

**Exemple de structure de politique de communication**

Avril 2021

**Page de présentation**

**Mot de la direction**

**Table des matières**

**Introduction : la raison d’être de cette politique de communication**

La communication joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de votre établissement. Cette politique de communication découle du besoin d’établir un cadre de référence interne et externe, afin de vous doter d’une image cohérente, de baliser la circulation de l’information et de clarifier les rôles et responsabilités de chacun à cet égard.

Ce document s’adresse à vous, responsables des communications, et sert de guide pour vous aider à rédiger une politique de communication adaptée à votre réalité. Il vous appartient de bonifier les sections les plus pertinentes à vos enjeux ou de réduire la portée des points qui vous interpellent moins.

Ce gabarit de politique des communications est le résultat d’une démarche concertée menée avec un comité de responsables des communications de collèges membres de la Fédération des établissements d’enseignement privés. Il s’appuie sur les valeurs et [les grandes orientations de la Fédération.](https://www.feep.qc.ca/la-federation/)

Dans l’introduction, nous vous recommandons d’inclure les **5 grands principes de communication qui guident le personnel de l’école :**

1. Tous les membres du personnel doivent, en tout temps, respecter la confidentialité des informations qui concernent les élèves, en gardant en tête qu’il s’agit de mineurs. Cette obligation s’applique aussi bien aux communications internes qu’aux communications avec la communauté et sur les réseaux sociaux.
2. La loi prévoit certaines obligations légales qui incombent aux membres du personnel. Parmi elles, on compte l’obligation de loyauté et d’honnêteté de l’employé envers son employeur. L’article 2088 du *Code civil du Québec* dicte cette obligation : *“Le salarié, outre qu’il soit tenu d’exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et honnêteté et ne pas faire usage de l’information à caractère confidentiel qu’il obtient dans l’exécution ou à l’occasion de son travail. Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après la cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l’information réfère à la réputation et à la vie privée d’autrui.”*
3. Tous les membres du personnel doivent, lors de leurs communications publiques et lorsqu’ils ou elles s’identifient comme employés ou employées de l’école, respecter les valeurs de l’établissement et exercer leur jugement critique.
4. Toute utilisation du logo, des armoiries ou de la devise de l’école (sur une page ou un site web, les réseaux sociaux, les affiches, les vêtements, etc.) doit respecter les normes graphiques.
5. La direction est responsable de veiller à ce que tous les membres du personnel soient bien informés de ce qui se passe dans l’école. De son côté, chaque membre du personnel est responsable de prendre connaissance des communications institutionnelles, notamment en lisant les courriels qui lui sont envoyés et en surveillant de façon régulière les canaux de communication de leur école.

**I. Présentation de (nom de l’établissement scolaire)**

1. **À propos**

Cette section décrit sommairement l’établissement ainsi que les grands jalons de son histoire. Il est approprié d’indiquer si l’école est un organisme à but non lucratif, une coopérative, etc.

1. **Mission, vision et valeurs**

Cette section présente, en quelques phrases, les énoncés de mission, vision et les valeurs de l’établissement. Nous vous invitons à mettre en hyperlien les éléments importants de votre planification stratégique.

1. **Objectifs de communication**

Cette section présente les objectifs de communication généraux de l’établissement. Elle vise à favoriser une meilleure compréhension de la part de tout le personnel à l’égard de la communication et de son impact.

Exemples d’objectifs de communication :

* Dévoiler le nouveau site Internet de l’établissement scolaire.
* Mettre de l’avant le nouveau projet écoresponsable visant à [ … ].
* Positionner l’établissement comme un acteur de [ … ] dans les médias.
* Augmenter l’abonnement à l’infolettre générale de 20 %.

1. **Objectifs d’une politique de communication et utilisation stratégique**

Cette section présente les objectifs de cette politique de communication et explique pourquoi son utilisation s’avère stratégique pour l’établissement.

Exemples d’objectifs d’une politique de communication :

* Uniformiser et professionnaliser les outils de communication utilisés (en classe).
* Assurer une cohérence dans l’ensemble des communications.
* Simplifier les processus de communication.
* Clarifier les rôles et responsabilités de chacun des membres du personnel.
* Uniformiser et optimiser le rayonnement de l’établissement auprès de ses publics.

**II. L’image de (nom de l’établissement scolaire)**

1. **Logo, slogan et utilisation**

Cette section présente le(s) logo(s) et slogan(s) de l’établissement, ses déclinaisons et ses applications. Elle explique dans quelle mesure le logo peut être utilisé, les droits d’utilisation, l’importance de la protection de l’image de l’organisation et à qui se référer pour obtenir l’approbation de son utilisation.

1. **Normes graphiques abrégées**

Cette section présente une version courte du guide des normes graphiques de l’établissement. En plus d’inclure un hyperlien vers les normes graphiques complètes, elle inclut les trois sous-sections suivantes :

* 1. Gabarits (numériques, imprimés, affichage, objets promotionnels, etc.)
  2. Uniformes
  3. Autres

**III. Communication interne**

1. **Définition**

Cette section présente une définition générale de la communication interne et de quelle façon elle se vit au sein de l’établissement. C’est également l’endroit pour clarifier les distinctions entre les communications internes (ex. infolettre sur les grands dossiers de l’établissement) et les communications RH (ex. mémo horaire été). Finalement, c’est l’occasion de mentionner que la direction générale s’engage à communiquer avec le personnel de façon prioritaire et en continu pour qu’il soit informé en amont des publics externes.

Exemple de définition générale :

Ensemble des actions de communication à destination du personnel d’un établissement scolaire. Les initiatives de communication interne visent principalement à informer et mobiliser tous les membres du personnel afin de susciter leur adhésion vis-à-vis des objectifs organisationnels.

1. **Objectifs**

Cette section liste les objectifs généraux de communication interne de l'établissement.

Exemples d’objectifs de communication interne :

* Informer tous les membres du personnel des développements/décisions stratégiques à venir
* Développer une communauté d’enseignantes et d’enseignants engagés.
* Encourager l’innovation des pratiques d’enseignement.
* Instaurer une culture d’échange et de collaboration entre tous les membres du personnel.

1. **Outils de communication et processus associés**

Dans cette section, on présente tous les canaux et les moyens de communication interne officiels utilisés par l’établissement. Pour chacun, il est important d’expliquer en détail dans quels contextes les utiliser et le processus ou guide d’utilisation associé.

* 1. À l’intention exclusive des membres du personnel
     1. Courriels
     2. Infolettres aux membres du personnel
     3. Réseau interne
     4. Affichage sur les babillards de l’établissement
  2. À l'intention du personnel et de la communauté de l'établissement
     1. Médias sociaux (Groupe Facebook privé)
     2. Affichage sur les téléviseurs
     3. Vidéos

**IV. Communication externe**

1. **Définition**

Cette section présente une définition générale de la communication externe et de quelle façon elle se vit au sein de l’établissement.

Exemple de définition générale :

Ensemble des actions de communication à destination des publics externes d’un établissement scolaire (parents, communauté, anciens et anciennes élèves, partenaires, médias). Les initiatives de communication externe servent principalement à informer ces publics, rehausser la notoriété de l'établissement ou renforcer sa réputation.

1. **Objectifs (voir exemples au point I.4)**
2. **Outils de communication et processus associés**

Dans cette section, on présente tous les canaux et les outils de communication externe officiels utilisés par l’établissement. Pour chacun, on explique en détail dans quels contextes les utiliser, pour s’adresser à qui et le processus ou guide d’utilisation associé.

1. Outils traditionnels
   1. Lettres et mémos
   2. Relations de presse
2. Outils numériques
   1. Courriels
   2. Infolettre
   3. Site web
   4. Médias sociaux
3. Autres canaux ou outils

**V. Rôles et responsabilités**

1. **Direction générale**

Cette section présente sommairement le rôle de la direction générale au sein de l’établissement, ainsi que son rôle et ses responsabilités en termes de communication.

* 1. Porte-parole officiel

Dans la majorité des cas, la direction générale est l’unique porte-parole officiel de l’établissement et la seule à pouvoir déléguer cette responsabilité à autrui. En cas d’absence ou de maladie, il est important de préciser quelle personne prendra la relève.

1. **Direction des services**

Cette section présente sommairement les rôles de chacun des services au sein de l’établissement, ainsi que leurs rôles et responsabilités en termes de communication.

* 1. Administration
  2. Ressources humaines
  3. Pédagogie
  4. Finance
  5. Communication

1. **Équipe-école**

Cette section présente sommairement les rôles du personnel au sein de l’établissement, ainsi que leurs rôles et responsabilités en termes de communication.

* 1. Personnel enseignant
  2. Personnel de soutien (éducatrices et éducateurs spécialisés, surveillantes et surveillants, entraîneuses et entraîneurs sportifs, techniciennes et techniciens en loisirs/vie étudiante, entretien ménager, etc.).

1. **Annexe**

Pour simplifier la compréhension des responsabilités de chacun, il serait pertinent d’explorer la possibilité de créer des schémas pour illustrer les rôles, responsabilités et canaux de chaque interlocuteur.

Exemple de grille pour le personnel enseignant :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Élèves** | **Parents** | **Collègues** | **Direction générale** | **Service des communications** | **Médias** |
| **Responsabilités** |  |  |  |  |  |  |
| **Fréquence des communications** |  |  |  |  |  |  |
| **Outils de communication (ex. courriel, téléphone)** |  |  |  |  |  |  |
| **Références pertinentes (ex. processus de gestion de crise, guide des normes graphiques)** |  |  |  |  |  |  |

**VI. Création et utilisation d’outils de communication (en classe et parascolaires)**

1. **Notre vision**

Cette section présente la vision de l’établissement à l’égard de la création et de l’utilisation des outils de communication disponibles, tant en classe que lors d’activités parascolaires.

1. **Objectifs**

Cette section présente les différents objectifs reliés à l’utilisation d’outils variés.

Exemples d’objectifs :

* Simplifier l’apprentissage des élèves.
* Développer l’autonomie des élèves.
* Intégrer des outils modernes qui favoriseront le développement personnel de l’élève.
* Outiller l’élève à développer des aptitudes technologiques.

1. **Outils à privilégier en classe**

Cette section présente les outils de communication disponibles pour l’utilisation en classe, leurs fonctionnalités et les processus associés.

Exemples d’outils :

* Microsite
* Tableau interactif
* Tablettes tactiles
* Google Classroom

1. **Activités parascolaires**

Cette section présente les outils de communication possibles à la disposition des enseignants lors d’activités parascolaires et les processus associés. Ces outils soulèvent souvent des questionnements ou des inquiétudes. Il est donc nécessaire d’avoir un encadrement structurant.

Exemples d’outils :

* Caméras pour de la diffusion en direct
* Médias sociaux
* Tablettes tactiles

1. **Procédures à respecter**

Cette section détaille les procédures à respecter pour l’utilisation et la création d’outils de communication. Par exemple, un blogue ou microsite approuvé et créé dans le cadre d’un projet devra être désactivé à la fin de l’année scolaire.

1. **Normes de qualité**

Cette section présente les standards de qualité attendus de l’ensemble du personnel de l’établissement pour les communications verbales et écrites. Elle sensibilise le personnel aux répercussions négatives d’une mauvaise qualité de la langue sur l’image de l’établissement. Elle liste aussi les ressources disponibles pour la révision.

1. **Écriture inclusive**

Cette section explique en quoi consiste l’écriture inclusive et de quelle manière elle doit être appliquée. Elle vise à sensibiliser à l’utilisation d’une formulation neutre plutôt que d'imposer un guide de rédaction épicène, à moins que l’établissement préconise cette méthode. Des références externes peuvent être incluses, comme celle de [l’Office québécois de la langue française](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=3912).

1. **Processus d’approbation**

Dans cette section, on explique les processus et niveaux d’approbation, en fonction des divers outils de communication. Par exemple, un document peut nécessiter uniquement l’approbation du Service des communications, tandis qu’un autre peut requérir le sceau de la Direction générale.

**VII. Utilisation personnelle des médias sociaux**

1. **Notre vision**

Cette section présente la vision de l’établissement à l’égard de l’utilisation personnelle des médias sociaux. Il est recommandé d’inclure un hyperlien vers votre politique d’utilisation des médias sociaux.

1. **Étiquette générale et responsabilités**

L'étiquette fait référence aux directives mises en place par l’établissement afin de préserver sa réputation en ligne. Dans cette section, on présente donc l’étiquette et le comportement attendu.

Exemples d’éléments à inclure :

* Le personnel a l’obligation d’agir de façon loyale envers son employeur. Il ne peut donc pas porter atteinte à sa réputation par des paroles ou des gestes. Le devoir de loyauté est inhérent au lien de subordination entre un membre du personnel et l’employeur et doit être respecté en tout temps, sur les lieux du travail et sur ses réseaux sociaux.
* Tous les membres du personnel exercent un rôle de modèle auprès des élèves. Ce rôle s’exerce à l’école, mais également à l’extérieur de l’établissement. Ainsi, le comportement inapproprié d’un membre du personnel à l’extérieur de l’école affecte son rôle de modèle s’il est porté à la connaissance des élèves, des parents ou de la population et cela peut justifier l’employeur d’intervenir.
* Tous les membres du personnel doivent interagir de façon professionnelle avec les élèves ou les parents. Le personnel enseignant doit répondre entre 9 h et 17 h à ses messages et doit soigner la qualité de sa langue.

1. **Cadre légal à respecter**

Les plateformes de médias sociaux sont toutes régies par des cadres légaux. Exemples d’éléments à inclure :

* Selon les règles de la majorité des médias sociaux, les élèves doivent avoir 13 ans pour l’utiliser. Tout employé doit donc s’assurer, dans ses pratiques et activités, de ne pas encourager les élèves de 13 ans et moins à les utiliser.
* Les membres du personnel, les élèves et toute autre personne ont le droit de décider si une image d'eux-mêmes peut être ou non diffusée sur une plateforme publique, dans la mesure où la photo ou vidéo en question permet d’identifier cette personne.
  + Concernant la publication de contenus publiés sans le consentement de la personne, l’établissement peut envoyer une mise en demeure à la personne contrevenante et, selon la gravité de l’atteinte, s’adresser au tribunal pour demander l’émission d’une ordonnance de sauvegarde ou d’une injonction ordonnant le retrait des photos.
* Conformément aux règles de l’établissement, un membre du personnel peut choisir d’avoir deux pages Facebook, l’une personnelle à laquelle les élèves n’ont pas accès et une autre professionnelle, lui permettant d’échanger avec les élèves sur des sujets pédagogiques ou liés à la vie scolaire.

**VIII. Les relations de (nom de l’établissement) avec les médias**

1. **Notre vision**

Cette section présente la vision de l’établissement à l’égard des médias traditionnels, explique pourquoi communiquer avec les médias et dans quel contexte.

1. **Porte-parole officiel**

Comme mentionné précédemment, la Direction générale est souvent l’unique porte-parole officiel de l’établissement et la seule à pouvoir déléguer cette responsabilité à autrui. Cette section présente les autres porte-paroles, le cas échéant (ex. : responsable des communications ou direction de service).

1. **Processus de gestion des demandes d’entrevues**

Cette section explique comment procéder si un membre du personnel est interpellé par un journaliste et à qui le référer. Lors de la réception d’une demande d’entrevue, tout employé devrait fournir ces renseignements à la responsable des communications :

* Nom du média
* Nom du journaliste ou de la journaliste
* Date de l’entrevue
* Type d’entrevue (radio, télévision, web)
* Numéro de téléphone ou courriel du journaliste
* Angle de l’entrevue (informations demandées)

Note : Il n’est pas recommandé de répondre immédiatement à une demande d’entrevue. On recueillera les informations mentionnées ci-haut et rappellera   
 le journaliste ou la journaliste au moment opportun pour tenir ou non l’entrevue, selon la   
 décision prise par la direction.

1. **Gestion de crise**

Cette section présente sommairement les grands principes de gestion de crise et réfère au processus complet. Par exemple, qu’est-ce qui caractérise une crise, les étapes à suivre, la cellule de crise et les contacts d’urgence. Exemples de crise :

* Panne de courant majeure.
* Harcèlement sexuel d’un enseignant ou d’une enseignante envers un élève ou une élève.
* Cas de racisme envers un enseignant ou une enseignante ou un élève ou une élève.

**IX. Autres références pertinentes**

Cette section inclut toutes les références pertinentes, ainsi que les liens pour s’y référer.

1. Plan de gestion de crise
2. Plan de communication de l’établissement
3. Guide complet de normes graphiques
4. Formulaire de consentement parental pour la prise de photos et vidéos
5. Procédure de communication en cas de fermeture due à une tempête ou autre situation exceptionnelle
6. Foire aux questions