



## ENJEUX RELIÉS AUX INSTALLATIONS SCOLAIRES

### PROTOCOLE DE COMMUNICATION

#### ÉNONCÉ :

La présente directive administrative découle de la mise en œuvre de la politique CSL .19 portant sur le rôle et les responsabilités de la direction de l'éducation, tout particulièrement dans le domaine des communications internes et externes.

#### OBJECTIF DE LA DIRECTIVE :

Toutes sortes d'incidents peuvent survenir à tous les jours dans nos écoles. Certaines situations pourraient semer des inquiétudes auprès des parents et auprès des conseillères et conseillers scolaires concernant la santé et la sécurité des enfants lorsqu'ils sont à l'école.

Il est essentiel de pouvoir identifier de telles situations et de faire circuler les informations d'un membre du personnel de l'administration à un autre de façon prompt et efficace. Ainsi, une concertation rapide sur l'état de la situation donnera suite à l'exécution d'une stratégie de communication auprès des parents et des conseillères et conseillers scolaires concernés, de manière à les rassurer et à projeter auprès d'eux une image positive du CSDCCS.

#### Résultats escomptés :

- Que les directions d'école, ainsi que le personnel de tous les services soient conscients de l'importance de l'identification et de la communication de situations problématiques;
- Qu'une chaîne de communication efficace et rapide soit installée;
- Que les personnes concernées sachent à qui et comment transmettre les informations;
- Qu'il y ait un suivi immédiat pour informer les conseillères et conseillers scolaires et pour faire en sorte qu'une communication soit livrée au public concerné.

**CE PROTOCOLE DE COMMUNICATION S'APPLIQUE AUX INCIDENTS ET ENJEUX CRITIQUES RELIÉS AUX INSTALLATIONS SCOLAIRES.**

**DANS LE CAS D'UNE CRISE, LES DIRECTIONS D'ÉCOLE DOIVENT SUIVRE LES PROCÉDURES DÉTAILLÉES DANS LE « GUIDE DE GESTION DES MESURES D'URGENCE ET DE CRISES ».**



#### Cadre de réflexion :

Le protocole de communication peut être activé lorsque surviennent des incidents tels que :

1. **Problèmes de nature environnementale** pouvant avoir un impact sur la santé des élèves et des employés  
Par exemple : plomb dans l'eau, moisissures, vermine, amiante, etc.
2. **Défaillances mécaniques ou structurelles** pouvant affecter la santé et la sécurité et/ou obliger la fermeture complète ou partielle d'un édifice ou d'un terrain  
Par exemple : bris d'équipement majeur, dégâts causés par une tornade, inondations, etc.
3. **Événements externes** ayant un impact sur le fonctionnement régulier de l'école  
Par exemple : tempêtes de verglas, tornade, déraillement de train, explosion dans le voisinage, panne majeure de courant, etc.
4. **Incidents majeurs** qui peuvent causer un retard dans la livraison d'un projet  
Par exemple : grève de sous-traitants, accident de chantier, accidents environnementaux, etc.

#### Déclenchement de la chaîne de communication :

##### ***Par qui ?***

La direction de l'école, les agents de projets et les représentants du Service des ressources matérielles.

##### ***Par quels moyens ?***

Le téléphone en priorité, suivi du courriel (voir les annexes ADM 7.10.1 et ADM 7.10.2).

**À NOTER QUE TOUT APPEL DES MÉDIAS DOIT ÊTRE IMMÉDIATEMENT ACHEMINÉ AU SERVICE DES COMMUNICATIONS.**



## Chaîne de communication :

Il y a 2 chaînes de communication distinctes qui se font en parallèle :

1. Processus de communication
2. Processus de résolution technique

### 1. Processus de communication

Les deux services suivants doivent être immédiatement informés de tout enjeu relié aux installations scolaires pouvant susciter des inquiétudes dans la communauté :

- a) Service des communications
- b) Service des ressources matérielles

Ces services communiquent ensuite l'information aux autres personnes clés, selon la chaîne de communication illustrée par le diagramme 1 à l'annexe *ADM 7.10.2 Processus de communication*.

Voir l'annexe *ADM 7.10.1 Personnes contact* pour les noms et les coordonnées des personnes à contacter dans chacun de ces services.

*Note : Cette annexe contient des renseignements personnels et confidentiels. Elle n'est donc pas rendue publique, conformément à la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée.*

### 2. Processus de résolution technique

Le Service des ressources matérielles, en collaboration avec la direction de l'école ou de la garderie, entreprend les démarches nécessaires à la résolution du problème.

La communication envoyée aux parents explique les démarches entreprises et des délais estimés pour la résolution complète, partielle, temporaire ou définitive du problème, selon le cas. Elle fait également état des mesures mises en place pour assurer la santé et la sécurité des élèves, au besoin.

Une nouvelle communication est envoyée aux parents lorsque le problème est résolu ou lorsque des délais sont anticipés à l'échéancier prévu.