

POLITIQUE DE COMMUNICATION

*Approuvé par
le Conseil d'administration le 27-11-2012
Résolution C-3440-12*

PRÉAMBULE

Le Cégep de Matane forme une communauté d'un millier de personnes qui travaillent ensemble, partagent des connaissances, des compétences et des passions, dont celle du développement du savoir.

Notre communauté possède sa personnalité et des valeurs qui lui sont propres. Elle construit son devenir autour d'une mission et de projets collectifs en interaction avec le milieu.

Pour partager des valeurs, pour créer une unité dans son développement, pour animer le sentiment d'appartenance et de loyauté qu'elle souhaite voir régner, pour assurer la transparence, la cohérence et la continuité de ses interventions, pour établir des lignes de conduite, des règles du jeu et un partage clair des tâches dans ses communications, le Cégep de Matane juge essentiel de se doter d'une Politique de communication.

Cette politique propose à l'ensemble des membres de la communauté collégiale un cadre de référence et d'orientation pour toutes les actions de communication de l'institution, aussi bien les interventions à l'interne que les interventions à l'externe, aussi bien celles qui veillent à sa cohésion que celles qu'elle met en œuvre pour intensifier et maintenir son rayonnement, sa notoriété et sa place dans la communauté.

Elle établit les principes et les buts à poursuivre afin de promouvoir une culture de communication, d'optimiser la contribution de l'ensemble des ressources en communication, d'harmoniser les activités de communication, de permettre d'y reconnaître une direction continue et d'en faire un projet collectif.

La Politique de communication est un outil de gestion qui contribue à la réalisation de la mission du cégep et de sa planification stratégique. Elle se concrétise dans un plan de communication qui énonce les priorités institutionnelles de communication et nourrit la planification annuelle du Service des communications et du recrutement.

1. LES FONDEMENTS

Une organisation moderne comme un cégep, une institution d'enseignement supérieur rassemblant une communauté et jouant un rôle important dans son milieu, ne peut exister et se développer sans une culture de communication.

La Politique de communication assoit ses bases sur :

- la mission du collège;
- les orientations et les objectifs de sa planification stratégique ;
- les objectifs particuliers du cégep au plan des communications;
- la politique de gestion des ressources humaines, les autres politiques et règlements pertinents;
- les ressources de son service des communications;
- le rôle et l'engagement de chaque membre de la communauté collégiale.

Elle sous-tend le développement d'une culture interne où la communication et le flux efficace de l'information font partie des valeurs de toutes les composantes et instances de l'institution. Son succès repose toutefois sur l'appropriation de ses principes 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 l'image qu'il reflète et son rayonnement.

Son succès est aussi étroitement relié à l'identification d'objectifs annuels de communication interne et externe ainsi qu'à l'évaluation de l'atteinte de ces objectifs via la mise en œuvre d'un plan de communication.

2. LES VALEURS

Au sein d'un établissement d'enseignement supérieur comme le nôtre, il importe de partager un certain nombre de valeurs servant de référence dans la manière d'assumer collectivement la mission de l'établissement. En puisant dans notre tradition et notre culture institutionnelle, nous avons identifié des valeurs devant inspirer la conduite de tous et chacun. Ce sont l'engagement, le partage, la qualité, l'équité, l'exemplarité et la réussite. Ces six valeurs intrinsèques à notre organisation sous-tendent notre Politique de communication et inspirent d'autres valeurs essentielles au développement d'une communication saine et efficace.

2.1 Le respect des personnes et des engagements

Le développement de l'institution passe par le respect et l'épanouissement des personnes qui y travaillent, qui y étudient et qui y vivent. La Politique de communication doit avoir comme objectif de les associer aux décisions. Le cégep est une organisation dont l'actif est essentiellement composé de personnes qui travaillent ensemble à la formation d'autres personnes ainsi qu'à leur réussite. De toute relation humaine découle des engagements, individuels ou collectifs, qui doivent aussi être respectés.

2.2 La reconnaissance de la diversité

Il s'agit aussi d'une forme de respect qui s'exprime par le traitement approprié des situations particulières et l'acceptation des caractéristiques propres des individus, des groupes, des départements et des services.

2.3 La reconnaissance de la contribution de tous

Chaque individu est responsable des résultats atteints par le cégep. Cela signifie qu'il est conscient de son rôle, de ses responsabilités et des conséquences de son action. À ce titre, la communication doit viser à développer le sentiment d'appartenance, à éviter la dépersonnalisation des relations et à favoriser une culture de participation et de partenariat.

2.4 L'éthique

Dans ses liens avec ses interlocuteurs tout comme dans le traitement de la communication, le cégep doit promouvoir des standards d'éthique et faire preuve d'un souci de justice et d'équité.

2.5 L'authenticité, la cohérence et la transparence

La communication doit reposer d'abord et avant tout sur une perception claire et sur une juste compréhension des faits et des enjeux. Le cégep doit convaincre que son discours se fonde sur une analyse rigoureuse des faits et qu'il est conscient et à l'écoute des dynamiques sociales, tant à l'interne que dans son environnement.

2.6 Le professionnalisme et l'efficacité

Comme institution vouée à l'enseignement supérieur, le cégep doit prêcher par l'exemple en s'imposant un haut niveau de professionnalisme dans ses actions de communication, tant sur le plan du fond que sur celui de la forme. Un leadership en cette matière est tout à fait en lien avec les valeurs servant de référence dans la manière d'assumer collectivement la mission de l'établissement. Et pour ce faire, l'information doit être fluide, bidirectionnelle, rapide et conviviale.

2.7 Le droit à l'information et le devoir de s'informer

Tous les membres de la communauté collégiale, étudiants, employés et membres du conseil d'administration, ont le droit d'être informés. Ce droit s'exerce dans le respect des dispositions de la Loi d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Ce droit à l'information comporte aussi, pour chacun, le devoir de s'informer.

3. L'OBJET

Comme outil, la présente Politique de communication vise l'interaction et la rétroaction dans toutes les actions de communication que pose le cégep, tant à l'interne qu'à l'externe. Elle constitue un outil de gestion en appui au développement du cégep.

Elle a donc comme objectifs :

3.1 La cohésion

- en conscientisant chaque membre de la communauté collégiale au fait que la communication est la responsabilité de chacun;
- en favorisant l'émergence de solidarités et le sentiment d'appartenance;
- en améliorant la qualité des relations interpersonnelles et intergroupes.

3.2 L'ancrage dans la réalité

- en faisant en sorte que le cégep demeure au fait et à l'écoute des besoins en lien avec sa mission et ses orientations;
- en pratiquant une veille stratégique permettant de recueillir, de transmettre et de faire partager les nouvelles valeurs de la société.

3.3 L'efficacité de l'organisation

- en jouant le rôle d'agent intégrateur pour optimiser la contribution de l'ensemble des ressources en communication et harmoniser les activités de communication;
- en prenant appui sur la capacité de l'organisation d'anticiper les événements afin de pouvoir agir et réagir rapidement, tant sur la scène publique qu'à l'interne.

4. LE CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les communications qu'entretient le cégep, aussi bien avec la communauté collégiale qu'avec les groupes externes.

La communauté collégiale regroupe :

- les étudiants;
- le personnel;
- les instances décisionnelles et consultatives;
- l'association étudiante;
- les syndicats et les associations d'employés;
- les retraités;
- les médias de la communauté collégiale.

Les groupes externes comprennent :

- les diplômés;
- les futurs étudiants, leurs parents et les groupes ciblés dans les activités de recrutement;
- les partenaires du réseau de l'éducation;
- les gouvernements, leurs ministères et nos représentants politiques;
- les organismes de concertation;
- les organismes subventionnaires;
- les entreprises et organismes;
- les représentants des médias;
- le public en général;

au sein de la région, de la province, du pays, du monde.

5. LES CHAMPS D'INTERVENTION

5.1 La communication interne

5.1.1 Les principes directeurs

La communication est un moyen d'animation, d'information et de cohésion de la communauté collégiale. C'est pourquoi le cégep veut communiquer régulièrement avec la communauté pour entretenir le lien de confiance, développer le sentiment d'appartenance et l'engagement envers la mission de l'institution. Le Cégep de Matane, dans sa communication interne, veut aussi faire prendre conscience à sa communauté de l'importance de son rôle social.

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

Le cégep consulte régulièrement les membres de sa communauté et il sollicite et encourage l'expression de leurs opinions, réactions, avis et conseils. Il le fait notamment en développant des lieux et des

processus facilitant les échanges. La communication interpersonnelle directe est alors favorisée.

5.1.2 Les outils

Les outils officiels de communication interne sont notamment:

- les réunions formelles et informelles;
- les médias sociaux;
- le réseau de télédiffusion interne;
- le site Web;
- le portail de services aux usagers;
- les activités d'accueil et d'intégration des nouveaux étudiants et des membres du personnel;
- les communiqués;
- les notes de services;
- l'affichage;
- les autres journaux, blogues, forums ou médias d'information diffusés par d'autres membres de la communauté collégiale.

5.2 La communication externe

5.2.1 Les principes directeurs

Le Cégep de Matane reconnaît qu'il vit en interaction avec son environnement et qu'il doit se préoccuper d'entretenir des relations de qualité avec ses divers publics externes. Pour ce faire, il préconise le principe voulant que circule vers la société qui l'entoure 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 orientations, ses programmes d'études et ses réalisations auprès de ses publics externes.

Ce faisant, le cégep :

- décrit sa réalité;
- vise le recrutement d'étudiants et de personnel de qualité;
- cherche des appuis à la réalisation de sa mission;
- veut faire connaître ses positions et ses orientations en matière d'enseignement supérieur;
- veut amener ses divers publics externes à prendre conscience de l'importance de la contribution du cégep au développement éducatif, socioéconomique, culturel, scientifique et

technologique de sa région.

5.2.2 Les avenues de la communication externe

5.2.2.1 La promotion des programmes d'études

Il s'agit de promouvoir les programmes d'études et la valeur des diplômes décernés par le Cégep de Matane, ainsi que de faire connaître ses infrastructures, ses activités connexes, ses particularités et son environnement.

5.2.2.2 L'image institutionnelle

Dans son énoncé de mission, et de façon plus spécifique dans sa planification stratégique, le cégep a précisé l'image qu'il souhaite projeter. Cette avenue vise à raffermir son positionnement et à valoriser l'institution auprès du public. Les principaux agents de son positionnement sont les membres du personnel, les étudiants, les diplômés et les membres du conseil d'administration.

5.2.2.3 Les moyens et les actions

Les moyens utilisés en matière de communication externe sont notamment:

- les relations publiques :
 - les relations de presse : les rencontres et les conférences de presse, les communiqués de presse et les entrevues;
 - les activités promotionnelles : les événements, les concours et le matériel promotionnel;
 - l'information scolaire et les activités de recrutement : le programme local d'information scolaire (rencontre des élèves de secondaire 3, visite des élèves de secondaire 4, Rencontre cégeps-secondaire locale, programme étudiant d'un jour et visites personnalisées), les rencontres cégeps-secondaire, les matinées collégiales, les visites de programmes dans les écoles, les rencontres des conseillers en orientation;
 - les publications : les guides de l'admission, les feuillets d'information des programmes, l'infolettre;

- les activités Internet :
 - les sites Web
 - les médias sociaux
- la publicité;
- le marketing direct;
- la commandite;
- les missions à l'étranger;
- les relations gouvernementales.

6. LES MÉCANISMES

Le Cégep de Matane accorde une grande importance à la qualité de sa communication avec ses divers publics. Pour maintenir des standards de qualité, la normalisation et la coordination s'avèrent nécessaires.

6.1 La communication institutionnelle

La communication institutionnelle est encadrée par la Directive sur la communication institutionnelle qui détermine les règles qui régissent les communications et précise les rôles et les responsabilités des intervenants en matière de communication.

6.2 L'identification visuelle

La directive relative à l'identification visuelle constitue un instrument de normalisation de l'utilisation du logo, de l'image visuelle et du nom du cégep au sein de ses outils de communication, sur ses bâtiments, en lien avec l'image de ses organismes associés de même que sur le matériel produit par des tiers.

6.3 La langue de communication

La langue de communication du Cégep de Matane avec ses publics est le français. Cependant, lorsque cela s'avère nécessaire, le cégep communique dans la langue du destinataire ou de ses partenaires sur les plans régional, national et international.

L'usage du français est exclusif et obligatoire dans la dénomination officielle du Cégep de Matane, sur toute affiche ou signalisation placée à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments ou utilisée pour identifier le cégep lors d'événements particuliers, d'expositions, de congrès, etc. Cette règle vaut également pour

l'identification du cégep dans son réseau de télédiffusion interne, dans son site Web, son portail de services aux usagers, son matériel et ses outils de communication de même que dans les médias sociaux qu'il anime.

Toute personne appelée à communiquer au nom du cégep est responsable de la qualité de la langue utilisée.

Le cégep veille au respect des principes des lois linguistiques québécoises et de sa Politique institutionnelle de valorisation de la langue française.

6.4 L'affichage

La Directive sur l'affichage détermine les règles qui régissent l'affichage dans les locaux du cégep.

Le cégep met à la disposition de ses publics internes un réseau d'affichage composé de babillards à cadres blancs, de vitrines et d'écrans électroniques pour des usages prédéterminés.

Il propose également à ses publics internes un réseau d'affichage accessible à la diffusion d'information générale composé d'un réseau d'écrans dédiés à la télédiffusion d'information, de babillards à cadres bleus, de colonnes Morris et de chevalets d'appoint.

6.5 L'information scolaire et le recrutement

La Directive sur l'information scolaire et le recrutement encadre les activités d'information scolaire et de recrutement des clientèles réalisées par les représentants du cégep aux plans régional, national et international.

6.6 La sollicitation externe et la commandite

La Directive relative à la sollicitation externe et à la commandite détermine les règles qui encadrent la sollicitation externe liée au Cégep de Matane ainsi que les activités de commandite effectuées par le cégep.

6.7 La Politique relative à l'utilisation de la télématique

La Politique relative à l'utilisation de la télématique précise les règles et balises entourant l'utilisation des outils et ressources télématiques mises à la disposition de son personnel et de sa clientèle aux fins de leur travail et de leurs études.

6.8 Le plan de communication

La Politique de communication se concrétise dans un plan annuel de communication qui énonce les priorités institutionnelles de communication pour la période visée. Prenant appui sur la planification stratégique du cégep et les décisions des instances décisionnelles, ce plan intègre les objectifs et les modalités spécifiques retenus dans les plans de développement des programmes d'études et des services. Ce plan est soumis à l'approbation de la direction du collège qui en évalue le degré de réalisation.

7. LES RESPONSABILITÉS

7.1 Une responsabilisation des membres de la communauté

La présente politique a déjà affirmé en 3.1 l'essentialité de conscientiser chaque membre de la communauté du Cégep de Matane au fait que la communication est la responsabilité de chacun. Au moment de traiter des responsabilités à l'égard de la communication, il convient donc de rappeler ce principe. Chaque employé représente le cégep à sa façon et dans son milieu.

Chaque employé, participant à un congrès, un colloque ou à une activité, tant au cégep qu'à l'extérieur, devient un ambassadeur du cégep. De plus, il incombe à chacun de faire acte de rétroaction sur les perceptions externes du cégep auprès des personnes concernées.

7.2 Le porte-parole

Le directeur général représente le cégep et parle officiellement en son nom. En son absence, le directeur des Services éducatifs agit comme porte-

parole. Le Service des communications et du recrutement est le mandataire du cégep en matière de communication.

7.3 Le Service des communications et du recrutement

Sous l'autorité du directeur général, le Service des communications et du recrutement coordonne les activités de communication. À ce titre, il s'assure de l'élaboration et de la réalisation du plan de communication qui doit être approuvé par la direction du collège.

Ce plan définit les axes majeurs de la communication interne et externe du cégep. Il identifie les objectifs particuliers de la communication institutionnelle, précise les clientèles cibles de cette communication, établit les échéanciers et détermine les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs de communication du cégep.

Le service participe chaque année à l'évaluation de la mise en œuvre de la politique et des différentes directives relatives à son application. Il surveille la qualité de l'image du cégep véhiculée sur la place publique. Il entreprend les études, analyses et sondages pertinents pour connaître les freins et les résistances à l'implantation de la politique et du plan de communication, ainsi que pour avoir une meilleure image à l'externe. Enfin, le Service des communications et du recrutement joue un rôle conseil auprès des directions, des différents services et des membres de la communauté collégiale en matière de communication interne et externe.

7.4 Les directions, les services et les départements

En tant que plaque tournante de l'information dans une unité, les directeurs, les responsables de services et les coordonnateurs des départements ont un rôle de premier plan à jouer.

Les directions, les services et les départements sont responsables de l'application et de l'intégration de la Politique de communication au sein de leur unité administrative. Ils collaborent avec le Service des communications et du recrutement à la réalisation des objectifs concernant leur service ou leur

programme d'études prévus au plan de communication.

8. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE ET LES MESURES DE PERFORMANCE

La Direction générale est responsable de l'application de la Politique de communication.

Sous l'autorité du directeur général, le Service des communications et du recrutement utilise les instruments appropriés pour mesurer la performance de ses activités stratégiques en matière de communication.

Il évalue, chaque année, le respect de la Politique de communication et des différentes directives et programmes qui y sont associés.

9. L'ENTRÉE EN VIGUEUR ET LA MISE À JOUR

9.1 Entrée en vigueur

La Politique de communication entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil d'administration du Cégep de Matane.

9.2 Révision de la politique

La Politique de communication sera révisée en fonction de l'évolution de notre institution d'enseignement supérieur et de son environnement.