

Politique de communication : raison d'être et éléments essentiels

Jean-Michel Nahas, vice-président principal et associé, CASACOM
Geneviève Beauvais, directrice des communications et des affaires publiques, FEEP

Mars 2023

Politique de communication : raison d'être et éléments essentiels

Cette présentation explore les questions suivantes :

1. Pourquoi élaborer une politique de communication ?
2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?
3. Quels sont les 5 principes de communication qui doivent guider le personnel d'une école ?
4. Comment la politique contribue-t-elle au positionnement de l'école ?
5. Comment encadrer l'utilisation des médias sociaux ?
6. Comment encadrer les relations avec les médias ?
7. Quand doit-on se référer à la politique de communication ?

1. Pourquoi élaborer une politique de communication ?

Une politique de communication est utile pour toutes les écoles. Elle joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'école.

4 grandes raisons d'établir une politique des communications:

- Assurer une **communication cohérente et efficace avec toutes les parties prenantes**, y compris les élèves, les parents, le personnel et les membres de la communauté. Cela peut aider à réduire les malentendus et assurer une communication cohérente et fiable.
- Protéger la **réputation** de l'école et maintenir une **image positive** auprès du public en établissant des lignes directrices pour la communication.
- Renforcer la **transparence** pour maintenir une **relation de confiance** avec les élèves, les parents et les membres de la communauté.
- Favoriser l'**engagement des parties prenantes** dans le processus de prise de décision, en établissant des **canaux de communication bien identifiés** et en clarifiant les rôles et responsabilités de chacun.

1. Pourquoi élaborer une politique de communication ?

C'est aussi dans la politique qu'on va encapsuler des éléments clés du **positionnement** de l'école :

- Mission, vision et valeurs
- Principaux messages clés
- Éléments différenciateurs des autres écoles

2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?

○ **Mot de la direction**

- La direction partage brièvement la couleur de son établissement et ce qui le distingue.
- Elle peut aussi rappeler l'importance de la communication comme vecteur de promotion, de mobilisation et de rayonnement pour l'école et l'importance que toute l'équipe adhère à cette politique

○ **Présentation de l'établissement**

- À propos : description sommaire de 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.
- Mission, vision et valeurs
- Objectifs de communication : Présenter les objectifs de communication généraux de l'établissement. On veut ici favoriser une meilleure compréhension de la part de tout le personnel à l'égard de la communication et de son impact.

2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?

○ Objectifs de la politique

Expliquer en quoi son utilisation s'avère stratégique pour l'établissement. Par exemple :

- a. Uniformiser et professionnaliser les outils de communication utilisés (en classe).
- b. Assurer une cohérence dans l'ensemble des communications.
- c. Simplifier les processus de communication.
- d. Clarifier les rôles et responsabilités de chacun des membres du personnel.

○ L'image de marque

- Logo, slogan et utilisation : Ici on 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.
- Importance du respect des normes graphiques (référence au cahier de normes graphiques de l'école)

2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?

- **Communication interne**
 - Définitions
 - Objectif
 - Outils utilisés et processus associés

- **Communication externe**
 - Définitions
 - Objectifs
 - Outils utilisés et processus associés

2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?

○ **Rôles et responsabilités**

Une des sections les plus importantes du document. Pour simplifier, on recommande de créer une matrice avec chaque rôle et responsabilité de chacun – beaucoup plus visuel

- Porte-parole officiel – généralement le DG. Important de prévoir un substitut
- Directions de service
- Responsables des communications
- Équipe-école

○ **Création et utilisation des outils de communication**

- Objectifs des outils
- Principaux outils disponibles et autorisés à l'école

2. Quels sont les éléments essentiels d'une politique de communication ?

○ Utilisation personnelle des médias sociaux

- Partage de la vision + lien vers politique d'utilisation des médias sociaux
- Étiquette

Par exemple : Tout employé doit interagir de façon professionnelle avec les élèves ou les parents, si jamais il entre en contact avec eux. L'enseignant doit répondre entre 9 h et 17 h à ses messages et soigner la qualité de sa langue.

- Cadre légal à respecter

Par exemple : 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.

○ Relations avec les médias

- Vision
- Rappel du porte-parole officiel
- Processus de gestion des entrevues
- Principes sommaires de gestion de crise

3. Quels sont les cinq principes de communication guidant le personnel de l'école ?

1^{er} principe : confidentialité

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.

3. Quels sont les 5 principes de communication guidant le personnel de l'école ?

2^e principe : respect de la réputation et de la vie privée d'autrui

La loi prévoit certaines obligations légales qui incombent aux employés. 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 est 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. Quels sont les 5 principes de communication guidant le personnel de l'école ?

3^e principe : respect des valeurs de l'école

Tous les membres du personnel doivent, lors de leurs communications publiques et lorsqu'ils s'identifient comme employés de l'école, respecter les valeurs de l'établissement et exercer leur jugement critique.

3. Quels sont les 5 principes de communication guidant le personnel de l'école ?

4^e principe : respect des normes graphiques

Toute utilisation du logo, des armoiries ou de la devise de l'école (sur une page ou site web, réseaux sociaux, affiches, vêtements, etc.) doit respecter les normes graphiques.

3. Quels sont les 5 principes de communication guidant le personnel de l'école ?

5^e principe : devoir d'informer et de s'informer

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 employé est responsable de prendre connaissance des communications institutionnelles, notamment en lisant les messages qui lui sont envoyés et en surveillant de façon régulière les canaux de communication de son école.

4. Comment la politique contribue-t-elle au positionnement de l'école?

- La politique présente des éléments clés du positionnement de l'école : ses traits distinctifs, ce qui la définit, etc...
- Plus une école a un positionnement bien défini, qui mise sur ses traits distinctifs – et qui n'essaie pas de plaire à tout le monde – plus elle peut attirer du personnel ainsi que des familles qui adhèrent à son projet éducatif.
- La politique des communications permet notamment de s'assurer que l'ensemble du personnel de l'école ait accès à un langage commun concernant ce qui caractérise et distingue l'école, et puisse ainsi contribuer à présenter l'école avec les bons messages et le bon positionnement.

5. Comment encadrer l'usage des réseaux sociaux du personnel ?

L'un des éléments les plus sensibles que couvre la politique des communications est certainement l'utilisation personnelle des médias sociaux.

Comment la politique aide-t-elle les écoles à encadrer leur personnel tout en ne brimant pas leur liberté d'expression ?

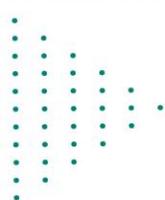
- La politique vient donner un cadre.
- Être membre du personnel d'une école vient avec une certaine responsabilité et un rôle clé à l'égard des jeunes. Dans un contexte où les médias sociaux brouillent la frontière entre la vie personnelle et professionnelle, il est important de donner des balises.
- Certaines écoles adoptent la règle suivante : 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 de nature pédagogiques ou liés à la vie scolaire.

6. Comment gérer les relations avec les médias ?

- La Direction générale est généralement l'unique porte-parole officiel de l'établissement et la seule à pouvoir déléguer cette responsabilité à autrui.
- Dans certains cas, un membre du personnel peut parler à titre personnel, par exemple s'il détient une expertise particulière dans un domaine.
- Lorsqu'un journaliste est sur place, un enseignant peut lui parler pour raconter comment il ou elle s'est sentie. Par exemple, s'il y a un feu, l'enseignant pourra partager son expérience personnelle.
- D'un autre côté, toutes les questions touchant l'école, son fonctionnement – dans ce cas-ci, la réponse à l'incident, les mesures d'urgence déployées – cela devrait être traité par le porte-parole officiel, soit la direction.

7. Quand doit-on se référer à la politique de communication

- Présenter la politique à l'ensemble du personnel en début d'année
- Présenter la politique au nouveau membre du personnel dans le cadre de son processus d'intégration
- Se référer à la politique à chaque fois qu'un doute s'installe vis-à-vis d'une pratique de communication :
 - Devrais-je permettre à mes enseignants de communiquer sur Facebook avec leurs élèves ?
 - Puis-je laisser un membre de l'équipe-école donner une entrevue à un média ?
 - Est-ce qu'une vidéo tournée en classe peut être diffusée sur les plateformes sociales de l'école ?
 - Comment faire en sorte que mon équipe de direction ait la même compréhension de ce qui nous distingue, de ce qui fait notre différence ?
 - Devrais-je bannir TikTok des téléphones de mes employés ?
- La politique est l'outil de référence pour répondre aux interrogations concernant les communications.



À retenir

