



Commission scolaire Riverside

Nom de la politique :	Politique relative à la communication
Numéro de la politique :	
Date présentée à l'exécutif:	2017-12-05
Date déposée au conseil :	2018-01-23
Période de consultation :	Du 5 février au 23 mars 2018
Date de l'adoption par le Conseil :	
Date proposée pour la prochaine mise à jour :	Trois ans suivant son adoption par le Conseil

1. INTRODUCTION

La Commission scolaire Riverside est consciente de l'importance de la communication de l'information dans le cadre de sa mission, de son obligation de rendre compte au public et dans la mise en œuvre des mesures énoncées dans son Plan stratégique 2010-2015. La Commission scolaire Riverside continuera à favoriser, promouvoir et encourager la communication avec les parties intéressées sa clientèle dans tous les domaines relatifs à l'éducation et à mettre en évidence ses écoles et ses centres afin d'augmenter la visibilité et le nombre d'inscriptions sur toutes les plateformes.

1.1 Définitions:

Commission scolaire – Commission scolaire Riverside

~~Clientèle – Éèves et parents~~

Commissaire – Commissaire Une personne élue ou désigné cooptée au Conseil des commissaires de la Commission scolaire Riverside

Conseil – Conseil des commissaires de la Commission scolaire Riverside

Agent des communications – Une personne embauchée par la Commission scolaire afin de contribuer à la gestion des communications de la Commission scolaire Riverside

Parent – Parent ou tuteur légal tels que précisés sur le formulaire d'inscription de l'élève

Élèves – Enfants ou adultes fréquentant une école ou un centre de la Commission scolaire Riverside

Commented [CL1]: Deleted and divided into two subsections below. Now identified as "Student" and "Clientele".



Commission scolaire Riverside

Parties intéressées – Clientèle – Parties intéressées externes et internes

Interne

- ~~parents;~~
- Les étudiants du secteur des jeunes et du secteur des adultes;
- L'ensemble du personnel;
- ~~Les syndicats, les organismes et les associations;~~
- ~~Les membres du Conseil des commissaires;~~
- ~~Les membres des divers comités de la Commission scolaire (comités de parents, comités d'établissement, etc.)~~

Commented [CL2]: Moved to sub-section "External" below.

Commented [CL3]: Moved to sub-section "External" below.

Externe

- Les parents;
- Les syndicats, les organismes et les associations;
- Les membres des divers comités de la Commission scolaire (comités de parents, comités d'établissement, etc.);
- Les contribuables;
- La population sur le territoire de la Commission scolaire;
- Les organismes communautaires;
- Les représentants politiques;
- Le ministère de l'Éducation ~~et la direction générale;~~
- Les autres Commissions scolaires du Québec;
- Les entreprises;
- Les fournisseurs de biens et services;
- Les médias locaux, régionaux, nationaux et internationaux.

Plateformes – Tous les modes de communication incluant le site web, les médias, les réseaux sociaux et les relations publiques

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Établir et maintenir une communication efficace entre la Commission scolaire Riverside et les communautés qu'elle dessert;
- Sensibiliser davantage la population à l'égard des programmes, des services, des activités, des réussites et des réalisations de la Commission scolaire Riverside;
- Promouvoir les écoles et les centres de la Commission scolaire Riverside et assurer un soutien pour les programmes et les services au moyen de la mise en place d'un programme de communication efficace à l'échelle du système;
- Faciliter l'implication et la participation des commissaires dans les activités de la Commission scolaire Riverside ainsi que dans la communauté;
- Assurer une utilisation appropriée et une promotion positive du nom, de l'image de marque, du logo et de la réputation de la Commission scolaire Riverside;



Commission scolaire Riverside

- Informer notre clientèle, **en temps opportun, nos partenaires et notre communauté** ainsi que promouvoir:
 - Les orientations stratégiques de la Commission scolaire;
 - Les politiques et les décisions stratégiques;
 - Les projets éducatifs et les activités dans nos écoles **et nos centres**;
 - Les orientations et les objectifs de notre centre de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle;
 - Les plans de réussite de nos écoles;
 - La variété de programmes et de services offerts à la Commission scolaire Riverside;
 - Les accomplissements des élèves et la vie scolaire.
- Établir une définition claire des responsabilités de chacun;
 - Créer et maintenir des relations favorables avec les médias.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

La politique relative à la communication comporte **quatre** volets : les communications internes **et les communications externes**, ~~les relations avec les médias et les relations publiques.~~

3.1 Objectifs des communications internes :

- Assurer la gestion et la diffusion d'information aux commissaires, au personnel, **aux parents** et aux élèves;
- Offrir la possibilité de donner une rétroaction;
- Répondre promptement aux demandes d'information;
- S'assurer que les membres du personnel sont informés en temps opportun en ce qui concerne les décisions prises par les administrateurs de la Commission scolaire.

3.2 Objectifs des communications externes :

- Assurer la transmission d'information **importantes ou** de nature officielle **aux parents et** au public (p. ex., les avis publics, les demandes d'accès à l'information, le rapport annuel, **les communiqués de presse, les communiqués, les lettres aux parents, etc.**);
- Informer le public des services offerts à la Commission scolaire Riverside, dans les écoles et les centres et promouvoir les réalisations des élèves et du personnel considérant qu'ils **ne sont pas destinés à des fins commerciales.**

3.2.1 Relations médias :

- Assurer une diffusion médiatique cohérente et régulière;
- Créer des liens positifs avec les médias ce qui contribuera à assurer une diffusion favorable et rapide de l'information.

Commented [CL4]: Used to be a separate point numbered 3.3, now it is a sub-heading of 3.2.



Commission scolaire Riverside

3.2.2 Objectifs des Relations publiques :

- Établir des liens avec les personnes intéressées la clientèle externe sur toutes nos plateformes;
- Superviser la circulation de l'information sur toutes nos plateformes;
- Créer une visibilité positive de la Commission scolaire Riverside auprès de la communauté sur toutes nos plateformes.

Commented [CL5]: Used to be a separate point numbered 3.4, now it is a sub-heading of 3.2.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Conseil des commissaires:

- Les commissaires doivent, dans l'exercice de leur fonction, exécuter les obligations avec intégrité et agir de bonne foi et dans l'intérêt véritable de la population desservie par la Commission scolaire et ils doivent respecter les règles de procédure et les politiques adoptées par le Conseil selon le Code d'éthique et de déontologie des commissaires;
- Le président du Conseil des commissaires est le porte-parole officiel de la Commission scolaire Riverside; cependant, le président peut autoriser le directeur général à agir comme représentant de la Commission scolaire;
- Le rôle des commissaires à l'égard de la communication est de transmettre des informations sur l'ensemble des activités, des politiques et des décisions du Conseil tout en respectant le Code d'éthique et de déontologie des commissaires;
- Le président peut demander à un commissaire de représenter la Commission scolaire lors d'un événement public.

4.2 Bureau de la direction générale:

- Le directeur général peut représenter la Commission scolaire Riverside lorsqu'il s'agit de propos liés aux opérations administratives et pédagogiques du centre administratif, des écoles et des centres. Le directeur général peut désigner cette tâche à un autre administrateur selon le besoin.

4.3 Administrateurs du centre administratif:

- Les administrateurs sont responsables de la communication d'information en ce qui concerne les activités quotidiennes de leur unité administrative, et collaboreront avec le bureau de la direction générale en vue d'assurer la mise en application de la présente politique.



Commission scolaire Riverside

4.4 Les administrateurs des écoles et le personnel de la Commission scolaire Riverside veilleront à:

- Se familiariser avec la fiche de consentement par rapport aux médias;
- Informer le bureau de la direction générale de toutes actions menées en matière de relations publiques;
- Aviser, sans délai, le bureau de la direction générale de toute question ou d'événements pouvant faire l'objet de diffusion médiatique;
- S'assurer que l'accès des médias sur les lieux de Riverside a été préalablement autorisé par le directeur de l'école ou du centre et s'assurer d'en informer le bureau de la direction générale;
- Annoncer les événements spéciaux à l'avance, si possible, afin d'assurer un soutien adéquat en matière de relations publiques (par exemple, les communiqués de presse, les communiqués au personnel, la publicité avant la tenue de l'événement, le suivi avec les médias, l'assignation d'un photographe, les invitations aux commissaires, etc.);
- Collaborer avec le Conseil d'établissement pour fournir et recueillir des informations conformément aux dispositions de la présente politique et selon la Loi sur l'instruction publique;
- Remettre à l'agent des communications le calendrier des événements, les bulletins d'information, les photographies et un court texte sur les activités et les événements spéciaux afin de faire ressortir les écoles sur toutes les plateformes de la Commission scolaire Riverside;
- Informer les personnes concernées (élèves, administrateurs, membres du personnel, parents/tuteurs et l'ensemble des partenaires communautaires concernés) de toute situation ayant un impact direct sur leur bien-être tout en garantissant la confidentialité si nécessaire.

4.5 Agent des communications

- Met en évidence les écoles et les centres de la Commission scolaire Riverside afin d'augmenter leur visibilité sur toutes les plateformes;
- Produit du matériel promotionnel;
- Renforce ou établit des relations avec les médias, les écoles et la communauté;
- Surveille les plateformes de la Commission scolaire Riverside et intervient si nécessaire afin de promouvoir des interactions sécuritaires, respectueuses et bienveillantes entre les membres de la Commission scolaire Riverside et envers la Commission scolaire.

4.6 Les parents et les membres de la communauté de la Commission scolaire Riverside

- Les parents et les membres de la communauté sont censés utiliser les plateformes de la Commission scolaire Riverside de façon respectueuse;
- Les parents ayant des préoccupations ou une plainte à formuler par rapport à un service, une école ou un centre, et ses représentants, doivent suivre les étapes de la Procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire Riverside.



Commission scolaire Riverside

5. DIFFUSION MÉDIATIQUE

- Le président du Conseil des commissaires ou le directeur général peut émettre des communiqués de presse au nom de la Commission scolaire Riverside;
- Les communiqués de presse émis au nom de la Commission scolaire doivent rester fidèles à la mission de la Commission scolaire et ne doivent pas contrevir aux résolutions, ni aux politiques ou aux procédures de la Commission scolaire;
- Les communiqués émis par la Commission scolaire doivent être transmis aux commissaires, **et** aux administrateurs d'écoles **et au comité des communications** par courriel ou message vocal avant d'être diffusés par les médias;
- **Les commissaires, et selon le sujet concerné, le comité des communications et les directions d'écoles seront avisés de l'intervention médiatique du président du Conseil des commissaires ou du directeur général, et ce, avant l'émission d'un communiqué de presse;**
- Les membres du personnel qui sont sollicités par les médias doivent immédiatement en informer leur supérieur qui en avisera le bureau de la direction générale;
- Le bureau de la direction générale, après consultation du président, désignera une personne qui sera chargée de répondre à la demande d'information des médias. Dans le cas où la personne désignée est un administrateur, un soutien et des conseils lui seront fournis.
- ~~Une liste de contacts médiatiques est établie et tenue à jour par le bureau de la direction générale.~~

6. Affichage sur le site Web et les réseaux sociaux

- Les dépliants des événements et des activités scolaires, les photographies (ou vidéos) et les descriptions des activités doivent être affichés sur les plateformes des réseaux sociaux de l'école ou envoyés à l'agent des communications, et ce, sur une base régulière afin de promouvoir nos écoles;
- Dans le cadre des événements et des activités scolaires organisés par les écoles (direction, enseignants ou spécialistes, etc.), la fiche de consentement par rapport aux médias doit être signée par les parents avant l'envoi à l'agent des communications;
- Les partenaires des événements et des activités peuvent promouvoir leur organisme sur les plateformes de la Commission scolaire Riverside (LEARN Québec, Association des Commissions scolaires anglophones du Québec, etc.). Les partenaires des centres scolaires communautaires peuvent également promouvoir leur organisme et partager leurs activités sur les plateformes des réseaux sociaux de la Commission scolaire Riverside;
- Les demandes des parents, des enseignants ou des autres membres de la communauté de la Commission scolaire Riverside ne peuvent être promues sur les plateformes si elles ne sont pas en lien avec une activité, un événement ou une réalisation de la Commission scolaire Riverside;
- La Commission scolaire Riverside peut fournir de l'information, l'adresse de forums et des pages Web de réseaux sociaux d'intérêt pour les membres de sa communauté à travers ses réseaux. À cet effet, la Commission scolaire Riverside peut faciliter l'accès aux écoles (p. ex., salle de classe, bibliothèque, gymnase, etc.) aux membres de sa communauté lors de réunions pour discuter de préoccupations scolaires. Par contre, les plateformes de la Commissions scolaire



Commission scolaire Riverside

- ne peuvent être utilisées comme tribune pour ouvrir un débat.;
- La Commission scolaire Riverside peut partager sur ses réseaux sociaux des affichages provenant des écoles ou de ses partenaires pour promouvoir et informer sa communauté.

7. IDENTIFICATION VISUELLE DE LA COMMISSION SCOLAIRE

- Le logo de la Commission scolaire Riverside sera utilisé conformément aux normes de présentation graphique (voir l'annexe A);
- Tout document officiel de la Commission scolaire doit porter le logo, y compris les appels d'offres, les affichages de postes, etc., ainsi que toute publicité présentée par les unités administratives, les écoles et les centres de la Commission scolaire;
- L'identité visuelle (images, bannières, slogans, couleurs, etc.) doit être respectée sur toutes les plateformes et les documents officiels.;
- Toute utilisation du nom ou du logo de la Commission scolaire Riverside doit être approuvée par la Commission scolaire;
- Le bloc-signature des courriels de la Commission scolaire Riverside doit être utilisé par tous les membres du personnel de la Commission scolaire.

8. SITUATIONS DE CRISE OU D'URGENCE

Toute situation de crise ou d'urgence, c'est-à-dire un événement extraordinaire où il y a un sérieux risque de compromettre la sécurité et la protection des élèves ou du personnel, doit être portée à l'attention du bureau de la direction générale immédiatement, conformément à la Procédure administrative relative aux mesures d'intervention en cas d'accidents ou d'incidents dans les écoles (voir l'annexe B).

Commented [CL6]: Used to be identified as section 7, has been renumbered as section 8 due to addition of section 6 above.

9. GOUVERNANCE

La mise en application de la Politique relative à la communication sera guidée par les règles et les lois suivantes:

- Loi sur l'instruction publique du Québec;
- Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels;
- Le Code de conduite de la Commission scolaire Riverside;
- Le Code d'éthique et de déontologie des commissaires.

Commented [CL7]: Used to be identified as section 8, has been renumbered as section 9 due to addition of section 6 above.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter de la date de son adoption.

Commented [CL8]: Used to be identified as section 9, has been renumbered as section 10 due to addition of section 6 above.

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