

## 11. Concept de communication et d'information

Le centre de formation Polybat étend son concept de communication existant. Outre les possibilités de communication directes, il utilise aussi des moyens de communication indirects, basés sur les médias pour ses contacts avec la direction générale, la direction des services, les enseignants, les formateurs professionnels, les apprentis et les collaborateurs. Le choix des moyens et des voies s'effectue en fonction de la situation. Les collaborateurs veillent à une communication positive, fiable et spécifique au groupe cible. Ils informent en toute confiance et sont joignables via différents médias. Tous les utilisateurs respectent les consignes en matière de protection des données.

### 11.1 Niveau enseignement

Le centre de formation Polybat utilise des technologies numériques pour l'enseignement et l'apprentissage en classe ainsi que pour la communication. Les apprentis communiquent entre eux et avec leurs enseignants au moyen d'outils numériques. Le centre de formation Polybat donne aux apprentis les moyens de communiquer de manière responsable.

### 11.2 Niveau collaborateurs

Des voies de communication clairement structurées au niveau des collaborateurs sont un moyen de délester ces derniers, tout en apportant de la sécurité. Tous les utilisateurs traitent les données à caractère personnel avec les précautions nécessaires. Une attention particulière est portée au traitement des données sensibles. Pour communiquer avec les collaborateurs, nous utilisons de manière ciblée les voies de communication convenues et respectons les règles de communication.

### 11.3 Niveau entreprise formatrice

Le centre de formation Polybat veille à instaurer avec les entreprises formatrices une communication ouverte et transparente. Les collaborateurs et les enseignants sont joignables par e-mail et par téléphone. Pour communiquer par écrit avec les entreprises formatrices, les enseignants et les collaborateurs utilisent exclusivement l'adresse de communication personnelle du centre de formation Polybat.

### 11.4 Niveau public

Les informations s'obtiennent de plus en plus sur l'Internet. C'est la raison pour laquelle le centre de formation Polybat se sert de manière ciblée et coordonnée de différentes plates-formes de réseaux sociaux et gère son propre site Internet.

Le site web est un moyen important pour communiquer avec le public. Il est la «vitrine» d'une bonne communication et il entretient ses contenus en permanence. Il est à jour, attrayant, clair et il respecte les prescriptions légales en matière de publication d'articles.

Les avis personnels se mêlent volontiers à la philosophie de l'entreprise.

- Nous en avons conscience et nous manions avec prudence les opinions et les déclarations personnelles.
- Nos publications qui concernent des clients, des concurrents, des partenaires et leurs employeurs ou d'autres organisations sont toujours respectueuses.
- Nous restons toujours polis et aimables.
- Nous respectons les opinions d'autrui.

- Nous ne propageons aucune fausse déclaration et ne divulguons aucun secret d'affaires.
- Nous ne prenons pas position au sujet du centre de formation Polybat, seul le service marketing et communication est compétent en la matière.
- Les contributions du centre de formation Polybat déjà publiques peuvent volontiers être relayées.

### 11.5 Aspects juridiques

Le centre de formation Polybat a conscience que les apparitions en public exigent beaucoup en termes de formulation linguistique et d'engagement concernant les déclarations des différents domaines juridiques. Ils respectent les prescriptions légales et, ainsi, ils se protègent eux-mêmes et leur entourage. Le présent concept d'éducation aux médias et aux TIC leur sert de guide. En cas de doute, les responsables sont tenus d'en discuter avec le coordinateur TIC ou la direction générale.