

**COLLÈGE
D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL
MARIE-VICTORIN**

**Politique numéro 25
POLITIQUE DE COMMUNICATION**

Adoptée le 19 décembre 2001
CA-01-79-664

Refondue le 21 décembre 2005
CA-05-118-989

Refondue le 12 décembre 2012
CA-12-178-1502

Refondue le 31 janvier 2017
CA-17-216-1815

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	2
1 LES OBJECTIFS	2
2 LES RESPONSABILITÉS	
2.01 Le directeur général	3
2.02 Les directeurs de service	3
2.03 Le coordonnateur des communications.....	4
2.04 Le directeur des affaires étudiantes.....	4
2.05 Les employés.....	4
3 LES CHAMPS D'INTERVENTION	
3.01 Communication externe	5
3.02 Communication interne.....	5
3.03 Outils et moyens de communication	
a) Documents imprimés	6
b) Documents électroniques.....	7
c) Médias électroniques	8
d) Médias Web	9
e) Autres moyens de communication.....	10
4 L'ÉVALUATION	11
5 DISPOSITIONS FINALES	11

L'usage du genre masculin inclut le genre féminin; il n'est utilisé que pour alléger le texte.

PRÉAMBULE

Le Cégep Marie-Victorin s'est doté d'un *Projet éducatif* dans lequel on invite l'étudiant à prendre en main son projet de formation et à partager notre passion pour apprendre, découvrir et apprivoiser le monde dans toute sa richesse et sa diversité. Pour que les valeurs du *Projet éducatif* soient connues et transmises à l'ensemble de la communauté collégiale, il convient de se doter d'une politique de communication adaptée à l'expression de ces valeurs.

La *Politique institutionnelle de gestion des ressources humaines du Cégep Marie-Victorin* inspire également la présente politique, car elle affirme des valeurs comme :

- la transparence et l'équité;
- le développement d'un climat de confiance;
- l'écoute, la compréhension et la collaboration mutuelles entre les membres du personnel;
- la reconnaissance et la valorisation des contributions des personnes et des groupes afin de favoriser l'accomplissement de chaque individu;
- le respect mutuel et l'entraide;
- la valorisation de la qualité des relations personnelles et professionnelles.

La politique de communication permet d'améliorer la cohérence et l'efficacité du réseau de communication, de maintenir une image de qualité, d'uniformiser le contenu et d'assurer la qualité des messages, de centraliser les communications autour d'un même axe 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 externe. La politique et les procédures qui en découlent permettent d'utiliser adéquatement les moyens de communication ainsi que les canaux de diffusion disponibles et éventuels.

La *Politique de communication* contribue à la réalisation des grandes orientations du Cégep. Elle se concrétise notamment dans un plan de communication annuel qui énonce les priorités institutionnelles de communication. Quant au plan de communication annuel, il s'appuie sur le *Plan stratégique de développement*, notamment en matière de communication interne, de rayonnement, de recrutement d'étudiants et de personnel et de mobilisation du personnel.

Le succès d'une telle politique repose sur l'appropriation de ses principes par l'ensemble de la communauté, car chaque membre est appelé à jouer un rôle important dans la vie et le climat du Cégep ainsi que dans son image et son rayonnement.

La présente politique est adoptée dans le but de baliser les communications officielles du Cégep Marie-Victorin.

ARTICLE 1 LES OBJECTIFS

1.01 *Interne*

- a) Informer sur la mission, les orientations, les politiques, les règlements et le *Projet éducatif* du Cégep et susciter l'adhésion et la collaboration du personnel.
- b) Favoriser le développement d'une identité et d'une culture institutionnelle.

- c) Contribuer à l'accroissement du sentiment d'appartenance et au maintien d'un bon climat de travail.
- d) S'assurer que les étudiants et les employés sont rapidement informés des décisions et des événements les concernant.
- e) Valoriser les réalisations et les réussites des membres du personnel et des étudiants.
- f) Développer et maintenir un réseau d'information et de communication à l'intérieur des différents services et entre ces derniers afin d'assurer la diffusion d'une information rapide et efficace.

1.02 Externe

- a) Assurer une cohérence et une uniformité dans les communications faites à l'externe.
- b) Informer sur la mission, les orientations, les politiques, les règlements et le *Projet éducatif* du Cégep.
- c) Faire connaître les différentes réalisations individuelles et collectives du personnel, les projets, les programmes et les services du Cégep de même que les projets conjoints avec des partenaires locaux et régionaux.
- d) Accroître la visibilité et la notoriété du Cégep et promouvoir son excellente réputation par une image de qualité.
- e) Améliorer le recrutement des étudiants dans les programmes d'études et positionner favorablement le Cégep Marie-Victorin à Montréal et dans la couronne métropolitaine.
- f) Développer et maintenir un réseau d'information et de communication avec les principaux intervenants de l'ordre secondaire (conseillers en information scolaire et en orientation, professeurs de choix de carrière, les centres pour adultes et d'emploi) et avec les partenaires socio-économiques du Cégep (CLSC, Conférence régionale des élus de Montréal, Table Éducation Montréal, Emploi-Québec, etc.).

ARTICLE 2 LES RESPONSABILITÉS

2.01 Le directeur général

- a) Appliquer la présente politique et en faire la promotion.
- b) Allouer les ressources nécessaires à l'application de la politique et des procédures qui en découlent.
- c) Favoriser la création d'un environnement propice au bon développement d'une information honnête, transparente, claire et crédible.
- d) Agir en tant que porte-parole officiel du Cégep.
- e) Faire état, dans son rapport annuel, de l'application de la présente politique.
- f) S'assurer de la qualité linguistique des messages.

2.02 Les directeurs de service

- a) Faire connaître et faire respecter la présente politique de communication et les procédures qui en découlent auprès des employés de leur service.
- b) S'assurer que leur personnel obtienne au préalable l'autorisation du Service des communications pour l'utilisation du logo officiel du Cégep Marie-Victorin et pour la production de publications écrites et de plateformes virtuelles dédiées aux étudiants et à la communauté externe.

- c) S'assurer que leur personnel respecte les normes graphiques décrites dans la Procédure des normes graphiques dans toutes les publications écrites et les plateformes virtuelles dédiées aux étudiants et à la communauté externe.
- d) Assurer une diffusion efficace de l'information.
- e) Informer leur personnel de façon régulière sur le fonctionnement de l'établissement, de ses services et départements.
- f) Favoriser et développer un climat propice à la transmission et au partage de l'information avec leur personnel.
- g) Mettre à la disposition de leur personnel tout document d'information utile et pertinent au bon fonctionnement de leur service ou de leur département et à l'exercice de leurs fonctions.
- h) S'assurer de la qualité linguistique des messages.

2.03 *Le coordonnateur des communications*

- a) Faire connaître et s'assurer de l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent auprès de l'ensemble du personnel ainsi qu'auprès des étudiants.
- b) Informer de façon régulière et permanente et assurer une circulation optimale et rapide de l'information.
- c) Produire, vérifier et diffuser une information véridique, claire, honnête et crédible autant à l'interne qu'à l'externe.
- d) Mettre à la disposition des services et des usagers des ressources et des outils facilitant la diffusion et la circulation de l'information et demeurer à l'écoute de leurs questionnements et commentaires.
- e) S'assurer que toute communication faite à l'externe et à l'interne est conforme à l'image que le Cégep souhaite projeter et assurer le rayonnement de ses activités.
- f) S'assurer que toutes les publications écrites et les plateformes virtuelles dédiées à un large public à l'externe ou à l'interne respectent les normes graphiques et sont conformes à l'image institutionnelle du Cégep.
- g) S'assurer que les personnes qui prennent contact avec le Cégep reçoivent un accueil courtois et des renseignements pertinents et qu'elles sont dirigées rapidement au service approprié.
- h) S'assurer de la qualité linguistique des messages.

2.04 *Le directeur des affaires étudiantes*

- a) Appliquer la présente politique et en faire la promotion auprès des étudiants.
- b) Obtenir au préalable l'autorisation de la Direction du Cégep du Service des communications pour l'utilisation du logo officiel du Cégep Marie-Victorin et pour la production de publications écrites et de plateformes virtuelles concernant les activités dédiées aux étudiants.
- c) Respecter les normes graphiques dans toutes les publications écrites et les plateformes virtuelles dédiées aux étudiants et à la communauté externe.
- d) Conformément à la Politique numéro 11 portant sur l'affichage, assurer une circulation optimale et rapide de l'information au moyen de l'affichage public.
- e) Contrôler la qualité de l'affichage créé et provenant de l'interne (employés ou étudiants) dans le cégep et s'assurer du respect des règles, des principes et des valeurs des différentes politiques et orientations applicables en faisant approuver au préalable tous les affichages par le Service des communications.
- f) S'assurer de la qualité linguistique des messages.

2.05 *Les employés*

- a) Respecter la présente politique de communication et les procédures qui en découlent.
- b) Obtenir au préalable l'autorisation du Service des communications pour l'utilisation du logo officiel du Cégep Marie-Victorin et pour la production de publications écrites et plateformes virtuelles dédiées à un large public.
- c) Respecter les normes graphiques dans toutes les publications écrites et plateformes virtuelles dédiées aux étudiants et à la communauté externe.
- d) S'assurer que les communications transmises ne contiennent pas de propos portant atteinte à la dignité des personnes et des groupes.
- e) Donner suite aux messages écrits, électroniques et verbaux dans un délai raisonnable.
- f) Respecter la confidentialité des messages.
- g) S'assurer de la qualité linguistique des messages.

ARTICLE 3 LES CHAMPS D'INTERVENTION

3.01 **Communication externe**

Principes directeurs

Le Cégep Marie-Victorin se préoccupe en tout temps d'entretenir des relations de qualité et cohérentes avec divers publics externes. Il soigne son image publique afin qu'elle reflète ses valeurs et ses orientations. Pour ce faire, il importe que toute communication ou toute demande provenant de l'externe soit centralisée au Service des communications.

a) *Coordination des communications externes*

Toute relation avec les médias est coordonnée par le Service des communications. Celui-ci doit être informé de toute demande d'entrevue ou d'information.

b) *Communications officielles – les porte-parole*

Les déclarations et les prises de position officielles du Cégep sont du ressort exclusif du directeur général et du directeur des études.

Dans le cas où aucune de ces personnes ne serait disponible, la Direction générale identifie un porte-parole remplaçant parmi les directeurs.

Le coordonnateur du Service des communications peut également agir en tant que porte-parole ou identifier d'autres porte-parole parmi le personnel selon la nature de la demande.

c) *Diffusion externe*

Tout document, publicité, matériel promotionnel et plateforme virtuelle produits par le Cégep et destinés à l'externe doivent d'abord être révisés et approuvés par le Service des communications avant sa réalisation et sa diffusion.

3.02 Communication interne

Principes directeurs

La communication interne est un élément important pour maintenir un climat de confiance et de cohésion et pour favoriser le sentiment d'appartenance du personnel, des étudiants et des partenaires. En ce sens, le Cégep Marie-Victorin s'assure de transmettre régulièrement une information exacte et pertinente à la communauté.

a) *Coordination des communications internes*

Les communications internes qui ont une portée générale sont coordonnées par le Service des communications.

b) *Communications officielles internes*

Les déclarations et les prises de position officielles du Cégep sont diffusées à l'interne par le Service des communications ou la Direction du Cégep.

c) *Diffusion interne*

Afin d'assurer une centralisation des renseignements importants concernant les activités du Cégep, le Service des communications reçoit une copie de toute communication interne qui concerne un groupe au Cégep (calendriers d'événements, feuillets d'activités, dépliants, etc.).

Tout document, publicité ou matériel promotionnel produit par les services ou les départements et destiné à l'interne dans une diffusion large doit préalablement être révisé et approuvé par le Service des communications avant son impression et sa diffusion.

3.03 Outils et moyens de communication

a) *Documents imprimés*

Pour des raisons d'efficacité et de préservation de l'environnement, la présente politique encourage l'utilisation de moyens électroniques de communication ainsi que le recyclage du papier. C'est pourquoi certaines communications ou documents sont transmis exclusivement par voie électronique. Dans le cas d'une version papier, la présente politique favorise l'utilisation de matériaux recyclés et recyclables dans la confection de ses publications.

Agenda étudiant

L'agenda étudiant a pour fonction d'informer les étudiants des services offerts, des règlements et des procédures qui régissent le Cégep.

Diffusion : à la Coop, au Service des affaires étudiantes et à la Formation continue

Fréquence : chaque étudiant reçoit un agenda, une fois par année à l'enseignement régulier et, à chaque début de session à la Formation continue

Responsables : Service des affaires étudiantes et la Formation continue

Destinataires : employés et étudiants (interne)

Brochures et dépliants

Les brochures promotionnelles telles que la brochure des programmes des cours à l'enseignement régulier et la brochure des programmes de la Formation continue, les

différents dépliants et les publicités ont pour fonction d'informer et de recruter une clientèle pour les divers programmes et services offerts au Cégep. Le Service des communications doit approuver toutes les brochures et dépliants diffusés à l'externe et à l'interne.

Diffusion : variée

Fréquence : variée

Responsable : varié

Destinataires : employés et étudiants (interne) et externe

Marie-Vic

Le *Marie-Vic* est une publication contenant les diverses activités et les renseignements nécessaires aux étudiants inscrits à un programme DEC ou AEC à la Formation continue.

Diffusion : dans les présentoirs et le site Internet

Fréquence : mensuelle

Responsable : Formation continue

Destinataires : étudiants de la Formation continue (interne)

b) Documents électroniques

Communiqués de presse

L'émission de communiqués de presse est réservée exclusivement à des nouvelles institutionnelles et des activités organisées par les services et départements du Cégep. Elle vise la promotion du cégep et la défense de sa réputation et de son image de marque.

Diffusion : par courriel, dans le site Internet et les réseaux sociaux

Fréquence : variée

Responsable : Service des communications

Destinataire : externe

Communiqués internes

Le communiqué interne a une fonction d'information sur les annonces officielles de la Direction générale ou de toute autre direction ou concernant un événement exceptionnel.

Diffusion : par courriel, dans l'intranet Omnivox

Fréquence : variée

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés et étudiants (interne)

Règlements, politiques et procédures

Les politiques, procédures et règlements ont pour fonction d'informer les employés et les étudiants des règlements, des politiques et des procédures qui régissent le Cégep. Ces documents sont disponibles sur le site Internet dans la section *À propos du Cégep* pour l'ensemble de la communauté externe et interne.

Diffusion : par courriel et dans le site Internet

Fréquence : variée

Responsables : toutes les directions pour la mise à jour et le Service des communications pour la diffusion

Destinataires : employés et étudiants (interne) et externe

Infocmv

L'*Infocmv* a, entre autres, une fonction d'information concernant les activités et les événements ponctuels du Cégep, les mouvements et l'embauche de même que les dates importantes qui s'adressent aux membres du personnel. Il favorise la mobilisation du personnel autour des objectifs et des orientations du Cégep. Il permet de valoriser les réalisations et les réussites des membres du personnel.

Diffusion : par courriel

Fréquence : bihebdomadaire

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés (interne)

Informavic

L'*Informavic* est un outil de communication d'abord externe (conseillers en orientation, cégeps, maires et députés des arrondissements et autres partenaires), mais aussi distribué à l'interne, qui reflète le dynamisme du Cégep et promeut ses valeurs. Il a une fonction de promotion et d'information sur les événements qui ont eu lieu, les nouveautés dans les programmes, les activités et les bons coups d'un service, d'un département, d'une personne ou d'un groupe de personnes réalisés au cours d'une session ou d'une année.

Diffusion : par courriel

Fréquence : Biannuelle (août et février)

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés (interne) et externe

Rapport annuel

Le rapport annuel dresse un bilan des principales activités réalisées à l'intérieur des services et des départements au cours d'une année.

Diffusion par courriel

Fréquence : annuelle (décembre)

Responsables : Service des communications et Direction générale

Destinataires : employés (interne) et externe

c) Médias électroniques

Courriel à tous

Des courriels à tous sont envoyés aux employés afin de les informer de sujets institutionnels et ponctuels tels que la fermeture de pavillons, des directives, des mises à jour de politiques, de rappels d'événements et de nouvelles, etc. Les courriels sont utilisés de manière restreinte afin d'alléger les boîtes courriel et de mieux centraliser l'information.

Fréquence : en fonction des besoins

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés (interne)

Affichage électronique

Il existe deux systèmes d'affichage TV au pavillon central :

Le premier système d'affichage électronique est installé dans les pavillons Jean-Paul-Limoges, Champagnat et central (regroupe trois télévisions) et diffuse de l'information telle que les dates charnières de l'Organisation et du Cheminement scolaire, les activités du Service des affaires étudiantes, les événements spéciaux des départements ou les

nouveautés à la bibliothèque. Une autre télévision est située au deuxième étage dans l'aile B du pavillon central et permet de diffuser de l'information institutionnelle pour les employés.

Fréquence : en tout temps

Responsables : Service des communications pour le contenu et Service informatique pour l'aspect technique

Destinataires : employés et étudiants (interne)

Un système d'affichage (trois TV) est également disponible au pavillon Bélanger pour le Centre de services aux entreprises. Ces TV diffusent de l'information sur les événements et nouvelles des services aux entreprises et du cégep.

Fréquence : en tout temps

Responsables : Formation continue pour le contenu et Service informatique pour l'aspect technique

Destinataires : employés et étudiants du Centre de service aux entreprises (interne)

Téléphone

Le système téléphonique diffuse à l'occasion de l'information concernant des situations particulières telles que la fermeture du Cégep en cas de grève ou de tempête de neige par le moyen de la boîte vocale externe.

Fréquence : au besoin

Responsables : Service des communications pour les messages et Service informatique pour l'aspect technique

Destinataires : employés et étudiants (interne) et externe

Le système téléphonique favorise également l'échange d'information entre les membres du personnel, les clients potentiels et les partenaires. Les communications téléphoniques sont soumises aux mêmes règles que les autres formes de communication comme le maintien de la qualité de la langue et la courtoisie.

d) Médias Web

Site Internet

Le site Internet présente le Cégep de façon générale et il a pour fonction d'informer les employés, les étudiants et la communauté externe, entre autres, des services et des programmes offerts, des procédures, des politiques et des règlements qui régissent le Cégep.

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés et étudiants (interne et externe)

Sites Internet externes

Certains services et départements peuvent développer des sites Internet externes pour servir leurs missions particulières. Ces sites sont également soumis aux principes de la présente politique. Cependant, le Service des communications doit être informé de la création de ces sites et doit s'assurer d'éviter toute confusion entre ces sites et le site principal du Cégep Marie-Victorin. Ces sites sont accessibles à partir de la page d'accueil du site Internet.

Responsables : Service des communications et responsables des sites des services ou départements concernés

Destinataires : employés et étudiants (interne) et externe

Intranet Omnivox

L'intranet Omnivox permet de regrouper des renseignements à l'usage exclusif des employés et des étudiants du Cégep. L'accessibilité est contrôlée par le code d'accès d'Omnivox attribué à chaque employé et à chaque étudiant. L'accès à l'intranet est disponible par la page d'accueil du site Internet. L'intranet Omnivox diffuse de l'information par le biais de communautés et d'un fil de nouvelles spécifiques pour chaque public cible. Il est également possible de contacter les étudiants par MIO pour des fins pédagogiques prioritairement.

Fréquence : en tout temps

Responsables : Service des communications pour les communautés et le fil de nouvelles des employés et des étudiants et Service de l'organisation et du cheminement scolaires pour les MIO de nature pédagogique envoyés à tous les étudiants.

Destinataires : employés et étudiants (interne)

Réseaux sociaux

Par sa présence dans les médias sociaux, sous différentes plateformes, notamment (Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, LinkedIn, Instagram et Google +), auxquelles les visiteurs peuvent adhérer et participer, le Cégep tient à dynamiser et diversifier sa présence sur la toile. Des plateformes qui contribuent grandement au rayonnement du Cégep et au maintien d'un service encore plus personnalisé et rapide pour les étudiants. Une politique a été élaborée à ce sujet afin d'agir en conformité avec les orientations stratégiques du Cégep.

Fréquence : en tout temps

Responsable : Service des communications

Destinataires : employés et étudiants (interne et externe)

e) *Autres moyens de communication*

Affichage

L'affichage interne permet d'annoncer aux employés et aux étudiants les activités ou les événements qui se déroulent à l'intérieur des différents départements par le biais de 15 babillards. L'affichage permet aussi de transmettre toute information provenant d'un service, d'un département, d'un secteur ou d'un syndicat par le biais des tableaux d'affichage prévus à cet effet et tel qu'énoncé dans la politique numéro 11 portant sur l'affichage. Aucun affichage provenant de l'externe n'est autorisé à l'interne à moins d'une autorisation spéciale de la part du Service des affaires étudiantes ou du Service des communications.

Fréquence : Deux fois par semaine

Responsables : Service des affaires étudiantes pour la diffusion et l'affichage et Service des communications pour l'approbation des affiches provenant des étudiants, des enseignants ou du personnel

Destinataires : employés et étudiants (interne)

Événements collectifs et réunions (interne)

Des activités telles que midi-conférence de la Direction générale, réunion de service, réunion entre services, réunion départementale, journée d'étude, pédagogique ou

institutionnelle, rencontre avec les représentants syndicaux et activités de reconnaissance sont des lieux privilégiés pour la diffusion et la circulation de l'information à l'interne.

Événements promotionnels et participations à des événements externes

Les visites dans les écoles secondaires, dans les différents salons et autres événements, les journées portes ouvertes, la rencontre avec les conseillers d'information scolaire et d'orientation et autres intervenants de même que les représentations externes faites auprès d'organismes externes par des représentants du Cégep permettent d'accroître la visibilité du Cégep et de promouvoir une image de qualité.

ARTICLE 4 L'ÉVALUATION

Le Service des communications établit le plan de communication et dresse le bilan de l'application la présente politique à l'occasion de son rapport annuel. Cette politique sera évaluée tous les cinq ans.

ARTICLE 5 DISPOSITIONS FINALES

- 5.01** Le préambule fait partie de la présente politique.
- 5.02** La Direction générale et le Service des communications sont responsables de l'application de la présente politique.
- 5.03** La présente politique a été adoptée par le Conseil d'administration le 31 janvier 2017.
- 5.04** La présente politique abroge tout autre texte, procédure ou politique sur les communications adoptés antérieurement.