

POLITIQUE DES COMMUNICATIONS

**Adoptée par le Conseil d'administration le 4 juillet 2007
et modifiée le 28 novembre 2012**

PRÉAMBULE

Les communications jouent un rôle majeur dans le développement d'une organisation. La présente Politique des communications vise à assurer une prise en charge efficace de cette fonction au Cégep de Trois-Rivières.

Cette politique présente un cadre de référence et d'orientations pour les actions de communication de l'institution à l'interne et à l'externe.

Elle souscrit à des valeurs de respect, d'engagement, de responsabilité, de concertation et d'innovation et s'appuie sur la mission, la vision et les orientations énoncées au Plan stratégique.

La présente politique permet également d'améliorer la cohérence, l'homogénéité et l'efficacité du réseau de communication; d'assurer la qualité des messages et, enfin, de faciliter la circulation de l'information entre l'ensemble du personnel, des départements, des services, des étudiants et des partenaires de la communauté environnante. La politique et les procédures qui en découlent permettent d'utiliser adéquatement les moyens de communication ainsi que les canaux de diffusion disponibles.

Son succès repose toutefois sur son appropriation par l'ensemble de la communauté, car chaque membre est appelé à jouer un rôle particulier dans la vie et le climat du cégep ainsi que dans son image et son rayonnement.

Par ailleurs, le Collège a le devoir, dans la mesure du possible, de favoriser la circulation de l'information et l'accès aux documents, de rendre l'information accessible, de s'assurer que les voies de communication sont connues, de faire connaître la nature et le contexte des décisions prises par les diverses instances.

1. Champ d'application

La Politique des communications s'applique à chacun des membres de la communauté collégiale, en s'appuyant sur diverses dispositions légales contenues dans la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (LRQ, chapitre C-29) et le Règlement sur le régime des études qui s'y rattache; la Charte des droits et libertés de la personne

(LRQ, chapitre C-12); la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (LRQ, chapitre A-2.1); la Loi sur le droit d'auteur (C-42); la Charte de la langue française (LRQ. Chapitre C-11 et LQ 2002, c.28).

La Politique des communications s'appuie également sur les différentes politiques, règlements et procédures en vigueur au collège, notamment :

- Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française (P-213);
- Règlement relatif aux conditions de vie au collège (R-102);
- Règlement relatif à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications (R-503);
- Procédure relative aux activités de prestige (PR-101);
- Procédure d'affichage (PR-501);
- Procédure relative aux demandes de publicité payée (PR-502);
- Procédure d'envoi des courriels à tous (PR-504);
- Procédure relative à l'affichage dynamique numérique (PR-505).

2. Objectifs

2.1 Objectifs généraux

- 2.1.1 Faire connaître le collège, sa mission et ses orientations; les programmes, les du collège, des étudiants et du personnel.
- 2.1.2 Soutenir la réalisation de la mission et du plan stratégique du cégep.
- 2.1.3 Accroître et maintenir la visibilité et la notoriété du Cégep de Trois-Rivières et promouvoir une image de qualité.
- 2.1.4 Favoriser le développement de notre identité et de notre culture institutionnelle.
- 2.1.5 Contribuer à une dynamique collégiale qui favorise un bon climat de travail et d'apprentissage et qui stimule l'intérêt, la participation et le sentiment d'appartenance, chez les étudiants et chez les membres du personnel.

2.2 Objectifs particuliers

- 2.2.1 S'assurer que les étudiants et les employés du cégep disposent des informations relatives aux événements les concernant.
- 2.2.2 Promouvoir les réalisations des étudiants et des membres du personnel.
- 2.2.3 Promouvoir les activités organisées par les différentes instances du cégep afin de favoriser une grande participation.
- 2.2.4 Promouvoir certaines activités en lien avec la mission éducative du cégep et organisées par des tierces parties ou des partenaires et se déroulant à l'intérieur des installations du cégep.

- 2.2.5 Contribuer au recrutement dans les programmes d'études.
- 2.2.6 Développer et maintenir un réseau d'information et de communication avec les divers partenaires de l'externe.
- 2.2.7 Préciser le rôle et les responsabilités des intervenants du cégep en matière de communication.
- 2.2.8 Gérer adéquatement les communications en situation d'urgence ou de crise.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tous les membres de la communauté collégiale sont appelés à jouer un rôle en matière de communication; tous ont en effet, par leurs gestes et leurs paroles, le pouvoir d'influencer le climat organisationnel, le recrutement, la réputation et le rayonnement du collège. Cette contribution attendue n'altère en rien la liberté d'expression, ou la liberté académique, reconnue à chacun dans sa vie privée, sa discipline ou son champ de compétence.

De manière générale, les rôles de chacun des membres de la communauté collégiale sont :

- De respecter la présente Politique et les procédures qui en découlent.
- De communiquer clairement et objectivement auprès des divers intervenants toute information en lien avec les activités, les projets et les événements reliés à la vie du collège.
- De s'assurer de la qualité linguistique des messages qu'il transmet, conformément à la « Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française du collège ».
- D'obtenir au préalable l'autorisation du Service des communications et des affaires institutionnelles pour l'utilisation du logo et de la signature du collège et de ses organismes associés et s'engager à en respecter les normes graphiques établies.

3.1 La direction générale du collège

- 3.1.1 S'assure de l'application de la présente politique.
- 3.1.2 Alloue des ressources destinées à l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent.
- 3.1.3 Favorise la création d'un environnement propice à la diffusion d'une information claire, complète et objective.
- 3.1.4 La direction générale du collège ou, en son absence, la direction des études, agit en tant que porte-parole officiel. À ce titre, elle a le pouvoir de faire toute déclaration liée à ses fonctions, aux dossiers et enjeux de nature

institutionnelle, politique ou administrative. Elle peut déléguer son statut de porte-parole à la direction d'un service ou à la personne responsable du Service des communications et des affaires institutionnelles. Par ailleurs, la direction des études agit en tant que porte-parole officiel sur des questions reliées à ses fonctions et responsabilités, notamment sur les sujets qui concernent les programmes d'études.

3.2 Les directions de services

- 3.2.1 Font connaître et s'assurent de l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent auprès du personnel de leur service et des étudiants.
- 3.2.2 Favorisent et développent un climat propice à la transmission et au partage de l'information entre les employés de leur direction et le Service des communications et des affaires institutionnelles.
- 3.2.3 Informent les membres de la communauté sous leur direction des politiques, règlements et directives qui les concernent.
- 3.2.4 Mettent à la disposition de leur personnel tout document d'information utile et pertinent au bon fonctionnement de leurs services et à l'exercice de leurs fonctions.
- 3.2.5 Favorisent la communication dans leur direction et avec les autres directions.
- 3.2.6 Fournissent rapidement au Service des communications et des affaires institutionnelles une information claire et de qualité sur un support adéquat.
- 3.2.7 Définissent leurs besoins en matière de communication quant aux sujets qui relèvent de leur secteur et pour lesquels le Service des communications et des affaires institutionnelles agit en soutien en vertu de la présente Politique.
- 3.2.8 Informent le Service des communications et des affaires institutionnelles de tout projet de publicité, de promotion et de relations avec les médias qui émanent de leur service.

3.3 Le secrétaire général

- 3.3.1 Est responsable de la publication, de la conservation et de la certification de l'authenticité des actes officiels du collège.
- 3.3.2 Assure la mise à jour des politiques, règlements et procédures adoptés par le conseil d'administration et leur diffusion auprès de la communauté collégiale et sur le site Web du collège.
- 3.3.3 Reçoit, analyse et traite les demandes d'accès à l'information.

3.4 Le Service des communications et des affaires institutionnelles

- 3.4.1 Conjointement avec les directions, applique, fait connaître et fait respecter la Politique des communications et les procédures spécifiques qui en découlent.
- 3.4.2 Établit le plan de travail annuel du cégep en matière de communication, en assure la mise en œuvre et les suivis et évalue ses différents processus et productions.
- 3.4.3 Assure la circulation de l'information selon le support le plus approprié.
- 3.4.4 Conseille les directions de services, les directions adjointes, les services et les départements qui demandent son expertise en matière de communication interne et externe et leur apporte le support requis pour leurs activités de communication.
- 3.4.5 S'assure du respect des différentes procédures sous sa responsabilité :
 - Procédure d'affichage (PR-501);
 - Procédure d'envoi des courriels à tous (PR-504);
 - Procédure relative aux demandes de publicités payées (PR-502);
 - Etc.

3.5 Les départements et les programmes

- 3.5.1 Font connaître à la Direction des études et au Service des communications et des affaires institutionnelles toute information d'intérêt susceptible d'être diffusée auprès des publics interne et externe.
- 3.5.2 Contribuent à la diffusion de l'information provenant des divers services et des divers départements auprès des enseignants et des étudiants lorsque requis.

3.6 Le personnel

- 3.6.1 Connait et respecte les éléments de la Politique des communications (P-107) et les procédures qui y sont rattachées.
- 3.6.2 Collabore avec le Service des communications et des affaires institutionnelles, notamment en fournissant de l'information susceptible d'être diffusée à l'interne ou à l'externe.

4. IDENTIFICATION VISUELLE

4.1. Identification visuelle du cégep

- 4.1.1 L'identification visuelle (logo) du Cégep de Trois-Rivières doit se retrouver sur toutes les productions institutionnelles du collège.
- 4.1.2 L'utilisation de l'identification visuelle (logo) du cégep doit respecter les normes graphiques et être approuvée par le Service des communications et des affaires institutionnelles.
- 4.1.3 La création ou l'achat d'articles promotionnels aux couleurs du Cégep de Trois-Rivières doivent recevoir l'approbation du Service des communications et des affaires institutionnelles.
- 4.1.4 L'image de marque du Cégep de Trois-Rivières crée une identification forte lui permettant d'être reconnue sous toutes ses facettes, de l'enseignement régulier à la formation continue en passant par les services aux entreprises. Le slogan et les éléments graphiques constituent l'image officielle du cégep. Cette ambiance graphique, qui conserve le logo du cégep, est utilisée dans toutes les communications institutionnelles.

4.2 Identification visuelle distinctive

- 4.2.1 Afin de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance à un programme ou à un groupe du collège, la création et l'utilisation d'une identification visuelle distinctive sont permises et doivent être approuvées par le Service des communications et des affaires institutionnelles.
- 4.2.2 L'utilisation d'une identification visuelle distinctive est permise seulement à l'interne ou lors d'applications particulières approuvées par le Service des communications.
- 4.2.3 Pour les communications externes, l'identification visuelle du cégep doit être utilisée.
- 4.2.4 Le Service des communications et des affaires institutionnelles met ses ressources à la disposition des programmes et des groupes afin de les accompagner dans la création d'une identification visuelle distinctive.

4.3 Identification visuelle des Diablos

- 4.3.1 Afin de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance aux équipes sportives Diablos du collège, l'utilisation des identifications visuelles des Diablos (le diablotin ou le D stylisé) est permise et doit être approuvée soit par le Service des communications et des affaires institutionnelles ou par le Service des sports.
- 4.3.2 Les identifications visuelles des Diablos jouissent d'une grande notoriété et, de ce fait, leur utilisation est permise autant à l'interne qu'à l'externe.

5. LES CHAMPS D'INTERVENTION

5.1 Les communications externes

- 5.1.1 Le Cégep de Trois-Rivières doit se préoccuper d'entretenir des relations de qualité avec ses divers publics externes en faisant circuler dans la communauté une information régulière, accessible et pertinente entre les personnes et les groupes de personnes. La communication vise avant tout à faire connaître sa mission, ses programmes, ses orientations et ses réalisations auprès du grand public.
- 5.1.2 Ce faisant, le Cégep :
- se décrit plutôt qu'il se qualifie;
 - cherche des appuis à la réalisation de sa mission;
 - fait connaître ses positions et orientations en matière d'enseignement supérieur et de recherche;
 - amène le grand public à prendre conscience de l'importance de la contribution du cégep au développement culturel, communautaire, sportif, technologique et économique de Trois-Rivières et de l'extérieur.
 - vise le recrutement d'étudiants, d'enseignants et de personnel.

5.2 Les communications internes

- 5.2.1 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.
- 5.2.2 Le Cégep affirme le principe voulant que circule dans la communauté une information régulière, accessible et pertinente entre les personnes.
- 5.2.3 Le Cégep consulte régulièrement les membres de sa communauté et sollicite leurs opinions, réactions, avis et conseils. Pour ce faire, il utilise divers moyens, incluant la communication interpersonnelle directe, selon le contexte et les visées de communication.
- 5.2.4 Le Cégep considère que les directions de services 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.

5.3 Les relations avec les médias

- 5.3.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles 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 une unité à transiger directement avec les médias.

- 5.3.2 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 spécialiste; le cas échéant, ces personnes agissent à titre individuel et n'engagent pas le collègue.
- 5.3.3 Toute unité (direction, service ou département) désireuse de communiquer avec les médias en vue de la promotion d'un évènement ou d'une réalisation dont elle est responsable doit acheminer une demande au Service des communications et des affaires institutionnelles. Le cas échéant, l'organisation d'un « évènement média » est assurée par le Service des communications et des affaires institutionnelles conjointement avec l'unité concernée.
- 5.3.4 Il appartient au Service des communications et des affaires institutionnelles de donner suite aux demandes en provenance des médias ou de compagnies de production audiovisuelle concernant des enregistrements sonores ou des prises d'images; les autorisations sont accordées après consultation, s'il y a lieu, des unités concernées.
- 5.3.5 Les porte-paroles officiels du collège sont définis au paragraphe 3.1.4.

5.4 Le Web

- 5.4.1 Le site Internet cegeptr.qc.ca présente le cégep de façon générale. Il met en valeur les réalisations significatives et a pour fonction, entre autres, d'informer la population, les étudiants, les futurs étudiants et les employés des programmes et services offerts. Il est géré par le Service des communications et des affaires institutionnelles.
- 5.4.2 Pour les programmes d'enseignement, le Service des communications et des affaires institutionnelles est responsable de la mise à jour des informations publiées. Pour ce faire, il utilise les informations transmises par le Service d'information scolaire.
- 5.4.3 D'autres sites Internet peuvent être développés pour servir une mission particulière (ex. sites du camp musical urbain, de la course du printemps ou de la semaine des sciences humaines). Ces sites sont soumis aux principes de la présente politique. Le Service des communications et des affaires institutionnelles offre le soutien nécessaire à la création de ces sites (plateforme, hébergement, service-conseil). La Direction des services informatiques fournit l'infrastructure technologique matérielle et logicielle nécessaires à leur réalisation. Ces sites doivent respecter l'environnement visuel du site principal du cégep. Toutefois, un espace (bannière) est réservé dans le haut de la page afin d'y inclure un élément visuel particulier.

- 5.4.4 Le Collège prévoit l'hébergement de sites développés à des fins éducatives par les membres du personnel. Il appartient au Centre de soutien technopédagogique (CSTP) de faire connaître et d'appliquer la procédure établie par le collège à ce propos. C'est le CSTP qui offre le soutien nécessaire à la création de ces sites (plateforme, services-conseils). La Direction des services informatiques fournit l'infrastructure technologique matérielle et logicielle nécessaires à leur réalisation. Ces sites ne font pas double emploi avec le site institutionnel et respectent les normes et politiques en vigueur au collège, notamment le Règlement relatif aux conditions de vie au collège (R-102) et le Règlement relatif à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications (R-503).
- 5.4.5 La présence du cégep sur les différents médias sociaux est sous la responsabilité du Service des communications et des affaires institutionnelles. C'est lui qui identifie les médias sociaux appropriés, qui y inscrit le cégep et qui est responsable d'y publier du contenu. D'autres présences sur les médias sociaux peuvent être mises en œuvre par les programmes, services ou départements afin de servir une mission particulière. Ces présences sont soumises aux principes de la présente politique et le Service des communications et des affaires institutionnelles doit en être informé.

5.5 La publicité

- 5.5.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles est responsable du contenu et de la diffusion des publicités institutionnelles en reflet des grands axes déterminés par le collège dans son plan de travail annuel.
- 5.5.2 Ces grands axes apparaissent dans le plan de travail annuel du cégep en matière de communication, en conformité avec le plan stratégique. Le Service des communications et des affaires institutionnelles en assure l'application.

5.6 La couverture d'évènements

- 5.6.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles s'assure de la couverture et de la diffusion des évènements organisés par les membres de la communauté collégiale.

5.7 L'organisation d'évènements

- 5.7.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles joue un rôle-conseil auprès des membres de la communauté collégiale qui désirent organiser un évènement. Ce rôle est principalement axé sur la promotion de ces évènements.

5.7.2 Le Service des communications et des affaires institutionnelles est responsable de l'organisation de certaines activités telles les inaugurations, la réception de délégations étrangères ou toutes autres activités désignées par la direction générale.

5.8 Les services de graphisme

5.8.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles offre le service de graphisme aux unités du cégep (directions, services, départements). Ces projets doivent être présentés à la coordination du Service des communications et des affaires institutionnelles pour être évalués. Le cas échéant, ils seront réalisés par le personnel du cégep ou une autre ressource. Le Service des communications et des affaires institutionnelles sera également responsable, s'il y a lieu, du suivi auprès des imprimeurs ou des différents fournisseurs.

5.8.2 Le Service des communications et des affaires institutionnelles coordonne la production des diverses publications du cégep et approuve la production de tout matériel destiné à des fins corporatives.

5.9 Les situations d'urgence ou de crise

5.9.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles est mandaté pour assurer l'organisation et la coordination de l'ensemble des activités de communication notamment en lien avec des situations d'urgence ou d'autres crises en vertu du Plan de mesures d'urgence du Cégep de Trois-Rivières.

5.10 La qualité linguistique

5.10.1 Le Cégep de Trois-Rivières applique sa Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française (P-213) dans toutes ses communications.

5.10.2 La langue de communication avec ses publics est le français. Cependant, lorsqu'il est nécessaire, le Collège peut communiquer dans la langue du destinataire ou de ses partenaires, notamment sur le plan international.

5.10.3 Toutes les communications écrites et publiées par le Service des communications et des affaires institutionnelles sont rédigées conformément aux rectifications orthographiques en vigueur.

5.11 L'affichage

- 5.11.1 Le Cégep possède un réseau de babillards qu'il met à la disposition de la communauté collégiale. L'affichage sur ces babillards permet d'annoncer aux employés et aux étudiants les activités ou les évènements qui se déroulent à l'intérieur des différentes unités.
- 5.11.2 L'affichage sur les babillards du collège est géré par le Service des communications et des affaires institutionnelles qui s'appuie sur la Procédure d'affichage (PR-501).
- 5.11.3 D'autres babillards sont également installés à l'intérieur du collège et concernent l'affichage propre à chacun des services ou des départements. Chaque service ou département concerné est responsable de l'affichage sur ces propres babillards et devra respecter la Procédure d'affichage en vigueur.

5.12 La rétroaction

- 5.12.1 Le Service des communications et des affaires institutionnelles a recourt aux mécanismes appropriés en vue de connaître les questions, les commentaires et les suggestions des divers groupes externes et internes avec lesquels il entretient des relations. Le cas échéant, il s'assurera d'apporter une réponse précise à ces demandes, dans un délai raisonnable.

6. RÉVISION DE LA POLITIQUE

La pertinence de la révision de la Politique des communications est examinée au besoin. La direction générale est responsable de la révision de la politique.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

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