

**POLITIQUE D'INFORMATION
ET
DE COMMUNICATION**

PRÉAMBULE

En raison de son caractère public et de sa mission, la Commission scolaire de la Capitale doit assurer une communication ouverte et continue avec les élèves, à qui elle offre les services éducatifs prévus par la Loi sur l'instruction publique, ainsi qu'à leurs parents, aux élus, aux organismes de son milieu et aux citoyens. Cette communication s'appuie sur ses valeurs : reconnaissance, innovation, partenariat.

La Commission scolaire de la Capitale considère que les communications externes sont un important outil de gestion en appui à son développement et qu'elles jouent un rôle primordial dans la fidélisation et le renouvellement de ses clientèles. Les communications internes, quant à elles, contribuent à la motivation, au développement du sentiment d'appartenance et à la reconnaissance des membres du personnel.

Dans son sens large, la communication fait partie intégrante du travail de tous les employés. C'est pourquoi la participation de tous les membres du personnel est nécessaire à l'atteinte des objectifs de la présente politique.

La présente politique vise à fournir un cadre de référence et d'orientation relatif aux communications internes et externes de la Commission scolaire de la Capitale et de ses établissements.

Le générique masculin est utilisé dans la présente politique sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

1.0 TITRE

POLITIQUE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

2.0 ÉNONCÉ

Cette politique est fondée sur le caractère public et démocratique de la commission scolaire qui la rend redevable de sa gestion auprès de son personnel et de la population.

3.0 OBJECTIFS

Cette politique a pour objectifs de :

- 3.1 Favoriser le développement d'une communication efficace afin de :
 - 3.1.1 Faire connaître les valeurs, orientations, rôles, réalisations, services et projets éducatifs de la commission scolaire et de ses établissements.
 - 3.1.2 Faire connaître les décisions du conseil des commissaires.
 - 3.1.2 Promouvoir les réussites de la commission scolaire et de ses établissements.
 - 3.1.3 Élargir et augmenter la visibilité de la commission scolaire et de ses établissements.
- 3.2 Développer un esprit de réseau avec les établissements, les différents intervenants et les partenaires afin d'optimiser les efforts de communication individuels.
- 3.3 Contribuer à maintenir et à développer le sentiment d'appartenance à la commission scolaire.
- 3.4 Assurer la cohérence des actions de communication au sein de la commission scolaire et de ses établissements.
- 3.5 Assurer la qualité de la communication et le respect de l'image de marque de la commission scolaire.
- 3.6 S'assurer que les communications de la commission scolaire soient conformes aux lois et règlements et qu'elles s'exercent dans le respect de l'éthique et des pratiques reconnues dans le domaine des communications.
- 3.7 Partager une vision commune des communications.
- 3.8 Déterminer le partage des responsabilités en ce qui a trait aux communications.

4.0 DÉFINITIONS

4.1 Communication

Transmission d'un message à un ou plusieurs récepteurs selon différentes approches : information, relations publiques, relations de presse, publicité, etc.

4.2 Document de communication publique

Document à large diffusion ayant une portée publicitaire (placements médias, dépliants, brochures, affiches).

4.3 Émetteur

Commission scolaire et ses établissements.

4.4 Identité visuelle

Signature et logotype.

4.5 Image de marque

Profil distinctif qui se reflète dans l'image visuelle, les documents de communication publique, les locaux, services, etc.

4.6 Information

Présentation par l'émetteur de faits, de programmes, de produits ou de services dans un langage objectif et adapté au public cible. Au sens où on l'entend dans cette politique, l'information est contrôlée par l'émetteur sans interférence d'un tiers (un journaliste à titre d'exemple).

4.7 Normes graphiques

Ensemble de règles régissant l'utilisation de la signature institutionnelle de la commission scolaire. Ces normes sont consignées dans le document « *Règles relatives aux normes graphiques – Identité visuelle de la Commission scolaire de la Capitale* » et tous les usagers doivent s'y conformer.

4.8 Porte-parole

Personne désignée pour agir au nom de la commission scolaire auprès des médias.

4.9 Publics cibles

Clientèles ciblées par les actions de communication. Les publics cibles de la commission scolaire sont :

4.9.1 Publics internes : personnes oeuvrant au sein de l'organisation soit les membres du conseil des commissaires, les directions des établissements et services, les employés, les syndicats, les membres des différents comités (comités de parents, conseils d'établissement, etc.).

4.9.2 Publics externes : les clients actuels (élèves jeunes et adultes, francophones et allophones, fréquentant un établissement de la commission scolaire ainsi que leurs parents), clients potentiels (les jeunes et leurs parents du territoire de la région de Québec), la population du territoire de la commission scolaire, les organismes socioéconomiques et communautaires, le milieu des affaires, les fournisseurs, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les municipalités, les élus municipaux, provinciaux et fédéraux du territoire de la commission scolaire, la Fédération des commissions scolaires du Québec, les médias, etc.

4.10 Publicité

Message dont le contenu et le mode de diffusion sont contrôlés par l'émetteur. La publicité doit attirer l'attention, susciter l'intérêt, séduire et pousser à l'action.

4.11 Relations de presse

Façon stratégique de traiter avec les médias afin d'obtenir la meilleure couverture de presse possible et ainsi atteindre le public pour lui faire connaître notre message. Il est à noter que les relations de presse ne permettent pas de contrôler le message comme c'est le cas avec la publicité ou avec l'information.

4.12 Relations publiques

Actions destinées à développer la notoriété de l'institution ainsi qu'une relation de confiance, d'estime et d'adhésion avec les publics cibles. Ces actions peuvent prendre la forme d'événements, de partenariats, d'allocutions publiques, de participation à des activités sociales, etc.

4.13 Rétroinformation

Moyens par lesquels on obtient une rétroaction de la part de nos publics cibles (sondages, groupes de discussion, etc.).

5.0 FONDEMENTS

5.1 Loi sur l'instruction publique.

5.2 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

5.3 Mission, orientations, objectifs, plan stratégique, politiques et règlements de la commission scolaire.

5.4 Charte de la langue française.

5.5 Règles relatives aux normes graphiques de la Commission scolaire de la Capitale.

6.0 CHAMPS D'APPLICATION

6.1 La politique d'information et de communication se déploie en programmes d'information, de publicité, de relations de presse et de relations publiques.

6.2 Ces programmes sont présentés dans un plan de communication s'arrimant au calendrier et aux orientations du plan stratégique de la commission scolaire. Le plan de communication présente les publics cibles, les objectifs, les stratégies, les moyens, l'échéancier et les actions de rétroinformation.

7.0 RÔLE ET RESPONSABILITÉS

7.1 Conseil des commissaires

7.1.1 Adopte la politique d'information et de communication ainsi que, dans le cadre de l'adoption du budget annuel, les sommes dédiées aux communications.

7.2 Président de la commission scolaire

7.2.1 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 activités de divers organismes voués au développement local et régional.

Il fait connaître les politiques, règlements, orientations et décisions prises par le conseil des commissaires.

7.2.2 Représente officiellement la commission scolaire lors d'activités publiques et/ou médiatiques tenues par la commission scolaire et ses établissements.

7.2.3 Peut déléguer sa fonction de porte-parole au vice-président.

7.3 Commissaire

7.3.1 Assiste à des activités publiques et/ou médiatiques tenues dans des établissements scolaires et, s'il intervient publiquement, il le fait dans le respect du code d'éthique et de déontologie applicable aux commissaires.

7.4 Directeur général

7.4.1 Approuve les plans de communication présentés par le secrétaire général et directeur de l'information et des communications.

7.4.2 Représente la commission scolaire lors d'activités publiques et/ou médiatiques tenues par la commission scolaire et ses établissements.

7.4.3 Peut déléguer ses fonctions à un membre du personnel d'encadrement de la commission scolaire.

7.5 Secrétaire général et directeur de l'information et des communications

7.5.1 Est responsable de l'élaboration et de l'application de la politique d'information et de communication.

7.5.2 Est le porte-parole de la commission scolaire pour toute déclaration publique à caractère administratif.

7.5.3 Anime le comité d'information et de communication.

7.5.4 Gère les demandes d'accès à l'information.

7.5.5 En collaboration avec les ressources de son service :

7.5.5.1 Conçoit les plans de communication à caractère corporatif de la commission scolaire et en assure la mise en œuvre.

7.5.5.2 Assure la rédaction et la production des documents de communication publique à caractère corporatif de la commission scolaire.

7.5.5.3 Offre l'expertise et le soutien aux établissements primaires et secondaires ainsi qu'aux services administratifs pour la production d'outils de communication, l'organisation des événements spéciaux ou médiatiques, la rédaction de documents de communication publique, communiqués et allocutions, etc.

7.5.5.4 S'assure de la qualité des documents de communication publique réalisés par les services administratifs et établissements primaires et secondaires, de leur cohérence par rapport à l'image de marque de la commission scolaire et de leur respect des normes graphiques.

7.5.5.5 Assure le lien avec la presse en ce qui concerne la commission scolaire et, au besoin, les établissements primaires et secondaires.

7.5.5.6 Gère le site Internet de la commission scolaire sur le plan des contenus et de la mise en forme.

7.6 Directeur des services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes

7.6.1 Assume les responsabilités prévues aux articles 7.5.5.1 à 7.5.5.4 en ce qui concerne les services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes.

7.7 Directeur de services

7.7.1 Informe le secrétaire général et directeur de l'information et des communications des projets de son unité en matière de communication et, au besoin, sollicite la participation de celui-ci à la réalisation desdits projets.

- 7.7.2 Fait valider par le secrétaire général et directeur de l'information et des communications les documents de communication publique réalisés par son service.

En ce qui concerne les services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes, cette validation est faite par les ressources du service en conformité avec les exigences de la commission scolaire.

- 7.7.3 Informe au préalable ou le plus tôt possible le secrétaire général et directeur de l'information et des communications de tout événement pouvant impliquer les médias.
- 7.7.4 Pour certains dossiers d'ordre administratif requérant son expertise, peut être appelé à agir à titre de personne-ressource auprès des médias lorsque cela est requis par le directeur général ou le secrétaire général et directeur de l'information et des communications.

7.8 Directeur d'établissement

- 7.8.1 Informe le secrétaire général et directeur de l'information et des communications et le conseil d'établissement des projets de son établissement en matière de communication et, au besoin, sollicite la participation de celui-ci à la réalisation desdits projets.

En ce qui concerne les centres de formation professionnelle et d'éducation des adultes, l'information est transmise au directeur des services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes.

- 7.8.2 Fait valider par le secrétaire général et directeur de l'information et des communications les documents de communication publique réalisés par son établissement.

En ce qui concerne les centres de formation professionnelle et d'éducation des adultes, cette démarche est faite auprès des services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes en conformité avec les exigences de la commission scolaire.

- 7.8.3 Informe au préalable ou le plus tôt possible le secrétaire général et directeur de l'information et des communications de tout événement pouvant impliquer les médias et de toute activité officielle tenue dans son établissement.
- 7.8.4 Fournit dans les meilleurs délais au secrétaire général et directeur de l'information et des communications tous les renseignements requis afin que ce dernier puisse répondre adéquatement aux questions des médias concernant un événement survenu dans son établissement.

7.9 Comité de parents

- 7.9.1 Offre une rétroinformation à la commission scolaire en transmettant l'avis des parents sur différentes questions.
- 7.9.2 Constitue un forum de consultation pour la commission scolaire.
- 7.9.3 Reçoit l'information de la commission scolaire et la transmet à ses pairs.

7.10 Conseil d'établissement

- 7.10.1 Favorise l'information, les échanges et la concertation entre les élèves, les parents, le directeur d'école ou de centre, les enseignants, les autres membres du personnel de l'école ou du centre et les représentants de la communauté.
- 7.10.2 Informe la communauté que dessert l'école ou le centre des services offerts et lui rend compte de leur qualité.

7.11 Comité d'information et de communication

- 7.11.1 La Commission scolaire crée un comité d'information et de communication formé des représentants suivants :

- Secrétariat général (1 représentant)
- Direction générale (1 représentant)
- Services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes (1 représentant)
- Comité consultatif de gestion (4 représentants)
- Commissaires (2 représentants)
- Comité de parents (1 représentant)
- Enseignant (1 représentant)
- Professionnel (1 représentant)
- Personnel de soutien (1 représentant)

- 7.11.2 Est consulté sur toute politique en matière de communication et d'information à la commission scolaire.
- 7.11.3 Est informé et consulté concernant les projets majeurs en communication.