

COMMISSION SCOLAIRE DE ROUYN-NORANDA

Note explicative (s'il y a lieu)	Code : P – 10 – DG Rés. : CC-0109 Date : Le 15 mars 1999 Page : 1 de 8
----------------------------------	---

POLITIQUE TOUCHANT LA CONSULTATION, LES RELATIONS ET LES COMMUNICATIONS AVEC LA COLLECTIVITÉ

1. PRÉAMBULE

Le développement de l'élève est la raison d'être de la Commission scolaire de Rouyn-Noranda, l'autorité parentale et le personnel enseignant sont le pivot de l'action éducative et c'est à l'école que se situe le cœur de cette action. Voilà ce qu'en d'autres termes énonce le libellé de notre mission. Le but de la présente politique sera de s'assurer que les actions de la Commission scolaire soient, tant à l'externe qu'à l'interne de l'organisation, perçues comme respectant l'engagement social défini dans sa mission et ses orientations

De plus, cette politique se justifie par l'obligation de tout organisme public de rendre compte à l'interne et à l'externe.

2. OBJET

La présente politique a pour objet la définition des responsabilités et du cheminement des communications émanant de la Commission scolaire de Rouyn-Noranda et dirigé soit vers l'interne ou soit vers l'externe.

Les communications en provenance des organismes externes et ayant pour but la sollicitation auprès de nos clientèles fera l'objet d'une autre politique.

2.1 La présente politique portera donc principalement sur les aspects suivants:

- la détermination des champs d'application de la fonction de communication à la Commission scolaire;
- les principes directeurs supportant les orientations de la Commission scolaire en matière de consultation, de communication et d'information;
- le partage des responsabilités en regard de l'exercice de la fonction de communication en général.

2.2 Elle s'adresse aux membres du conseil des commissaires et à l'ensemble du personnel de la Commission scolaire.

2.3 Elle trouvera son application dans un plan de communication annuel.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

3.1 La présente politique doit assurer la promotion et la publicité des services et des activités de la Commission scolaire.

- 3.2 La présente politique doit assurer que les élèves et l'autorité parentale soient informés des services, des politiques et des actions de la Commission scolaire, ce qui devrait leur permettre d'être consultés et d'interagir.
- 3.3 La présente politique, par le volet consultation, devra permettre une implication et une mobilisation du personnel dans les activités de la Commission scolaire.
- 3.4 L'efficience de la présente politique sera assurée par un partage clair des responsabilités en matière de communication.

4. OBJECTIFS

- 4.1 Définir les assises d'une pratique de consultation et de communication adaptée aux priorités de la Commission scolaire.
- 4.2 Faire connaître aux clientèles les services offerts à la Commission scolaire de même que les projets particuliers des écoles.
- 4.3 Assurer une information régulière et objective quant aux décisions et aux activités de la Commission scolaire auprès des ses clientèles.
- 4.4 Préciser les activités et les modalités privilégiées par la Commission scolaire en matière de communication, de consultation et d'information.

5. LES CLIENTÈLES

À l'interne:

- les élèves
- les parents
- les commissaires
- le personnel
- les membres des conseils d'établissement
- les membres du comité de parents
- les membres de comités ad hoc
- les associations professionnelles
- les syndicats

À l'externe:

- la population du territoire
- le clergé
- les députés du territoire
- les municipalités
- les associations et organismes du milieu
- le MEQ et la Direction régionale
- les autres ministères concernés
- les autres commissions scolaires

6. LES CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

- 6.1 La communication interne
- 6.2 Les processus de consultation
- 6.3 La promotion et les relations publiques
- 6.4 Les relations avec les médias
- 7.0 Les relations avec les clientèles et le traitement des plaintes

6.1 La communication interne

Celle-ci comprend deux volets : un volet d'information et un volet de promotion. Les objets de ces volets sont les clientèles internes tel que mentionné en 5.

- 6.1.1 L'information interne vise à assurer à chacun toute l'information pertinente à l'organisation, aux structures, aux orientations ainsi qu'à l'exercice de la fonction et à la compréhension des décisions de la Commission scolaire.

Ce volet peut comprendre des activités concernant la gestion et la circulation de l'information avec le personnel, les parents et les élèves, la diffusion de réalisations particulières de même que la gestion des civilités (activités sociales – 25 ans de service – retraites – bénévolat – maladies – deuils).

- 6.1.2 La promotion interne comprend les activités visant le développement d'un sentiment d'identification au milieu de travail pour le personnel de la Commission scolaire et d'un sentiment de fierté partagé par l'ensemble des clientèles internes à l'égard de la Commission scolaire.

Elle vise la création d'une culture organisationnelle et entend favoriser au maximum une unité d'action vis-à-vis la réalisation de la mission et des orientations de la Commission scolaire.

6.2 Les processus de consultation

6.2.1 Les objets de consultation sont les suivants:

- les objets obligatoires de consultation pour la Commission scolaire et les établissements sont ceux prévus à la Loi sur l'instruction publique, ceux prévus aux conventions collectives et aux politiques de gestion des cadres (P-23-RH et P-28-RH);
- les objets spécifiques de consultation à la Commission scolaire sont ceux déterminés par le conseil des commissaires ou par le directeur général ou la directrice générale, nommément : les politiques et règlements, le budget et ses étapes d'élaboration et les orientations de la Commission scolaire;
- les objets spécifiques de consultation au sein de chaque unité administrative sont le plan d'action, le budget de l'unité et tout autre sujet déterminé par le directeur ou la directrice de l'unité administrative.

6.2.2 Les instances consultées

Pour les objets obligatoires de consultation, seront consultées les instances prévues à la Loi sur l'instruction publique et celles prévues aux conventions collectives et aux politiques de gestion des cadres (P-23-RH et P-28-RH).

Pour les objets spécifiques de consultation, les instances seront le comité de parents, le comité consultatif de gestion et toute autre instance déterminée par le conseil des commissaires ou la directrice générale ou le directeur général.

Lorsqu'il s'agit d'objets spécifiques de consultation au sein d'une unité administrative, le directeur ou la directrice détermine les instances ou les intervenants et intervenantes qui seront consultés.

Le conseil des commissaires, le directeur général ou la directrice générale ou le directeur ou la directrice d'une unité administrative peut mettre sur pied un comité de travail formé des intervenants concernés par le mandat qui lui est confié. Les comités ont comme mandat général d'analyser une situation ou un dossier particulier et de formuler des recommandations au responsable.

6.2.3 La procédure de consultation à la Commission scolaire de Rouyn-Noranda

Tout projet concernant un dossier soumis à la consultation est préalablement autorisé:

- par le conseil des commissaires lorsque ce dernier est responsable de son adoption;
- par le comité exécutif lorsque ce dernier est responsable de son adoption;
- par le directeur général ou la directrice générale lorsque ce dernier ou cette dernière est responsable de son adoption.

La personne responsable qui soumet un dossier à la consultation s'assure de son cheminement et rend disponibles les informations pertinentes aux instances concernées.

Le canal de communication privilégié par la Commission scolaire pour consulter les parents est le comité de parents ou le conseil d'établissement dépendamment de l'objet ou de la portée de la consultation. Le président ou la présidente du comité ou conseil concerné est responsable d'acheminer les résultats de consultation auprès du directeur général ou de la directrice générale sous la forme d'une résolution.

En tout temps, le conseil des commissaires pourrait utiliser un processus de consultation élargi (audience publique ou autre) pour consulter les parents ou les contribuables sur un dossier particulier.

6.2.4 La procédure de consultation dans les unités administratives

Outre ce qui est prévu aux conventions collectives et aux politiques de la Commission scolaire, on privilégiera comme canal de communication le responsable de chaque unité administrative qui soumettra la consultation à son milieu.

Exceptionnellement, le directeur général ou la directrice générale pourrait impliquer directement l'ensemble du personnel pour une consultation plus élargie.

6.3 La promotion et les relations publiques

La promotion et les relations publiques visent à faire connaître et à promouvoir à l'interne et à l'externe la qualité des services et les activités de la Commission scolaire de même qu'à alimenter les sentiments de fierté et d'appartenance à la Commission scolaire.

6.4 Les relations avec les médias

Les relations avec les médias visent à faire connaître d'une façon ponctuelle une situation, une politique ou une nouvelle à un public le plus large possible.

La diffusion d'information auprès des médias se fait dans le respect des modalités suivantes:

- la déclaration publique à caractère politique est sous la responsabilité du président ou de la présidente du conseil des commissaires;
- la diffusion d'information à caractère administratif est sous la responsabilité du directeur général ou de la directrice générale;
- la diffusion d'information ad hoc sur des dossiers relevant des écoles, des centres ou des services est sous la responsabilité du directeur ou de la directrice de l'unité administrative.
- le comité de parents et chacun des conseils d'établissement ont la responsabilité d'établir leurs règles de fonctionnement avec les médias.

Il est à noter également qu'en situation de crise ou d'urgence, pour des événements exceptionnels et ayant un impact sur l'opinion publique, le personnel est tenu de référer les médias au directeur général ou à la directrice générale.

7. LES RELATIONS AVEC LES CLIENTÈLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les relations avec les clientèles visent à rechercher auprès d'elles une rétroaction sur la qualité des services dispensés et à assurer, s'il y a lieu, le traitement de leurs insatisfactions. Ce volet comprend la communication directe (verbale ou téléphonique) avec les parents, les élèves, la population du territoire ainsi que la communication indirecte par l'écrit.

La qualité des relations avec la population du territoire, les parents et les élèves est la responsabilité de chaque unité administrative. Il est important que chaque membre du personnel accorde une attention particulière à toute intervention avec les clientèles, notamment en ce qui a trait à l'expression d'une insatisfaction ou d'une plainte.

La directrice ou le directeur de l'unité administrative devrait être informé de la plainte concernant les personnes sous sa responsabilité et diriger le plaignant ou la plaignante vers la personne la plus apte à y répondre.

Toute plainte devra, à priori, être considérée comme sérieuse et faire l'objet d'une recherche quant à son fondement. Cette étape suppose une contribution du plaignant ou de la plaignante pour la recherche d'une solution, sauf dans les cas de plaintes assimilables à une agression. Toute plainte devra faire l'objet d'une rétroaction auprès du plaignant ou de la plaignante, soit pour la régler ou soit pour l'informer du suivi. Le directeur ou la directrice de l'unité consignera toute plainte, de même que son traitement, relative aux actes professionnels ou à la sécurité des personnes ainsi que toute autre plainte jugée pertinente. Si le plaignant ou la plaignante juge qu'il ou qu'elle n'a pas eu satisfaction malgré ces interventions, le directeur ou la directrice de l'unité l'informeront de son droit de recours.

- Pour la contestation d'une décision concernant un ou une élève, les articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique s'appliquent.
- Pour tout autre motif d'insatisfaction, la demande devra être acheminée soit au directeur général ou à la directrice générale ou au président ou à la présidente du conseil des commissaires.

Les directeurs ou directrices d'unités administratives sont invités à publier annuellement l'article 7 de la présente politique par le biais de leur journal d'école, agenda d'élèves ou toute autre forme de communication.

La politique relative à l'acheminement d'une plainte et à la demande de révision d'une décision visant une ou un élève (P-15-DG) est également disponible dans chaque unité administrative.

8. RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

8.1 Les communications du conseil des commissaires et du comité exécutif

Les commissaires assurent les communications relatives à toutes les représentations officielles et aux déclarations à caractère politique touchant la mission, les orientations, les objectifs et les décisions de la Commission scolaire dont les procès-verbaux des séances font état.

Il revient au président ou à la présidente du conseil, en sa qualité de personne mandatée par le conseil des commissaires, ou le président ou la présidente du comité exécutif, en sa qualité de personne mandatée par le comité exécutif, de faire toute déclaration officielle relative aux affaires courantes de la Commission scolaire.

Les commissaires, à titre de membres participant aux décisions prises au conseil des commissaires ou au comité exécutif, jouissent du privilège de faire toute déclaration personnelle qu'ils ou qu'elles croient d'intérêt public.

Le président ou la présidente de la Commission scolaire intervient également dans les activités de promotion et de relations publiques où le statut corporatif de la Commission scolaire doit être mis en évidence. À la demande du président ou de la présidente, les commissaires peuvent également représenter la Commission scolaire dans le cadre d'activités publiques.

8.2 Les communications du personnel d'administration

8.2.1 Le directeur général ou la directrice générale

En tant que responsable de la gestion courante des activités et des ressources de la Commission scolaire, de l'exécution des décisions du conseil des commissaires et du comité exécutif, le directeur général ou la directrice générale est aussi le ou la porte-parole de la Commission scolaire pour toute information externe de nature administrative auprès des médias, de la population en général, des parents, des collaboratrices et des collaborateurs et des partenaires de la Commission scolaire.

Relèvent aussi du directeur général ou de la directrice générale la gestion et la circulation de l'information auprès des directeurs ou directrices d'école, de centre et de service.

Le directeur général ou la directrice générale représente la Commission scolaire lors d'activités de promotion et de relation publique visant à faire valoir son fonctionnement, ses structures, ses programmes, ses services et ses ressources.

8.2.2 Le secrétaire général ou la secrétaire générale

Conformément à Loi sur l'instruction publique et aux rôles qui lui sont dévolus par délégation de pouvoirs, le secrétaire général ou la secrétaire générale est celui ou celle qui est autorisé à fournir tout document officiel concernant la Commission scolaire.

8.2.3 Les directeurs ou directrices de service

Les directeurs ou directrices de service sont responsables de supporter le directeur général ou la directrice générale en ce qui concerne les communications qui touchent le fonctionnement de leur service et les activités dont ils ou elles ont la responsabilité.

En tant que responsables de la gestion de leur unité administrative, les directeurs ou directrices de service peuvent fournir aux médias d'information, à la population, aux parents et aux partenaires, des informations sur le fonctionnement de leur service. En regard des décisions de la Commission scolaire touchant leur champ de responsabilité, ils ou elles peuvent être mandatés par le directeur général ou la directrice générale pour agir à titre de porte-parole de la Commission scolaire pour véhiculer l'information sur les aspects administratifs de ces décisions.

Les directeurs ou directrices de service doivent également assurer la gestion et la circulation de l'information auprès de leur personnel.

Dans les champs de la promotion et des relations publiques, les directeurs ou directrices de service sont habilités à intervenir dans le cadre d'activités susceptibles de faciliter, améliorer ou développer le service sous leur responsabilité et permettre son rayonnement.

8.2.4 Les directeurs ou directrices d'établissement

Les directrices ou directeurs d'établissement sont responsables de supporter le directeur ou la directrice générale et le cas échéant, leur conseil d'établissement en ce qui concerne les communications qui touchent le fonctionnement de leur établissement et les activités dont ils ou elles ont la responsabilité.

De plus, ils ou elles maintiennent des relations avec la communauté desservie par l'établissement et plus particulièrement par leur participation au conseil d'établissement.

Les directeurs ou directrices d'établissement sont responsables de la circulation et de la gestion de l'information à l'intérieur de leur établissement. Ils ou elles transmettent au personnel, aux parents et aux élèves de leur école ou centre l'information nécessaire concernant le fonctionnement de l'école ou le centre ainsi que toute information relative aux décisions de la Commission scolaire ayant un impact sur leur établissement.

Le directeur général ou la directrice générale peut les mandater pour agir à titre de porte-parole de la Commission scolaire pour toute décision administrative touchant leur juridiction. Les directeurs ou directrices d'établissement sont concernés par les activités de promotion et de relations publiques touchant le fonctionnement, les services offerts, l'image et la réputation de l'établissement.

8.2.5 Rôle de support à l'information et de consultation

Lorsqu'il le jugera à propos pour certains dossiers d'envergure ou dans des domaines spécialisés, le conseil des commissaires pourra avoir recours à des services privés afin de supporter des opérations d'information, de consultation, de publicité ou de relations publiques.

Le conseil des commissaires devra en ces occasions prévoir un budget ad hoc.

9. PLAN DE COMMUNICATION

C'est dans l'application du plan annuel de communication que la présente politique trouvera son sens.

Les directrices ou directeurs d'établissement, de même que les directrices ou directeurs de service seront invités à fournir annuellement au directeur général ou à la directrice générale, selon la forme prescrite, les objectifs et les priorités qu'ils ou qu'elles souhaitent voir inscrire au plan de communication, que ce soit pour des objectifs d'information, de promotion ou de relation publique.

10. GESTION DES URGENCES

Lorsqu'un événement à caractère urgent, inquiétant et menaçant pour l'organisation, de même que pour ses clientèles, impose une prise de décision rapide, le modèle de communication à utiliser est le suivant :

- Dès que la situation ou l'incident est connu, un **Comité d'urgence**, formé du directeur général ou de la directrice générale, du secrétaire général ou de la secrétaire générale, de la directrice ou du directeur de l'unité administrative concernée et de toute personne-ressource jugée pertinente, analyse les faits en vue d'établir un plan d'action et en informe immédiatement le président ou la présidente du conseil des commissaires qui peut se joindre au comité;
- le directeur général ou la directrice générale ou le secrétaire général ou la secrétaire générale informe, au besoin, les commissaires et le président ou la présidente du comité de parents de la situation;
- le directeur général ou la directrice générale ou le secrétaire général ou la secrétaire générale informe toutes les directrices et les directeurs d'unités administratives concernées de la situation et du plan d'action établi;
- la directrice ou le directeur d'établissement concerné informe la présidente ou le président du conseil d'établissement;
- au besoin, le secrétaire général ou la secrétaire générale convoque une réunion extraordinaire du comité exécutif ou du conseil des commissaires pour une évaluation de la situation et l'établissement des réajustements nécessaires.

11. RÉPONDANT

Le directeur général ou la directrice générale est responsable de l'application de la présente politique.