



Centre de santé communautaire

Votre bien-être, notre raison d'être!

HAMILTON | NIAGARA

Politique :	COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES
Révision	13 mai 2008
Révision	14 décembre 2009
Révision	14 novembre 2011
Révision	12 janvier 2015
Révision	15 avril 2019
Dernière révision et date d'approbation par le CA	20 décembre 2021



 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
Date d'approbation par le CA	20 décembre 2021

TABLE DES MATIÈRES

1. Communications externes	3
1.1 Outils de communication	3
1.1.1 Utilisation du nom et du logo du CSCHN	3
1.1.2 Publications et documents.....	3
1.1.3 Photographies des clients ou participants aux programmes.....	4
1.1.4 Droits de reproduction des documents	4
1.1.5 Vente de publication	4
2. Site web et page Facebook	4
3. Porte-parole et relations publiques	5
3.1 La sensibilisation publique	5
3.2 La représentation du CSCHN	5
3.3 La représentation du CSC à des foires ou des rencontres inter-agences	5
3.4 Les réunions spécifiques à un secteur	5
3.5 Porte-parole officiel	5
3.6 Le CSCHN et les médias.....	5
3.7 Le CSCHN sollicite les médias	6
3.8 Les médias sollicitent le CSCHN	6
4. Les partenariats	6
4.1 Intervention conjointe (partenariat formel)	6
4.2. Parrainage	7
4.3 Coparrainage de projets aux fins d'obtenir une subvention.....	7
5. Adhésion à des organismes externes, tables de concertation, groupes de planification	8
6. Lettres d'appui	8
7. Communications Internes	8
7.1 Politique générale	8
7.2 Communications avec le personnel.....	8
8. Procès-verbaux du CA	8
9. Promotion de services ou produits offerts par une firme privée ou par un individu à des fins lucratives	8
9.1 Promotion de services ou produits par un organisme à but non lucratif	9

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être! HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

1. Communications externes

À compter de février 2019, la présente politique doit faire l'objet d'une **révision à tous les deux ans**.

Le rôle des communications avec les groupes externes consiste à faire connaître notre organisme de manière crédible. Le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara (ci-après appelé CSCHN ou le Centre) reconnaît l'importance de se mettre en valeur, de maintenir son image et de faire connaître sa mission et l'accessibilité de ses services. Le CSCHN juge important de bien communiquer ses orientations, ses programmes et les résultats de son travail.

De façon générale, le CSCHN entend établir et maintenir des relations de confiance basées sur le respect mutuel. Le CSCHN confie à la direction générale le soin d'élaborer et de mettre en œuvre les véhicules de communication propres à atteindre les objectifs établis et conformes aux principes énoncés ci-après.

Le CSCHN juge nécessaire de coordonner ses communications sur une base permanente et de se doter des moyens propres à faciliter la réception et l'émission de l'information.

1.1 Outils de communication

1.1.1 Utilisation du nom et du logo du CSCHN

La direction générale ou son délégué¹ agit en tant qu'autorité déléguée concernant les normes et l'utilisation du nom et du logo du CSCHN.

La direction générale est responsable de l'intégrité des normes graphiques du logo du CSCHN ainsi que de son utilisation dans toute documentation imprimée telle que : affiches, rapports, publicité, dépliants, présentations Power Point, articles de promotion, etc., ainsi que dans d'autres médias tels que le site web et les médias sociaux) du CSCHN.


À l'exception de documents officiels du CSCHN (p. ex. rapports, lettres), la reproduction du nom et du logo du CSCHN par tout membre du personnel, bénévole, stagiaire, membre du CA ou toute autre personne ou organisme extérieur, est interdite à moins d'avoir obtenu l'autorisation préalable de la direction générale ou de son délégué.

1.1.2 Publications et documents

Les items suivants sont considérés des outils de promotion :

- 1) communiqués et articles de presse
- 2) documents promotionnels (dépliants, brochures, affiches, bulletin d'information etc.)
- 3) kiosques/présentoirs
- 4) rapports annuels
- 5) articles promotionnels (t-shirt, stylos, etc.)

¹ Afin d'alléger la lecture de cette politique, le genre masculin est utilisé et inclut le genre féminin à part égale.

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

- 6) tout autre document publié par le CSCHN ou en son nom qui est destiné au public.

Le contenu et l'information d'un outil de promotion devraient être vérifiés par le gestionnaire de l'équipe et l'agente à la communication et aux médias sociaux.

1.1.3 Photographies des clients ou participants aux programmes

Les clients ou les participants aux programmes du Centre doivent donner leur accord pour être photographiés ou enregistrés sur vidéo par les médias sauf lors d'une participation publique. Si une photo ou un plan de groupe est requis, le CSCHN doit obtenir la permission de chaque participant par la signature d'un formulaire de consentement (qui est typiquement rempli lors de l'ouverture du dossier). Une photo ou une vidéo de la salle d'attente peuvent être considérés comme une violation de la vie privée des gens qui s'y trouvent.

1.1.4 Droits de reproduction des documents

Le CSCHN encourage l'utilisation et le partage de ses ressources et des ressources créées par ces employés dans le cadre de leur travail) avec d'autres organismes communautaires à but non lucratif qui visent à promouvoir la santé. Le CSCHN permet aux organismes communautaires, éducatifs ou à but non lucratif de reproduire ou de traduire les documents qu'il produit, sans frais, selon les conditions suivantes :

1. La direction générale ou son délégué approuve à l'avance tout changement ou ajout au texte original ou aux éléments graphiques;
2. L'organisme externe s'engage à indiquer la source en donnant le nom du ou des auteurs, des concepteurs, et/ou du CSCHN.

1.1.5 Vente de publication


La décision de vendre une publication du CSCHN relève de la direction générale ou de son délégué. C'est le CSCHN qui détermine si une publication peut être vendue et à quel prix. Cette règle s'applique également aux frais de location des productions audio-visuelles et autres.

2. Site web et médias sociaux

L'agente à la communication et aux médias sociaux, ou une autre personne désignée au besoin, est responsable d'assurer les mises à jour, les corrections et les insertions sur le site Web du Centre. Toutefois, il est la responsabilité de tous les secteurs de préparer des articles avant et/ou après les événements d'envergure afin de publier sur le site web et médias sociaux.

Les différents médias sociaux ne sont gérés que par l'agente à la communication et aux médias sociaux. Par contre, c'est la responsabilité de tous les secteurs de tenir au courant l'agente de leurs activités afin de faire la promotion.

Aucun employé ne peut utiliser son compte personnel des médias sociaux afin de créer des publications au nom du CSCHN, et seule l'agente peut répondre aux questions en ligne par rapport à une publication. Cependant, en utilisant leurs comptes personnels, les employés peuvent partager les publications créées par le CSCHN. Lors d'un concours ou

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

d'une campagne d'engagement, le choix de chansons ou vidéos doivent être discuté avec l'agente.

3. Porte-parole et relations publiques

3.1 La sensibilisation publique

En tant que partie intégrante de son engagement envers l'amélioration de la santé de la collectivité, le CSCHN s'engage à informer la communauté des questions de santé importantes la touchant. Le CSCHN utilise les différents moyens à sa disposition pour en informer la communauté, et pour maintenir ou améliorer le mieux-être collectif.

3.2 La représentation du CSCHN

Définition : Un événement auquel un employé pourrait avoir à faire une présentation formelle (orale ou écrite) ou à répondre à des questions ou expliquer les activités du Centre autres que les foires et les rencontres inter-agences qui sont couvertes dans la section qui suit.

Un membre du personnel peut représenter le CSCHN après avoir obtenu la permission de la direction générale ou son délégué et doit en informer l'agente à la communication et aux des médias sociaux afin d'en faire la promotion adéquatement avant l'évènement.

3.3 La représentation du CSCHN à des foires ou des rencontres inter-agences

Le personnel qui participe à des foires et des rencontres inter-agences doit obtenir la permission de leur gestionnaire. Il est nécessaire de toujours se préparer pour ces événements afin de pouvoir donner un bon aperçu de toute la gamme de services disponibles au CSCHN.

3.4 Les réunions spécifiques à un secteur

Un membre du personnel, bénévole ou un stagiaire peut représenter son équipe à une rencontre communautaire pourvu que cette personne ait obtenu la permission de son gestionnaire.

3.5 Porte-parole officiel


La fonction de porte-parole officiel du CSCHN relève de la présidence du CA et de la direction générale du CSCHN. La présidence du CA peut déléguer la tâche de porte-parole à un gestionnaire ou autre délégué dans l'absence de la direction générale.

Le CA ne constitue qu'une seule voix. Il fonctionne comme un tout, les membres individuels n'ayant aucune autorité personnelle.

3.6 Le CSCHN et les médias

Les relations avec les médias relèvent de la présidence du CA ou de la direction générale (et délégués à l'agente à la communication et aux médias sociaux) afin d'assurer une image cohérente du CSCHN dans toutes les circonstances et auprès de tous ses publics.

Les appels provenant des médias sont acheminés à la direction générale ou son délégué. Il ne faut en aucun cas divulguer aux médias le numéro de téléphone à

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

domicile d'un membre du personnel, d'un bénévole, d'un stagiaire ou d'un membre du CA sans la permission expresse de la personne concernée.

3.7 Le CSCHN sollicite les médias

Les lettres à l'éditeur et les communiqués de presse ne peuvent être diffusés sans l'autorisation de la direction générale ou la présidence du CA.

La direction générale peut accorder la permission à un délégué de contacter les journaux, les chaînes de télévision ou les postes de radio pour les annonces d'activités ou de promotion générale du CSCHN.

3.8 Les médias sollicitent le CSCHN

Toute demande provenant des médias pour une entrevue ou des commentaires est acheminée à la direction générale ou son délégué qui détermine les suites à y donner. En consultation avec la direction générale, le gestionnaire, si nécessaire, les membres du personnel ou du CA aptes à fournir l'information requise.

Un membre du personnel, un bénévole ou un stagiaire, ne peut prendre position publiquement au nom du CSCHN sans l'approbation de la direction générale. Advenant le cas où une personne est sollicitée par les médias lors d'une activité ou d'un événement, celle-ci est autorisée à répondre strictement aux questions concernant son domaine d'activité spécifique.

Lors d'une demande des médias,

La direction générale ou son délégué doit déterminer :

- 1) l'angle et les paramètres, la date et l'heure de diffusion du reportage;
- 2) les questions qui seront posées;
- 3) tous autres renseignements (contexte) requis et les échéanciers;
- 4) le type d'entrevue – en direct, enregistrée, en personne ou au téléphone.

La direction générale ou son délégué doit par la suite :


- 1) contacter le personnel désigné pour répondre aux demandes des médias;
- 2) donner de l'information et l'aide nécessaire au personnel qui sera interviewé;
- 3) informer l'agente à la communication et aux médias sociaux;
- 4) assurer le suivi des demandes et de la visite des journalistes;
- 5) maintenir les coordonnées des journalistes, et garde des copies des reportages et articles comme documents de référence.

4. Les partenariats

Le CSCHN, à titre d'organisme de santé communautaire qui offre des services dans les deux langues officielles, favorise l'établissement de partenariats et d'interventions conjointes avec d'autres organismes avec lesquels il partage des valeurs et objectifs, que ces groupes soient anglophones ou francophones.

4.1 Intervention conjointe (partenariat formel)

Une intervention conjointe est un partenariat formel et doit donc comprendre un protocole d'entente qui définit la relation et les attentes de chaque partie impliquée.

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

Un partenariat formel doit correspondre aux critères suivants :

- 1) l'initiative ou le projet visé appuie les objectifs stratégiques du CSCHN;
- 2) le rôle du CSCHN au sein de ce partenariat est bien défini et correspond aux valeurs et aux objectifs du CSCHN;
- 3) le partenariat n'exige pas l'allocation de ressources qui rendrait difficile l'atteinte des objectifs du CSCHN;
- 4) le partenariat vise à réaliser des projets qui répondent à un besoin exprimé par la communauté francophone ou par la clientèle du CSCHN;
- 5) le partenariat vise à réaliser des projets qui ne sont pas un dédoublement d'activités entreprises par d'autres organismes desservant la communauté francophone;
- 6) le partenariat ne va pas à l'encontre des exigences des bailleurs de fonds du CSCHN.

4.2. Parrainage

Le CSCHN peut travailler avec d'autres organismes pour en fonder un troisième ou même, au besoin, offrir un appui financier à un organisme en attendant que ce dernier puisse se constituer en société.

La direction générale recommande l'acceptation ou le rejet du parrainage au CA et précise les termes de l'entente. Une entente formelle est établie entre le CSCHN et le partenaire.

4.3 Coparrainage de projets pour obtenir une subvention

Afin de réaliser un projet ou d'obtenir un financement exigeant des aptitudes et connaissances qu'il ne détient pas, le CSCHN peut solliciter périodiquement la contribution d'autres organismes qui desservent la même clientèle; réciproquement, cette situation peut se présenter lorsqu'un organisme a des besoins semblables.


Lorsque le projet en question implique une demande de financement, cette demande doit être coparrainée par les partenaires.

En cas d'acceptation, la mise en œuvre et la gestion du projet se font conformément à l'entente établie lors de l'acceptation du partenariat.

La direction générale évalue la demande de coparrainage en collaboration avec les gestionnaires impliqués. Une recommandation est faite pour l'acceptation ou le rejet du coparrainage et précise les termes de l'entente, le cas échéant.

Si les objectifs sont mis en cause, ou si la nature de l'organisation est telle que le soutien du CSCHN peut entraîner le CA dans une controverse, une publicité négative, des considérations d'ordre politique, etc., ou si l'organisme demande une lettre du CA, ce sujet sera alors inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CA pour discussion et décision.

Par la suite, la direction générale ou son représentant informe l'organisme demandeur que le CSCHN accepte ou refuse de coparrainer le projet.

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

5. Adhésion à des organismes externes, tables de concertation, groupes de planification

Le CSCHN est membre de diverses associations et participe à diverses tables de concertation qui l'aident à accomplir sa mission. Il s'engage dans les associations de développement communautaire et de la santé. Ces adhésions sont conformes à la mission et aux objectifs du CSCHN. Les demandes d'adhésion à des organismes ou tables de concertation externes qui sont reliées directement au mandat d'une équipe ou qui sont une exigence d'un bailleur de fonds peuvent être approuvées par le gestionnaire de l'équipe. Toutes autres demandes qui impliquent la participation du CA, la direction générale ou plusieurs équipes du CSCHN doivent être acheminées à la direction générale. Au besoin, la direction générale consulte le CA. Les gestionnaires de CSCHN conservent une liste de ses adhésions.

6. Lettres d'appui

Les demandes de lettre d'appui pour tout projet ou initiative doivent être soumises aux gestionnaires et approuvées et signées par la direction générale ou son délégué.

Une lettre d'appui n'engage pas le CSCHN au-delà d'une recommandation quant au projet ou à l'initiative en question.

7. Communications Internes

7.1 Politique générale

Le CSCHN favorise une communication interne transparente, respectueuse et régulière entre les membres du CA, la direction générale, le personnel, les bénévoles et les stagiaires.

L'esprit de collaboration imprègne toutes les activités internes du CSCHN. Ce dernier appuie la collaboration et la participation à des équipes de travail ou à des comités.

7.2 Communications avec le personnel


La responsabilité des communications internes à tout le personnel par moyen de courriels, c'est-à-dire notes de service, annonces, etc., relève de la Direction générale ou de son délégué, et les directions de secteurs.

8. Procès-verbaux du CA

Les procès-verbaux des réunions du CA sont mis à la disposition du personnel par l'entremise des voies électroniques et au public sur demande.

9. Promotion de services ou produits offerts par une firme privée ou par un individu à des fins lucratives

Le CSCHN ne peut pas promouvoir auprès de sa clientèle un service ou un produit provenant d'une firme privée ou d'un individu, sauf dans le cas d'un partenariat approuvé par la direction générale. Aucune sollicitation par une firme privée ou un individu dans le but de vendre ou d'offrir un service à la clientèle ou au personnel n'est autorisée à

 <p>Centre de santé communautaire Votre bien-être, notre raison d'être!</p> <p>HAMILTON NIAGARA</p>	<p>COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES</p>
<p>Date d'approbation par le CA</p>	<p>20 décembre 2021</p>

l'intérieur du CSCHN. Il est interdit à tout vendeur itinérant ou autre de solliciter ou vendre leurs services ou produits sur les propriétés du CSCHN.

La sollicitation pour la promotion et la vente de certains services ou produits est permise auprès du personnel par un autre membre du personnel seulement (par exemple Tupperware, Avon, collecte de fonds pour l'école). Ceci doit se faire dans les lieux privés du personnel tel que la cuisine.

9.1 Promotion de services ou produits par un organisme à but non lucratif

Le CSCHN peut promouvoir les activités des organismes à but non lucratif. Par contre, toutes demandes de promotion d'activités doivent être acheminées à la direction générale ou son délégué.