

**Centre
de services scolaire
de la Baie-James**

Québec 

POLITIQUE RELATIVE AUX COMMUNICATIONS

ADOPTÉE LE : 2006-06-10

RÉSOLUTION : CC-1624-06

AMENDÉE LE : 2023-10-18

RÉSOLUTION : CA-0312-23

AVERTISSEMENT :

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	4
2.	FONDEMENTS	4
3.	VALEURS	4
4.	PRINCIPES DIRECTEURS	5
5.	OBJECTIFS	5
6.	CHAMPS D'APPLICATION.....	6
7.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES	6
8.	MÉCANISMES DE COMMUNICATION INTERNES ET EXTERNES	10
9.	IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES.....	12
10.	ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES.....	12
11.	QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS ET RÉDACTION ÉPICÈNE	12
12.	NÉTIQUETTE – MÉDIAS SOCIAUX	12
13.	RÉFÉRENCES.....	13
14.	CONSULTATION ET ADOPTION.....	13
	Annexe 1 – Nétiquette	14

1. PRÉAMBULE

La *Politique relative aux communications* vise à favoriser l'efficacité et la cohérence des communications organisationnelles. Ainsi, cet outil de gestion établit les standards, les mécanismes et le partage des rôles entourant les principales actions de communication menées pour et au nom du Centre de services scolaire de la Baie-James (CSSBJ). Cette politique constitue un cadre de référence commun, qui facilitera la circulation de l'information, la concertation, la cohérence des messages et la complémentarité des actions.

Pour assurer l'atteinte de ses objectifs et le bon déroulement de son application, la *Politique relative aux communications* doit être soutenue, intégrée et respectée par l'ensemble du personnel du CSSBJ et les membres des conseils et des comités qui y sont liés.

2. FONDEMENTS

Les communications sont des outils stratégiques essentiels dans la mise en valeur de la mission, de la vision et des valeurs du CSSBJ, ainsi qu'à la mise en œuvre des orientations, des priorités et des actions à entreprendre lors de situations d'urgence.

Cette politique encadre les différentes actions de communication et tient compte des éléments suivants :

- 2.1. Les rôles des différentes instances relevant du CSSBJ et celles qui y sont liées;
- 2.2. Les activités médiatiques;
- 2.3. Les situations de crise ou d'urgence;
- 2.4. Les changements au sein de l'organisation;
- 2.5. La diversité des nouvelles technologies de l'information.

Cette politique relative aux communications s'appuie sur :

- 2.6. La mission, la vision et les valeurs de l'organisation;
- 2.7. Les enjeux, les orientations et les objectifs fixés dans le *Plan d'engagement vers la réussite*;
- 2.8. Les politiques et les règlements en vigueur;
- 2.9. Le rôle du CSSBJ et son engagement envers le personnel.

3. VALEURS

Le CSSBJ prône les valeurs suivantes :

3.1. Bienveillance

Maintenir des relations harmonieuses empreintes de respect, de bonté, de compréhension, d'ouverture et d'écoute. Agir pour le bien d'autrui.

3.2. Collaboration

Travailler dans un esprit de collaboration et de partage de ses connaissances et de son expérience pour maximiser les résultats recherchés. Tenir des conversations franches, honnêtes et constructives pour favoriser l'émergence de solutions et d'actions efficaces.

3.3. Engagement

Valoriser l'effort et la rigueur. Maintenir des attentes élevées à l'égard des élèves et du personnel. Agir avec responsabilité. S'impliquer et adopter une conduite cohérente, intègre et loyale.

3.4. Innovation

Accepter de se remettre en question pour se renouveler. Sortir des sentiers battus en s'inspirant des mesures probantes dans le but de susciter un changement positif et de faire progresser les pratiques. User d'imagination pour élaborer des solutions novatrices qui conviennent à des contextes distinctifs.

Ces valeurs doivent guider les actions et la conduite des membres du personnel du CSSBJ, ainsi que les parents et les représentants de la communauté siégeant aux différents conseils et comités.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique repose sur trois principes :

4.1. Le CSSBJ croit qu'il est essentiel de projeter et de maintenir une image organisationnelle cohérente et de qualité dans tous les aspects de ses activités quotidiennes de communications publiques, écrites et électroniques, qu'elles soient effectuées par le personnel ou par les parents et les représentants de la communauté siégeant aux différents conseils et comités.

Cette politique sert de cadre de référence pour les communications internes, les communications externes, la promotion, la publicité, les partenariats, les relations de presse et les relations publiques.

4.2. Le CSSBJ croit qu'il est essentiel de favoriser une circulation optimale de l'information auprès des membres de son personnel, des parents, des partenaires ainsi que de faire preuve de transparence auprès des médias, afin d'accroître le sentiment de confiance et de préserver de bons liens.

4.3. Le CSSBJ est convaincu que cette politique lui permettra de bonifier ses pratiques de communication et de mieux répondre aux besoins d'information des publics cibles.

5. OBJECTIFS

5.1. Projeter une image de marque uniforme et cohérente;

5.2. Accroître l'efficacité des communications;

5.3. Permettre une meilleure communication dans la gestion des situations de crise ou d'urgence;

5.4. Indiquer la procédure à suivre lorsque les médias communiquent avec un membre du personnel;

5.5. Distinguer les responsabilités de chaque groupe cible en matière de communications;

5.6. Informer les membres du personnel de l'endroit où ils peuvent obtenir les éléments visuels requis pour les intégrer à leurs communications.

6. CHAMPS D'APPLICATION

6.1. Types de communication

Communications internes

Communications externes

- Médias sociaux;
- Organisation d'événements;
- Partenariats;
- Placement publicitaire;
- Promotion et valorisation de l'éducation publique, incluant :
 - Promotion des programmes de formation;
 - Promotion des activités et des services du CSSBJ;
- Relations de presse;
- Relations publiques;
- Réalisation d'outils de communication;
- Transmission d'informations;
- Utilisation de l'image organisationnelle.

6.2. Publics cibles

6.2.1. Les communications internes du CSSBJ ciblent :

- La présidence et les membres du conseil d'administration;
- La direction générale;
- Le secrétariat général;
- Les directions de service;
- Les directions d'établissement;
- Les membres du personnel;
- Les conseils d'établissement;
- Le comité de parents;
- Le comité d'engagement pour la réussite des élèves;
- Le comité consultatif des élèves handicapés en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA);
- Tous les comités prévus par la Loi sur l'instruction publique.

6.2.2. Les communications externes du CSSBJ ciblent :

- Les élèves et leurs parents;
- Les partenaires;
- Les médias;
- Les citoyens;
- Le ministère de l'Éducation du Québec.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

7.1. Présidence et membres du conseil d'administration

Le rôle du conseil d'administration (CA) du CSSBJ est de s'assurer du soutien et de la qualité des services éducatifs offerts dans les établissements. Le CA assure une gestion efficace et efficiente des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières dont dispose le CSSBJ tout en veillant à ce que les établissements bénéficient de conditions optimales pour la réalisation de leur mission. (LIP, article 176.1)

7.2. Direction générale

Le directeur général est le porte-parole officiel du CSSBJ auprès des médias de même que pour toutes communications administratives. (LIP, article 201)

Si la situation l'exige, la direction générale peut désigner un membre de son équipe afin de porter le message et répondre aux demandes médiatiques et administratives.

- 7.2.1.** La direction générale est le point de convergence du CSSBJ pour les relations avec les médias et effectue un suivi auprès de ces derniers en s'assurant d'une réponse à leurs questions et à leurs besoins. Elle doit donc être informée de toutes demandes d'entrevue ou d'information de la part des médias, pour et au nom du CSSBJ, à l'exception de celles faites auprès des associations, du comité de parents, du comité EHDAA et des syndicats, lorsque ceux-ci parlent pour et au nom de leurs membres.
- 7.2.2.** La direction générale rédige les communiqués. Elle coordonne la tenue des conférences de presse et fournit son expertise et son support.
- 7.2.3.** La direction générale élabore un plan de communication annuel en lien avec les orientations stratégiques du CSSBJ. Elle assiste les gestionnaires dans la mise en œuvre des stratégies et des activités de communication. Elle coordonne l'édition du rapport annuel. Elle rédige le contenu en collaboration avec les directions de service qui lui fournissent les éléments d'information relativement à leur secteur d'activités.
- 7.2.4.** La direction générale participe au développement des différents outils promotionnels du CSSBJ, en soutien aux directions de service.
- 7.2.5.** La direction générale gère les campagnes promotionnelles et des services administratifs. Elle collabore à l'orientation des campagnes promotionnelles des services et les approuve afin de s'assurer que l'image corporative soit conforme aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV).
- 7.2.6.** La direction générale participe au rayonnement de l'organisation par la promotion des activités des établissements scolaires.
- 7.2.7.** La direction générale est responsable de la gestion des médias sociaux et de la mise à jour du site Internet du CSSBJ. Elle soutient également le développement des médias sociaux et des sites Web des établissements scolaires du CSSBJ.

7.2.8. La direction générale développe et transmet, sur demande, les différents gabarits et visuels du CSSBJ pour la réalisation des activités de communications internes et externes : logos du CSS, papier à lettres, présentations PowerPoint, etc.

7.2.9. La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

7.3. Secrétariat général

Le secrétariat général assiste la direction générale dans la préparation des rencontres du conseil d'administration (CA), du comité consultatif de gestion et du comité de coordination. Il applique les règlements et les politiques en vigueur, assure le suivi aux décisions des membres du CA des plaintes reçues et la révision des décisions. Il assure aussi le lien avec le *Protecteur national de l'élève*. Il a également pour mandat d'élaborer les avis publics et juridiques. Il a un rôle de premier plan relativement aux questions légales.

7.4. Directions de service

En fonction de leur secteur d'activités, les directions de service contribuent à assurer un environnement optimal par une gestion efficace des ressources éducatives, humaines, matérielles, financières, informationnelles ainsi que du transport scolaire.

Elles collaborent aussi avec la direction générale en lui fournissant toute l'information pertinente pour l'élaboration d'éventuels communiqués de presse, de stratégies de communication, ainsi que le développement d'outils en découlant. À la demande de la direction générale, les directions de service peuvent être appelées à répondre aux questions des médias et devoir collaborer à la gestion de situations de crise.

7.5. Directions d'établissement

Les directions d'établissement doivent référer à la direction générale toute demande d'information, d'enregistrement sonore, de prise d'images, de photographies en provenance des médias. Toute intervention directe des médias sans autorisation doit être signalée à la direction générale. Les directions d'établissement doivent s'assurer d'obtenir l'autorisation parentale pour la prise d'images des élèves. En cas de refus des parents, elles ont la responsabilité de faire respecter la décision.

Les outils promotionnels arborant le logo du CSSBJ et produits par les établissements doivent être transmis avant leur production finale à la direction générale, laquelle peut les soutenir dans leurs démarches en la matière. Cette dernière a également la responsabilité de les approuver, afin de s'assurer du respect des normes du PIV.

7.6. Membres du personnel

Tous les membres du personnel sont appelés à jouer un rôle en matière de communication. Par leurs gestes et leurs paroles, tous ont le pouvoir d'influencer le climat organisationnel, la réputation et le rayonnement du CSSBJ. Cette contribution attendue n'altère en rien la liberté d'expression reconnue à chacun concernant sa vie privée, sa discipline ou son champ de compétences. Les membres du personnel doivent obtenir l'autorisation de leur supérieur immédiat pour parler officiellement et publiquement au nom de l'organisation.

Le personnel collabore avec la direction d'établissement et la direction générale, notamment en fournissant de l'information susceptible d'être diffusée à l'interne ou à l'externe.

7.7. Conseils d'établissement

La présidence du conseil d'établissement (CE) ou toute personne déléguée par celle-ci a la responsabilité de rédiger les procès-verbaux et de les rendre publics. Elle a également la responsabilité de produire le rapport annuel du CE et de le rendre accessible publiquement.

Les membres du CE peuvent être appelés à collaborer avec la direction générale et à commenter une situation se déroulant à l'école. Si ces derniers sont interpellés par les médias, ils doivent se référer à la direction d'établissement (DE). Par la suite, la direction d'établissement devra se rapporter à la direction générale afin que les membres du CE soient accompagnés dans toutes les formes d'expressions publiques engageant le CSSBJ. (LIP, article 59)

7.8. Comité de parents

Il détient un rôle consultatif important. Sur le plan des communications, il a pour fonctions de :

7.8.1. Désigner les parents qui participent aux divers comités formés par le CSSBJ;

7.8.2. Valoriser l'éducation publique auprès de tous les parents d'un élève fréquentant une école du CSSBJ;

7.8.3. Proposer des moyens pour soutenir l'engagement de ces parents dans leur rôle afin de favoriser leur réussite éducative, ainsi que des moyens destinés à favoriser les communications entre ces derniers et les membres du personnel de l'école, tout en faisant la promotion de la participation des parents aux activités de l'école et du CSSBJ.

Entre autres responsabilités, le comité doit transmettre au CSSBJ l'expression des besoins des parents, notamment les besoins de formation identifiés par les représentants des écoles et par le représentant du comité consultatif des services aux élèves HDAA. Avec le soutien du CSSBJ, il doit également élaborer, et proposer, pour adoption, la politique relative aux contributions financières. Le comité de parents peut également donner son avis sur les projets pédagogiques particuliers offerts ou envisagés dans les écoles du CSSBJ, sur tout sujet propre à assurer le meilleur fonctionnement possible, de même que sur tout sujet pour lequel il doit être consulté. (LIP, articles 192 et 193)

Si les membres du comité de parents sont interpellés par les médias, ils doivent se référer à la direction générale, afin d'être accompagnés dans toutes les formes d'expressions publiques engageant le nom du CSSBJ.

7.9. Comité consultatif des élèves handicapés en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA)

Le comité EHDA a pour fonctions : de donner son avis au CSSBJ sur la politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves HDAA, et au comité de répartition des ressources quant à l'affectation des ressources financières dédiées aux services offerts à ces élèves. Il peut également donner son avis au comité d'engagement pour la réussite des élèves à propos du plan d'engagement vers la réussite, ainsi qu'au CSSBJ concernant l'application du plan d'intervention à un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. (LIP, article 187)

La présidence peut être appelée à donner le point de vue des parents d'élèves HDAA aux médias. À cet égard, si ce comité est interpellé par les médias, il doit informer la direction générale avant d'intervenir auprès de ces derniers. La direction générale peut autoriser une intervention auprès des médias et soutenir la présidence.

Si les membres du comité EHDA sont interpellés par les médias, ils doivent se référer à la direction des services éducatifs, qui s'assurera du suivi auprès de la direction générale afin de planifier toutes formes d'expressions publiques engageant le nom du CSSBJ.

8. MÉCANISMES DE COMMUNICATION INTERNES ET EXTERNES

8.1. Communications internes

Le CSSBJ a instauré des mécanismes de communication interne afin d'assurer une diffusion régulière d'informations pertinentes et accessibles, sur les activités des directions de service et d'établissement, ainsi que sur les questions administratives.

Afin de maximiser la circulation des informations, les directions de service et d'établissement doivent informer le plus rapidement possible la direction générale, qui pourra les soutenir dans l'organisation et la promotion des activités et des événements les concernant.

8.1.1. Moyens de communication internes du CSSBJ

- Intranet;
- Note de la direction générale;
- Message vidéo;
- Babillard;
- Applications Office 365 : Teams, One drive, Outlook, etc.

8.2. Communications externes

La direction générale doit être informée de tout matériel promotionnel à réaliser, produit ou encore à transmettre à l'effigie du CSSBJ. Le matériel devra être préalablement révisé et approuvé par la direction générale avant sa diffusion afin d'assurer la qualité de l'image corporative projetée et qu'elle respecte les normes du PIV, auxquelles sont assujettis tous les organismes gouvernementaux, dont les centres de services scolaires.

La direction générale peut soutenir la réalisation d'outils de communication. À cet égard, il est recommandé de communiquer avec celle-ci avant de débiter un projet.

Tout établissement ou comité ayant un projet susceptible d'être porté à l'attention des médias doit communiquer avec la direction générale.

8.2.1. Moyens de communication externes du CSSBJ

- Courriels;
- Communiqués de presse;
- Allocutions;
- Kit média;
- Message vidéo;
- Portail Mozaïk;
- Affiches extérieures;
- Réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube;
- Dépliants;
- Banderoles et bannières;
- Documents imprimés;
- Objets promotionnels;
- Cadeaux corporatifs;
- Site Internet;
- Appels téléphoniques;
- Applications Offices 365 : Teams, One drive, Outlook, etc.

8.3. Partenariats

Les ententes de partenariats sont soumises aux règles du PIV. Il est donc important de communiquer avec la direction générale afin que l'image corporative respecte les normes spécifiques établies pour les partenariats. La direction générale a la responsabilité d'approuver l'image corporative incluse dans l'entente. Elle doit également s'assurer que les obligations en matière de communication, nommées dans les protocoles d'entente, soient appliquées et respectées.

8.4. Situations de crise

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à des événements hors du commun, pouvant avoir des impacts considérables sur différents groupes cibles. Les situations nécessitant une stratégie de communication particulière sont définies par la direction générale et les services.

Les personnes concernées par de telles situations doivent se référer à la direction générale qui se chargera d'interpeller les ressources nécessaires afin de développer une stratégie de communication permettant de minimiser les impacts.

Lors de toutes situations d'urgence ou de crise, pour lesquelles le ministère de l'Éducation (MEQ) risque potentiellement d'être interpellé, le CSSBJ doit obligatoirement communiquer une fiche d'actualités au MEQ.

En cas d'urgence le CSSBJ doit avoir pris soin d'identifier des moyens de communication officiels d'information.

8.4.1. Les moyens de communication officiels du CSSBJ lors de situations de crise

- Communiqués;
- Réseaux sociaux;
- Site Internet;
- Messagerie téléphonique;
- Applications Office 365 : Teams, One drive, Outlook, etc.

9. IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES

9.1. Logo et normes graphiques

Depuis le 15 juin 2020, l'image corporative et l'ensemble des outils de communications des centres de services scolaires sont assujettis aux règles et normes graphiques du PIV.

Pour les établissements scolaires, les outils promotionnels arborant le logo du CSSBJ doivent être transmis avant leur production finale à la direction générale, afin d'approuver l'image corporative pour qu'elle soit conforme aux normes du PIV.

9.2. Gabarits des outils du CSSBJ

Les visuels des gabarits sont disponibles sur demande à la direction générale.

10. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES

Lors de l'organisation d'événements impliquant la présence de dignitaires (par exemple, ministres, députés, maires, préfets, etc.) le respect de certaines normes est nécessaire, notamment au niveau des préséances, de l'installation de drapeaux (face à l'interlocuteur, le drapeau du Québec doit se trouver à sa gauche) et de l'ordre de prise de parole. Vous devez communiquer avec la direction générale pour obtenir du soutien et de l'accompagnement.

11. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS ET RÉDACTION ÉPICÈNE

En tant qu'organisation du réseau public d'éducation, le CSSBJ s'assure que les principes des règles linguistiques québécoises soient respectés, entre autres, celles de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Sur son site, l'OQLF présente des outils pouvant aider et faciliter la rédaction de certains termes et un autre lié aux espacements à mettre avant et après la ponctuation.

Toute personne appelée à communiquer par écrit au nom du CSSBJ est responsable de la qualité linguistique des communications et doit s'assurer de répondre à ces principes.

12. NÉTIQUETTE – MÉDIAS SOCIAUX

La Nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges sur les médias sociaux, les forums ou par courrier électronique. Vous trouverez en annexe, la Nétiquette sur les médias sociaux du CSSBJ.

Annexe 1 – Nétiquette

13. RÉFÉRENCES

La création et la rédaction de cette politique ont été largement inspirées du gabarit produit par la Fédération des centres de services scolaires du Québec – mars 2022.

14. CONSULTATION ET ADOPTION

14.1. Consultation

Comité consultatif de gestion

Date : 2 octobre 2023

14.2. Adoption

Conseil d'administration

Date : 18 octobre 2023

Annexe 1 – Nétiquette

Le CSSBJ est heureux de vous accueillir sur ses différentes plateformes Web et médias sociaux, afin de vous permettre de vous informer, de vous exprimer, d'échanger et de partager, sur des questions liées à l'éducation publique.

Dans le but de préserver le caractère harmonieux des échanges, nous vous présentons la *NÉTIQUETTE** encadrant les conversations afin qu'elles demeurent respectueuses.

- Tous celles et ceux qui ont à cœur l'éducation publique sont les bienvenus. Le CSSBJ accueille les commentaires des internautes, y compris les critiques, **pourvu que le ton demeure respectueux.**
- Ainsi, nous sommes toujours heureux d'accueillir vos réactions et commentaires en lien avec l'éducation publique, dans la mesure où ils ne sont pas indûment répétitifs.
- Chaque internaute est responsable de l'exactitude des affirmations diffusées.
- **Gestion des réponses aux commentaires** - Tous les commentaires sont lus et considérés, le plus rapidement possible, sans nécessairement faire l'objet d'une réponse.
- **Propos vulgaires** - La vulgarité n'est d'aucune façon tolérée. Si un premier rappel à l'ordre ne s'avère pas concluant, le CSSBJ se réserve le droit, au bénéfice de tous, de supprimer, sans préavis, les commentaires jugés offensants ou choquants.
- **Propos diffamatoires et haineux** - Les propos jugés diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes, sexistes ou disgracieux seront supprimés sans préavis.
- **Utilisation des majuscules** - Nous vous rappelons que l'utilisation des majuscules dans un message est considérée comme un cri. Ce même commentaire sera tout aussi pertinent s'il est écrit en minuscules.
- **Droits d'auteur** - Les internautes qui versent des contenus sur les plateformes Web et les médias sociaux du CSSBJ en sont responsables et doivent en être les auteurs ou propriétaires.
- Celles et ceux qui souhaitent verser un contenu qui ne leur appartient pas doivent respecter les droits d'auteur qui s'appliquent (indication de la source ou de l'auteur du document, mention des crédits dans le cas d'une photographie, etc.). Le CSSBJ ne pourra être tenu responsable des interventions (versement de documents, vidéos et photos) qui contreviennent à la Loi sur le droit d'auteur ainsi qu'à la législation concernant la propriété intellectuelle.
- Les messages, photos ou vidéos traitant de sujets non pertinents, y compris la promotion ou la publicité, seront supprimés sans préavis.

- L'ajout d'hyperliens vers d'autres sites est autorisé, dans la mesure où le contenu se rapporte aux sujets abordés sur les différentes plateformes. Notez que le CSSBJ n'est pas responsable du contenu de ces sites et se réserve le droit de supprimer tout lien jugé inapproprié.

En vue de favoriser un climat harmonieux, le CSSBJ se réserve le droit de supprimer un commentaire, de bannir un utilisateur ou même de modifier ces règles d'utilisation en tout temps et sans avertissement préalable.