



---

## **RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES**

---

**POLITIQUE**

**SUR LES**

**COMMUNICATIONS**

**2001-05-22**

**112**

## Définitions

La présente politique se réfère aux définitions suivantes :

Commission :	Ce terme désigne la Commission scolaire des Sommets.
Clientèle :	Ce terme désigne les contribuables, les parents et les élèves.
Unités administratives :	Ce terme désigne l'ensemble des services, des écoles et des centres.
Situation de crise ou d'urgence :	Cette expression désigne une situation à caractère exceptionnel nécessitant une gestion au niveau de la Commission scolaire compte tenu de son impact sur l'opinion publique.

### 1.0 Principes directeurs

- 1.1 La Commission est un organisme public qui a la responsabilité de faire connaître les services et les activités qu'elle offre à sa population.
- 1.2 La Commission considère les communications comme un élément essentiel d'un service au public, ce qui implique une attitude d'accueil et de courtoisie à l'égard des demandes de la clientèle.
- 1.3 La Commission considère les communications comme partie intégrante d'une gestion stratégique et ce, à tous les niveaux de sa structure administrative.
- 1.4 La qualité des communications s'appuie sur le critère de transparence, c'est-à-dire que l'information est accessible, véridique et complète.
- 1.5 La qualité des communications s'appuie aussi sur le critère de fluidité, c'est-à-dire que l'information circule de façon rapide, constante et multidirectionnelle.
- 1.6 La qualité des communications est une responsabilité de chaque unité administrative et de chaque membre du personnel dans ses interventions avec la clientèle.
- 1.7 Les membres du personnel de la Commission jouent un rôle déterminant pour assurer une qualité de service à la clientèle, d'où l'importance pour leur engagement, de leur assurer la diffusion de toute l'information pertinente à l'exercice de leur fonction.

## 2.0 Objectifs généraux

La présente politique vise l'atteinte des objectifs généraux définis dans les énoncés suivants :

- 2.1 Définir les assises d'une philosophie et d'une pratique de la communication adaptée aux orientations et aux priorités de la Commission.
- 2.2 Répartir les responsabilités en matière de communication.
- 2.3 Développer un climat ouvert de communication et entretenir, par des activités et des programmes appropriés, une circulation régulière de l'information entre le siège social et ses unités administratives, et entre les unités administratives et la clientèle.
- 2.4 Favoriser la visibilité de la Commission scolaire et des différentes unités administratives dans le milieu et faire la promotion de la qualité des services offerts.
- 2.5 Mettre en évidence les principales réalisations des unités administratives et développer le sentiment d'appartenance du personnel.
- 2.6 Transmettre les informations pertinentes à la population, à la clientèle et aux membres du personnel, de façon à ce qu'ils puissent comprendre les faits et gestes de la Commission, dans son ensemble, et de ses différentes unités administratives, et qu'ils puissent situer leurs actions dans l'ensemble de l'organisation et y jouer un rôle éclairé et satisfaisant en regard de ses objectifs et de sa mission.

## 3.0 Champs d'application

- 3.1 Les **communications internes** visent à assurer à chacun l'information pertinente à l'exercice de sa fonction et à la compréhension des décisions du siège social et des écoles ou des centres. Ce champ de communication a pour objet la gestion et la circulation de l'information aux employés, aux parents et aux élèves ainsi que la gestion des civilités (maladies, décès, retraite, etc.)
- 3.2 Les **relations avec la clientèle** visent la communication directe avec les contribuables, les parents et les élèves. La rétroinformation sur la qualité des services, le traitement des plaintes et de la révision d'une décision sont des préoccupations privilégiées de ce champ de communication.

- 3.3 La **promotion** vise à faire connaître la qualité des services offerts par la Commission et ses unités administratives de même que les réalisations des élèves et des membres du personnel. Elle se traduit par des activités de publicité et de marketing.
- 3.4 Les **communications corporatives** ont pour objet la diffusion d'informations corporatives (ex. : les avis publics, les demandes d'accès à l'information) et les relations publiques visent à assurer la présence et la participation de la Commission dans certains événements de la vie communautaire.
- 3.5 Les **relations avec la presse** ont pour but de faire connaître à la population une situation, une politique ou une nouvelle destinée à un public le plus large possible par l'intermédiaire des médias d'information.

#### **4.0 Répartition des responsabilités**

##### **4.1 Présidence du conseil**

Le président du conseil des commissaires, ou son représentant, est le seul porte-parole officiel pour tout ce qui concerne les activités et les représentations à caractère politique.

##### **4.2 Direction générale**

Le directeur général ou son représentant, est le porte-parole de la Commission pour les communications relatives à la gestion de l'ensemble des activités de la Commission. Partant de ce fait, il assume toute déclaration publique à caractère administratif.

Le directeur général détermine les mesures à appliquer dans les situations de crise et dans les situations d'urgence.

##### **4.3 Directions des services**

Le directeur d'un service est responsable des communications internes au sein de son service et des relations avec la clientèle en lien avec les activités de son service.

Le secrétaire général est responsable de traiter les demandes d'information présentées en vertu des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et ce, pour toutes les unités administratives de la Commission.

Le directeur d'un service communique au directeur général toute information relative à une situation de crise ou d'urgence.

#### 4.4 Directions des écoles et des centres

Le directeur d'école ou de centre est responsable des communications internes au sein de l'école ou du centre et des relations avec la clientèle en lien avec les activités de l'école ou du centre.

Le directeur d'école ou de centre est responsable de la promotion de son école ou de son centre, et de la diffusion de l'information relative à son fonctionnement.

Le directeur d'école ou de centre communique au directeur général toute informations relative à une situation de crise ou d'urgence.

#### 4.5 Le tableau joint à l'annexe A présente une vue d'ensemble des responsabilités de chacun.

### **5.0 Stratégies et moyens d'action**

5.1 Le plan d'action annuel de la Commission et celui des services, des écoles et des centres identifieront les cibles prioritaires de communication et les moyens d'atteindre les objectifs visés.

5.2 L'utilisation des moyens de communication contemporains (médias, courrier électronique et site Internet) est privilégiée afin d'augmenter l'accessibilité et la fluidité des communications et cela, tant au niveau des communications internes que des relations avec la clientèle.

5.3 Le budget du siège social et celui des établissements prévoient les sommes nécessaires à la gestion des civilités, notamment pour l'accueil du personnel, la reconnaissance envers les personnes retraitées et la contribution pour souligner certains événements particuliers touchant les élèves, le personnel ou un membre du conseil des commissaires. Ces budgets prévoient aussi les sommes requises pour les activités de publicité et de marketing.

5.4 Dans les relations avec la clientèle, une attention particulière est accordée au traitement des plaintes et des demandes de révision d'une décision. Une plainte est traitée selon le processus décrit à l'annexe B des présentes et la révision d'une décision selon celui décrit à l'annexe C.

## **6.0 Dispositions diverses**

- 6.1 Le directeur général est responsable de l'application de la présente politique.
- 6.2 La présente politique remplace toutes dispositions antérieures sur le même sujet, notamment sur la procédure relative au traitement d'une plainte et à la révision d'une décision adoptée la 22 avril 1998.
- 6.3 La présente politique a été adoptée au cours d'une séance du conseil des commissaires tenue le 11 mai 1999, modifiée au cours d'une séance tenue le 22 mai 2001 et entre en vigueur à compter de la date de son adoption.

---

La présidente du conseil

---

La directrice générale

**VUE D'ENSEMBLE  
DES RESPONSABILITÉS DE CHACUN**

CANAUX ET STRUCTURES DE COMMUNICATION		OBJETS DE COMMUNICATION
CONSEIL DES COMMISSAIRES ET COMITÉ EXÉCUTIF	Président	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration officielle en regard des affaires de la Commission ou déclaration publique à caractère politique.</li> <li>• Représentation officielle.</li> </ul>
	Commissaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration officielle sur mandat accordé par le président du conseil.</li> </ul>
ADMINISTRATION GÉNÉRALE	Direction générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications sur le fonctionnement de l'ensemble des activités et des opérations des services, des écoles et des centres.</li> <li>• Promotion des activités de la Commission et de ses unités administratives.</li> <li>• Communication en situation de crise ou d'urgence.</li> </ul>
	Direction des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications sur les activités et opérations du ou des services.</li> <li>• Application de la loi d'accès (sec. gén.).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ÉCOLES</li> <li>• CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET D'ÉDUCATION DES ADULTES</li> </ul>	Directions des écoles et directions des centres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications sur les activités et opérations de l'école ou du centre.</li> <li>• Promotion de l'école ou du centre.</li> </ul>

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

1. Lorsqu'une personne souhaite exprimer une insatisfaction sur une situation, elle s'adresse habituellement à la personne directement concernée pour tenter de résoudre la situation avec elle.
2. Si la démarche précédente ne permet pas de résoudre la situation d'une façon jugée satisfaisante, la personne peut formuler une plainte au supérieur hiérarchique de la personne concernée. Si la personne concernée est membre du personnel d'une école ou d'un centre de formation, le plaignant s'adresse au directeur ou à la directrice de l'établissement. Si la personne concernée est membre d'un service de la commission scolaire, le plaignant s'adresse au directeur ou à la directrice du service dans lequel la personne est affectée. Si la personne concernée est un directeur ou une directrice d'établissement ou un directeur ou une directrice d'un service de la commission scolaire, le plaignant s'adresse au directeur général ou à la directrice générale de la commission scolaire. Si la personne concernée est le directeur ou la directrice générale, le plaignant s'adresse au président ou à la présidente du conseil des commissaires.

Lorsqu'un parent ou un citoyen s'adresse à un membre du conseil des commissaires, à un membre du conseil d'établissement ou à un membre du comité de parents pour présenter une plainte, ce dernier demande à ce parent ou à ce citoyen d'acheminer sa plainte au supérieur hiérarchique de la personne concernée.

3. Le supérieur hiérarchique étudie, le plus rapidement possible, la situation faisant l'objet de la plainte, décide des mesures à prendre s'il y a lieu et informe le plaignant de sa démarche.
4. Si le plaignant est insatisfait du résultat des démarches entreprises par le supérieur hiérarchique, ce dernier l'informe de la possibilité de se prévaloir de la procédure prévue aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique concernant la révision d'une décision. (Réf. : Annexe B-1)
5. Toute personne qui présente une plainte doit s'identifier clairement pour que sa plainte soit considérée. Les téléphones ou lettres anonymes sont considérés comme non reçus.
6. Toute plainte ayant pour objet une allégation d'abus physique ou une allégation d'abus sexuel est traitée de façon immédiate conformément aux dispositions de la politique sur le harcèlement.
7. Les plaintes sont traitées dans un contexte assurant la protection de la réputation des personnes et des renseignements nominatifs qui les concernent.



---

1988, c. 84, a. 8.

{Révision.}

9. L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision.

---

1988, c. 84, a. 9; 1997, c. 96, a. 8.

{Exposé de motifs}.

10. La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général de la commission scolaire.

{Assistance.}

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent.

---

1988, c. 84, a. 10.

{Décision.}

11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

{Examen de la demande.}

Il peut soumettre la demande à l'examen d'une personne qu'il désigne ou d'un comité qu'il institue; ceux-ci lui font rapport de leurs constatations accompagnées, s'ils l'estiment opportun, de leurs recommandations.

{Observations.}

Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

---

1988, c. 84, a. 11.

{Décision du conseil des commissaires.}

12. Le conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

{Signification}

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.

---

1988, c. 84, a. 12.

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE  
DE RÉVISION D'UNE DÉCISION**

1. Le conseil des commissaires institue un comité pour étudier les demandes de révision d'une décision qui lui ont été présentées et en détermine la composition.
2. Le comité de révision détermine ses règles de procédure ainsi que les modalités de l'examen de la demande de révision.
3. Afin d'accélérer le processus de la demande de révision, le directeur général ou la directrice générale de la Commission peut faire convoquer le comité dès que la demande est reçue par le secrétaire général.
4. Le comité soumet son rapport au conseil des commissaires qui prend la décision qu'il juge appropriée aux circonstances.