

# CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

PO-9-42

Centre de services scolaire de Sorel-Tracy Centre administratif 41, avenue de l'Hôtel-Dieu Sorel-Tracy (Québec) J3P 1L1 Tél. : (450) 746-3990	SUJET :  <p style="text-align: center;"><b>POLITIQUE DE COMMUNICATION</b></p>	ÉMISE PAR :  <p style="text-align: center;">Direction des communications</p>
	RÉOLUTION :  <p style="text-align: center;"> <b>CP.97-12-0052</b>  <b>06-05-1388</b>  <b>08-11-1821</b>  <b>11-08-2364</b>  <b>16-06-3323</b>  <b>C.A. 24-03-4259</b> </p>	FONCTION DU DOCUMENT :  <p style="text-align: center;">Ajout</p> <p style="text-align: center;">✓ Remplacement</p>

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. FONDEMENTS</b> .....	<b>3</b>
1.1 VALEURS.....	4
<b>2. PRINCIPES DIRECTEURS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. OBJECTIFS</b> .....	<b>4</b>
<b>4. CHAMPS D'APPLICATION</b> .....	<b>5</b>
4.1 PORTÉE .....	5
4.2 PUBLICS CIBLES .....	5
<b>5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES</b> .....	<b>6</b>
5.1 DIRECTION GÉNÉRALE .....	6
5.2 PRÉSIDENTE ET MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	6
5.3 SECRÉTARIAT GÉNÉRAL .....	6
5.4 DIRECTION DES COMMUNICATIONS .....	6
5.5 DIRECTIONS DE SERVICES.....	7
5.6 DIRECTIONS D'ÉTABLISSEMENT .....	8
5.7 MEMBRES DU PERSONNEL.....	8
5.8 CONSEIL D'ÉTABLISSEMENT.....	8
5.9 COMITÉ DE PARENTS .....	9
5.10 ORGANISME DE PARTICIPATION DES PARENTS.....	9
<b>6. CHAMPS D'INTERVENTIONS</b> .....	<b>9</b>

6.1 COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE ET MÉDIAS .....	9
6.2 COMMUNICATIONS INTERNES .....	9
6.3 COMMUNICATIONS EXTERNES .....	9
6.4 PARTENARIATS .....	10
6.5 SITUATIONS DE CRISE.....	10
6.6 MOYENS DE COMMUNICATION.....	10
<b>7. IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES .....</b>	<b>10</b>
7.1 LOGO ET NORMES GRAPHIQUES .....	10
LES COMMUNICATIONS QUI ÉMANENT SEULEMENT DES ÉTABLISSEMENTS NE SONT PAS SOUMISES AU PIV. DANS DE TELS CAS, LES ÉTABLISSEMENTS NE PEUVENT UTILISER QUE LEUR LOGO-ÉCOLE. ....	10
7.2 GABARITS DES OUTILS DU CSSST .....	11
LES LOGOS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE SOREL-TRACY AINSI QUE DU PLAN D'ENGAGEMENT VERS LA RÉUSSITE DES ÉLÈVES PEUVENT ÊTRE FOURNIS PAR LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS, DE MÊME QUE LES GABARITS DE LETTRE, DE COMMUNICATIONS IMPRIMÉES, DE COURRIELS, D'AFFICHAGE EXTÉRIEUR ET DE PRÉSENTATIONS NUMÉRIQUES. ....	11
<b>8. MODALITÉS DE SOLLICITATION ET RESPECT DE LA LOI POUR LA PUBLICITÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL).....</b>	<b>11</b>
<b>9. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES .....</b>	<b>11</b>
<b>10. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS ET RÉDACTION ÉPICÈNE.....</b>	<b>11</b>
11.1 POLITIQUE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DU CSSST .....	12
<b>11. NÉTIQUETTE ET GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX.....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE - LISTE DES PRINCIPAUX ACRONYMES UTILISÉS AU CSSST.....</b>	<b>15</b>

## PRÉAMBULE

La Politique de communication vise à favoriser l'efficacité et la cohérence des communications organisationnelles. Ainsi, cet outil de gestion établit les standards, les mécanismes et le partage des rôles entourant les principales actions de communication menées pour et au nom du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy (CSSST). Cette politique constitue un cadre de référence commun, qui facilitera la circulation de l'information, la concertation, la cohérence des messages et la complémentarité des actions.

Pour assurer l'atteinte de ses objectifs et le bon déroulement de son application, la Politique de communication doit être soutenue, intégrée et respectée par l'ensemble du personnel du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy (CSSST) et les membres des conseils et des comités qui y sont liés.

La direction des communications est responsable de l'application de la présente politique.

## 1. FONDEMENTS

Les communications sont des outils stratégiques essentiels dans la mise en valeur de la mission, de la vision et des valeurs du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy, ainsi qu'à la mise en œuvre des orientations, des priorités et des actions à entreprendre lors de situations d'urgence.

Cette politique encadre les différentes actions de communication et tient compte des éléments suivants :

- Les rôles des différentes instances relevant du CSSST et celles qui y sont liées;
- Les nombreuses activités médiatiques;
- Les situations de crise ou d'urgence;
- Les changements au sein de l'organisation;
- La diversité des nouvelles technologies de l'information.

Cette Politique de communication s'appuie sur :

- La mission, la vision et les valeurs du CSSST;
- Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan d'engagement vers la réussite du CSSST;
- Les politiques et les règlements en vigueur au CSSST;
- Le rôle et l'engagement du personnel du CSSST;
- La Loi sur l'instruction publique;
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Le Code d'éthique du CSSST;

## 1.1 Valeurs

Le Centre de services scolaire de Sorel-Tracy prône les valeurs suivantes : collaboration, respect, bien-être, engagement et persévérance. Ces valeurs doivent guider les actions et la conduite des membres du personnel du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy, ainsi que les parents et les représentants de la communauté siégeant aux différents conseils et comités.

## 2. PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique repose sur trois principes :

1. Le CSSST croit qu'il est essentiel de projeter et de maintenir une image organisationnelle cohérente et de qualité dans tous les aspects de ses activités quotidiennes de communications publiques, écrites et électroniques, qu'elles soient effectuées par le personnel ou par les parents et les représentants de la communauté siégeant aux différents conseils et comités.

Cette politique sert de cadre de référence pour les communications internes, les communications externes, la promotion, la publicité, les partenariats, les relations de presse et les relations publiques.

2. Le CSSST croit qu'il est essentiel de favoriser une circulation optimale de l'information auprès des membres du personnel du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy, des parents, des partenaires et de faire preuve de transparence auprès des médias afin d'accroître le sentiment de confiance et de préserver de bons liens.

Les qualités privilégiées dans toutes les communications sont : transparence, vérité, pertinence et respect de la confidentialité.

3. Le CSSST est convaincu que ce cadre de référence lui permettra de bonifier ses pratiques de communication et de mieux répondre aux besoins d'information des publics cibles.

## 3. OBJECTIFS

- Projeter une image de marque uniforme et cohérente;
- 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 groupe cible en matière de communications;
- Informer les membres du personnel de l'endroit où ils peuvent obtenir les éléments visuels requis pour les intégrer à leurs communications.

## 4. CHAMPS D'APPLICATION

### 4.1 Portée

- Communications internes;
- Communications externes :
  - Médias sociaux;
  - Organisation d'événements;
  - Partenariats;
  - Placement publicitaire;
  - **Promotion et valorisation de l'éducation publique, incluant :**
    - Promotion des programmes de formation;
    - Promotion des activités des établissements scolaires et du CSSST;
    - Promotion des services des établissements scolaires et du CSSST;
  - Relations de presse;
  - Relations publiques;
  - Réalisation d'outils de communication;
  - Transmission d'informations;
  - Utilisation de l'image organisationnelle.

### 4.2 Publics cibles

Les communications internes du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy ciblent :

- Direction générale;
- Présidence et membres du conseil d'administration;
- Cadres de services;
- Direction d'établissements et de centres;
- Membres du personnel;
- Conseils d'établissement;
- Comité de parents;
- Comité d'engagement pour la réussite des élèves;
- Comité consultatif EHDAA;
- Organisme de participation des parents;
- Tous les comités prévus par la Loi sur l'instruction publique.

Les communications externes du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy ciblent :

- Élèves et leurs parents;
- Partenaires;
- Médias;
- Citoyens;
- Ministère de l'Éducation.

## 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

### 5.1 Direction générale

La directrice générale ou le directeur général est le porte-parole officiel du CSSST auprès des médias de même que pour toutes communications administratives.

Si la situation l'exige, la direction générale peut désigner un membre de son équipe afin de porter le message et répondre aux demandes médiatiques et administratives.

### 5.2 Présidence et membres du conseil d'administration

Le rôle du conseil d'administration du CSSST est d'organiser et d'assurer la qualité des services éducatifs offerts dans les établissements, d'assurer une gestion efficace et efficiente des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières dont dispose le Centre tout en veillant à ce que les établissements bénéficient de conditions optimales pour la réalisation de leur mission.

### 5.3 Secrétariat général

Le secrétariat général assiste la direction générale dans la préparation des rencontres du conseil d'administration, du comité consultatif de gestion et du comité de coordination. Il applique les règlements et les politiques en vigueur, assure le suivi aux décisions des membres du conseil d'administration, des plaintes reçues et la révision des décisions. Il assure aussi le lien avec le Protecteur de l'élève. Le Secrétariat général a également pour mandat d'élaborer les avis publics et juridiques et s'occupe de la gestion des archives et de la documentation. Il a un rôle de premier plan relativement aux questions légales.

Conformément à la *Loi sur l'instruction publique* et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le service est autorisé à fournir tout document officiel concernant du CSSST (procès-verbaux, copies de résolution, politiques, règlements, etc.).

### 5.4 Direction des communications

La direction des communications est le point de convergence du CSSST pour les relations avec les médias et assure un suivi auprès de ces derniers en s'assurant d'une réponse à leurs questions et à leurs besoins. Toutes les relations avec les médias sont coordonnées par la direction des communications en collaboration avec la direction générale. Cette dernière doit donc être informée de toutes demandes d'entrevue ou d'information de la part des médias, pour et au nom du CSSST, à l'exception

de celles faites auprès des associations, des comités de parents et EHDAA et des syndicats, lorsque ceux-ci parlent pour et au nom de leurs membres.

Elle a également pour fonction :

- Rédiger ou approuver les communiqués;
- Coordonner la tenue des conférences de presse et fournir son expertise et son support;
- Élaborer un plan de communication annuel en lien avec les orientations stratégiques du CSSST;
- Assister et accompagner la direction générale et les gestionnaires dans la mise en œuvre des stratégies et des activités de communication;
- Coordonner l'édition du rapport annuel et rédiger son contenu en collaboration avec les directions de services qui lui fournissent les éléments d'information relativement à leur secteur d'activités;
- Participer au développement des différents outils promotionnels du CSSST, en soutien aux directions de services et d'établissements scolaires;
- Gérer les campagnes promotionnelles avec les directions d'établissement et de services administratifs. Collaborer à l'orientation des campagnes promotionnelles des centres et les approuver afin de s'assurer que l'image corporative soit conforme aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec;
- Participer au rayonnement de l'organisation par la promotion des activités des établissements scolaires;
- Organiser les événements protocolaires conformément à la section 9 de la présente Politique;
- Responsable de la gestion des médias sociaux et de la mise à jour du site web, et du soutien au développement des sites web des établissements scolaires du Centre;
- Développer et transmettre, sur demande, les différents gabarits et visuels du CSSST pour la réalisation des activités de communications internes et externes : logos du CSS et des établissements scolaires, papier à lettres, présentations PowerPoint, etc.

La direction des communications est responsable de l'application de la présente politique.

## 5.5 Directions de services

En fonction de leur secteur d'activités, les directions de services contribuent à assurer un environnement optimal par une gestion efficace du transport scolaire, des ressources matérielles, informationnelles, éducatives, humaines et financières.

La direction d'un service est responsable des communications de son unité administrative, en s'appuyant sur la présente politique, et sur les orientations du centre. La direction de l'unité administrative assure les communications quant aux activités régulières de son unité et assume tout mandat qui lui est confié par la direction générale.

Dans le cas où les directions de services devaient transmettre des communications à l'externe de façon autonome, ils en transmettent une copie à la direction des communications avant la production finale.

Elles collaborent aussi avec la direction des communications en lui fournissant toute l'information pertinente pour l'élaboration d'éventuels communiqués de presse et stratégies de communication, ainsi que le développement d'outils en découlant. À la demande de la direction générale, les directions de services peuvent être appelées à répondre aux questions des médias et devoir collaborer à la gestion de situations de crise.

Les personnes concernées par une situation de crise doivent se référer à leur supérieur immédiat qui se chargera d'interpeller, si nécessaire, la direction des communications et/ou la direction générale en vue de collaborer avec cette dernière.

## 5.6 Directions d'établissement

Les directions d'établissement doivent référer à la direction des communications toute demande d'information, d'enregistrement sonore, de prise d'images, de photographies en provenance des médias. Toute intervention directe des médias sans autorisation doit être signalée à la direction des communications. Les directions d'établissement doivent s'assurer d'obtenir l'autorisation parentale pour la prise d'images des élèves. En cas de refus des parents, elles ont la responsabilité de faire respecter la décision.

La direction d'établissement est responsable des communications de son école, en s'appuyant sur la présente politique et sur les orientations du centre. La direction d'établissement assure le lien quant aux communications découlant des fonctions du conseil d'établissement. La direction assure les communications externes quant aux activités régulières de son école et assume tout mandat qui lui est confié par la direction générale. Elle transmet au Service des communications, avant la production finale, une copie de la documentation promotionnelle produite.

Les personnes concernées par une situation de crise doivent se référer à leur supérieur immédiat qui se chargera d'interpeller, si nécessaire, la direction des communications et/ou la direction générale en vue de collaborer avec cette dernière.

## 5.7 Membres du personnel

Tous les membres du personnel sont appelés à jouer un rôle en matière de communication. Par leurs gestes et leurs paroles, tous ont le pouvoir d'influencer le climat organisationnel, la réputation et le rayonnement du Centre de services scolaire. Les membres du personnel doivent obtenir l'autorisation de leur supérieur immédiat pour parler officiellement et publiquement au nom de l'organisation.

Le personnel collabore avec la direction d'établissement et la direction des communications, notamment en fournissant de l'information susceptible d'être diffusée à l'interne ou à l'externe.

Les personnes concernées par une situation de crise doivent se référer à leur supérieur immédiat qui se chargera d'interpeller, si nécessaire, la direction des communications et/ou la direction générale en vue de collaborer avec cette dernière.

## 5.8 Conseil d'établissement

La présidence du Conseil d'établissement ou toute personne déléguée par celle-ci a la responsabilité de rédiger les procès-verbaux et de les rendre publics. Elle a également la responsabilité de produire le rapport annuel du conseil d'établissement et de le rendre accessible publiquement.

Les membres du Conseil peuvent être appelés à collaborer avec la direction générale et à commenter une situation se déroulant à l'école. Si ces derniers sont interpellés par les médias, ils doivent se référer à la direction d'établissement (DÉ). Par la suite, la DÉ devra se rapporter à la direction des communications.

## 5.9 Comité de parents

Le Comité de parents détient un rôle consultatif important. Sur le plan des communications, il a pour fonctions : de valoriser l'éducation publique auprès de tous les parents d'un élève fréquentant une école du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy, de proposer des moyens pour soutenir l'engagement de ces parents dans leur rôle afin de favoriser leur réussite éducative, ainsi que des moyens destinés à favoriser les communications entre ces derniers, tout en faisant la promotion de la participation des parents aux activités de l'école et du Centre de services. À cette fin, le comité désigne les parents qui participent aux divers comités formés par le Centre de services scolaire.

Si les membres du Comité sont interpellés par les médias, ils doivent se référer au Service du secrétariat général afin d'être accompagnés dans toutes les formes d'expressions publiques engageant le nom du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy.

## 5.10 Organisme de participation des parents

Le rôle de cet organisme est de promouvoir et d'organiser les activités sans avoir de pouvoir de représentativité.

# 6. CHAMPS D'INTERVENTIONS

## 6.1 Communication organisationnelle et médias

La directrice générale ou le directeur général est le porte-parole officiel du Centre de services scolaire. À ce titre, il peut être appelé à faire part publiquement de la position du Centre de services scolaire sur tout sujet qui le concerne, notamment auprès des médias et lorsqu'il participe, au nom du Centre, aux diverses activités d'organismes voués au développement local et régional. S'il y a lieu, la direction générale peut nommer un autre représentant du CSSST pour ce faire.

Toutes les relations avec les médias sont coordonnées par la direction des communications en collaboration avec la direction générale. En conséquence, celles-ci doivent être informées de toutes demandes d'entrevue ou d'information de la part des médias pour et au nom du CSSST, à l'exception de celles faites auprès des associations et des syndicats, lorsqu'ils parlent au nom de leurs membres.

## 6.2 Communications internes

Le CSSST 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.

## 6.3 Communications externes

Les activités officielles de communication auprès des publics cibles externes sont coordonnées par la direction des communications, avec la collaboration des services concernés.

La direction des communications peut soutenir la réalisation d'outils de communication. À cet égard, il est recommandé de communiquer avec celle-ci avant de débiter un projet.

Tout établissement ou comité ayant un projet susceptible d'être porté à l'attention des médias doit communiquer avec la direction des communications.

## 6.4 Partenariats

Les ententes de partenariats sont soumises aux règles du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec. Il est donc important de communiquer avec la direction des communications afin que l'image corporative respecte les normes spécifiques établies pour les partenariats. La direction des communications a la responsabilité d'approuver l'image corporative incluse dans l'entente. Elle doit également s'assurer que les obligations en matière de communication, nommées dans les protocoles d'entente, soient appliquées et respectées.

Il est à noter que la signature visuelle est obligatoire lors de communications promotionnelles et à la signature du courriel.

## 6.5 Situations de crise

Une situation de crise ou d'urgence se rapporte à des événements hors du commun, pouvant avoir des impacts considérables sur différents groupes cibles.

Les personnes concernées par de telles situations doivent se référer à la direction générale qui se chargera d'interpeller, si nécessaire, la direction des communications en vue de collaborer avec cette dernière.

Lors de toutes situations d'urgence ou de crise, pour lesquelles le ministère de l'Éducation (MEQ) risque potentiellement d'être interpellé, le CSSST doit obligatoirement communiquer une fiche d'actualités au MEQ.

En cas d'urgence le CSSST doit avoir pris soin d'identifier des moyens de communication officiels d'information.

## 6.6 Moyens de communication

Les moyens de communication officiels du CSSST sont les suivants : site Web du CSSST, la page Facebook du CSSST, la messagerie téléphonique et le *Mozaïk-Portail*, pour les publics cibles internes et externes, ainsi que le système de messagerie Outlook pour le personnel.

# 7. IMAGE ORGANISATIONNELLE – NORMES ET GUIDES

## 7.1 Logo et normes graphiques

Depuis le 15 juin 2020, l'image corporative des centres de services scolaires est assujettie aux normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV). Ainsi, l'ensemble des outils de communications sont régis par les règles et les normes graphiques du PIV.

### Moyens de communication concernés

Les règles du PIV régissent : les communications imprimées, numériques, multimédias, administratives et les communications communes, les activités publiques, les courriels, l'affichage extérieur, l'affichage sur les véhicules et les ententes de partenariat.

Les communications qui émanent seulement des établissements ne sont pas soumises au PIV. Dans de tels cas, les établissements ne peuvent utiliser que leur logo-école.

### Référence :

- a. **Site du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (guides, normes graphiques) :**  
<https://www.piv.gouv.qc.ca/normes-graphiques/>

## 7.2 Gabarits des outils du CSSST

Les logos du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy ainsi que du Plan d'engagement vers la réussite des élèves peuvent être fournis par la direction des communications, de même que les gabarits de lettre, de communications imprimées, de courriels, d'affichage extérieur et de présentations numériques.

## 8. MODALITÉS DE SOLLICITATION ET RESPECT DE LA LOI POUR LA PUBLICITÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL)

La Loi canadienne antipourriel est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2014. L'un des principaux objectifs visés par cette loi consiste à encadrer la diffusion de messages électroniques commerciaux et promotionnels et à éliminer les courriels frauduleux et/ou dangereux. La loi vise également les messages textes et ceux envoyés via les services de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

En plus d'être tenus d'obtenir le consentement de leurs clients, les entreprises et organismes doivent désormais s'identifier clairement dans toutes leurs communications électroniques (envois massifs promotionnels), en y incluant notamment leur adresse. Les messages doivent aussi contenir un mécanisme de désabonnement rapide et facile à utiliser.

## 9. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROTOCOLAIRES

Lors de l'organisation d'événements impliquant la présence de dignitaires (par exemple, ministres, députés, maires, préfets) le respect de certaines normes est nécessaire, notamment au niveau des préséances, de l'installation de drapeaux (face à l'interlocuteur, le drapeau du Québec doit se trouver à sa gauche) et de l'ordre de prise de parole. Les personnes concernées doivent communiquer avec la direction des communications pour obtenir du soutien et de l'accompagnement.

### Référence :

- **Gouvernement du Québec, procédures protocolaires :**  
<https://www.quebec.ca/gouvernement/protocole>

## 10. QUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES COMMUNICATIONS ET RÉDACTION ÉPICÈNE

En tant qu'organisation du réseau public d'éducation, le CSSST souhaite que les principes des règles linguistiques québécoises soient respectés, entre autres, celles de l'Office québécois de la langue française. Sur son site, l'Office propose deux grandes sections pouvant aider et faciliter la rédaction de certains termes et une autre liée aux espacements à mettre avant et après la ponctuation.

### Référence :

- a. **Grand dictionnaire terminologique :** <https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- b. Banque de dépannage linguistique: <http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/>
- c. Espacements avant et après les principaux signes de ponctuation et autres signes ou symboles : [http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=2039](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2039)

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

## 11.1 Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française du CSSST

Le CSSST possède une *Politique linguistique*.

Pour la consulter : [PO-2-33- Politique linguistique du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy](#)

## 11. NÉTIQUETTE ET GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

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

### 12.1 Nétiquette

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

En vue de favoriser un climat harmonieux, le CSSST se réserve le droit de supprimer un commentaire, de bannir un utilisateur ou même de modifier ces règles d'utilisation en tout temps et sans avertissement préalable, en cas de non-respect de la présente Nétiquette.

- Toutes celles et ceux qui ont à cœur l'éducation publique sont les bienvenus. Le CSSST accueille les commentaires des internautes, y compris les critiques, **pourvu que le ton demeure respectueux**.
- Le CSSST est toujours heureux d'accueillir les réactions et commentaires en lien avec l'éducation publique, dans la mesure où ils **ne sont pas indûment répétitifs**.
- Chaque internaute est responsable de l'**exactitude** des affirmations diffusées.
- **Gestion des réponses aux commentaires** - Tous les commentaires sont lus et considérés, le plus rapidement possible, sans nécessairement faire l'objet d'une réponse.
- **Propos vulgaires** - La vulgarité n'est d'aucune façon tolérée. Si un premier rappel à l'ordre ne s'avère pas concluant, le CSSST se réserve le droit, au bénéfice de tous, de supprimer, sans préavis, les commentaires jugés offensants ou choquants.
- **Propos diffamatoires et haineux** - Les propos jugés diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes, sexistes ou disgracieux seront supprimés sans préavis.

- **Utilisation des majuscules** - L'utilisation des majuscules dans un message est considérée comme un cri. Ce même commentaire sera tout aussi pertinent s'il est écrit en minuscules.
- **Droits d'auteur** - Les internautes qui versent des contenus sur les plateformes Web et les médias sociaux du CSSST en sont responsables et doivent en être les auteurs ou propriétaires.
- Celles et ceux qui souhaitent verser un contenu qui ne leur appartient pas doivent respecter les droits d'auteur qui s'appliquent (indication de la source ou de l'auteur du document, mention des crédits dans le cas d'une photographie, etc.). Le CSSST ne pourra être tenu responsable des interventions (versement de documents, vidéos et photos) qui contreviennent à la *Loi sur le droit d'auteur* ainsi qu'à la législation concernant la propriété intellectuelle.
- Les messages, photos ou vidéos traitant de sujets non pertinents, y compris la promotion ou la publicité, seront supprimés sans préavis.

## 12.3 Gestion des médias sociaux

La présente politique permet, en fonction de la nature des commentaires formulés par les internautes dans l'une ou l'autre des plateformes de médias sociaux, de gérer ces derniers. La politique et les schémas présentent les grands principes à respecter, mais n'éliminent en rien le jugement de l'animateur de communauté ni les situations de cas par cas.

Tout contenu partagé dans les médias sociaux :

- Doit être de nature publique : il doit pouvoir être consulté par quiconque. Sauf en ce qui a trait aux groupes privés ou secrets;
- Doit respecter les droits d'auteur qui s'y appliquent;
- Doit respecter les politiques en vigueur notamment :
  - La Politique de communication du CSSST;
- Ne doit pas contenir de propos jugés diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes, sexistes, disgracieux, injurieux;
- Ne doit pas contenir de prise de position controversée.

Par sa présence dans les différents médias sociaux, le Centre de services scolaire de Sorel-Tracy accepte que des commentaires se retrouvent sur ses plateformes dans le but de susciter des échanges constructifs avec les internautes.

Le Centre de services scolaire se réserve le droit de répondre ou de ne pas répondre aux commentaires des internautes.

Toute réponse à un commentaire doit respecter les critères suivants :

- **Ton et conversation** - Adopter un ton conversationnel tout en conservant un discours corporatif;
- **Qualité de la langue** - S'assurer d'avoir une orthographe impeccable;
- **Respect** - Respecter les opinions des internautes, sans porter de jugement;
- **Politesse** - Par défaut, vouvoyer l'internaute à moins qu'il n'emploie au départ le tutoiement. Éviter la familiarité;

## CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

PO-9-42

- **Concision** - Émettre des réponses claires et concises, afin de répondre aux règles d'écriture et d'échanges de chaque plateforme sociale;
- **Partage** - Éviter l'autopromotion; partager des contenus intéressants à valeur ajoutée et participer aux conversations des internautes;
- **Redirection** - Les médias sociaux ne doivent pas être utilisés pour de longs échanges. Lorsque la réponse de la part du CSSST n'est pas suffisante pour terminer l'échange ou lorsqu'une information personnelle est demandée afin de régler une question, demander à l'internaute quelle est la meilleure façon de le joindre afin de régler la situation plus efficacement (courriel, numéro de téléphone, etc.). Sinon, lui demander de joindre le service compétent qui pourra lui répondre efficacement en fournissant une adresse courriel.

En cas de dérapage sur les réseaux sociaux, les gestionnaires doivent se référer à la procédure *SG-010 – Document de soutien aux gestionnaires – Dérapage sur les médias sociaux*, disponible dans le cahier de gestion du Centre de services scolaire de Sorel-Tracy. Ils peuvent également consulter la direction des communications.

Le CSSST se réserve le droit de supprimer un commentaire, de bannir un utilisateur ou même de modifier ces règles d'utilisation en tout temps et sans avertissement préalable. Il se réserve également le droit de prendre tous les recours nécessaires afin de faire retirer une publication qu'il ne peut directement retirer et qui pourrait causer préjudice ou porter atteinte à la réputation du CSSST ou d'un de ses employés.

## ANNEXE - LISTE DES PRINCIPAUX ACRONYMES UTILISÉS AU CSSST

<b>ADGSQ</b>	Association des directions générales scolaires du Québec
<b>AEP</b>	Attestations d'études professionnelles
<b>AQCS</b>	Association québécoise des cadres scolaires
<b>AQCPE</b>	Association québécoise des centres de la petite enfance
<b>AQGS</b>	Association québécoise de la garde scolaire
<b>AVSEC</b>	Animatrice et animateur à la vie spirituelle et communautaire
<b>BIM</b>	Banque d'instruments de mesure
<b>CA</b>	Conseil d'administration
<b>CCG</b>	Comité consultatif de gestion
<b>CCP</b>	Comité consultatif du personnel
<b>CÉ</b>	Conseil d'établissement
<b>CEPRE</b>	Comité d'engagement pour la réussite des élèves
<b>CFMSS</b>	Certificat de formation à un métier semi-spécialisé
<b>CFPEAST</b>	Centre de formation professionnelle et d'éducation aux adultes de Sorel-Tracy
<b>CFS</b>	Conseillère et conseiller en formation scolaire
<b>CGS</b>	Comité de gestion de services
<b>CCEHDAA</b>	Comité consultatif pour les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage
<b>CP</b>	Conseillère et conseiller pédagogique
<b>CNESST</b>	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
<b>CO</b>	Conseillère et conseiller en orientation
<b>CSE</b>	Conseil supérieur de l'éducation
<b>CSQ</b>	Centrale des syndicats du Québec
<b>CSSST</b>	Centre de services scolaire de Sorel-Tracy
<b>DÉ</b>	Directions d'établissements
<b>DEP</b>	Diplôme d'études professionnelles
<b>DES</b>	Diplôme d'études secondaires
<b>DG</b>	Direction générale
<b>EAV-EVB</b>	Éducation pour un avenir viable – Établissements verts Brundtland
<b>ÉHDAA</b>	Élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage
<b>FAE</b>	Fédération autonome de l'enseignement
<b>FCPQ</b>	Fédération des comités de parents du Québec
<b>FCSSQ</b>	Fédération des centres de services scolaires du Québec
<b>FGA</b>	Formation générale des adultes
<b>FGJ</b>	Formation générale des jeunes
<b>FNEEQ</b>	Fédération nationale des enseignantes et des enseignants du Québec (CSN)
<b>FP</b>	Formation professionnelle
<b>FPSS</b>	Fédération du personnel de soutien scolaire
<b>FPT</b>	Formation professionnelle et technique
<b>FQDE</b>	Fédération québécoise des directions d'établissement d'enseignement
<b>FSE</b>	Fédération des syndicats de l'enseignement (CSQ)

## CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

PO-9-42

<b>ICÉA</b>	Institut de coopération pour l'éducation des adultes
<b>LATMP</b>	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
<b>LIP</b>	Loi sur l'instruction publique
<b>LNT</b>	Loi sur les normes du travail
<b>LSST</b>	Loi sur la santé et la sécurité du travail
<b>MEQ</b>	Ministère de l'Éducation du Québec
<b>MFQ</b>	Ministère des Finances du Québec
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>MTESS</b>	Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<b>OPP</b>	Organisme de participation des parents
<b>PAEF</b>	Programme d'aide aux employés et aux familles
<b>PEH</b>	Préposé(e) aux élèves handicapés
<b>PEVR</b>	Plan d'engagement vers la réussite
<b>PI</b>	Plan d'intervention
<b>QAI</b>	Qualité de l'air intérieur
<b>RAC</b>	Reconnaissance des acquis et des compétences
<b>RÉCIT</b>	Réseau pour le développement des compétences par l'intégration des technologies
<b>RMAT</b>	Ressources matérielles
<b>RH</b>	Ressources humaines
<b>SARCA</b>	Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
<b>SÉ</b>	Services éducatifs
<b>SF</b>	Services des finances
<b>SG</b>	Secrétariat général
<b>SOFAD</b>	Société de formation à distance des centres de services et des commissions scolaires du Québec
<b>TAD</b>	Transport, approvisionnement et développement de la culture et des pratiques
<b>TES</b>	Technicienne et technicien en éducation spécialisée
<b>TI</b>	Technologies de l'information
<b>TOS</b>	Technicienne et technicien en organisation scolaire
<b>TRÉAQ</b>	Table des responsables de l'éducation des adultes du Québec
<b>TS</b>	Travailleuses et travailleurs sociaux
<b>TTS</b>	Technicienne et technicien en travail social