

**POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS**

**- adoptée par le CA de la Section le 11 avril 2019 -**

**1. Date d’entrée en vigueur et autorisation**

1.1 La présente politique sur les communications, ci-après «politique», et toute modification entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d’administration, ci-après «CA» de la section de Québec, ci-après «section», ou à une autre date qu’il détermine.

1.1.2 Organigramme de la section de Québec (Qc 57) – Voir annexe 3.

1.2 Cette Politique a préséance sur tout autre document de communication de la section.

1.3 Cette politique tient compte du Règlement général de l’Association nationale des retraités fédéraux, ci-après « ANRF ».

**2**. **Application**

2.1 Cette politique et ses annexes s’appliquent à tous les membres et bénévoles de la section.

2.2 Dans ce document le masculin comprend le féminin.

**3. Contexte**

3.1 La Section est consciente que la qualité des services aux membres passe entre autres par l’amélioration et l’efficacité des communications internes et externes. Les produits de communication contribuent à maximiser la confiance de nos membres et bénévoles à l’égard de notre section.

3.2 Cette politique vise à soutenir un ensemble de principes directeurs et les objectifs connexes. Les communications doivent être factuelles, claires, simples et non partisanes. Concevoir des messages aux différents intervenants, tant à l’interne qu’à l’externe, a une incidence notable sur l’accueil réservé à la diffusion de l’information.

3.3. La fonction de communication fait partie intégrante de l’élaboration, de la mise en œuvre, des services, des initiatives et des activités de la Section. L’administration des communications est une responsabilité partagée qui nécessite la collaboration et l’appui de divers intervenants.

3.4 L’utilisation d’une image de marque de l’ANRF permet aux membres de reconnaître facilement, les programmes, les services, les activités et les personnes œuvrant au sein de l’ANRF. L’image de marque comprend aussi l’identité visuelle (voir annexe 2 de la Politique).

**4. Objectifs**

Les objectifs de la politique visent à assurer ce qui suit :

4.1Les communications de la Section sont non partisanes, gérées efficacement, bien coordonnées et claires, et répondent aux divers besoins d’information des membres.

4.2 L’efficacité et la cohérence des activités de communications internes et externes de la Section sont améliorées.

4.3 Le rôle que chaque intervenant de la section doit y jouer est précisé et la politique devient un outil de bonne gestion.

4.4. L’efficience dans les communications est soutenue par la politique qui sert de point de référence. Elle est une ressource à l’intention des bénévoles, les membres du CA et toutes autres ressources qui transigent avec les membres.

4.5 La façon de faire dans le domaine des communications est documentée et facilite la tâche des bénévoles actuels et futurs et toutes ressources qui transigent avec les membres.

**5. Résultats attendus**

Les résultats attendus sont les suivants :

5.1 Les communications au sein de la Section privilégient la transmission de l’information à ses publics internes et externes de manière adéquate. Et elles privilégient la circulation de l’information de façon ascendante, descendante et latérale.

5.2 Les produits de communication assurent une bonne visibilité de la Section. Ils veillent à la qualité de l’image projetée de notre section.

5.3 La Politique et les outils de communication encouragent l’amélioration des façons de faire.

5.4 Les moyens de communication appropriés diffusent l’information de façon uniforme et efficace, et ce, dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par la section.

**6. Énoncé de la politique**

L’énoncé de la politique s’appuie sur la mission, la vision et les valeurs de l’ANRF.

6.1Notrevision est de s’assurer quetous les Canadiens puissent profiter d’une retraite digne et dans la sécurité.

6.2Notre mission est d’améliorer considérablement la qualité de la retraite et la sécurité de nos membres et de tous les Canadiens grâce à la défense de leurs intérêts et à la prestation de services.

6.3 Dans le cadre de l’énoncé de politique, la Section s’engage à:

6.3.1 Fournir aux membres et aux bénévoles des informations relatives aux services et initiatives qui sont opportuns, exacts et clairs.

6.3.2 Consulter les membres et les bénévoles, de les écouter et de tenir compte de leurs intérêts et préoccupations afin d'établir des priorités.

6.3.3 Planifier des programmes et des services qui répondent aux membres et aux bénévoles.

6.3.4 Communiquer en français ou en anglais selon les besoins des membres.

6.3.5 Protéger les renseignements personnels de ses membres, en vertu de la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRDE)](https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/).

6.3.6 Respecter la propriété intellectuelle, notamment en vertu de la [Loi sur le droit d’auteur](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-42/TexteComplet.html), dans ses publications ou le contenu de son site Web et autres plateformes numériques.

6.3.7 Respecter les règles [La loi canadienne anti-pourriel (LCAP)](http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil)

**7. Champs d’activités**

7.1 La Section transige à travers les champs d’activités suivants, et ce, en collaboration avec les divers intervenants : membres, bénévoles, partenaires, divers paliers de gouvernement.

7.1.1 Diffusion de l’information à l’interne et à l’externe : les relations publiques, les inaugurations, les événements spéciaux et protocolaires, les activités sociales, les allocutions et lors de réseautage.

7.1.2 Promotion et publicité : l’Infolettre, l’Encart de la revue SAGE, le site Internet, les médias, par la poste.

7.1.3 Relations avec les médias : les communiqués, les conférences de presse, les publications dans les journaux et le site web.

**8. Audience**

8.1 Interne : la Section transige avec le siège social de l’ANRF, les autres sections du Québec et du Canada, les membres du CA et nos bénévoles.

8.2 Externe : la Section communique avec les membres, diverses associations qui représentent les retraités et les aînés, les tables de concertation, les clubs sociaux, les organismes provinciaux et fédéraux, les divers paliers gouvernementaux.

**9. Rôles et responsabilités**

9.1 **Comité des communications**

9.1.1 Le comité se réunit plusieurs fois par an. Le comité est composé de bénévoles dont le responsable du webmestre, le coordonnateur du bureau de la Section et autres bénévoles qui collaborent aux diverses activités de communication. Les membres du CA peuvent aussi y participer.

9.1.2 Le comité supporte les activités de la Section tels que les présentations aux assemblées (AGA, AGI), les comités de recrutement, rétention et reconnaissance, le comité des activités sociales, le comité de nomination.

9.1.3 Le comité soutient le Président et les membres du conseil d’administration sur les dossiers relatifs à la communication.

9.1.4 Le comité soutient les directeurs des sous-sections Saguenay-Lac-Saint-Jean et Gaspésie-Bas-Saint-Laurent en communication.

9.2 **Président du comité des communications**

Le Président du comité des communications est membre du CA, et à ce titre:

9.2.1 Il propose et est responsable de l’enveloppe budgétaire qui lui est accordée.

9.2.2 Il est rédacteur en chef de l’infolettre avec le soutien des membres du comité des communications et collaborateurs.

9.2.3 Il coordonne la production de documents tels que les infolettres, les communiqués, les informations affichés sur le site web. Il collabore à la rédaction des articles de l’Encart de la revue Sage et le développement des présentations PowerPoint.

9.2.4 Il agit comme responsable des messages et des déclarations officielles de la Section avec la presse, les membres des gouvernements et leur personnel. Le directeur des communications offre soutien et avis au besoin.

9.2.5 Il est responsable de la liaison avec les médias.

9.3 **Webmestre**

9.3.1 Le webmestre est responsable des activités du site web (intranet et internet). Il travaille en étroite collaboration avec le directeur des communications.

Il travaille en équipe avec d’autres bénévoles qui le soutiennent dans les différentes demandes des membres du CA.

9.3.2 Il est responsable de la structure du site web et des bases de données, du contrôle de la qualité de l’information, de la sécurité des informations notamment en vertu de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), de la gestion de l’intranet.

Informations relatives aux fonctions du webmestre sur la sécurité de l’information du site internet de la Section. – Voir ANNEXE 2

**9.4 Coordonnateur de la Section**

9.4.1 Le coordonnateur de la Section est responsable du service aux membres, de l’administration du bureau, des liens avec le siège social et autres sections. Il apporte collaboration et soutien aux administrateurs dans l’exécution de leurs tâches.

9.4.2 Le coordonnateur est responsable des principales fonctions suivantes eu égard aux services offerts aux membres de la Section :

* Information touchant le RSSFP et le RSDFP, le traitement des plaintes et action requise selon les cas soumis.
* Information diverse sur les articles parus dans l’Encart de SAGE.
* Mise à jour des dossiers des membres.
* Information aux nouveaux membres, inscription et envoi de documentation.
* Recherche de dossiers pour l’ANRF pour les contacts perdus.
* Correspondance avec les membres sur divers sujets touchant les retraités.
* Chargée du renouvellement des membres qui paient par chèques, entrée des données, réception des chèques, envoi des cartes et rapport de dépôt bancaire.

**10. Préférence du choix de la langue de communication de l’Association**

10.1 La Section fournit son service aux membres en français ou en anglais selon les besoins.

10.2 Le coordonnateur fournit un service bilingue aux membres et partenaires en personne, au téléphone, par courriel ou par la poste.

10.3 L’infolettre, l’Encart et la page des annonces de SAGE sont fournis dans les deux langues.

10.4 Le site web est en français.

**11. Collaboration**

La Section participe à divers comités et rencontres tels que les tables de concertation des aînés, clubs sociaux, organismes provinciaux et fédéraux, divers paliers gouvernementaux, associations, chaire de recherche sur la protection juridique des aînés. Des membres du CA font partie des tables de concertation de la Capitale, Chaudière-Appalaches, Bas-Saint-Laurent-Gaspésie et au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

**12. Adoption de la présente Politique de communication**

Adoptée par résolution lors de la réunion du Conseil d’administration du 11 avril 2019.

------------

**ANNEXE 1 - LEXIQUE**

**Les principaux termes, définitions ou abréviations utilisés dans la présente politique proviennent du** [**Règlement administratif de la Section**](https://www.anrf-sq.org/uploads/2/5/4/5/25451481/r%C3%A8glements_section_qu%C3%A9bec__final__23_oct_15.pdf)

Pour assurer une meilleure compréhension du texte de la Politique, certaines abréviations sont reproduites ci-bas. De nouvelles définitions ou abréviations souventes fois utilisées dans les affaires courantes de la Section, qui ne sont pas prévues au Règlement administratif de la section sont aussi ajoutées.

**AAM**: Assemblée annuelle des membres. Rencontre annuelle nationale qui se tient généralement dans la région de la Capitale nationale en juin, organisée par le siège social. Le Président de la section y participe d’office. Traditionnellement, il est accompagné d’autres membres du CA, aux frais de la section.

**AGA :** Assemblée générale annuelle des membres de la Section tenue à Québec, généralement en avril.

**AGI :**  Assemblée générale d’information des membres de la Section. À Québec, la réunion a généralement lieu en octobre. Chacune des sous-sections du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie tient une AGI annuelle dans une ville ou l’autre de son territoire, généralement en mai.

**ANRF ou Association**: Association nationale des retraités fédéraux.

**Siège Social ou BN**: Bureau national de l’Association nationale des retraités fédéraux à Ottawa.

**CA :** Conseil d’administration de la Section.

**CAS :** Comité des activités sociales de la Section.

**CC :** Comité des communications de la Section.

**CRRR C3R:** Comité de recrutement, de rétention et reconnaissance de la Section.

**OSBL :** Organisation Sans But Lucratif. L’ANRF est une OSBL en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif (L.C. 2009, ch. 23, a. 211)

**ANNEXE 2 - Informations relatives aux activités du site web et de la sécurité de l’information des produits de communication de la Section**

**Infolettre – envoies électroniques**

La Section de Québec de l’ANRF publie entre autres une Infolettre afin de rejoindre ses membres. Celle-ci est envoyée en tenant compte des exigences de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP).

Le consentement est facultatif: l’abonné peut à tout moment révoquer sa déclaration de consentement à l’ANRF SQ pour les communications futures en se désabonnant.

**Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)**

[La loi canadienne anti-pourriel (LCAP)](http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil) est entrée en vigueur le 1er juillet 2014. Si vous êtes au Canada ou envoyez à des résidents canadiens, vous devez vous conformer à la LCAP.

Les réglementations LCAP s'appliquent à tout « message électronique commercial » (MEC) émis au Canada depuis ou vers des ordinateurs et appareils canadiens. Les messages acheminés par le biais de systèmes informatiques canadiens ne sont pas soumis à cette loi.

**Consentement Exprès vs. Tacite**

La loi définit deux types de consentement : tacite et exprès. Le consentement tacite est une interprétation plus souple, alors que le consentement exprès exige une action à la fois de l'expéditeur et du destinataire.

**Le consentement tacite s'applique lorsque :**

Un destinataire a acheté un produit, un service ou conclu une autre affaire, un contrat ou une adhésion avec votre organisation au cours des 24 derniers mois;

Vous êtes un organisme de bienfaisance enregistré ou une organisation politique, et le bénéficiaire a fait un don ou une donation, s'est porté volontaire ou a assisté à une réunion organisée par vous.

**Un MEC est un message qui :**

* est dans un format électronique, y compris les courriels, les messages instantanés, les messages texte et certaines communications de médias sociaux ;
* est envoyé à une adresse électronique, y compris les adresses Courriel, les comptes de messagerie instantanée, les comptes de téléphone et les comptes de médias sociaux ; et
* contient un message encourageant les Récipients (destinataires) à participer à un type d'activité commerciale, y compris la promotion de produits, services, personnes, entreprises ou organisations.

Les messages fax et numéros de fax ne sont pas considérés comme des formats ou adresses électroniques en vertu de la LCAP.

**Le consentement exprès**

Le consentement exprès signifie un accord écrit ou oral donné pour recevoir certains types de messages, par exemple "Vous souhaitez recevoir les bulletins mensuels et des notifications hebdomadaires de remises de l'entreprise B."

Le consentement exprès n'est valable que si les informations suivantes sont incluses avec votre demande de consentement :

* Une description claire et concise de votre but dans l'obtention du consentement.
* Une description des messages que vous enverrez.
* Le nom du demandeur et ses informations de Contact (coordonnées) (adresse postale et numéro de téléphone, adresse Courriel ou URL du site Web).
* Une déclaration indiquant que le destinataire peut se désinscrire à tout moment.

Le demandeur peut être vous ou quelqu'un pour qui vous demandez. Si vous demandez le consentement au nom d'un client, le nom et les coordonnées du client doivent être joints à la demande de consentement.

**Exigences supplémentaires**

En plus de comprendre ce qui constitue un message réglementé par la LCAP, et quel type de consentement est nécessaire, il y a quelques autres détails à garder à l'esprit.

Vous devez conserver un enregistrement des confirmations de consentement.

Lors de la demande de consentement, les cases à cocher ne peuvent pas être préremplies pour suggérer un consentement. Chaque abonné doit cocher la case pour que le consentement soit valide.

Tous les messages envoyés doivent inclure votre nom, la personne au nom de laquelle vous envoyez (le cas échéant), votre adresse postale physique et votre numéro de téléphone, l'adresse Courriel ou l'URL du site Web.

Tous les messages envoyés après consentement doivent également inclure un mécanisme de désinscriptions, et les désinscriptions doivent être traitées dans les 10 jours.

Voici le texte intégral de la loi, si cela vous intéresse. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a également mis en place une FAQ et des lignes directrices pour l'obtention du consentement. Si vous avez des questions supplémentaires, nous vous invitons à contacter un avocat dans votre région qui connaît bien cette loi.

**Site web de la section de Québec**

Le site web de la section Québec utilise les services de [Weebly](https://www.weebly.com/ca) et son service de construction web via des gabarits (templates). La Section de Québec s’engage à présenter aux membres, un site web convivial, facile à lire tout en s’efforçant de donner des informations précises et pertinentes. Les mises à jour sont apportées régulièrement par nos bénévoles aussi ponctuellement que possible.

Les membres (utilisateurs) de l’association ont accès à notre site web ([anrf-sq.org/](https://www.anrf-sq.org/)) sous les conditions énumérées ci-après :

**Conditions d'utilisation du site web**

Les conditions d’utilisation, communément appelées constituent le fondement contractuel entre l’entreprise qui opère un site (ci-après « ANRF Section de Québec ») et ses utilisateurs (Membres de la Section de Québec). Bien que les conditions d’utilisation ne soient pas signées par les parties, la jurisprudence reconnaît que ce « contrat » est juridiquement contraignant et qu’il fixe validement les droits et obligations entre l’opérateur et ses utilisateurs.

En l’occurrence, l’acceptation du contrat peut prendre plusieurs formes :

* le contrat peut être formé par le biais d’un consentement explicite, lequel requiert un geste actif de l’utilisateur, par exemple par un clic sur un bouton « J’accepte » ;
* le contrat peut également se créer de manière implicite, par exemple lorsque les conditions d’utilisation sont simplement publiées sur le site web de l’opérateur.

Contrairement à la croyance populaire, les deux types de consentements ont été validés par les tribunaux québécois et canadiens, quoiqu’un consentement explicite soit parfois préférable pour certains types de transactions, notamment en matière de cybercommerce (« E-commerce »).

Tel que décrit dans [notre Politique de confidentialité](https://www.anrf-sq.org/politique-de-confidentialiteacute.html), L'ANRF - Section de Québec s'engage à faire en sorte que vos informations privées soient protégées. Nous vous demandons de fournir certaines informations par lesquelles vous pouvez être identifié lors de l'utilisation de ce site, alors vous pouvez être rassuré qu'elles ne seront utilisées que conformément à la présente déclaration de confidentialité.

**Règles de conduite et obligations relatives au Contenu**

Les informations, données, textes, logiciels, musiques, sons, photos, graphiques, vidéos, messages, biens, produits, services et autres contenus que nous publions sur notre site Web via le Service (le « Contenu ») relèvent de la propriété exclusive de la personne d’où le Contenu provient. Nous assumons l'entière responsabilité du Contenu que nous chargeons, publions, transmettons ou mettons à disposition de toute autre manière via notre site web.

**Format photo, documents**

**Format photo**

Sur le Web, pour avoir un beau visuel non pixelisé, il est important de respecter le format d’image demandé.

Aussi, la résolution standard sur le web est de 72 dpi soit 72 pixels x 72 pixels pour un carré de 2,54 cm de côté. La colorimétrie standard est le RVB (Rouge, Bleu, Vert) ou RGB en anglais.

Le format d’image **jpg** ou jpeg (Joint photographic expert group) est l’un des premiers formats compressés pour le web, c’est de très loin le format d’image le plus répandu. Il est également conseillé pour la photographie, à la fois pour la bonne qualité de la photographie après compression et l’amplitude des résolutions possibles. Il gère des millions de couleurs.

Autre format est le **png** (Portable Network Graphic) Le poids d’une image au format png est supérieur au .jpg alors à être utilisé avec prudence.

Pour le web, le format **GIF** est à éviter.

Lors de l’utilisation des photos et images sur les pages web, la taille/grandeur de ceux-ci dépendent de leurs placements alors elles doivent être le plus claires possible tout en ayant un poids minimum.

**Documents pour impression**

Pour la transmission de fichiers pour une impression, le format jpg, Word ou PDF est de plus en plus utiliser, l’image reste de qualité et son poids mesuré en Mo est nettement inférieur.

La résolution standard pour les images et documents destinés à l’impression doit avoir un minimum de 150 dpi mais 300 dpi soit 300 pixels x 300 pixels pour un carré de 2,54 cm de côté est préférable.

**Identité visuelle**

**LOGOS**

L’identité visuelle est gouvernée par l’Association nationale des retraités fédéraux ANRF.

Ces Logos bilingues sont composés de quatre couleurs dont le rouge, bleu, vert et le noir. Ils sont de format horizontal et vertical.

Les Logos doivent être utilisés lors de correspondance officielle en tant qu’entête de lettre et aussi lors de la conception de certaines pages web et de présentations PowerPoint (PPT) de la section de l’ANRF.

Les Logos sont disponibles sur notre site web sous [l’onglet Intranet](https://www.anrf-sq.org/401/login.php?redirect=/site-intranet.html).(Accès restreint).

**Intranet**

L’onglet Intranet de notre site web est accessible aux membres du CA et du Comité des communications et nécessite un mot de passe.

Le partage et stockage des fichiers sur l’intranet s'effectue de façon privilégiée

**Annexe 3 – L’organigramme de la Section**