


<p><b>Centre de services scolaire de Portneuf</b></p> <p><b>Québec</b> </p>	<p><b>POLITIQUE DE COMMUNICATION</b></p>
<p>SG-200-238</p>	<p>Responsable : Secrétariat général</p> <hr/> <p>Adoptée par le conseil d'administration le : 29 mars 2023</p> <hr/> <p>Date de révision :</p>

## Table des matières

<b>PRÉAMBULE</b> .....	3
<b>FONDEMENTS</b> .....	3
<b>PRINCIPES DIRECTEURS</b> .....	4
<b>OBJECTIFS</b> .....	5
<b>CHAMPS D'APPLICATION</b> .....	5
<b>RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES</b> .....	7
Direction générale .....	7
Direction des communications .....	7
Directions de services .....	8
Directions d'établissement .....	8
Membres du personnel .....	8
Conseil d'établissement .....	9
<b>CHAMPS D'INTERVENTIONS</b> .....	9
Communication organisationnelle et médias .....	9
Communications internes .....	10
Communications externes .....	10
Partenariats .....	10
Situations de crise .....	10
<b>IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES</b> .....	11
Logo et normes graphiques .....	11
<b>MODALITÉS DE SOLLICITATION ET RESPECT DE LA LOI POUR LA PUBLICITÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL)</b> .....	11
<b>ENREGISTREMENT DES RENCONTRES EN PRÉSENTIEL ET VIRTUELLES</b> .....	12
Rencontres officielles .....	12
Rencontres publiques .....	12
<b>QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS</b> .....	12
<b>NÉTIQUETTE ET GESTION DES COMMENTAIRES – MÉDIAS SOCIAUX</b> .....	13

## PRÉAMBULE

La Politique de communication 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 Portneuf. 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 de communication doit être soutenue, intégrée et respectée par l'ensemble du personnel du Centre de services scolaire de Portneuf et les membres des conseils et des comités qui y sont liés.

La direction des communications est responsable de l'application de la présente politique.

## FONDEMENTS

Les communications sont des outils stratégiques essentiels dans la mise en valeur de la mission, de la vision et des valeurs du Centre de services scolaire de Portneuf 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 :

- Les rôles des différentes instances relevant du Centre de services scolaire de Portneuf et celles qui y sont liées;
- Les activités médiatiques;
- Les situations de crise ou d'urgence;
- Les changements au sein de l'organisation;
- La diversité des nouvelles technologies de l'information.

Cette Politique de communication s'appuie sur :

- La mission, la vision et les valeurs du Centre de services scolaire de Portneuf;
- Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan d'engagement vers la réussite du Centre de services scolaire de Portneuf;
- Les politiques et les règlements en vigueur au Centre de services scolaire de Portneuf;
- Le rôle et l'engagement du personnel du Centre de services scolaire de Portneuf;

- Le Code d'éthique du personnel du Centre de services scolaire de Portneuf;
- La Politique sur la sécurité de l'information.
- Cadre de référence sur les médias sociaux.

## Valeurs

Le Centre de services scolaire de Portneuf prône les valeurs suivantes : **l'Autonomie, le Respect et l'Engagement**. Ces valeurs doivent guider les actions et la conduite des membres du personnel du Centre de services scolaire de Portneuf, ainsi que les parents et les représentants de la communauté siégeant aux différents conseils et comités.

## PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique repose sur trois principes :

1. Le CSSP 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 sur les 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.

2. Le CSSP croit qu'il est essentiel de favoriser une circulation optimale de l'information auprès des membres du personnel du Centre de services scolaire de Portneuf, des parents, des partenaires et de faire preuve de transparence auprès des médias afin d'accroître le sentiment de confiance et de préserver de bons liens.

Les qualités privilégiées dans toutes les communications sont : le respect, l'objectivité, la transparence, l'exactitude et l'ouverture.

3. Le CSSP est convaincu que ce cadre de référence lui permet de bonifier ses pratiques de communication et de mieux répondre aux besoins d'information des publics cibles.

## OBJECTIFS

- Projeter une image de marque uniforme et cohérente;
- Accroître l'efficacité des communications;
- Permettre une meilleure communication dans la gestion de situations de crise ou d'urgence;
- Indiquer la procédure lorsque les médias communiquent avec un membre du personnel;
- Distinguer les responsabilités de chaque groupe cible en matière de communications;
- Informer les membres du personnel de l'endroit où ils peuvent obtenir les éléments visuels requis pour les intégrer à leurs communications.

## CHAMPS D'APPLICATION

### Portée

- 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 des établissements scolaires et des services du CSSP;
  - Relations de presse;
  - Relations publiques;
  - Réalisation d'outils de communication;
  - Transmission d'informations;
  - Utilisation de l'image organisationnelle.

## **Publics cibles**

### **Les communications internes du Centre de services scolaire de Portneuf ciblent :**

- Direction générale;
- Présidence et membres du conseil d'administration;
- Secrétariat général;
- Direction des communications;
- Directions de services;
- Direction d'établissement;
- Membres du personnel;
- Conseils d'établissement;
- Comité de parents;
- Tous les comités prévus par la Loi sur l'instruction publique.

### **Les communications externes du Centre de services scolaire de Portneuf ciblent :**

- Élèves et leurs parents;
- Partenaires;
- Médias;
- Citoyens;
- Ministère de l'Éducation.

# RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

## Direction générale

La directrice générale ou le directeur général est le porte-parole officiel du CSS de Portneuf auprès des médias de même que pour toutes communications administratives.

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.

## Référence

- **Article 176.1 - Loi sur l'instruction publique :**  
[http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-13.3#se:176\\_1](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-13.3#se:176_1)

À titre de porte-parole, la direction générale fait part publiquement de la position du Centre de services scolaire sur tout sujet qui le concerne, notamment lorsqu'elle participe, au nom du Centre de services scolaire, aux diverses activités des organismes voués au développement local et régional.

## Référence

- **Article 201 – Loi sur l'instruction publique :**  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/version/lc/i-13.3?code=se:201>

## Direction des communications

Toutes les relations avec les médias sont coordonnées par la direction des communications. Cette dernière doit donc être informée de toute demande d'entrevue ou d'information de la part des médias, pour et au nom du CSS de Portneuf à l'exception de celles faites auprès des associations et des syndicats.

La direction des communications est responsable de l'application de la présente politique.

## **Directions de services**

En fonction de leur secteur d'activités, les directions de services collaborent avec la direction des communications en lui fournissant toute l'information pertinente pour l'élaboration d'éventuels communiqués de presse et stratégies de communication.

À la demande de la direction générale, les directions de services peuvent être appelées à répondre aux questions des médias et à collaborer à la gestion des communications, le cas échéant.

## **Directions d'établissement**

Les directions d'établissement doivent référer à la direction des communications 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 des communications. 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 CSS et produits par les établissements doivent être transmis avant leur production finale à la direction des communications, 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 Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec.

## **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 Centre de services scolaire. Les membres du personnel doivent obtenir l'autorisation de leur supérieur immédiat pour communiquer officiellement et publiquement au nom de l'organisation.

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

Les membres du personnel sont tenus de prendre connaissance de la présente politique ainsi que du Code d'éthique des employés.

## **Référence**

- **Code d'éthique des employés du CSS de Portneuf**  
<https://cssportneuf.gouv.qc.ca/uploads/documents/cssPortneuf/Politique-234-Code-dethique-des-employes-CSS-de-Portneuf.pdf>



## **Conseil d'établissement**

La présidence du Conseil d'établissement ou toute personne déléguée par celle-ci a la responsabilité de s'assurer que les procès-verbaux soient rendus publics. Elle a également la responsabilité de produire le rapport annuel du conseil d'établissement et de le rendre accessible publiquement.

Si les membres du Conseil d'établissement sont interpellés par les médias, ils doivent se référer à la direction d'établissement (DÉ). Par la suite, la DÉ devra se référer à la direction des communications.

## **Référence**

- **-Article 59 - Loi sur l'instruction publique :**  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/version/lc/l-13.3?code=se:59&historique=20220307#20220307>

## **CHAMPS D'INTERVENTIONS**

### **Communication organisationnelle et médias**

La direction générale est le porte-parole officiel du Centre de services scolaire. À ce titre, elle peut être appelée à faire part publiquement de la position du Centre de services scolaire sur tout sujet qui le concerne, notamment auprès des médias et lorsqu'elle participe, au nom du CSS, aux diverses activités d'organismes voués au développement local et régional. S'il y a lieu, la direction générale peut nommer un autre représentant du CSSP pour ce faire.

Toutes les relations avec les médias sont coordonnées par la direction des communications en collaboration avec la direction générale. En conséquence, celles-ci doivent être informées de toute demande d'entrevue ou d'information de la part des médias pour et au nom du CSSP à l'exception de celles faites auprès des associations et des syndicats, lorsqu'ils parlent au nom de leurs membres et des partenaires du Centre.

## **Communications internes**

Dans le cadre de ses mécanismes de communication interne et externe, le CSSP a élaboré un plan de communication afin d'assurer une diffusion régulière d'informations pertinentes et accessibles, sur les activités des services et des établissements scolaires, ainsi que sur les questions administratives.

## **Communications externes**

Les activités officielles de communication auprès des publics cibles externes relèvent de la direction générale et sont coordonnées par la direction des communications.

Tout établissement ou comité ayant un projet susceptible d'être porté à l'attention des médias doit communiquer, par l'entremise de la direction, avec la direction des communications.

## **Partenariats**

Les ententes de partenariats sont soumises aux règles du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec. Il est donc important de communiquer avec la direction des communications afin que l'image corporative respecte les normes spécifiques établies pour les partenariats. La direction des communications 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.

Il est à noter que la signature visuelle est obligatoire lors de communications promotionnelles et à la signature du courriel.

## **Références**

- **Décret sur l'identification visuelle du gouvernement du Québec et sa signature gouvernementale :**  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/A-6.01,%20r.%203.2>
- **Site du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (guides, normes graphiques) :**  
<https://www.piv.gouv.qc.ca/normes-graphiques/>

## **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 dans le plan de communication prévu à cet effet.

Les personnes concernées par de telles situations doivent se référer à la direction générale qui se chargera d'interpeller, si nécessaire, la direction des communications et d'autres services, selon

le cas, en vue de collaborer avec cette dernière et d'appliquer le plan communicationnel en gestion d'urgence. Ce plan prévoit notamment, la centralisation des informations et des renseignements par le Centre de services scolaire de Portneuf afin de minimiser les impacts.

## IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES

### Logo et normes graphiques

Depuis le 15 juin 2020, l'image corporative des centres de services scolaires est assujettie aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV). Ainsi, l'ensemble des outils de communications sont régis par les règles et les normes graphiques du PIV.

Pour les établissements scolaires, les outils promotionnels arborant le logo du CSS doivent être transmis avant leur production finale à la direction des communications, afin d'approuver l'image corporative pour qu'elle soit conforme aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec.

#### Référence :

- **Décret sur l'identification visuelle du gouvernement du Québec et sa signature gouvernementale :**  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/A-6.01,%20r.%203.2>
- **Site du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (guides, normes graphiques) :**  
<https://www.piv.gouv.qc.ca/normes-graphiques/>

## MODALITÉS DE SOLLICITATION ET RESPECT DE LA LOI POUR LA PUBLICITÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL)

La Loi canadienne antipourriel est entrée en vigueur le 1er juillet 2014. L'un des principaux objectifs visés par cette loi consiste à encadrer la diffusion de messages électroniques commerciaux et promotionnels et à éliminer les courriels frauduleux et/ou dangereux. La loi vise également les messages textes et ceux envoyés via les services de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

C'est pourquoi l'utilisation des moyens de communication par voie électronique est réservée exclusivement au Centre de services scolaire de Portneuf et vise à répondre aux besoins de l'organisation.

# ENREGISTREMENT DES RENCONTRES EN PRÉSENTIEL ET VIRTUELLES

## Rencontres officielles

Lors de rencontres virtuelles, les personnes qui organisent la rencontre doivent, préalablement à l'enregistrement, demander aux participants, de façon non coercitive, s'ils ont une objection à ce que la rencontre soit enregistrée. Cette obligation existe même si certaines applications affichent automatiquement à l'écran une mention indiquant que la rencontre est enregistrée. Exemple : TEAMS.

- Si une personne assistant à la réunion ne donne pas son consentement, la réunion ne peut être enregistrée.

## Rencontres publiques

- La convocation officielle doit contenir une mention annonçant que la rencontre pourra être enregistrée, énonçant clairement le motif de l'enregistrement ainsi que la durée de rétention de l'enregistrement (par exemple, l'enregistrement sera détruit dans les 72 heures suivant la rencontre et servira uniquement à compléter le compte-rendu de ladite rencontre. Aucune personne ne sera identifiée dans le compte-rendu.)

Il est fortement recommandé d'offrir une alternative à celles et ceux qui ne veulent pas être enregistrés. À titre d'exemple, ces personnes pourraient soumettre leurs questions ou commentaires en téléphonant ou en écrivant aux organisateurs, ou pourraient demander à une tierce personne de les représenter et de prendre la parole pour eux tout en conservant leur anonymat.

# QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS

En tant qu'organisation du réseau public d'éducation, le CSSP souhaite que les principes des règles linguistiques québécoises soient respectés, entre autres, celles de l'Office québécois de la langue française. Sur son site, l'Office propose deux grandes sections pouvant aider et faciliter la rédaction de certains termes et une autre liée aux espacements à mettre avant et après la ponctuation.

- **Grand dictionnaire terminologique** : <https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>
- **Banque de dépannage linguistique**: <http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/>
- **Espacements avant et après les principaux signes de ponctuation et autres signes ou symboles** : [http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=2039](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2039)

Toute personne appelée à communiquer par écrit au nom du Centre est responsable de la qualité linguistique des communications de l'établissement et doit s'assurer de répondre à ces principes. Les documents publics et internes officiels doivent être révisés et approuvés par la direction des communications.

## NÉTIQUETTE ET GESTION DES COMMENTAIRES – 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.

La Nétiquette et les procédures pour la gestion des commentaires sur les médias sociaux du CSSP se retrouvent au plan de communication.

Cette politique entre en vigueur le :30 mars 2023