l'ensemble du personnel de la commission scolaire.
- 1.4 Elle trouvera son application pratique dans un plan de communication révisé au besoin.

2.0 OBJECTIFS

- 2.1 Objectifs généraux
 - 2.1.1 Assurer un partage clair des responsabilités en ce qui concerne les communications.
 - 2.1.2 Rendre compte à la population des actions de la commission scolaire.
 - 2.1.3 Favoriser l'émergence d'attitudes et de comportements qui suscitent transparence, confiance et sens des responsabilités.
 - 2.1.4 Contribuer au rayonnement de la commission scolaire dans son milieu.
 - 2.1.5 Assurer la présence de la commission scolaire dans l'univers virtuel (Web 2.0), notamment au niveau des médias sociaux.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 3 de 11
TITRE : Politique de communication		

2.2 Objectifs particuliers

2.2.1 L'information

- 2.2.1.1 Fournir une information régulière et objective quant aux décisions et aux activités de la commission scolaire, auprès des publics-cibles, notamment par l'intermédiaire des médias.
- 2.2.1.2 Diffuser les documents officiels de la commission scolaire et des établissements.
- 2.2.1.3 Répondre aux demandes de renseignements provenant d'organismes ou d'individus.
- 2.2.1.4 Traiter et diffuser à l'interne l'information provenant de notre personnel et de nos partenaires.

2.2.2 La promotion

- 2.2.2.1 Faire connaître les services et ressources de la commission scolaire et de ses établissements auprès des publics-cibles.
- 2.2.2.2 Promouvoir l'image de la commission scolaire et de ses établissements.
- 2.2.2.3 Développer le sentiment d'appartenance et de fierté des élèves et du personnel.
- 2.2.2.3 Favoriser la fréquentation de nos écoles et centres.

2.2.3 Le dialogue

- 2.2.3.1 Faciliter les échanges avec les publics-cibles internes et externes.
- 2.2.3.2 Favoriser l'intégration de la commission scolaire dans son milieu.

2.2.4 Besoins ponctuels

- 2.2.4.1 Répondre à des situations particulières par des actions spécifiques.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 4 de 11
TITRE : Politique de communication		

3.0 PRINCIPES DE GESTION ÉDITORIALE ET DE GESTION DES COMMENTAIRES

3.1 Principes de gestion éditoriale

Tous les documents publics émis par la commission scolaire, que ce soit par les moyens usuels ou par l'intermédiaire des médias sociaux, doivent se conformer aux principes de gestion éditoriale suivants :

- ✓ Être de nature publique (le document doit pouvoir être consulté par tous et toutes)
- ✓ Respecter les droits d'auteur qui s'y appliquent
- ✓ Indiquer la source ou l'auteur du document, ainsi que faire mention des crédits dans le cas d'une photographie provenant de l'extérieur de la commission scolaire
- ✓ Être exempt de propos sarcastiques, haineux ou injurieux
- ✓ Être exempt de prise de position partisane ou biaisée
- ✓ Être exempt d'informations nominatives qui pourraient permettre d'identifier ou de retrouver un ou une élève, à tout le moins sans son consentement écrit
- ✓ Être exempt de discrimination basée sur la race, la religion, l'orientation sexuelle, etc.
- ✓ Faire preuve d'une excellente qualité du français

3.2 Principes de gestion des commentaires

Par sa présence dans les différents médias sociaux, la commission scolaire accepte que des commentaires, positifs ou négatifs, se retrouvent sur ses plates-formes, dans le but d'ouvrir la porte à des échanges constructifs avec les internautes.

3.2.1 Schéma de gestion des commentaires

Les commentaires des internautes pourraient être retirés ou adaptés, au besoin. Pour évaluer ces commentaires, le « [schéma de gestion des commentaires](#) » que l'on peut consulter sur le site Internet de la CSHBO (dans la section Commission scolaire / Planification stratégique) sera utilisé. Sur la base de ce schéma et à la lumière des valeurs et balises énumérées ci-bas, le droit de retirer tout commentaire jugé disgracieux, inconvenant ou inacceptable pourra être exercé.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 5 de 11
TITRE : Politique de communication		

3.2.2 Netiquette

Dans leurs échanges, les internautes seront invités à se conformer aux valeurs et aux balises suivantes:

- ✓ **Respect**
Les internautes sont priés d'être respectueux du contenu de la page et des autres commentaires
- ✓ **Transparence**
Les internautes doivent s'identifier et, le cas échéant, indiquer leurs sources
- ✓ **Politesse**
Les internautes sont conviés à être polis et à éviter la familiarité excessive
- ✓ **Qualité du français**
Il est important de soigner la qualité du français utilisée dans les commentaires
- ✓ **Concision**
Il est important d'émettre des réponses claires et concises, afin de répondre aux règles d'écriture et d'échange de chaque plate-forme sociale
- ✓ **Partage**
Les internautes sont invités à éviter l'autopromotion; à partager des contenus intéressants à valeur ajoutée et à participer aux conversations des internautes

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 6 de 11
TITRE : Politique de communication		

4.0 CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

4.1 Les publics-cibles

4.1.1 Les publics-cibles internes

- tout le personnel de la commission scolaire (personnel enseignant, de soutien, professionnel, cadre, hors-cadre);
- les parents;
- les élèves, jeunes et adultes;
- les syndicats, organismes et associations internes;
- le conseil des commissaires;
- le comité consultatif de gestion;
- les conseils d'établissement;
- le comité de parents;
- le comité consultatif e.h.d.a.a..

4.1.2 Les publics-cibles externes

- la population du territoire de la commission scolaire, dans la MRC Vallée-de-la-Gatineau et Pontiac;
- la presse écrite et électronique, locale, régionale ou nationale;
- les entreprises, les organismes socio-économiques et communautaires du milieu;
- les organismes à vocation éducative;
- les fournisseurs de produits et de services;
- les intervenantes et intervenants politiques;
- le ministère de l'Éducation du Québec.

4.2 L'information

Les activités d'information (incluant les relations avec les médias) comportent deux volets : interne et externe. Les objets de ces volets visent les publics-cibles spécifiés précédemment.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÉGLEMENT	Page : 7 de 11
TITRE : Politique de communication		

4.2.1 L'information interne

Elle vise à fournir à chacune et à chacun toute l'information pertinente relative à l'organisation et à ses structures, ainsi qu'à ses valeurs, sa mission, sa vision et ses orientations, telles que définies dans sa planification stratégique, tout en facilitant l'exercice des fonctions de chacune et de chacun et la compréhension des décisions et des actions de la commission scolaire.

Ce volet peut comprendre des activités concernant la gestion et la circulation de l'information avec le personnel, les parents et les élèves, la diffusion de réalisations particulières, de même que la gestion des civilités (activités sociales, activités de reconnaissance, retraites, maladies, deuils, etc.).

4.2.2 L'information externe

L'information externe vise la diffusion d'informations jugées pertinentes auprès d'un public le plus large possible. D'une façon plus spécifique, en ce qui touche la diffusion d'informations auprès des médias, elle doit se faire dans le respect des champs de responsabilités suivants, tels que définis au point 4.0.

4.2.2.1 Déclaration publique à caractère politique :
Présidence du conseil des commissaires

4.2.2.2 Diffusion d'informations à caractère administratif :
Direction générale

4.2.2.3 Diffusion d'informations ad hoc sur des dossiers locaux relevant des établissements ou des services administratifs :
Direction de l'établissement ou du service concerné

4.3 La promotion

Les activités de promotion (incluant la publicité et les relations publiques) comportent deux volets : interne et externe. Les objets de ces volets visent les publics-cibles spécifiés précédemment.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 8 de 11
TITRE : Politique de communication		

4.3.1 La promotion interne

Elle vise à faciliter le développement d'une culture organisationnelle et entend favoriser au maximum une unité d'action axée sur l'actualisation des valeurs, de la mission, de la vision et des orientations de la commission scolaire.

Ce volet comprend les activités visant le développement d'un sentiment d'appartenance au milieu de travail, pour le personnel de la commission scolaire, ainsi qu'un sentiment de fierté partagé par l'ensemble des publics-cibles internes envers la commission scolaire.

4.3.2 La promotion externe

La promotion externe, incluant la publicité et les relations publiques, vise à faire connaître et à promouvoir la qualité des services et les activités de la commission scolaire, de même qu'à alimenter les sentiments de fierté et d'appartenance envers la commission scolaire.

4.4 Le dialogue

Les activités liées au dialogue visent à faciliter les échanges avec les publics-cibles internes et externes et à favoriser l'intégration de la communauté dans son milieu et ce, en conformité avec l'esprit du Web 2.0.

4.5 La gestion des urgences

Lorsqu'un événement à caractère inquiétant et menaçant pour l'organisation, qu'il s'agisse d'un événement d'origine interne ou externe, impose une prise de décision rapide, le modèle de communication à utiliser est le suivant.

4.5.1 Dès que la situation est connue, un comité d'urgence, formé de la direction générale, du secrétariat général, de la direction de l'établissement ou du service administratif concerné et de toute personne-ressource jugée pertinente, analyse les faits en vue d'établir un plan d'action.

4.5.2 La direction générale informe immédiatement la présidence du conseil des commissaires qui, selon les circonstances, peut décider de se joindre au comité.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 9 de 11
TITRE : Politique de communication		

- 4.5.3 Au besoin, la direction générale ou le secrétaire général informe les commissaires et la présidence du comité de parents de la situation;
- 4.5.4 Au besoin, la direction d'établissement concernée informe la présidence du conseil d'établissement;
- 4.5.5 Au besoin, le secrétaire général convoque une réunion extraordinaire du conseil des commissaires.

5.0 RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

5.1 Le conseil des commissaires

Les membres du conseil des commissaires assurent les communications relatives à toutes les représentations officielles et aux déclarations à caractère politique touchant les valeurs, la mission, la vision et les orientations de la commission scolaire, ainsi que les actions et les décisions dont les procès-verbaux des séances font état.

Il revient à la présidence du conseil des commissaires, en sa qualité de personne mandatée par le conseil des commissaires, de faire toute déclaration officielle relative aux affaires corporatives de la commission scolaire.

La présidence de la commission scolaire intervient également dans les activités de promotion et de relations publiques où le statut corporatif de la commission scolaire doit être mis en évidence. À la demande de la présidence, les commissaires peuvent également représenter la commission scolaire dans le cadre d'activités publiques.

Le commissaire établit des communications formelles avec ses interlocutrices et ses interlocuteurs externes dans le cadre de ses fonctions et initie une relation de confiance et de collaboration avec les membres du personnel de la commission scolaire et de ses établissements. Il favorise une écoute active à l'intérieur de sa communauté et vise à établir une relation de partenariat avec le milieu. Par son approche, il favorise de bonnes relations, directes et indirectes, entre les membres du personnel de la commission scolaire et de ses établissements et la communauté en général.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 10 de 11
TITRE : Politique de communication		

5.2 Le personnel administratif

5.2.1 La direction générale

En tant que responsable de l'exécution des décisions du conseil des commissaires et de la gestion courante des activités et des ressources de la commission scolaire, la direction générale est aussi le porte-parole de la commission scolaire pour toute information externe de nature administrative.

La direction générale est responsable de la gestion des commentaires formulés sur les médias sociaux et représente la commission scolaire lors d'activités de promotion et de relations publiques visant à faire valoir son fonctionnement, ses structures, ses programmes, ses services et ses ressources.

5.2.2 La direction d'établissement et de service administratif

Les directions d'établissement et de service sont responsables de supporter la direction générale en ce qui concerne les communications qui touchent le fonctionnement de leur établissement ou de leur service administratif et les activités dont elles ont la responsabilité.

Selon leurs champs respectifs d'action, les directions d'établissement et de service initient et supportent, selon le cas, auprès du personnel, des élèves, des parents et de la communauté, le processus de communication utile à l'accomplissement de la mission et des mandats de leur unité d'appartenance.

Les directions d'établissement et de service doivent également assurer la gestion et la circulation de l'information auprès de leur personnel.

Les directions d'établissement développent et entretiennent, au besoin, la communication avec les médias en regard des activités de l'établissement qu'elles dirigent et requièrent, selon le cas, le support du secrétariat général.

5.2.3 Le secrétariat général

Le secrétariat général coordonne et réalise, au besoin, des interventions qui facilitent l'application et l'évaluation de la présente politique, notamment par le biais du plan de communication.

RECUEIL DE GESTION	● <input type="checkbox"/> POLITIQUE	CODE : SG-0704-04
	○ <input type="checkbox"/> PROCÉDURE	DATE :
	○ <input type="checkbox"/> RÈGLEMENT	Page : 11 de 11
TITRE : Politique de communication		

6.0 PLAN DE COMMUNICATION

6.1 Élaboration et application du plan de communication

La présente politique s'actualisera dans l'élaboration et l'application du plan de communication.

Au niveau de l'élaboration, la direction générale, conjointement avec le secrétariat général, définit les éléments constitutifs du plan de communication et ses priorités. Le plan de communication et ses révisions subséquentes doivent être entérinés par le conseil des commissaires.

Au niveau de l'application, la direction générale, conjointement avec le secrétariat général, s'assure de la réalisation des éléments constitutifs du plan de communication et du respect de ses priorités.