

POLITIQUE N° 30

—

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Adoptée le 15 mai 2018

Adoptée au conseil d'administration :
Le 15 mai 2018 (CA-18-05-15-12)

© Cégep de Drummondville
960, rue Saint-Georges
Drummondville (Québec) J2C 6A2
www.cegepdrummond.ca

819.478.4671
info@cegepdrummond.ca

TABLE DES MATIERES

1.	Préambule	5
2.	Objectifs.....	5
3.	Valeurs.....	6
4.	Champs d'application	6
5.	Le Service des communications	6
6.	Cadre de référence.....	7
6.1	Communications avec les médias.....	7
6.2	Demandes d'accès à l'information	7
6.3	Image de marque.....	7
6.4	Mesures d'urgence	8
6.5	Objets promotionnels.....	8
6.6	Événements institutionnels	8
6.7	Publications officielles.....	8
7.	Moyens de communication internes	9
7.1	Portail interne	9
7.2	Courriels	9
7.3	Notes internes	9
7.4	Réseau de télévision en circuit fermé	10
7.5	Affichage sur babillards	10
8.	Moyens de communication externes	10
8.1	Site Web cegepdummond.ca.....	10
8.2	Réseaux sociaux	11
8.3	Communiqués de presse.....	11
8.4	Conférences de presse.....	11
8.5	Publicités	12
8.6	Capsules vidéos	12

9.	Rôles et responsabilités.....	12
9.1	Conseil d'administration.....	12
9.2	Direction générale.....	12
9.3	Service des communications	12
9.4	Personnel d'encadrement	13
9.5	Membres de la communauté collégiale.....	13
10.	Mise en œuvre, gestion et révision de la politique	13
11.	Entrée en vigueur	14
12.	Remerciements.....	14

1. Préambule

Avec la multiplication des canaux de communication et les avancées technologiques des dernières années, l'adoption d'une Politique de communication, proposant un cadre de référence et définissant des rôles et responsabilités, devient primordiale.

Le succès de la Politique repose sur son appropriation par l'ensemble des membres de la communauté collégiale, puisque chaque personne est appelée à jouer un rôle dans la vie et le climat du Cégep ainsi que dans son image et son rayonnement.

En tant que cadre de référence, la Politique de communication prend appui notamment sur :

- la mission du Cégep de Drummondville;
- le Plan stratégique du collège;
- la Déclaration de philosophie de gestion;
- le Code d'éthique et de déontologie du personnel;
- la Politique en matière de harcèlement et de violence;
- le Règlement relatif aux règles de vie collégiale;
- la Politique relative à la valorisation et à la qualité de la langue française;
- la Politique relative à l'utilisation des technologies de l'information et des communications;
- les objectifs particuliers que le Cégep se fixe en matière de communication.

Le Cégep de Drummondville affirme le principe voulant que circule dans la communauté une information régulière, accessible et pertinente entre les personnes.

2. Objectifs

L'objectif primaire de la Politique de communication est d'établir les principes directeurs sur lesquels reposent la communication interne et externe. Elle permet également de déterminer les rôles et responsabilités des intervenants du collège en matière de communication, dont le Service des communications, et d'harmoniser les différentes actions afin d'en assurer l'efficacité et d'en optimiser les retombées.

En outre, le collège veut s'assurer que les voies de communication officielles soient connues et souhaite faciliter la libre circulation de l'information en respectant certaines normes ainsi qu'en utilisant adéquatement les moyens de communications mis à la disposition du milieu.

Par ailleurs, la Politique permet :

- d'accroître et de maintenir la visibilité et la notoriété du Cégep de Drummondville;
- de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance;

- de coordonner et d’harmoniser les pratiques et les actions de communication;
- d’assurer la qualité de l’image et la cohérence du message en tout respect des normes du Cégep de Drummondville édictées en matière de communication.

3. Valeurs

La Politique souscrit à des valeurs de transparence, de cohérence, de rigueur, d’éthique, d’efficacité et de respect, et ce, en conformité avec les différents documents officiels du collège et les lois en vigueur.

4. Champs d’application

La présente politique s’applique à tous les membres de la communauté collégiale du Cégep de Drummondville (étudiants, étudiantes, diplômés, diplômées, membres du personnel, personnel retraité, organismes apparentés, partenaires institutionnels, parents, etc.).

Toute personne qui contrevient à la présente politique est passible de sanctions en lien avec le Règlement relatif aux règles de vie collégiale ou à la Politique relative à l’utilisation des technologies de l’information et des communications, selon le cas.

5. Le Service des communications

Relevant de la Direction des affaires étudiantes et des communications, le Service des communications est le maître d’œuvre de la Politique de communication. Mis sur pied en 2012, celui-ci a pour mission de mettre en valeur le collège ainsi que les réalisations des membres de la communauté collégiale afin d’accroître leur notoriété, de développer un sentiment d’appartenance et d’optimiser le recrutement, et ce, dans une approche de partenariat.

Ainsi, ses objectifs sont la Notoriété, le Sentiment d’appartenance, le Recrutement et le Partenariat (N-S-R-P).

La vision du Service des communications est d’incarner une équipe pluridisciplinaire réputée pour son dynamisme, sa créativité et ses résultats. Ses valeurs cardinales sont le professionnalisme, l’innovation, le respect et l’ouverture.

Le Service des communications joue notamment un rôle conseil auprès des différentes unités administratives de l’organisation (directions, services, programmes, départements, organismes apparentés, etc.). Son équipe dispose d’une expertise en communication, marketing, réseaux sociaux, graphisme et organisation d’événements.

Par ailleurs, le Service des communications gère les communications et le volet événementiel de la Fondation du Cégep de Drummondville, tout comme son image graphique et celle de ses activités.

6. Cadre de référence

6.1 Communications avec les médias

Le Service des communications est responsable de la coordination des relations du collège avec les médias. C'est à lui qu'il revient de communiquer avec ces derniers pour leur transmettre des informations ou des invitations au nom du collège et, en règle générale, de répondre à leurs demandes de toutes sortes. Il peut toutefois autoriser un tiers à transiger directement avec les médias.

Cette responsabilité ne couvre pas les relations que des membres du personnel sont susceptibles d'avoir avec les médias, en leur qualité de citoyens ou de spécialistes; le cas échéant, ces personnes agissent à titre individuel et leurs propos n'engagent pas le collège.

Toute unité administrative désireuse de communiquer avec les médias doit acheminer une demande au Service des communications. Celui-ci se veut l'unique source officielle de diffusion d'information du Cégep de Drummondville. Par conséquent, aucune unité administrative de l'organisation n'est autorisée à communiquer avec les médias au nom du collège.

Il appartient au Service des communications de répondre aux demandes en provenance des médias ou d'acheminer les demandes à qui de droit. Concernant les demandes de captations vidéos, des autorisations sont accordées au cas par cas.

Le porte-parole officiel du collège avec les médias est la Direction générale. Celle-ci peut déléguer cette responsabilité à la présidence du conseil d'administration (ou à défaut à la vice-présidence) ou encore à la Direction des études. Fréquemment, la responsabilité de porte-parole échoit à la Direction des affaires étudiantes et des communications, qui peut également la déléguer au Service des communications.

6.2 Demandes d'accès à l'information

Toute demande d'accès à l'information présentée dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels doit être présentée au Secrétariat général aux affaires corporatives.

6.3 Image de marque

Le Cégep de Drummondville reconnaît l'importance d'une image de marque forte, cohérente et clairement définie. Par conséquent, une tierce partie n'est pas autorisée à utiliser l'image de marque du collège, quelle qu'en soit la forme, sans l'autorisation du Service des communications. Le Cégep a un droit exclusif sur son image et sur l'utilisation qui en est faite. La protection de l'image de marque et l'application du Guide des normes graphiques sont sous la responsabilité du Service des communications.

Par ailleurs, l'identité visuelle corporative doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents qui sont destinés à un public externe. L'utilisation de l'identité visuelle corporative doit se faire conformément au Guide des normes graphiques.

Toute personne autorisée à utiliser l'image de marque du collège s'engage à le faire en respect du Guide des normes graphiques et à obtenir une approbation préalable à son utilisation par le Service des communications.

Les mêmes principes s'appliquent pour les autres signatures graphiques développées pour les unités administratives du collège (équipes sportives, services aux entreprises, etc.) et les organismes apparentés (ex.: la Fondation).

6.4 Mesures d'urgence

En situation d'urgence, les communications jouent un rôle vital. L'apport de l'équipe du Service des communications est essentiel avant, pendant et après une situation de crise. Le Service des communications est donc intégré au Plan de mesures d'urgence du collège par l'entremise de la formation d'une cellule de crise.

6.5 Objets promotionnels

Les objets promotionnels permettent de promouvoir l'image de marque du Cégep de Drummondville, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance du public-cible ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif.

La production des objets promotionnels officiels du collège est sous la responsabilité du Service des communications. Toute demande en ce sens doit y être acheminée afin d'obtenir la bonne version de la signature graphique du collège.

Les autres unités administratives de l'organisation peuvent également commander des objets promotionnels. Dans cette optique, le Service des communications doit être informé de tout projet en ce sens et donner son approbation préalable au visuel qui sera alors utilisé.

6.6 Événements institutionnels

La planification, l'organisation et la coordination des événements institutionnels du Cégep de Drummondville relèvent du Service des communications. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec les principaux intervenants du milieu.

Dans son rôle conseil, le Service des communications peut être appelé à soutenir des unités administratives dans l'organisation d'un événement. Ce rôle peut être axé sur la promotion dudit événement, soit avant ou après sa tenue, tout comme sur l'accompagnement, et ce, en fonction des orientations stratégiques de la Direction générale.

6.7 Publications officielles

La conception, la révision, la production et l'impression de toute publication officielle destinée à un public externe sont sous la responsabilité du Service des communications. Il est entendu par publication officielle tout dépliant, brochure, rapport, montage publicitaire, affiche ou présentation, destiné à un grand public.

Pour tout autre document ou élément visuel produit et destiné à un public externe, l'unité administrative concernée doit préalablement avoir obtenu l'approbation du Service des communications avant de procéder à la commande et à l'impression. Le Service des communications se réserve un droit de regard sur l'utilisation de l'identité visuelle du Cégep de Drummondville et la présentation du contenu.

7. Moyens de communication internes

Le Cégep de Drummondville dispose de différents moyens pour bien gérer les communications au sein de son organisation. Ceux-ci contribuent à informer les membres de la communauté collégiale et favorisent sa mobilisation. En effet, la communication est un outil d'animation, d'information et de cohésion de la communauté collégiale. Le Cégep favorise la communication régulière pour développer la confiance, le sentiment d'appartenance et l'engagement envers sa mission, sa vision et ses orientations.

Le Cégep consulte régulièrement les membres de sa communauté et sollicite leurs opinions, réactions, avis et conseils, et ce, par l'entremise de divers moyens. En matière de communication interne, les directions et les coordinations de programmes et de départements sont les premières responsables de la communication avec leurs collaborateurs et de la rétroaction auprès de la direction du collège.

7.1 Portail interne

Il s'agit d'un des canaux de communication privilégiés entre le collège et les étudiants et étudiantes, ainsi qu'entre le collège et les membres du personnel. Des actualités et des messages y sont déposés régulièrement à l'intention de groupes ciblés. Dans le cas d'un message s'adressant à tous les membres de la communauté collégiale, l'utilisation de la communauté «Cégep de Drummondville» est à recommander.

Le portail dispose également de la messagerie interne omnivox (MIO), un système de courriels internes largement utilisé par le corps professoral pour joindre les étudiants et les étudiantes.

7.2 Courriels

La transmission de courriels, notamment par l'entremise de notes internes, constitue un autre canal de communication privilégié entre le collège et les membres du personnel, administratif ou enseignant. Puisque ces groupes sont très nombreux, l'envoi de courriels «à tous» est à utiliser judicieusement et doit avoir préalablement été approuvé par un officier du collège.

7.3 Notes internes

Transmises par courriel aux membres du personnel, les notes internes sont issues des différentes directions du collège. Toute autre unité administrative (service, département, programme, organisme apparenté, etc.) doit obtenir l'autorisation préalable de sa direction avant de pouvoir préparer une note interne, dont l'émetteur sera la direction.

Chaque direction est responsable de la rédaction de ses notes internes. Dans un souci de cohésion, les directions communiquent leurs intentions de communication à la Direction des affaires étudiantes et des communications. Sur demande, le Service des communications joue un rôle conseil auprès des directions dans l'élaboration de leurs notes internes.

7.4 Réseau de télévision en circuit fermé

Le collège dispose d'un réseau de télévision en circuit fermé qui permet d'informer les membres de la communauté collégiale. Ce système est utilisé en priorité pour relayer des informations liées au cheminement scolaire des étudiants et des étudiantes (période de fréquentation scolaire, date limite d'abandon de cours sans échec, etc.), mais également pour renseigner les usagers sur différentes activités à venir.

La gestion du réseau de télévision en circuit fermé est décentralisée. Différentes personnes-ressources détiennent les droits d'affichage sur le système. Par souci d'uniformité, le Service des communications a développé des modèles qui sont à la disposition des équipes.

7.5 Affichage sur babillards

Le Cégep de Drummondville dispose d'un grand nombre de babillards installés à des endroits névralgiques du collège. Certains relèvent d'une unité administrative (direction, service, programme, etc.) tandis que d'autres, dits généraux, sont sous la responsabilité du Service des communications.

Chaque unité administrative est responsable du contenu affiché sur son ou ses babillards. Quant aux babillards généraux, les unités administratives de l'organisation ou encore des organismes externes peuvent adresser une demande d'affichage au Service des communications. Celui-ci se réserve le droit d'accepter ou de refuser une demande d'affichage, selon son respect des valeurs, des règles de vie et de l'image du collège.

8. Moyens de communication externes

Le Cégep de Drummondville dispose de différents moyens de communication pour bien informer les publics externes relativement à ses services, activités et programmes offerts. Le collège se préoccupe d'entretenir des relations de qualité avec ses divers publics externes en faisant circuler dans la communauté une information régulière, accessible et pertinente. La communication vise avant tout à faire connaître sa mission, ses programmes, ses orientations et ses réalisations auprès du grand public.

8.1 Site Web cegepdrummond.ca

Développé par le Service des communications en collaboration avec une firme externe, le site Web du collège répond d'abord à un besoin de recrutement d'étudiantes et d'étudiants.

En effet, celui-ci renferme une importante section renseignant les candidats à l'admission sur les différents programmes d'études offerts localement, et ce, tant à l'enseignement ordinaire qu'à la Formation continue.

Le site Web représente également une vitrine de choix pour le rayonnement des réalisations du collège, des membres de la communauté collégiale ou de partenaires institutionnels. Qui plus est, le site Web présente le collège à titre d'employeur de choix dans une perspective de renouvellement des effectifs.

La présentation visuelle, la mise à jour quotidienne, l'actualisation du contenu (rédaction et révision) et l'amélioration continue du site Web relèvent du Service des communications. Des personnes-ressources ont également été identifiées au sein de chacune des directions afin de procéder aux mises à jour des informations les concernant. Au besoin, une demande d'assistance peut être adressée au Service des communications.

8.2 Réseaux sociaux

Le Cégep de Drummondville est actif sur différents réseaux sociaux. Le Service des communications les alimente selon le public-cible visé.

Le collège se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication d'une tierce partie jugé inacceptable en vertu de sa Nétiquette et des critères suivants :

- Contenu à caractère haineux, obscène ou raciste;
- Contenu à caractère politique ou religieux;
- Attaque personnelle ou insulte;
- Propos diffamatoire;
- Contenu plagié ou contrevenant aux droits d'auteur ou marque de commerce;
- Matériel publicitaire, d'autopromotion ou pourriel (SPAM).

Tous les médias sociaux officiels du Cégep relèvent du Service des communications. Le développement de nouveaux réseaux sociaux doit se faire en collaboration avec le Service des communications, en tout respect de la Politique d'utilisation des réseaux sociaux du collège.

8.3 Communiqués de presse

Le Cégep de Drummondville publie un communiqué de presse pour diffuser toute nouvelle qui concerne ses services, activités, programmes ou réalisations. Cette compétence relève exclusivement du Service des communications. Par conséquent, aucune unité administrative n'est autorisée à publier un communiqué de presse au nom du collège.

En effet, la décision de transmettre une information par voie de communiqué de presse, de même que la rédaction, la révision et l'émission de celui-ci, sont sous la responsabilité du Service des communications.

8.4 Conférences de presse

Le Cégep convie les médias à une conférence de presse lorsqu'il le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle ou du message à véhiculer. La décision relative à la tenue d'une conférence de presse est prise par un officier du collège, en collaboration avec le Service des communications. Par conséquent, aucune unité administrative n'a le pouvoir d'organiser une conférence de presse et n'est autorisée à inviter les médias au nom du Cégep de Drummondville.

8.5 Publicités

La planification, le placement et la production publicitaire du Cégep de Drummondville relèvent exclusivement du Service des communications. Par conséquent, aucune unité administrative n'est autorisée à faire des placements publicitaires au nom du collège. La centralisation des placements publicitaires permet une meilleure cohérence des messages institutionnels véhiculés pendant une période de temps donnée.

8.6 Capsules vidéos

Des capsules vidéo sont produites au besoin par le Service des communications, notamment à des fins de recrutement d'étudiants et d'étudiantes. La production des capsules vidéo et les tâches inhérentes à celles-ci sont sous la responsabilité du Service des communications.

9. Rôles et responsabilités

9.1 Conseil d'administration

- Adopter la Politique de communication;
- S'assurer de l'accessibilité, de la pertinence et de la qualité de l'information véhiculée au conseil d'administration.

9.2 Direction générale

- De concert avec le Service des communications, voir à l'application de la politique;
- Établir les priorités du Plan de communication-marketing du collège et du plan de travail annuel du Service des communications, en lien avec les enjeux du Plan stratégique;
- Fournir les informations pertinentes liées aux orientations et aux décisions de la Régie de direction ayant un impact sur les activités du Service des communications;
- Favoriser le maintien d'un environnement propice à la circulation de l'information.

9.3 Service des communications

- De concert avec la Direction générale, voir à l'application de la politique;
- Assurer une circulation optimale de l'information sur le support approprié;
- Veiller à ce que l'ensemble des communications soit conforme à l'image du Cégep et voir au respect des normes graphiques;
- Favoriser le rayonnement du collège;
- Assurer la relation entre le Cégep et les médias;
- Coordonner la production de campagnes promotionnelles, de publicités et de diverses publications du collège;
- Conseiller les unités administratives de l'organisation qui demandent son expertise en matière de communication interne et externe et leur apporter le soutien requis pour leurs activités de communication;
- Agir à titre de conseiller auprès des membres de la communauté collégiale en matière de communications.

9.4 Personnel d'encadrement

- Contribuer à la diffusion des priorités organisationnelles et de toute information pertinente auprès de son ou de ses équipes;
- Voir à l'application de la Politique de communication à l'intérieur de son ou de ses équipes;
- S'assurer de la qualité linguistique des messages transmis, conformément à la Politique relative à la valorisation et à la qualité de la langue française;
- Informer le Service des communications de tout projet de publicité, de promotion et de relations publiques qui émanent de son ou de ses équipes;
- Définir les besoins en matière de communication quant aux sujets qui relèvent de son ou de ses équipes et pour lesquels le Service des communications agit en soutien en vertu de la présente politique;
- Acheminer les commentaires du personnel au Service des communications (questions, critiques, suggestions) afin d'assurer une rétroaction sur les stratégies mises de l'avant;
- Apporter un soutien au Service des communications pour toute communication liée à son champ de compétences;
- Tenir régulièrement des rencontres d'équipes afin de bien informer les membres du personnel, ce qui s'applique également aux coordonnateurs et coordonnatrices de département ou de programme.

9.5 Membres de la communauté collégiale

- Connaître et respecter les éléments de la Politique de communication;
- Se tenir informé des activités à l'aide des canaux officiels de communication privilégiés par le Cégep;
- Pour les membres du personnel, contribuer à la circulation d'une information de qualité au sein du collège et représenter l'établissement avec un souci d'en préserver l'image;
- Obtenir au préalable l'autorisation du Service des communications pour l'utilisation du logo et de la signature du collège et de ses organismes apparentés et respecter les normes graphiques établies;
- Faire connaître au Service des communications toute information susceptible d'être diffusée auprès des publics internes et externes;
- Collaborer avec le Service des communications, notamment en fournissant de l'information pertinente dans les délais prescrits et sur un support adéquat à la réalisation de communiqués de presse, d'interventions médiatiques ou de productions institutionnelles.

10. Mise en œuvre, gestion et révision de la politique

La mise en œuvre et la gestion de la Politique de communication relèvent de la Direction des affaires étudiantes et des communications.

La Politique est révisée au besoin par cette même direction après avoir recueilli avis et commentaires. Elle est soumise pour approbation au conseil d'administration.

11. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

12. Remerciements

La rédaction de cette politique a été rendue possible grâce au concours de ces partenaires institutionnels. Nous les en remercions pour leur inspiration :

- Politique et procédures de communication, Ville de Drummondville, 2016;
- Politique des communications, Cégep de Trois-Rivières, 2012;
- Politique des communications, Cégep André-Laurendeau, 2011;
- Politique de communication, Cégep de Sherbrooke, 2008.