



**Cégep de
Baie-Comeau**

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Le 29 novembre 2017

1. INTRODUCTION

Les communications constituent un des moyens privilégiés par le Cégep de Baie-Comeau afin d'assurer son développement. Comme les communications sont l'affaire de l'ensemble des membres du personnel, la présente politique vise à assurer une gestion efficace de celles-ci.

Cette politique se veut complémentaire au plan de communication du cégep. Elle vient préciser les rôles et les responsabilités des membres du personnel ainsi que les procédures à suivre pour les productions institutionnelles, l'utilisation de la signature visuelle du cégep (son logo), ainsi que pour l'image de l'organisation.

Comme les médias sociaux constituent maintenant des plateformes de communication incontournables et complémentaires aux outils traditionnels afin de promouvoir l'organisation, valoriser des expertises et faire connaître des services, cette politique traite également de cet aspect.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Identifier les principes sur lesquels doivent reposer les actions de communication interne et externe du cégep.
- Déterminer les rôles et les responsabilités de l'ensemble des membres du personnel en matière de communication.
- Harmoniser les actions afin de s'assurer qu'elles sont efficaces et qu'elles génèrent des retombées positives pour l'organisation.

3. CHAMPS D'APPLICATION

La *Politique de communication* s'applique à tous les membres du personnel.

La *Politique de communication* sert de cadre de référence dans les champs d'application suivants : information, communications internes, communications externes, publicités, promotions, médias sociaux, relations médiatiques, relations publiques.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Il est essentiel pour le Cégep de veiller sur son image dans l'ensemble de ses communications.

La cohérence et l'uniformité sont la clé du succès en communication.

Une communication transparente, efficace et régulière contribue au sentiment d'appartenance de ses employées et de ses employés.

La qualité du français est de mise dans l'ensemble de ses communications.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 La présidence du conseil d'administration

Cette personne est la porte-parole officielle du conseil d'administration. En son absence, la vice-présidence assume ce rôle.

Cette personne s'assure de l'accessibilité, de la pertinence et de la qualité de l'information donnée aux membres du conseil d'administration.

Les interventions de la présidence sont occasionnelles. Elles se font habituellement de façon conjointe avec la Direction générale, particulièrement lors de cérémonies protocolaires (ex. : soirée *Tapis rouge*, *Activité reconnaissance*, etc.) ou lors de rencontres avec les autorités ou des représentantes ou représentants du domaine politique.

5.2 La Direction générale

La Direction générale est responsable de l'application de cette politique et elle accorde les ressources nécessaires afin d'en assurer sa mise en application.

Elle favorise le maintien d'un environnement propice à la circulation de l'information dans le Cégep et auprès des employées et des employés sous sa gouverne.

Elle représente le Cégep et agit comme porte-parole officielle. Pour une situation donnée, elle peut déléguer cette fonction à la direction d'un

service ou à la personne responsable des communications.

Les interventions de la Direction générale peuvent être plus fréquentes puisqu'elles sont en lien avec les éléments de la gestion courante du cégep (ex. : les données clientèle, le budget, l'offre de formation, les projets d'immobilisation, etc.)

5.3 La Direction des études

La Direction des études voit à l'application de la *Politique de communication* au sein des services et des départements sous sa gouverne.

En l'absence de la Direction générale, elle agit en tant que porte-parole officielle ou lorsque les interventions touchent les programmes de formations et ont une portée pédagogique.

Elle favorise un climat propice à la transmission et au partage de l'information au sein du cégep et pour le personnel sous sa gouverne.

Elle collabore avec le Service des communications, notamment en lui transmettant ou en lui donnant accès à de l'information pertinente pour la réalisation de communiqués de presse, d'interventions médias ou de productions institutionnelles.

5.4 Les directions de services

Les directions de services voient à l'application de la *Politique de communication* à l'intérieur de leurs services.

Elles favorisent un climat propice à la transmission et au partage de l'information au sein du cégep et pour le personnel sous leur gouverne.

Elles collaborent avec le Service des communications, notamment, en lui transmettant ou en lui donnant accès à de l'information pertinente à la réalisation de communiqués de presse, d'interventions médias ou de productions institutionnelles.

5.5 Les coordonnateurs et coordonnatrices de département

Elles et ils connaissent et respectent les éléments de la *Politique de communication*.

Elles et ils font connaître, à la Direction des études et au Service des communications, toute information susceptible d'être diffusée auprès des publics internes et externes.

Elles et ils contribuent à la diffusion de l'information en provenance des différents services au personnel enseignant de leur département respectif, des étudiantes et des étudiants lorsque requis.

5.6 Le personnel

Le personnel connaît et respecte les éléments de la *Politique de communication*.

Il contribue à la circulation d'une information de qualité au sein du cégep et représente l'établissement avec un souci d'en préserver l'image.

Il se tient informé des activités à l'aide des moyens de communication privilégiés par le Cégep : bulletin *Nouvelles de votre cégep*, courrier électronique et page Facebook de l'établissement.

Il donne suite aux messages écrits, électroniques et verbaux qui le requièrent dans un délai approprié.

Il collabore avec le Service des communications, notamment en fournissant de l'information susceptible d'être diffusée à l'interne ou à l'externe.

Il signale au Service des communications toute demande faite par les médias et lui transmet toute production institutionnelle pour approbation avant diffusion.

Un membre du personnel ne peut prendre position publiquement au nom de l'établissement sans autorisation.

5.7 Le Service des communications

Le Service des communications applique la *Politique de communication* et veille à son respect.

Il est responsable de la coordination et de la diffusion de l'ensemble des communications du cégep.

Il assure la circulation de l'information et détermine les moyens appropriés pour le faire.

Il veille à ce que l'ensemble des communications soit conforme à l'image du cégep et voit au respect des normes graphiques.

Il favorise le rayonnement de l'établissement.

Il assure la relation entre le Cégep et les médias, communique aux médias les nouvelles concernant le Cégep puis répond à leurs demandes.

Il coordonne la tenue de conférences de presse ou d'événements médiatiques.

Il établit et met en œuvre le plan de communication du cégep.

Il coordonne la production des campagnes promotionnelles, des publicités et des diverses publications du cégep.

Il agit à titre de conseiller auprès des membres de la direction et du personnel en matière de communications.

Il assure la veille et la gestion de la page Facebook de l'établissement et des autres médias sociaux (YouTube, Instagram, LinkedIn).

6. CIRCULATION DE L'INFORMATION

6.1 À l'interne

Le bulletin électronique *Nouvelles de votre cégep* est le moyen de communication privilégié pour transmettre l'information à l'ensemble des membres du personnel. Ces derniers doivent transmettre leur texte à la personne responsable des communications en indiquant la semaine de diffusion désirée.

Advenant que la diffusion d'un message soit considérée comme étant urgente et qu'elle ne peut attendre la parution du bulletin, une

demande doit être faite au Service des communications.

Cette procédure exclut les cas où un gestionnaire désire transmettre une communication à des individus, à un service ou à un groupe de collègues de travail.

Les distributions massives dans les casiers ne sont plus utilisées afin d'être en conformité avec la *Politique environnementale* du Cégep.

Tout affichage sur les différents babillards doit se faire en conformité avec la politique d'affichage en vigueur.

6.2 À l'externe (médias)

Tout service ou tout membre du personnel qui désire transmettre une nouvelle d'intérêt qui concerne le Cégep doit le faire en transitant par le Service des communications.

7. IDENTIFICATION VISUELLE, IMAGE ET PRODUCTIONS INSTITUTIONNELLES

7.1 Identification visuelle du cégep (logo)

L'identification visuelle (logo) du cégep de Baie-Comeau doit se retrouver sur toutes les productions institutionnelles du cégep.

L'utilisation de l'identification visuelle (logo) du cégep doit respecter les normes graphiques et être approuvée par le Service des communications.

7.2 Identification visuelle distinctive

Tout projet d'élaboration de signature graphique distinctive pour un service, un programme, un département ou un comité de travail doit être approuvé par le Service des communications.

Pour les communications externes, seule l'identification visuelle du cégep doit être utilisée, à l'exception de la Direction de la formation continue et de la Fondation qui ont leur propre signature visuelle.

7.3 Image du cégep

La banque de photos officielles du cégep constitue l'image officielle de l'organisation et c'est ce qui doit être utilisé à des fins de

promotion (conférences de presse ou activités de recrutement telles que portes ouvertes ou tout autre salon ou événement) visant à représenter l'établissement ou l'un de ses programmes.

Ces visuels ne doivent pas être modifiés et leur utilisation doit respecter les normes graphiques et être approuvée par le Service des communications.

7.4 Productions institutionnelles (imprimées et électroniques)

Les productions institutionnelles comprennent tout document, événement, publicité, courrier électronique qui ont pour objectifs d'informer et de promouvoir les programmes d'études, les services et les activités du cégep de Baie-Comeau.

Tout document, activité, publicité, site Web ou article promotionnel à caractère institutionnel produit par le Cégep doit être soumis au Service des communications avant sa publication, réalisation, production ou diffusion. Les outils de travail, pédagogiques et didactiques ne sont pas soumis à cette procédure d'approbation.

Les articles promotionnels sur lesquels figure uniquement le nom du cégep, sans l'identification visuelle, ne sont pas soumis aux normes graphiques, mais ces projets doivent recevoir l'approbation du Service des communications.

La mention du nom du Cégep de Baie-Comeau dans un communiqué ou une publication d'un organisme partenaire doit aussi être approuvée.

8. MÉDIAS SOCIAUX

8.1 Définition des médias sociaux

Par médias sociaux, on entend toute forme d'application Internet permettant l'interaction et le partage de contenu. Les médias sociaux incluent les sites sociaux de réseautage (Facebook, Twitter, LinkedIn), les sites de partage de vidéos et de photos (Instagram, YouTube, Snapchat), les blogs et les forums de discussion, les encyclopédies en ligne, telles que Wikipédia, et tout autre site Internet permettant l'utilisation d'outils de publication en ligne.

8.2 Rôles et responsabilités

Tous les membres du personnel, tous corps d'emploi confondus, qui utilisent les médias sociaux dans le cadre de leur vie personnelle ou professionnelle, ont une responsabilité à l'égard de la réputation et de l'image du Cégep de Baie-Comeau. Les membres du personnel ne doivent en aucun cas publier une information ou un commentaire qui pourrait porter atteinte à l'image et la réputation du cégep. De plus, une personne en contact avec les étudiantes et les étudiants doit faire preuve de prudence et de discernement lorsqu'elle accepte de donner accès à des informations personnelles la concernant par l'entremise de sa page.

Les membres du personnel doivent faire preuve de vigilance afin d'éviter que les informations publiées ne soient associées au cégep. Les employés doivent donc s'identifier personnellement comme seuls auteurs et responsables des propos qu'ils tiennent.

8.3 Gestion des comptes officiels du Cégep de Baie-Comeau

Le Cégep de Baie-Comeau possède une page Facebook, un compte Twitter ainsi que des comptes LinkedIn et Instagram. Le Service des communications est responsable d'y faire des publications au nom du Cégep de Baie-Comeau et d'en faire une veille régulière quant aux propos qui y sont échangés. En son absence, la personne conseillère au recrutement et la personne technicienne en information possèdent également le statut d'administrateur leur permettant d'en faire le suivi.

Aucun membre du personnel ne peut créer un compte au nom du Cégep de Baie-Comeau (incluant les pages de départements et de services) sans autorisation préalable. Il en revient au Service des communications d'évaluer la pertinence de créer des pages, d'assurer que le visuel utilisé soit conforme à l'image de l'organisation et d'éviter tout dédoublement d'actions, compte tenu des ressources humaines limitées. Ceci ne concerne pas la création d'un groupe fermé qui est restreint à un nombre précis de personnes et dont l'objectif est d'avoir une plateforme pour échanger de l'information.

9. RÉVISION

La *Politique de communication* est révisée tous les cinq ans ou au besoin. La Direction générale est responsable de sa révision en collaboration avec le Service des communications.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration du cégep de Baie-Comeau.

Adoptée par le comité de régie le 16 octobre 2017.
Adoptée par le conseil d'administration le 29 novembre 2017.