



Nation huronne-wendat

Nom de la politique administrative : Politique sur les communications	Numéro de la politique : P-COM-01	
Date d'entrée en vigueur : 2023-08-22	Date de révision : 25 novembre 2003 21 août 2023	Numéro résolution : Rés. 5576 Rés. 7425
Annexes de la politique :		
Responsable : Direction des ressources humaines et des communications		

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

1 PRÉAMBULE

Le Conseil de la Nation huronne-wendat (ci-après le « **Conseil** ») est soucieux de demeurer proche de sa population et d'améliorer constamment sa communication avec elle ainsi qu'avec ses employés et ses partenaires. En cohérence avec son Plan stratégique 2021-2025, le Conseil a décidé de se doter d'un département spécialisé dans les communications (ci-après le « **Secteur des communications** ») qui a pour mission de contribuer activement à l'atteinte de ses objectifs.

La mise en place de la présente Politique sur les communications (ci-après la « **Politique** ») est le résultat concret des travaux du Secteur des communications et de la volonté du Conseil de développer une culture de communication à l'intérieur de son organisation.

2 OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION

La Politique a pour objectif principal de définir de façon claire les règles applicables en matière de communication publique dans le but d'assurer une uniformisation des pratiques et une bonne qualité de celles-ci.

La Politique s'applique à l'ensemble des employés du Conseil, à l'exclusion du Bureau du Grand Chef, et vise l'information et les communications destinées autant à l'interne qu'à l'externe de l'organisation.

3 RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

Le Bureau du Grand Chef

Le Bureau du Grand Chef, duquel l'ensemble des Chefs familiaux font également partie, n'est pas régi par la présente Politique. Toutefois, lorsque les communications de nature politique (sans être de nature partisane) concernent également le volet administratif, le Bureau du Grand Chef et le Secteur des communications veilleront à établir ensemble, de façon concertée, les stratégies de communication appropriées dans le but de répondre aux divers besoins d'information du public.

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

Le Bureau du Grand Chef a également certaines responsabilités en matière de communication qui ne se retrouvent pas dans la présente Politique, notamment la réception et l'attribution des demandes médiatiques, la réception et l'analyse des demandes de commandites et la communication aux familles en cas de décès d'un membre. Le Bureau du Grand Chef agit également comme responsable du volet protocolaire (définir la présence du Grand Chef ou des Chefs à des événements, etc.) lorsque requis.

La Direction générale

La Direction générale a la responsabilité d'appliquer la présente Politique. Pour ce faire, elle doit :

- Assurer le respect de la présente Politique ainsi que sa diffusion auprès des employés, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et des communications.

La Direction des ressources humaines et des communications

La Direction des ressources humaines et des communications fournit, à toutes les personnes assujetties à la présente Politique, le soutien requis afin de les aider dans son interprétation et son application. Pour ce faire, elle a la responsabilité de :

- Diriger l'équipe du Secteur des communications;
- Développer et recommander la mise à jour de la présente Politique;
- Fournir des renseignements, des consignes, des conseils et de l'assistance aux représentants de l'employeur et aux employés;
- Veiller à ce que la présente Politique soit appliquée.

Les cadres

Les cadres sont responsables d'assurer le respect des conditions de la présente Politique et des éléments suivants :

- Appliquer la présente Politique;
- Veiller à ce que leurs employés respectent les conditions de la présente Politique.

Les employés

- Les employés sont responsables d'appliquer la présente Politique.

4 TRAVAILLER AVEC LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS

Le Secteur des communications exerce un rôle-conseil essentiel auprès des différents secteurs de l'administration publique et auprès du Bureau du Grand Chef. Il est l'émetteur officiel de l'information transmise à la population, le gardien de l'image de marque de l'organisation ainsi que le responsable des communications internes. En ce sens, le Secteur des communications est notamment responsable de :

- Structurer et planifier l'ensemble des messages destinés à la population ainsi qu'aux employés;
- Définir les meilleurs canaux de communication pour chaque catégorie;
- Veiller au respect et à la bonne diffusion de l'image de marque de l'ensemble des secteurs du Conseil, à l'exception du Bureau du Grand Chef;
- Faire rayonner, tant à l'interne qu'à l'externe, les différentes actions et activités du Conseil.

Les différents secteurs doivent informer et interpeller le Secteur des communications dès qu'ils travaillent sur un projet de nature publique, que ce soit pour les employés ou pour la population. De façon plus précise, les tâches effectuées par le Secteur des communications consistent à :

- Préparer une stratégie de communication annuelle basée sur la planification des différents secteurs;
- Préparer les stratégies de communication ponctuelles selon les différents projets;
- Diffuser les messages déterminés par les différentes stratégies de communication;
- Créer des outils de communication découlant de la planification;
- Créer de nouveaux outils comportant le logo ou les armoiries du Conseil;
- Valider toutes communications pouvant comporter des sensibilités pour l'administration publique.

5 IMAGE DE MARQUE ET NORMES GRAPHIQUES

Le Conseil possède des images de marque distinctive constituées d'un logo utilisé par l'administration publique, ainsi que des armoiries utilisées uniquement par le Bureau du Grand Chef.

Le Secteur des communications agit à titre de gardien de l'image de marque et de ses différentes composantes. En ce sens, toutes créations d'éléments (matériel promotionnel, papeterie, documents, etc.) comportant le logo ou les armoiries du Conseil doivent être discutées avec le Secteur des communications qui a la responsabilité d'appliquer les symboles officiels de l'image de marque à l'ensemble des plateformes, des produits, du matériel, de l'équipement et de toutes les formes de communication destinées à l'interne comme à l'externe.

Le Secteur des communications veille à outiller l'ensemble des secteurs de modèles de documents à utiliser pour leurs différents besoins (lettres, PowerPoint, notes de service, comptes rendus, formulaires, etc.). Tous les secteurs sont tenus d'utiliser ces modèles de documents afin d'assurer, en tout temps, la cohérence et l'uniformité graphique de l'organisation.

Approbation de la visibilité de l'administration publique

En tant que gardien de l'image de marque de l'administration publique, le Secteur des communications est également responsable de valider la visibilité offerte. Ainsi, toutes les demandes d'obtention du logo doivent leur être acheminées. De plus, lorsque des plans de visibilité sont soumis en échange de subventions ou lorsque des éléments de visibilité sont portés à l'attention des secteurs (exemple : utilisation du logo de l'administration publique sur une publication d'un tiers), ils doivent d'abord être transmis au Secteur des communications pour validation et approbation au préalable.

Signature de courriel

L'utilisation, par tous les employés de l'administration publique, d'une signature courriel unifiée est importante afin d'assurer la crédibilité de l'image de l'organisation. Ainsi, à moins d'avoir obtenu au préalable une autorisation écrite du Secteur des communications, toute modification (police de caractère, couleur, ajout d'une image, etc.) au modèle fourni et autorisé est interdite.

6 OUTILS DE COMMUNICATION

Le Secteur des communications peut proposer et déployer de multiples outils de communication. Selon les besoins des secteurs concernés, il détermine les outils à utiliser pour chaque projet en fonction des différentes stratégies de communication.

Médias sociaux

En conformité avec la *Politique portant sur l'utilisation des systèmes informatiques, technologiques et électroniques*, le Secteur des communications gère la stratégie et le contenu des comptes officiels de l'administration publique sur les médias sociaux. Dans ce contexte, toutes les demandes de création ou d'annulation d'un compte sur les médias sociaux, en lien avec le Conseil, doivent être formulées au Secteur des communications qui en fera l'analyse et veillera à prendre la décision appropriée.

Affichage

Le Conseil possède des structures d'affichage (exemples : panneaux interactifs, babillards, etc.) pouvant être utilisées seulement par le Secteur des communications. Dans ce contexte, toutes les demandes d'utilisation des structures d'affichage doivent être soumises au Secteur des communications qui en analysera la pertinence et qui, le cas échéant, produira le visuel optimal.

Communications écrites

Dans un souci de développement durable et de préservation de l'environnement, le Conseil souhaite diminuer l'utilisation du papier. Ainsi, les secteurs qui souhaitent acheminer des communications écrites à la population (exemples : avis, publicité, etc.) doivent d'abord en discuter avec le Secteur des communications. Chaque demande sera évaluée individuellement. Si la communication écrite ne semble pas le moyen le plus approprié pour rejoindre la population, l'équipe du Secteur des communications veillera à suggérer d'autres méthodes.

À moins d'avis contraire, les seules communications envoyées par la poste seront celles qui ne peuvent être transmises autrement, exemples : factures, états de compte, etc.

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

Avis à la population provenant des différents secteurs

Dans le même ordre d'idée, les avis à la population émanant des différents secteurs doivent faire l'objet d'une évaluation et d'une approbation par le Secteur des communications. La diffusion d'avis signés en provenance des différents secteurs n'est plus souhaitable, car le Conseil préconise un canal unique pour toutes les communications.

7 COMMUNICATIONS AVEC LA POPULATION

Les membres de la Nation huronne-wendat (ci-après la « **Nation** ») et les résidents de Wendake peuvent communiquer avec le Conseil pour plusieurs raisons. Les employés qui reçoivent des courriels ou des appels de citoyens doivent en accuser réception, idéalement dans les 48 heures suivant la réception. Par la suite, le traitement de la demande doit être fait, selon sa nature, dans un délai raisonnable.

Les employés doivent mettre à jour les messages d'absence des différents moyens de communication mis à leur disposition dans le cadre de leur travail (courriel, téléphone/cellulaire, etc.) lorsqu'ils sont en congé ou en vacances. Ces messages d'absence doivent, dans la mesure du possible, indiquer l'identité et les coordonnées d'une personne qui peut être jointe durant leur absence.

Le modèle recommandé de **message d'absence courriel** est le suivant :

Kwe,
Veuillez prendre note que je suis [en congé / en vacances / absent(e)] du [jour, mois] jusqu'au [jour, mois] inclusivement. Pour toute demande ne pouvant attendre mon retour, vous pouvez contacter [M. / M^{me} prénom, nom, au prenom.nom@wendake.ca].
Tiawenhk,
[Prénom, nom]

Le modèle recommandé de **message d'absence téléphone/cellulaire** est le suivant :

Kwe,
Vous avez joint [prénom, nom, titre]. Veuillez prendre note que je suis [en congé / en vacances / absent(e)] du [jour, mois] jusqu'au [jour, mois] inclusivement. Pour toute demande ne pouvant attendre mon retour, vous pouvez contacter [M. / M^{me} prénom, nom] en composant le 418 843-3767 ou encore le [numéro direct de la personne à joindre après entente avec celle-ci].
Tiawenhk.

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

7.1 CHOIX DE LA LANGUE

La majorité des Hurons-Wendat sont francophones, ce qui fait du français la langue à privilégier dans toutes les communications du Conseil. Toutefois, quelques membres de la Nation sont unilingues anglophones. Ainsi, selon la nature des communications, la portée à donner à chacune d'entre elles ou les ententes prises avec des partenaires (exemple : gouvernement fédéral), il est possible que certains messages soient diffusés en français et en anglais. Le Secteur des communications veillera à conseiller adéquatement l'ensemble des secteurs à ce sujet.

De plus, bien qu'en processus de revitalisation, la langue wendat est importante dans la culture de la Nation. Il est donc recommandé que certains mots ou certaines phrases en langue wendat se retrouvent dans les messages ou dans les outils de communication officiels du Conseil.

7.2 MA COMMUNAUTÉ AMIE DES AÎNÉS (MADA)

Le Conseil participe à la démarche *Ma communauté amie des aînés* (ci-après « **MADA** ») élaborée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans le cadre de cette démarche, plusieurs actions ont été définies par le Conseil. Elles ont pour objectif d'assurer une communication claire et adaptée à ses membres aînés. Ainsi, selon la nature des projets et leur pertinence, le Secteur des communications veillera à identifier les meilleurs outils et les canaux appropriés pour rejoindre adéquatement sa population aînée.

8 COMMUNICATIONS AVEC LES EMPLOYÉS

Dans le but d'optimiser l'utilisation des courriels et afin de réduire le nombre de courriels à traiter quotidiennement, les employés du Conseil doivent d'abord discuter avec le Secteur des communications pour obtenir leur accord avant d'envoyer un courriel à tous les employés.

9 DEMANDE DE PARTAGE D'INFORMATION DE LA PART D'UN TIERS

Le Conseil est parfois sollicité par des organisations afin d'offrir de la visibilité à des projets ou des événements par l'entremise de ses plateformes (médiâs sociaux, infolettres, etc.). Ces demandes doivent être acheminées au Secteur des communications qui en fera l'analyse selon certains critères, notamment :

- Lien entre l'organisation et le Conseil (s'agit-il d'une organisation reconnue et/ou soutenue par le Conseil);
- Pertinence pour les membres de la Nation;

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

- Nature du projet ou de l'événement.

Si la demande répond à ces critères de façon satisfaisante et si la Direction générale approuve la recommandation, le Secteur des communications déterminera les canaux appropriés pour offrir de la visibilité et assurer le suivi.

10 COMMUNICATIONS LORS DE SITUATIONS D'URGENCE

Si une situation d'urgence survient (exemples : alerte météo, drame humain, bris d'équipement majeur, etc.), le Secteur des communications appuiera le Comité des mesures d'urgence dans la définition des messages et dans leur communication à la population et, au besoin, aux médias.

11 RESPECT DE LA POLITIQUE

Le non-respect de la présente Politique entraînera l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

12 ENTRÉE EN VIGEUR

La présente politique entre en vigueur le 22 août 2023, à la suite de son adoption par le Conseil, et remplace toute autre politique ou pratique antérieure.

POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS

<

SECTEUR DES COMMUNICATIONS

Toutes les personnes visées par la présente Politique doivent en accuser réception et déclarer en saisir la portée.

Je (lettres moulées s.v.p.), _____, accuse réception de la présente Politique sur les communications. Je déclare, par la présente, avoir pris connaissance de son contenu. Je suis conscient.e que toute contravention à cette politique peut entraîner des sanctions prévues à la présente.

Signé à Wendake, ce _____e jour du mois de _____20_____.

Signature

