Centre
de services scolaire
du Chemin-du-Roy
Québec

POLITIQUE

DE COMMUNICATION

- Responsable : **Service du secrétariat général, des communications et de la gestion documentaire**
- Date d'adoption : **9 octobre 2002**
- Date de la dernière révision : **18 juin 2025**
- Numéro de référence : **résolution 66-CA/25-06-18**

1. PRÉAMBULE

Dans un environnement éducatif en constante évolution, la communication est un levier stratégique essentiel pour favoriser la cohésion et l'engagement au sein de notre organisation. L'accélération du flux d'information et la diversification des plateformes de communication exigent des pratiques adaptées et accessibles.

En tant qu'organisation publique, le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy (CSSCDR) a la responsabilité d'informer avec clarté et efficacité ses différents publics, tant à l'interne qu'à l'externe, sur les faits saillants, les enjeux et les initiatives qui soutiennent sa mission éducative.

Cette politique établit les principes directeurs encadrant nos communications et définit les rôles et responsabilités de chacun dans leur mise en œuvre. Elle offre un cadre de référence clair afin de garantir une diffusion accessible et pertinente de l'information.

Le succès de cette démarche repose sur l'engagement de l'ensemble du personnel, car chaque membre de notre organisation contribue à son rayonnement et à la qualité des communications. Par des pratiques adaptées et innovantes, nous visons à renforcer la confiance, le dialogue et la mobilisation de notre communauté éducative.

2. OBJECTIFS

La politique vise l'atteinte des objectifs suivants :

- Assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des différents publics dans un souci de transparence;
- 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 membre du personnel en matière de communication;
- Projeter une image de marque uniforme et cohérente.

3. CHAMP D'APPLICATION

La Politique de communication sert de cadre de référence pour toutes les activités de communication, qu'elles soient verbales ou écrites, peu importe le mode de diffusion. Elle encadre les champs d'activités suivants : les communications internes et externes, les relations de presse, les relations publiques, la gestion des médias sociaux ainsi que les communications en gestion de crise ou mesure d'urgence.

4. CADRE JURIDIQUE

La Politique de communication s'inscrit principalement dans un contexte régi par :

- La Loi sur l'instruction publique;
- La Chartre des droits et libertés de la personne;
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels;
- La Chartre de la langue française;
- La Politique linguistique du CSSCDR;
- La Politique relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication du CSSCDR;
- Le Code d'éthique du CSSCDR.

5. PUBLICS CIBLES

Publics internes :

- Les membres du personnel
- Les parents
- Les élèves, jeunes et adultes
- Les syndicats et associations professionnelles
- Les membres du conseil d'administration
- Les conseils d'établissements et autres comités prévus dans la Loi sur l'instruction publique

Publics externes :

- Les médias
- La population du territoire desservi par le CSSCDR
- Le ministère de l'Éducation du Québec
- Les partenaires du réseau de l'éducation
- Les différents paliers politiques : municipal, provincial et fédéral
- Les organismes socioéconomiques, communautaires, culturels, sportifs et de la santé
- Les entreprises, fournisseurs de produits et services et partenaires financiers

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Conseil d'administration

La présidence du conseil d'administration est responsable de présider les séances du conseil d'administration. En cas de demandes médias, elle se réfère au service du Secrétariat général, des communications et de la gestion documentaire.

Direction générale

Conformément à l'article 201 de la Loi sur l'instruction publique, la direction générale est le porte-parole officiel du Centre de services scolaire. À ce titre, elle :

- Fait part publiquement de la position du Centre de services scolaire sur tout sujet qui la concerne, notamment lorsqu'elle participe, au nom du CSSCDR, aux diverses activités des organismes voués au développement local et régional;
- Assure les communications relatives aux décisions du conseil d'administration;
- Peut désigner une personne de l'organisation afin de porter le message et répondre aux demandes médiatiques et administratives, si la situation l'exige.

Service du Secrétariat général, des communications et de la gestion documentaire

Le Service du secrétariat général, des communications et de la gestion documentaire (SGCGD) est responsable de l'application de la présente politique. À ce titre, il :

- Est l'interlocuteur principal du CSSCDR pour les relations avec les médias et coordonne les demandes médiatiques en collaboration avec la direction générale;
- Assure le lien avec le ministère de l'Éducation lors d'interventions médiatiques;
- Appuie la Direction générale dans ses actions de communication;
- Prépare l'information objective et factuelle pour ses publics cibles;
- Est responsable de l'accès à l'information et de la recherche archivistique;
- Assume la production de certaines publications du Centre de services scolaire (ex. : rapport annuel, brochures, dépliants), en soutien aux directions de services et d'établissements scolaires;
- Offre son expertise et son appui aux directions de services et d'établissements afin d'optimiser leurs stratégies de communication et soutenir leur porte-parole si nécessaire;
- Veille à ce que l'image corporative soit conforme aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec ainsi qu'à l'image de marque des différents secteurs de l'organisation;
- Est responsable de la gestion de l'intranet, des médias sociaux et des sites Web du CSSCDR;
- Est responsable de veiller à la qualité et la promotion de la langue française en collaboration avec les directions de services et les établissements scolaires.

Direction de service

- Assure la diffusion de l'information au sein de son service;
- Fournit toute l'information pertinente pour l'élaboration de communiqués de presse, de stratégies et d'outils de communication;
- Répond aux questions des médias lorsque désigné par la direction générale;
- Collabore à la gestion de situations de crise ou d'urgence;
- Fait approuver par le SGCGD les outils promotionnels arborant le logo du CSS et produit par son service avant leur production finale afin de respecter le Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec ainsi que l'image de marque de l'organisation.

Direction d'établissement

- Est responsable des communications internes au sein de son établissement;
- Est responsable d'obtenir l'autorisation parentale avant toute prise d'images d'élèves. En cas de refus des parents, elle doit veiller à faire respecter leur décision;
- Doit signaler au SGCGD toute demande d'information, d'enregistrement sonore, de prise d'images, de photographies en provenance des médias;
- Fait approuver par le SGCGD les outils promotionnels arborant le logo du CSS et produit par son établissement avant leur production finale afin de respecter le Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec;
- Fait approuver au SGCGD tout changement de logo ou de nom de son établissement scolaire.

Membre du personnel

Chaque membre du personnel doit obtenir l'autorisation de son supérieur immédiat pour parler officiellement et publiquement au nom de l'organisation. 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.

Chaque membre du personnel est tenu de prendre connaissance de la présente politique et d'utiliser un français de qualité dans ses communications.

Conseil d'établissement

Si une personne d'un conseil d'établissement est interpellée par les médias, elle doit en informer la direction d'établissement, laquelle devra se référer au SGCGD.

Comité de parent

Si une personne du comité est interpellée par les médias, elle doit se référer au SGCGD afin d'être accompagnée dans toutes les formes d'expressions publiques engageant le nom du Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy.

7. MOYENS

7.1. Communications internes

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

Les activités officielles de communications internes sont autorisées par la Direction générale et coordonnées par le SGCGD.

Afin de maximiser la circulation des informations, les directions de services et des établissements scolaires doivent informer le plus rapidement possible le SGCGD, qui pourra les soutenir dans l'organisation et la promotion des activités et des événements les concernant.

Les moyens de communications internes utilisés sont : Le Portail, Portail Parents, l'infolettre, le courriel, les rencontres en personne et en virtuel, le téléphone ainsi que l'application Consilium.

7.2. Communications externes

Les activités officielles de communication auprès des publics cibles externes sont coordonnées par le SGCGD.

Le SGCGD doit être informé de tout matériel promotionnel ou informationnel à réaliser, produit ou encore à transmettre. Le matériel devra être préalablement approuvé par ce dernier avant sa diffusion afin d'assurer la qualité de l'image corporative projetée et qu'il respecte les normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV), auxquelles sont assujettis tous les centres de services scolaires.

Le SGCGD peut soutenir la réalisation d'outils de communication. À cet égard, il est recommandé de communiquer avec celui-ci avant de débuter un projet.

Les moyens de communications externes utilisés sont : les sites Web, les médias sociaux et traditionnels, l'infolettre, les documents imprimés et les affichages divers.

7.3. Relation avec les médias

Toutes les relations avec les médias sont coordonnées par le SGCGD en collaboration avec la direction générale. En conséquence, celui-ci doit être informé de toute demande d'entrevue ou d'information de la part des médias pour et au nom du CSSCDR.

Tout établissement scolaire ou comité ayant un projet susceptible d'être porté à l'attention des médias doit communiquer avec le SGCGD.

Le CSSCDR a instauré un mécanisme de communication avec les différents médias. Toutes les demandes provenant des journalistes doivent être acheminées par courriel à communications@csscdr.gouv.qc.ca ou par téléphone/texto au 819 668-1156.

7.4. Réseaux sociaux

7.4.1. Réseaux sociaux institutionnels

La gestion de la présence du CSSCDR sur les médias sociaux relève exclusivement du SGCGD. Ainsi, il détermine les plateformes appropriées, procède à l'inscription et décide des contenus diffusés, conformément à la stratégie et au calendrier de contenu établis. Il est aussi la seule autorité à répondre aux questions des internautes sur ces plateformes.

Le SGCGD utilise la nétiquette de l'annexe 1 sur ses médias sociaux.

7.4.2. Réseaux sociaux des établissements

Les directions d'établissement sont responsables de la gestion de leur compte sur un média social. Toutefois, il est nécessaire d'avoir une autorisation au préalable par le SGCGD.

Les établissements utilisent la nétiquette de l'annexe 1 sur leurs médias sociaux et assurent la gestion de leurs communautés.

7.5. Gestion de crise en cas d'urgence

Lors d'une situation de crise ou d'urgence, dont l'impact dépasse la responsabilité d'un service administratif ou d'un établissement, le SGCGD siège d'office sur tout comité de crise mis sur pied par la Direction générale.

7.6. Partenariat

Les ententes de partenariats sont soumises aux règles du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV) et de la Loi sur l'instruction publique. Il est donc important de communiquer avec le SGCGD afin que l'image corporative respecte les normes spécifiques établies pour les partenariats et que les conditions de l'entente respectent la mission de l'établissement. Le SGCGD a la responsabilité d'approuver cette image incluse dans l'entente. Il doit s'assurer que les obligations en matière de

communication, nommées dans les protocoles d'entente, soient appliquées et respectées.

Les directions doivent considérer le Cadre de référence sur les campagnes de financement, dons et fonds à destination spéciale avant de répondre à une entreprise ou à un organisme qui souhaite obtenir une certaine visibilité ou distribuer de la publicité dans un établissement scolaire, que ce soit en échange d'une contribution quelconque ou non.

7.7. Organisation d'événements protocolaires

L'organisation d'événements impliquant la présence de dignitaires (maires, préfets, députés, ministres), nécessite le respect de certaines normes. Les directions de services et d'établissements scolaires doivent communiquer avec le SGCGD pour les organiser ou obtenir le soutien et l'accompagnement nécessaire au bon fonctionnement de ce type d'activité.

8. UTILISATION DES PHOTOS, VIDÉOS ET FICHIERS AUDIOS DES ÉLÈVES ET MEMBRES DU PERSONNEL

Il est obligatoire d'obtenir le consentement de la personne pour la photographier, la filmer ou l'enregistrer de même que pour la diffusion des photos, vidéos ou enregistrements. Des gabarits d'autorisation sont disponibles sur Le Portail dans la section des Services éducatifs – Secteur jeunes et dans la section Services éducatifs – Secteur adultes.

Le SGCGD demeure la référence pour tous les consentements et leur contenu.

9. QUALITÉ LINGUISTIQUE ET RÉDACTION ÉPICÈNE

9.1. Qualité linguistique

En tant qu'organisation du réseau public de l'éducation, le CSSCDR souhaite que les principes des règles linguistiques québécoises soient respectés, entre autres, celles de l'Office québécois de la langue française et de la Chartre de la langue française.

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

9.2. Rédaction épicène

Le CSSCDR adhère au principe d'inclusivité. C'est pourquoi la rédaction épicène est utilisée dans ses communications écrites et orales, laquelle privilégie une représentation équitable des femmes et des hommes.

Pour en apprendre davantage sur les stratégies de base de ce style d'écriture inclusif, le SGCGD propose de consulter le Guide de la rédaction épicène de la Fédération des centres de services scolaires du Québec

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter du 19 juin 2025.

11. MISE À JOUR

La présente politique doit être mise à jour au plus tard en juin 2030.

La présente politique est inspirée du gabarit de Politique de communications élaboré par la Fédération des centres de services scolaires du Québec ainsi que du Cadre de référence des normes organisationnelles de communications internes et externes du Centre de services scolaire de la Capitale.

ANNEXE 1 – NÉTIQUETTE

La Nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges sur les médias sociaux.

Le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy (CSSCDR) est heureux de vous accueillir sur ses différentes plateformes Web et médias sociaux, permettant aux parents, élèves, membres du personnel et citoyens de s'informer sur des questions liées à l'éducation publique, ou de façon particulière, à son réseau. Il est à noter que toutes les plateformes du CSSCDR sont apolitiques.

Pour garantir une expérience positive et préserver l'harmonie des échanges, voici la nétiquette encadrant les conversations pour qu'elles demeurent respectueuses :

- Les messages doivent respecter les règles de courtoisie. Tout propos diffamatoire, haineux, raciste, xénophobe, homophobe, sexiste ou offensant sera supprimé sans préavis;
- Le respect entre les internautes et envers le Centre de services scolaire est essentiel dans toutes les interactions;
- L'utilisation des majuscules dans un message est considérée comme un cri et n'est pas tolérée;
- Le langage vulgaire, obscène ou malveillant, est interdit, de même que le harcèlement, les menaces ou les commentaires agressifs ou répétitifs;
- Les comportements perturbateurs ou nuisibles, comme le « spam », ne sont pas acceptés;
- Les opinions et critiques constructives sont encouragées, tant qu'elles demeurent respectueuses;
- Les échanges doivent promouvoir un dialogue constructif et positif;
- Les échanges se font exclusivement en français;
- Les messages, photos ou vidéos portant sur des sujets non pertinents, notamment la promotion ou la publicité, seront supprimés sans préavis;
- Les hyperliens vers des sites inappropriés ou malveillants ne sont pas autorisés;
- Chaque internaute est responsable de l'exactitude des affirmations diffusées et doit en assumer la pleine responsabilité;
- Le CSSCDR et ses établissements n'assument aucune responsabilité quant au contenu des sites externes liés et se réserve le droit de supprimer tout lien jugé inapproprié ou non conforme aux règles;
- Toute personne souhaitant publier un contenu qui ne lui appartient pas doit respecter les droits d'auteur en vigueur. Cela inclut l'indication claire de la source ou de l'auteur du document et la mention des crédits pour les photographies, vidéos ou autres contenus protégés;
- Le CSSCDR décline toute responsabilité en cas de publications par un tiers (documents, vidéos, photos) enfreignant la Loi sur le droit d'auteur ou la législation relative à la propriété intellectuelle.

Confidentialité et protection des données

- Aucune information personnelle non autorisée ou sensible ne doit être publiée sur les plateformes.
- Les publications doivent respecter la vie privée de toutes les parties concernées.
- L'utilisation des renseignements personnels doit se conformer aux lois en vigueur, notamment en obtenant l'accord explicite de la personne ou l'autorisation parentale.

Administration et gestion des médias sociaux

La gestion des plateformes de médias sociaux institutionnels est assurée par le SGCGD et la gestion des plateformes de médias sociaux des établissements est assurée par la direction de l'établissement.

Ils se réservent le droit de :

- Supprimer tout commentaire jugé non conforme à la nétiquette;
- Bannir les utilisateurs en cas de manquements graves ou répétés;
- Signaler les violations graves aux autorités compétentes.

Le CSSCDR peut également engager des poursuites judiciaires contre les contrevenants si nécessaire. De plus, il se réserve le droit de ne pas répondre aux utilisateurs ne respectant pas les règles de courtoisie.

Les règles d'utilisation des médias sociaux peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis. Pour toute question ou tout commentaire, contactez le SGCGD à l'adresse courriel suivante : communications@csscdr.gouv.qc.ca.