



Lieu des petits

**POLITIQUE DE COMMUNICATION
EN CAS D'URGENCE**



Objectif

Cette politique a pour but de fournir des directives claires sur la manière dont le Centre de la petite enfance (CPE) communique lors de situations d'urgence, assurant ainsi une gestion efficace, transparente et coordonnée des incidents critiques.

1. Déclaration d'urgence

Une situation d'urgence est définie comme tout incident susceptible de causer des blessures, de compromettre la sécurité des enfants et du personnel, ou de mettre en péril la réputation du CPE.

2. Activation du protocole de communication

2.1 Interne :

- ✚ DG activera le protocole de communication d'urgence. En cas d'absence
 - 1) La directrice finances, Claudie Gillet
 - 2) La directrice BC, Nathalie Morin
- ✚ DG informera immédiatement le conseil d'administration, et s'alignera sur les messages clés s'il est question de l'image publique de l'organisme.
- ✚ DG informera les responsables concernés et le personnel essentiel.
- ✚ Un centre de commandement de crise peut être établi selon la gravité de la situation.

2.2 Externe :

Les parties prenantes externes concernées seront informées selon la nature de l'urgence via des canaux officiels tels que les courriels, les messages texte ou les appels téléphoniques.

3. Messages clés

3.1 Objectifs internes :

- ✚ Rassurer l'ensemble du personnel que toutes les mesures nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des enfants.
- ✚ Fournir des informations précises et mises à jour sur la situation.
- ✚ Réaffirmer et réengager le personnel envers la sécurité et le bien-être de tous.

Exemple:

- ✚ La situation est prise très au sérieux.
- ✚ Assurer la sécurité des enfants et de notre personnel est notre priorité absolue.
- ✚ Le personnel a reçu une formation pour faire face à de telles situations.
- ✚ Les actions prises pour résoudre la situation seront communiquées de manière transparente et rapide.

3.2 Objectifs externes :

- ✚ Rassurer les parents que toutes les mesures nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des enfants.
- ✚ Fournir des informations précises et mises à jour sur la situation.
- ✚ Réaffirmer notre engagement envers la sécurité et le bien-être des enfants et du personnel.

Exemple :

- ✚ La situation est prise très au sérieux
- ✚ Assurer la sécurité des enfants et de notre personnel est notre priorité absolue.
- ✚ Le personnel a reçu une formation pour faire face à de telles situations.
- ✚ Les actions prises pour résoudre la situation seront communiquées de manière transparente et rapide.

3.3 Priorité à la sécurité :

La sécurité de vos enfants et de notre personnel est notre première préoccupation. Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour garantir leur bien-être.

3.4 Collaboration avec les autorités :

- ✚ Nous coopérons pleinement avec les autorités compétentes pour résoudre la situation le plus rapidement possible.
- ✚ Transparence et Communication.
- ✚ Nous nous engageons à fournir des informations précises et mises à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Nous vous encourageons à rester informés grâce aux canaux officiels de communication du CPE.

3.5 Soutien aux familles :

Nous comprenons que cette situation peut susciter des inquiétudes. Nous sommes là pour vous soutenir et répondre à toutes vos questions dans la mesure du possible.

3.6 Point de contact unique :

Pour toute demande de renseignements, veuillez-vous référer exclusivement au directeur du CPE. Nous vous prions de ne pas solliciter d'autres membres du personnel pour des informations afin de garantir la cohérence et la précision des messages.

4. Protocole média



4.1 Réponse initiale :

- ✚ Aucun commentaire immédiat à moins d'approbation du directeur.
- ✚ Les médias seront redirigés vers :



- 1) Le directeur général, Robert Racine
- 2) La directrice finances, Claudie Gillet
- 3) La directrice BC, Nathalie Morin

4.2 Points de contact médias :

-  Un porte-parole qualifié sera désigné pour répondre aux demandes médiatiques.
-  Toute information officielle doit être approuvée par le directeur avant d'être partagée.

5. Formation du personnel

Le personnel recevra une formation régulière sur la politique de communication d'urgence, y compris des exercices de simulation pour s'assurer de la familiarité avec les procédures.

6. Révision continue

Cette politique sera régulièrement révisée et mise à jour en fonction des retours d'expérience des situations d'urgence antérieures, des leçons apprises, et des changements dans la structure organisationnelle.

Rappel de la procédure de communication d'urgence pour le CPE

1. Urgence déclarée

- Identifier toute situation mettant en danger la sécurité des enfants et du personnel ou menaçant la réputation du CPE comme une urgence.

2. Activation du protocole

2.1 Interne :

- DG active le protocole de communication d'urgence. En cas d'absence
 - 1) La directrice finances, Claudie Gillet
 - 2) La directrice BC, Nathalie Morin
- DG informe immédiatement le conseil d'administration, les responsables et le personnel essentiel.
- Rencontre d'équipe organisée rapidement pour gérer les messages.

2.2 Externe :

- Les contacts externes, y compris les parents, sont informés via courriels, messages texte ou appels.

3. Rencontre d'équipes

- Réunion immédiate pour circonscrire la communication, ajuster les messages et planifier les actions.

4. Messages clés

4.1 Internes :

- Sécurité des enfants et du personnel en priorité.
- Personnel formé, actions transparentes et rapides.

4.2 Externes :

- Rassurer les parents, fournir infos précises et mises à jour.
- Engagements envers la sécurité et le bien-être réaffirmés.

5. Protocole média

5.1 Réponse initiale :

- Aucun commentaire sans approbation de DG
- Redirection des médias vers le directeur ou porte-parole.

5.2 Points de contact médias :

- Porte-parole qualifié désigné.
- Approbation du directeur pour toute info officielle.
- DG peut contacter AQCPÉ pour support médiatique.
- DG peut appeler avocat pour conseils juridiques.

Adoptée le 13 mars 2024. Entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024.