



COMMISSION SCOLAIRE CENTRAL QUÉBEC  
CENTRAL QUÉBEC SCHOOL BOARD

2046, chemin Saint-Louis  
Québec (Québec) G1T 1P4



# POLITIQUE DE COMMUNICATIONS

## CONTINUONS À APPRENDRE

La Commission scolaire Central Québec reconnaît l'importance d'assurer une communication claire, précise, ouverte et continue avec tous ses partenaires.

## Table des matières

1. PRÉAMBULE .....	2
2. OBJECTIFS.....	2
3. PRINCIPES DIRECTEURS.....	2
4. PARTIES PRENANTES ET PUBLICS CIBLES .....	2
5. CHAMPS D'APPLICATION .....	3
5.1. Communications internes et externes.....	3
5.2. Publicité et relations publiques .....	3
5.3. Relations avec les médias .....	3
5.4. Communications d'urgence .....	3
6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
6.1. Président ou présidente du Conseil des commissaires.....	3
6.2. Membres du Conseil des commissaires.....	4
6.3. Direction générale.....	4
6.4. Service des communications.....	4
6.5. Direction de service .....	5
6.6. Direction d'établissement.....	5
6.7. Président d'un conseil d'établissement.....	5
6.8. Le personnel de la Commission scolaire .....	6
7. PORTE-PAROLE OFFICIEL.....	6
8. COMMUNICATIONS D'URGENCE .....	6
8.1. Comité des mesures d'urgence - composition .....	6
8.2. Équipe de mesures d'urgence des établissements scolaires .....	6
8.3. Plan de communication en cas de crise et/ou d'urgence.....	6
9. GUIDE DES COMMUNICATIONS.....	6
10. PLAN DE COMMUNICATION ANNUEL.....	6
11. MÉDIAS, DEMANDES D'ENTREVUES, ETC. ....	6
12. IDENTIFICATION VISUELLE .....	7
13. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES .....	7
14. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS.....	7
15. SITES WEB, INTRANET ET MÉDIAS SOCIAUX.....	7
16. ENCADREMENTS DIVERS RELATIFS AUX COMMUNICATIONS .....	7
17. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE .....	7
18. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE .....	7

## 1. PRÉAMBULE

La Commission scolaire Central Québec (CSCQ) est une organisation publique anglophone qui assure la gestion d'un réseau d'écoles disséminées sur un vaste territoire et qui répond aux besoins de plus de 5200 élèves, jeunes et adultes.

Le but de la présente Politique de communication est d'identifier et de définir les orientations de la Commission scolaire Central Québec quant aux communications, aux relations publiques, aux relations avec les médias et aux communications d'urgence.

La CSCQ reconnaît l'importance d'assurer une communication claire, précise, ouverte et continue avec toutes ses parties prenantes. Les communications font partie intégrante de la gestion stratégique à tous les niveaux de la structure organisationnelle, et en tant qu'outil de gestion essentiel, elles permettent à la CSCQ notamment de :

- Remplir ses mandats.
- Mettre en œuvre et partager des orientations et des priorités avec ses partenaires internes et externes.
- Réaliser des actions à entreprendre lors de situations de crise ou d'urgence.

## 2. OBJECTIFS

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

En accord avec la **mission**, la **vision**, les **valeurs** et les **croyanances** de la commission scolaire, cette politique a pour but de favoriser et faciliter la circulation de l'information, la cohérence des messages et la complémentarité des actions, notamment en :

- Assurant la présence de la commission scolaire par la diffusion régulière de communications objectives sur les décisions, les orientations et les activités;
- Établissant et définissant les rôles et responsabilités de chaque personne qui participe au processus de communication;
- Déterminant les activités et moyens de communication qui seront à privilégier, le tout en
  - Projetant et maintenant une image de marque positive et cohérente,
  - Adaptant les méthodes de communication selon des besoins et de ses publics cibles.

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Il est indispensable de projeter et de maintenir une image organisationnelle cohérente et de qualité dans tous les aspects des activités quotidiennes de communication publiques.

La qualité des communications est une **responsabilité partagée** à laquelle chaque service administratif, établissement et membre du personnel doit souscrire.

## 4. PARTIES PRENANTES ET PUBLICS CIBLES

### Partenaires internes

Personnel  
Élèves  
Conseil des commissaires  
Comités internes  
Conseils d'établissement  
Comité de parents

### Partenaires externes

Parents/tuteurs  
Associations professionnelles  
Syndicats  
Contribuables  
Population du territoire  
Associations et organismes locaux  
Municipalités  
Autres commissions scolaires et centre de services scolaire  
Gouvernement  
Entreprises commerciales  
Médias

## 5. CHAMPS D'APPLICATION

Les activités de la CSCQ en matière de communications sont coordonnées par le Service des communications.

### 5.1. Communications internes et externes

Les **communications internes** ont pour objectif de transmettre à nos partenaires internes les informations pertinentes à l'exercice de leur fonction ainsi qu'à transmettre les décisions administratives de la commission scolaire.

Les **communications externes** ont pour objectif de transmettre les informations corporatives à nos partenaires externes ainsi qu'à promouvoir la qualité des services offerts par la commission scolaire.

Voir section 4.

### 5.2. Publicité et relations publiques

La publicité, aussi appelée promotion, vise à faire connaître les services offerts par la CSCQ et ses établissements, de même que les réalisations des élèves et des membres du personnel.

Les relations publiques visent à assurer la présence et la participation de la CSCQ dans certains événements de la vie communautaire.

### 5.3. Relations avec les médias

Les relations avec les médias ou la presse ont pour but de faire connaître une situation ou une nouvelle destinée à un public le plus large possible par l'intermédiaire des médias. Elles consistent aussi à assurer le suivi des demandes d'information ou d'entrevue de la part des médias. Voir sections 6 et 11.

Les communications d'urgence, selon les situations, peuvent aussi nécessiter des relations avec les médias. Voir paragraphe 5.4.

### 5.4. Communications d'urgence

Les communications en situation de crise ou d'urgence se rapportent à des événements hors du commun qui deviennent difficiles à gérer localement, compte tenu de leurs impacts sur les différents publics et qui peuvent mettre en péril la réputation et le fonctionnement d'un établissement.

Afin de minimiser les impacts et d'optimiser la transmission de l'information aux publics concernés, la voie de communication privilégiée sera établie par la direction générale en collaboration avec le comité des mesures d'urgence (CMU) et le service des communications.

Voir paragraphe 6.4 et section 8.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Pour assurer la coordination des interventions et la cohérence des messages diffusés, il est primordial que chacun comprenne son rôle et respecte la présente politique.

### 6.1. Président ou présidente du Conseil des commissaires

Le président ou la présidente du Conseil des commissaires, ou en son absence, le vice-président ou la vice-présidente, **est le seul porte-parole officiel ou la seule porte-parole officielle de la commission scolaire**. À sa demande, les commissaires peuvent aussi agir à titre de porte-parole de la commission scolaire.

- Il ou elle représente officiellement la commission scolaire auprès de la population et des organismes.
- Il ou elle assume les communications relatives aux décisions et orientations politiques émanant du Conseil des commissaires et du Comité exécutif. Il en va de même pour toutes autres représentations sociales, culturelles ou sportives faites au nom de la Commission scolaire.

- Il ou elle assume toutes les déclarations publiques de même que des communications administratives.
- Si la situation l'exige, il ou elle peut désigner un membre de la direction générale afin de répondre aux demandes médiatiques concernant la diffusion des informations d'ordre administratives.

## **6.2. Membres du Conseil des commissaires**

À la demande du président ou de la présidente du conseil des commissaires, un ou une commissaire peut faire une déclaration officielle au nom de la Commission scolaire sur un mandat accordé par le Conseil des commissaires.

Lorsque délégué par le président ou la présidente, le ou la commissaire peut agir à titre de représentant occasionnel ou représentante occasionnelle de la Commission scolaire.

Un ou une commissaire peut faire une déclaration d'intérêt public, à titre personnel, n'engageant alors que lui-même ou elle-même.

## **6.3. Direction générale**

La direction générale établit, contrôle et gère les communications officielles aux directions d'établissements, de services et autres gestionnaires, ainsi qu'au personnel de la commission scolaire et aux associations qui représentent le personnel.

Le directeur général ou la directrice générale, ou en son absence, le directeur général adjoint ou la directrice générale adjointe, est le lien direct avec le porte-parole officiel ou la porte-parole officielle de la commission scolaire.

Le directeur général ou la directrice générale qui a reçu l'autorisation du Président ou de la Présidente du Conseil des commissaires peut agir à titre de porte-parole de la commission scolaire en ce qui a trait à la diffusion des informations d'ordre administratif. Le cas échéant,

- Il ou elle assume toutes les déclarations publiques ayant trait aux informations d'ordre administratives.
- Si la situation l'exige, il ou elle peut désigner un employé ou une employée afin de répondre aux demandes médiatiques.
- Il ou elle participe au comité des mesures d'urgence pour toute situation de crise.

La direction générale veille à l'application de la présente politique et informe le service des communications des modifications jugées nécessaires en vue de sa mise en œuvre et de son évaluation.

## **6.4. Service des communications**

Le service des communications recommande, applique, ou apporte les modifications jugées nécessaires en vue de la mise en œuvre, de l'évaluation et de la révision de la présente politique. Il veille également à son application et à son respect par les membres de la CSCQ.

L'ensemble des activités de communications internes et externes, qui se retrouve dans le Plan de communications annuel et dans le Guide de communications, relève de ce service.

Des informations quant aux principes et à l'application des normes de communications se retrouvent dans le Guide des communications.

Le service des communications

- Est responsable du contenu du Guide de communications et veille à ce qu'il soit adapté aux besoins de la commission scolaire.

- Élabore, de concert avec le conseil d'administration, le plan de communication annuel de la CSCQ. Les plans de communications spécifiques préparés pour répondre à certains besoins relèvent aussi de ce service.
- Vérifie/valide les demandes médiatiques reçues pour l'ensemble de la commission scolaire et s'assure, auprès du porte-parole officiel ou de la porte-parole officielle et de la direction générale, d'obtenir et relayer les autorisations nécessaires aux employés, le cas échéant.
- Recueille des informations auprès des médias afin de cerner les demandes médiatiques et expose les avantages et inconvénients d'une telle demande au porte-parole officiel ou à la porte-parole officielle.
- Participe au comité des mesures d'urgence pour toutes situations de crise.

#### **6.5. Direction de service**

Le directeur ou la directrice de service appuie la Direction générale dans toutes les communications reliées à la gestion des services et activités qui relèvent de sa compétence. Il ou elle voit à ce que l'information concernant le service qu'il ou qu'elle dirige soit diffusée conformément à la présente politique et/ou au guide de communications. *Voir paragraphe 6.4*

Le directeur ou la directrice de service, qui a reçu l'autorisation de la direction générale, assure les relations avec les médias pour un sujet ou une activité touchant uniquement son service (à moins que des représentants de la CSCQ soient impliqués ou que l'intervention du Service des communications soit jugée nécessaire). Le cas échéant, et

- Si la situation l'exige, il ou elle peut désigner un employé ou une employée de son équipe afin d'agir à titre de porte-parole pour un sujet ou une activité touchant uniquement son service auprès des médias. *Voir sections 6 et 11.*
- À moins d'être un membre désigné du comité des mesures d'urgence, sur demande, il participe au comité des mesures d'urgence pour les situations de crise concernant son service. *Voir paragraphe 8.1.*

#### **6.6. Direction d'établissement**

Le directeur ou la directrice d'école ou de centre appuie la direction générale dans toutes les communications reliées à la gestion des services et activités qui relèvent de sa compétence. Il ou elle voit à ce que l'information concernant l'établissement qu'il ou qu'elle dirige soit diffusée conformément à la présente politique et/ou au guide de communication. *Voir paragraphe 6.4.*

Le directeur ou la directrice d'établissement qui a reçu l'autorisation de la direction générale, assure, de manière générale, les relations avec les médias pour un sujet ou une activité touchant uniquement son établissement (à moins que des représentants de la CSCQ soient impliqués ou que l'intervention du Service des communications soit jugée nécessaire). Le cas échéant, et

- Si la situation l'exige, il ou elle peut désigner un employé ou une employée de son équipe-école afin d'agir à titre de porte-parole d'une activité à caractère promotionnel (pédagogique, culturelle ou sportive) auprès des médias. *Voir sections 6 et 11.*
- Sur demande, participe au comité des mesures d'urgence pour toutes situations de crise concernant son établissement. *Voir paragraphe 8.2.*

#### **6.7. Président d'un conseil d'établissement**

Le président ou la présidente d'un conseil d'établissement est responsable d'informer la communauté scolaire des décisions prises par le conseil d'établissement.

## 6.8. Le personnel de la Commission scolaire

Un employé ou une employée peut être désigné par la direction de son service ou d'établissement comme porte-parole auprès des médias concernant un sujet ou d'une activité à caractère promotionnel (pédagogique, culturelle ou sportive) touchant uniquement son service ou son établissement. *Voir paragraphes 6.5 et 6.6 et section 11.*

Toute déclaration faite aux médias par un employé qui n'aurait pas obtenu, au préalable, l'autorisation de sa direction de service ou d'établissement n'engage que ce dernier.

## 7. PORTE-PAROLE OFFICIEL

Voir sections 6 et 11.

## 8. COMMUNICATIONS D'URGENCE

La commission scolaire possède un comité des mesures d'urgence (CMU) dont fait partie le service des communications.

### 8.1. Comité des mesures d'urgence - composition

Le CMU de la CSCQ est composé d'employés-cadres désignés provenant des départements/services suivants :

Direction générale	Service des ressources matérielles
Services des ressources humaines	Services éducatifs
Service du transport	Service des communications

Selon la nature de la crise, la participation d'autres membres du personnel peut être sollicitée.

### 8.2. Équipe de mesures d'urgence des établissements scolaires

Le rôle et la composition de l'équipe des mesures d'urgence des établissements sont définis dans les plans de mesures d'urgence des établissements et disponibles en version électronique dans le Portail prévu à cette fin. Voir paragraphe 5.4.

### 8.3. Plan de communication en cas de crise et/ou d'urgence

Le plan de communications en cas de crise et/ou d'urgence est détaillé dans le plan de mesures d'urgence corporatif en version électronique dans le Portail web prévu à cette fin. Chaque établissement dispose d'un plan de mesures d'urgence dans ce même portail. Voir paragraphe 5.4.

## 9. GUIDE DES COMMUNICATIONS

Le Guide des communications, adapté aux besoins de la commission scolaire, est élaboré par le Service des communications dans le respect de la présente politique. *Voir paragraphe 6.4.*

## 10. PLAN DE COMMUNICATION ANNUEL et PLANS DE COMMUNICATIONS SPÉCIFIQUES

Le plan de communication annuel est élaboré par le Service des communications, de concert avec le conseil d'administration, dans le respect de la présente politique.

Les plans de communication spécifiques élaborés pour répondre à certains besoins relèvent également de la responsabilité de ce service. *Voir paragraphe 6.4.*

## 11. DEMANDES DES MÉDIAS

*Considérant que les médias peuvent transmettre leurs demandes d'information ou d'entrevue aux employés de la CSCQ et ce, sans égard à leur fonction, chaque direction a le devoir de s'assurer que ses employés soient au fait de la présente politique.*

Le **porte-parole officiel ou la porte-parole officielle** de la commission scolaire est le **président ou la présidente du conseil des commissaires**. Voir paragraphe 6.1 et section 7.

Seules les personnes autorisées par la présente politique peuvent communiquer ou répondre aux médias au nom de la CSCQ. Voir section 6.

**Le personnel-cadre** est tenu d'informer le service des communications de toute demande d'entrevue, événement ou intervention pouvant mener à l'implication des médias. Le service des communications effectuera les vérifications nécessaires, notamment, auprès du superviseur immédiat et du porte-parole officiel, afin de confirmer à l'employé-cadre s'il peut ou non agir à titre de porte-parole pour son service ou son établissement auprès des médias.

**Les employés** (enseignant, professionnel, soutien) sont tenus d'informer leur direction de toute demande d'entrevue, événement ou intervention pouvant mener à l'implication des médias. Les employés doivent obligatoirement obtenir l'autorisation nécessaire avant de s'adresser aux médias.

Des informations supplémentaires se retrouvent dans le Guide des communications.

## 12. IDENTIFICATION VISUELLE

L'image corporative, aussi appelée l'image de marque, ainsi que l'ensemble des outils de communication, doivent répondre aux normes graphiques approuvées par le service des communications.

Des informations supplémentaires se retrouvent dans le Guide des communications.

## 13. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES

Lors de l'organisation d'événements impliquant la présence de dignitaires (ministres, députés, gouverneurs, maires, préfets, etc.) le respect de certaines normes est nécessaire, notamment en ce qui a trait à la préséance, à l'installation de drapeaux, à l'ordre de prise de parole, à la disposition de la salle, etc.

Les directions doivent communiquer avec le service des communications pour obtenir du soutien et de l'accompagnement.

Des informations supplémentaires se retrouvent dans le Guide des communications.

## 14. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS

En tant qu'organisation éducative, la CSCQ accorde une importance capitale à la qualité linguistique de toutes ses communications. Dès lors, toute personne appelée à communiquer au nom de la CSCQ ou l'un de ses établissements est responsable de la qualité linguistique de ses communications et doit s'assurer de répondre adéquatement à ces principes.

Toutes les communications doivent être rendues disponibles en français et en anglais.

Des informations supplémentaires se retrouvent dans le Guide des communications.

## 15. SITES WEB, INTRANET ET MÉDIAS SOCIAUX

Seules les personnes désignées par les directions et le Service des communications peuvent ajouter ou communiquer de l'information par le biais de ces plateformes.

Des informations supplémentaires se retrouvent dans le Guide des communications.

## 16. ENCADREMENTS DIVERS RELATIFS AUX COMMUNICATIONS

Pour répondre aux besoins de communication en constante évolution, d'autres encadrements pour soutenir les établissements et services administratifs dans leurs communications seront élaborés dans le respect de la présente politique et se retrouveront dans le Guide des communications. À défaut de s'y retrouver, les employés sont priés de communiquer avec le service des communications.

## 17. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

Cette politique est adoptée par le conseil d'administration lors de la séance du 17 avril 2024. Elle entre en vigueur à cette même date.

## 18. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique sera mise à jour au besoin.