

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Direction des communications
Mise à jour : 15 mai 2014
Entrée en vigueur : 13 janvier 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. MISE EN CONTEXTE	3
2. CHAMPS D'APPLICATION	3
3. FONDEMENTS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	4
4. MISSION DU MINISTÈRE	4
5. VALEURS	5
5.1 RESPECT DE LA MISSION ET DE L'ORGANISATION DU MINISTÈRE.....	5
5.2 RESPECT DES GROUPES DE CLIENTÈLE	6
5.3 RESPECT DES PARTICULARITÉS RÉGIONALES.....	6
5.4 RESPECT DES PARTENAIRES	6
5.5 SAINTE GESTION DES DENIERS PUBLICS	7
6. OBJECTIFS	7
6.1 ADHÉSION.....	7
6.2 COHÉSION	7
6.3 HARMONISATION.....	7
6.4 EFFICACITÉ	7
7. RESPONSABILITÉS	8
8. COMITÉS	10
8.1 RENCONTRES ET LES GROUPES DE TRAVAIL DU SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE	10
8.2 PARTICIPATION DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS AUX COMITÉS MINISTÉRIELS ET INTERMINISTÉRIELS.....	10
8.3 TABLE DES COMMUNICATEURS RÉGIONAUX	10
9. CONCLUSION	11

La Politique de communication établit les grandes orientations et les responsabilités en matière de communication dans le but de promouvoir une culture de communication au sein du Ministère, d'optimiser la contribution de l'ensemble des ressources en communication et d'harmoniser les activités de communication avec les priorités ministérielles et gouvernementales.

Le Cadre de gestion en matière de communication opérationnalise cette politique en précisant les principes directeurs des différentes fonctions communicationnelles.

La mise à jour de la Politique de communication sera effectuée au besoin en fonction de l'évolution de la situation du Ministère et du gouvernement.

1. Mise en contexte

La communication est une fonction essentielle d'un État moderne et contribue à son bon fonctionnement. Elle repose sur le devoir du gouvernement d'informer les citoyennes et les citoyens sur les programmes et les services auxquels elle a droit, de même que les responsabilités qui en découlent.

La communication gouvernementale a pour objectif :

- d'informer et de sensibiliser la population à propos de ses droits et responsabilités;
- d'informer les citoyennes et les citoyens sur les services et les programmes offerts;
- d'assurer la visibilité des services gouvernementaux partout où ils sont présents;
- de promouvoir les actions et les décisions du gouvernement;
- d'attirer l'attention de l'opinion publique sur des questions sociales;
- d'agir sur certains comportements en vue d'améliorer la qualité de vie de l'ensemble de la population.

Elle sert également à expliquer le sens et la portée de l'action gouvernementale ainsi que les bénéfices qui en découlent pour la population.

Le devoir d'informer les citoyennes et les citoyens suppose celui de communiquer efficacement. Ainsi, les renseignements sur les politiques, les programmes, les mesures et les services doivent être clairs, pertinents, objectifs, faciles à comprendre et utiles.

Par ailleurs, la communication joue un rôle stratégique au sein des organisations puisqu'elle est un instrument d'adhésion à leurs valeurs et à leur culture, qui favorise la construction d'une solidarité et d'un engagement à offrir des services de qualité.

2. Champs d'application

Les communications de l'ensemble des directions générales et des unités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, tout comme les organismes qui relèvent du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, s'inscrivent dans la poursuite des buts énoncés ci-dessus et doivent tenir compte des priorités ministérielles et gouvernementales.

Les directions générales et les unités ministérielles concernées sont :

- la Direction générale des services à la gestion;
- la Direction générale des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire;
- la Direction générale du soutien aux opérations et de l'assurance parentale;
- la Direction générale des opérations territoriales;
- la Direction générale des technologies, des services Web et des projets stratégiques;
- le Directeur de l'état civil;
- la Direction des affaires juridiques;
- la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives;
- la Direction du soutien à la gouvernance et du partenariat de Services Québec;
- Emploi-Québec;
- le Comité Entraide et son secrétariat permanent.

Les organismes qui relèvent du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont :

- la Commission des partenaires du marché du travail;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale;
- le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion¹;

1. Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion dispose d'une licence de publication, sous réserve d'informer préalablement le ministre, qui lui a été octroyée lors de sa création.

La communication organisationnelle s'inscrit également dans la politique globale de communication du Ministère puisque la cohérence des communications au sein de l'organisation, comme avec les clientèles externes, est primordiale pour permettre l'adhésion du personnel à la mission du Ministère.

Cette politique ne s'applique pas à la gestion des communications gouvernementales lors d'un sinistre régional ou national, assumée par l'équipe de coordination de l'information d'urgence de la Direction des communications qui reçoit ses mandats de la sécurité civile du Québec.

3. Fondements de la politique de communication

Il est essentiel que tout le personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale reconnaisse l'importance de la fonction de communication. Pour ce faire, la politique de communication s'appuie sur certains fondements reconnus par tout le personnel, soit :

- la mission du Ministère;
- ses valeurs;
- ses objectifs.

4. Mission du Ministère

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale joue un rôle déterminant au sein du gouvernement du Québec et de l'ensemble de la société. La mission du Ministère est de participer à la prospérité économique du Québec et au développement social :

- en contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- en soutenant le développement et la pleine utilisation du capital humain;
- en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale;
- en soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole;
- en renseignant les citoyens et citoyennes ainsi que les entreprises sur les programmes et services du gouvernement du Québec;
- en offrant un guichet multiservice aux citoyens et citoyennes ainsi qu'aux entreprises du Québec afin de leur simplifier l'accès aux services publics.

De plus, le Ministère a le mandat :

- de coordonner les communications des ministères et des organismes du gouvernement du Québec dans les situations d'urgence qui nécessitent l'intervention de la sécurité civile du Québec;
- de soutenir la campagne gouvernementale annuelle Entraide.

Par ailleurs, le ministre est responsable de la direction de l'état civil et en nomme le directeur qui, en tant qu'officier public, est chargé de dresser les actes de l'état civil et de les modifier, de tenir le registre de l'état civil, de le garder et d'assurer la délivrance des certificats, des copies d'actes et des attestations relatifs aux événements d'état civil.

5. Valeurs

En plus de s'inscrire en relation avec les valeurs de l'administration publique québécoise et les valeurs ministérielles que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté, le respect et la confidentialité, la politique de communication prend ses assises sur les valeurs suivantes.

5.1 Respect de la mission et de l'organisation du Ministère

Puisque le Ministère doit promouvoir les normes d'éthique les plus strictes et faire preuve d'un grand souci de justice et d'équité, les communications sont effectuées en tenant compte :

- des orientations gouvernementales et ministérielles;
- du cadre légal et administratif dans lequel il évolue, notamment :
 - de l'article 6 de la Loi sur la fonction publique : « Sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, le fonctionnaire est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions »;
 - de l'article 8 du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique : « Le fonctionnaire qui se propose de publier un texte ou de se prêter à une interview sur des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de ses fonctions ou sur les activités du ministère ou de l'organisme où il exerce ses fonctions doit préalablement obtenir l'autorisation du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme »;
 - de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
 - de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail;
 - de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
 - de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
 - de la Loi sur l'assurance parentale;
 - de la Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine;
 - de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), qui sous-entend que les ministères et organismes publics doivent traiter avec le CSPQ notamment afin d'obtenir des services de commercialisation des publications, de placement médias, de publicité, etc.;
 - de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
 - de la Loi sur le développement durable;
 - de la Loi sur la sécurité civile et le Plan national de sécurité civile;
 - de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement;
 - de la Loi sur l'administration publique;
 - de la Loi sur le droit d'auteur;
 - de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme;
 - du Code civil du Québec et la réglementation afférente qui régissent la tenue, la conservation et la publicité du registre de l'état civil;
 - du Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics;
 - du statut et des obligations des organismes publics (CT 197953);
 - du décret qui institue le Secrétariat à la communication gouvernementale;
 - du décret qui constitue le Comité Entraide;
 - de la Stratégie gouvernementale de développement durable;
 - de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que la Politique linguistique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
 - de la Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle;
 - de la politique éditoriale et le Cadre de gestion sur les médias sociaux au Ministère;

- de la Politique ministérielle de gestion environnementale;
- du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec;
- du Cadre ministériel de gestion des sondages auprès des personnes;
- des lignes directrices ministérielles en matière de visibilité en région;
- des Lignes directrices sur l'utilisation et la gestion du réseau Internet et du courrier électronique au Ministère;
- des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web;
- du plan d'action ministériel de développement durable;
- du plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015.

5.2 Respect des groupes de clientèle

Le Ministère doit adapter ses messages aux différentes clientèles :

- l'ensemble de la population;
- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi et sans emploi ainsi que celles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les organismes communautaires;
- les parents pouvant bénéficier du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP);
- les sinistrés lors d'une situation d'urgence;
- les usagers du Directeur de l'état civil;
- son personnel.

Les médias ne représentent pas une clientèle. Ils transmettent l'information rendant ainsi possible sa diffusion auprès de certains groupes de citoyennes et de citoyens.

5.3 Respect des particularités régionales

Puisque le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise des directions régionales, de ses centres locaux d'emploi et de ses bureaux de service, il est primordial :

- qu'il y ait une cohésion constante entre les directions générales, les unités ministérielles et la Direction des communications;
- que les actions et mécanismes de communication soient élaborés systématiquement en tenant compte des préoccupations et des réalités régionales, tout en restant à l'intérieur des balises ministérielles et gouvernementales.

5.4 Respect des partenaires

Le Ministère est appelé à travailler fréquemment avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont :

- les partenaires du marché du travail nationaux et régionaux;
- le Groupe des partenaires pour la solidarité;
- les conférences régionales des élus;
- les tables de concertation régionales, les ministères et les organismes à vocation socioéconomique;
- les collectivités locales, régionales ou nationales;
- les organismes communautaires;
- les ministères et les organismes qui conçoivent des prestations intégrées de services en rapport avec la mission de Services Québec;
- les partenaires du Directeur de l'état civil;
- les partenaires philanthropiques d'Entraide.

Il doit alimenter ses partenaires en leur fournissant de l'information de nature publique susceptible de les intéresser.

5.5 Saine gestion des deniers publics

Le Ministère doit communiquer avec les groupes de clientèle en investissant, de façon rigoureuse et justifiable, les deniers publics confiés au gouvernement par les contribuables et les entreprises.

6. Objectifs

La présente politique vise :

- à établir l'importance de la fonction stratégique des communications pour le Ministère, y compris la fonction de communication régionale;
- à favoriser l'intégration du volet communicationnel dans les processus décisionnels;
- à définir le rôle des différents acteurs, en particulier le rôle de la Direction des communications;
- à préciser les services offerts en matière de communication;
- à mettre en place des mécanismes nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre d'activités de communication externes et internes efficaces.

Plus particulièrement, la politique doit réaliser les objectifs suivants :

6.1 Adhésion

Favoriser la compréhension qu'a le personnel de son environnement professionnel.

6.2 Cohésion

- Améliorer la qualité des échanges en matière d'information entre les différentes unités ministérielles.
- Sensibiliser tout le personnel au fait que la communication nécessite la collaboration des unités ministérielles concernées.
- Appliquer de façon systématique les processus de validation et d'approbation.

6.3 Harmonisation

- Assurer la qualité de l'image et la cohérence du message ministériel.
- Coordonner les actions de communication du Ministère avec celles du gouvernement.
- Harmoniser les pratiques de communication au sein du Ministère en assurant une adaptation cohérente des messages auprès des clientèles, partout au Québec.
- Assurer le respect des normes gouvernementales en matière de communication.

6.4 Efficacité

- Optimiser l'efficacité des ressources utilisées en matière de communication.
- Établir un partage clair des responsabilités entre la Direction des communications et les unités ministérielles.
- Permettre, en étant proactif, d'occuper davantage d'espace médiatique tant sur le plan qualitatif que sur le plan quantitatif.
- Maintenir un mécanisme de rétroaction ministérielle efficient en vue de répondre rapidement à des problèmes particuliers.

7. Responsabilités

La communication est assurée par trois principaux acteurs, soit :

- le Secrétariat à la communication gouvernementale;
- la Direction des communications;
- les directions régionales, en particulier les responsables régionaux des communications.

Ces unités travaillent en collaboration étroite avec les directions générales et les autres unités ministérielles.

Les gestionnaires, dont les directeurs régionaux, et les autorités, c'est-à-dire la sous-ministre associée d'Emploi-Québec, les sous-ministres adjoints, le Bureau du sous-ministre, le sous-ministre, le cabinet du ministre et le ministre, sont responsables d'approuver les produits de communication.

Le Secrétariat à la communication gouvernementale :

- assure la cohérence des différentes activités de communication du gouvernement dans le but de fournir aux citoyens et aux entreprises une information claire, précise et accessible sur les services auxquels ils ont droit et les services gouvernementaux qui leur sont offerts;
- maximise l'investissement public en matière de communication en mettant les ressources en commun.

La Direction des communications est une composante du Secrétariat à la communication gouvernementale avec ses pairs des autres ministères.

La Direction des communications :

- voit à l'intégration de la communication au processus décisionnel et à la gestion stratégique de l'organisation;
- s'assure de la cohésion du message communiqué par le Ministère à ses groupes cibles;
- conseille les autorités ministérielles et les gestionnaires en matière de stratégies de communication en fonction des priorités organisationnelles et gouvernementales;
- analyse des situations, élabore des stratégies, développe et déploie des moyens de communication efficaces pour promouvoir les programmes et les actions du Ministère en collaboration avec les unités ministérielles concernées;
- aide à faire connaître les programmes et services du gouvernement aux citoyens et aux entreprises;
- organise les événements médiatiques et collabore à l'organisation des événements en région, le cas échéant;
- formule les messages ministériels à véhiculer tant à l'interne qu'à l'externe;
- assure des relations dynamiques avec les médias traditionnels et sociaux, les groupes de citoyens et de citoyennes ainsi que les partenaires;
- collabore au respect des obligations légales du Ministère d'informer ses groupes de clientèle sur toutes modifications législatives et réglementaires qui peuvent avoir des répercussions sur eux;
- veille à l'application de la politique linguistique du Ministère et donc s'assure de la qualité de la langue française dans les communications écrites et électroniques;
- assure une rétro-information, une veille et une analyse médiatique, dans les médias traditionnels et sociaux;
- conçoit des moyens et des outils nécessaires à la mise en œuvre des stratégies et des programmes de communication. Cette fonction comprend la gestion et l'édition de sites Web (Internet et intranets), la rédaction, la révision linguistique, la traduction, le graphisme, l'édition, l'audiovisuel, la gestion du Programme d'identification visuelle, la diffusion et l'organisation d'activités et de manifestations publiques, la coordination des commandites et des campagnes publicitaires;
- accompagne les directions régionales dans la réalisation d'activités de communication à portée ministérielle, selon les besoins;

- collabore à la conception et à la réalisation de stratégie de gestion du changement et de communication afin
 - d'entretenir le dialogue entre les autorités et le personnel;
 - de promouvoir les valeurs et la culture institutionnelles;
 - de développer et de maintenir le sentiment d'appartenance.

Les directions régionales, en collaboration avec la Direction des communications :

- instaurent une communication adaptée aux réalités locales et régionales permettant de joindre de manière efficiente les différentes clientèles (individus, entreprises et partenaires socioéconomiques);
- développent des stratégies de communication régionales en assurant la mise en œuvre rapide et efficace de toute stratégie ou intervention de communication et concourant à l'atteinte des résultats opérationnels régionaux;
- conseillent l'équipe de gestion régionale et le personnel des différentes unités ministérielles en matière de communication régionale afin d'appuyer les interventions et l'atteinte des cibles de résultats;
- participent, le cas échéant, à l'élaboration de campagnes nationales dont la Direction des communications est responsable et veillent à la complémentarité et à la cohésion de leurs actions et celles de la Direction des communications;
- contribuent à assurer la notoriété, à augmenter la visibilité et à favoriser le positionnement stratégique du Ministère dans les régions par la réalisation d'activités et d'interventions de communication ciblées auprès de différents publics;
- conçoivent des stratégies, des moyens et des outils, adaptés au contexte régional, élaborés en complémentarité avec ceux développés par la Direction des communications;
- veillent à l'application de la politique linguistique du Ministère et donc s'assurent de la qualité de la langue française dans les communications écrites et électroniques;
- voient au respect du Programme d'identification visuelle;
- s'assurent de la visibilité du Ministère lors d'événements ou d'activités publiques se déroulant en région;
- organisent des événements de relations publiques ou de relations de presse du Ministère en région;
- développent une communication interne orientée vers la mobilisation du personnel selon les objectifs organisationnels, les attentes régionales et la mission du Ministère;
- collaborent à la conception et à la réalisation de stratégies de gestion du changement et de communication afin
 - d'entretenir le dialogue entre la direction régionale et le personnel;
 - de promouvoir les valeurs et la culture institutionnelles;
 - de développer et de maintenir le sentiment d'appartenance.

Les directions générales et les unités ministérielles :

- associent la Direction des communications aux travaux lorsqu'un dossier semble exiger des actions de communication, et ce, dès le début des réflexions;
- contribuent à l'élaboration de la programmation annuelle de la Direction des communications en déterminant les dossiers nécessitant de la communication;
- fournissent à la Direction des communications les contenus relatifs aux dossiers;
- élaborent des échéanciers en partenariat avec la Direction des communications qui tiennent compte des délais de production;
- participent au développement de stratégies et de plans de communication;
- participent à l'élaboration des messages ministériels et sectoriels en collaborant à la collecte de l'information relative aux dossiers;
- approuvent avant diffusion les contenus révisés et adaptés aux clientèles.

8. Comités

Le Secrétariat à la communication gouvernementale, la Direction des communications et les directions régionales ont mis en place différents comités qui les aident à assumer leurs responsabilités et à atteindre les objectifs de l'organisation.

8.1 Rencontres et les groupes de travail du Secrétariat à la communication gouvernementale

Des rencontres des directrices et directeurs de communication se tiennent régulièrement. Il s'agit d'un lieu d'échanges à l'intérieur duquel les ministères partagent les principaux dossiers gouvernementaux. De plus, plusieurs groupes de travail interministériels sont mis sur pied afin de proposer des stratégies de communication répondant aux préoccupations qui interpellent les directions des communications des ministères et la réalisation des missions des ministères. Il s'agit de la formule privilégiée lorsque des dossiers portent sur des enjeux gouvernementaux et concernent plusieurs ministères et organismes.

8.2 Participation de la Direction des communications aux comités ministériels et interministériels

La Direction des communications siège à de nombreux comités ministériels, dont le comité exécutif du Ministère. Elle participe également à des comités directeurs mis en place en fonction de dossiers d'importance et stratégiques pour le Ministère. De plus, certaines directions générales offrent à la Direction des communications une participation spécifique à leur comité de gestion ou tiennent des rencontres d'échanges statutaires. Cette participation permet à la Direction des communications de jouer son rôle-conseil et d'intervenir en continu.

8.3 Table des responsables régionaux en communication

Coprésidée par un représentant de la Direction générale adjointe aux opérations et par le directeur des communications, la table réunit les responsables régionaux des communications des dix-sept directions régionales. Les objectifs poursuivis lors des rencontres de cette table sont :

- de développer et de partager une vision commune des enjeux, des défis ainsi que des stratégies de communication du Ministère;
- de faire en sorte que la fonction de communication régionale soit intégrée complètement, en cohérence et avec efficacité, à l'ensemble des pratiques du Ministère;
- de permettre aux responsables régionaux des communications de jouer pleinement leur rôle dans l'adaptation, la modulation et l'actualisation régulière des communications ministérielles et gouvernementales;
- d'offrir des possibilités de formation et de développement des compétences;
- de créer une synergie entre les responsables régionaux des communications par l'échange d'expertise, le partage des produits réalisés en région et la connaissance de différentes stratégies régionales qui ont connu du succès dans l'atteinte des cibles de résultats;
- d'offrir, par des conférences téléphoniques ou d'autres moyens jugés pertinents, des tribunes ponctuelles aux responsables régionaux des communications afin que ceux-ci contribuent à l'élaboration et l'adaptation de stratégies nationales de communication en y apportant la perspective des réalités régionales des marchés du travail; en jouant un rôle d'intrant dans l'élaboration des stratégies nationales en y intégrant systématiquement la dimension régionale; en analysant les effets des stratégies et des activités nationales sur les opérations régionales ainsi qu'en participant à la réflexion sur les concepts et les outils de communication. Ces tribunes sont prévues aussi pour permettre d'entreprendre rapidement une réflexion stratégique sur des dossiers urgents ou ponctuels ayant une incidence régionale, voire nationale.

9. Conclusion

Cette politique repose sur l'adhésion de l'ensemble des directions du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ce qui inclut les unités ministérielles, les directions régionales et les organismes relevant de du ministre.

L'application de cette politique de communication permet :

- une meilleure cohérence des messages du Ministère;
- une meilleure transparence;
- une unité au sein de l'organisation;
- une efficacité accrue dans ses activités;
- une plus grande notoriété du Ministère et du gouvernement du Québec.