

MANUEL D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE
VOLUME 1 : POLITIQUES MINISTÉRIELLES – GÉNÉRALITÉS
TITRE : POLITIQUE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS
ENTRÉE EN VIGUEUR : 1994-05-12; MISE À JOUR : 2022-08-30

1 OBJET

1.1 Autorité

La présente politique a été adoptée conformément aux décisions découlant de la rencontre du Conseil des ministres n° 94-21 du 12 mai 1994, révisée le 26 septembre 2006 à la réunion du Comité d'examen des sous-ministres n° 06-20, puis révisée à nouveau et approuvée le 24 janvier 2012 à la réunion du Comité d'examen des sous-ministres n° 12-01. La politique a fait l'objet d'une nouvelle révision le 29 août 2022 à la réunion du Comité d'examen des sous-ministres n° 22-09. Une révision annuelle sera effectuée au besoin et on procédera à de nouvelles mises à jour avec l'approbation du Comité d'examen des sous-ministres suivant les recommandations du Comité de gestion des communications.

1.2 Champ d'application

La politique s'applique à tous les ministères, tels que définis dans la [politique 1.1](#) (en anglais)

1.3 But

1.3.1 La politique a pour but d'assurer des communications orales, écrites et électroniques efficaces à l'échelle gouvernementale, conformément aux principes énoncés au point 1.4.

1.3.2 Les communications sur les réseaux sociaux doivent se conformer aux [principes directeurs concernant l'usage des médias sociaux](#) du gouvernement du Yukon fournis en annexe (en anglais).

1.4 Principes

1.4.1 Devoir d'informer

1.4.1.1 Le gouvernement du Yukon a la responsabilité d'informer la population de ses plans, programmes, services et activités et de répondre aux demandes de renseignements portant sur des questions d'intérêt public.

1.4.1.2 Il peut incomber au gouvernement du Yukon de gérer des communications d'urgence et de répondre aux incidents critiques à l'échelle territoriale. Cela implique d'informer la population de l'existence actuelle ou passée d'un risque réel ou immédiat de préjudice, de blessures graves ou de mort découlant d'un incident critique ou d'une urgence.

1.4.2 Droit à l'information

La population a un droit d'accès à l'information gouvernementale conformément à la [Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée](#) (LAIPVP).

1.4.3 Fonction publique responsable

Les communications sont une composante essentielle de toute activité gouvernementale et font partie intégrante de la planification et de la prestation des programmes et des services. Le gouvernement du Yukon s'engage à assurer des communications publiques accessibles, impartiales, exactes, responsables et effectuées dans les meilleurs délais.

Il revient au personnel chargé de préparer les communications gouvernementales d'assurer également les communications internes en mettant à contribution les comités et les outils disponibles et en misant sur la collaboration pluriministérielle comme il convient pour servir au mieux l'intérêt public.

Une fonction publique responsable s'assure que ses membres travaillent ensemble et prennent toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que les activités de communications sont coordonnées entre les divers ministères, y compris dans des situations d'urgence qui sortent du cadre des lignes directrices établies. Tout le personnel chargé de préparer les communications est tenu de consulter et d'appliquer les politiques et les orientations existantes concernant les activités de communication et de demander conseil lorsqu'ils doivent composer avec des exigences juridiques complexes et contradictoires.

1.4.4 Participation du public aux prises de décisions gouvernementales

Le gouvernement du Yukon s'engage à donner aux citoyens l'occasion d'exprimer leur point de vue et de faire des commentaires sur les questions qui les touchent ou qui présentent un intérêt pour eux. Il s'engage en outre à respecter ses principes en matière de participation publique : inclusion, transparence, valorisation de la contribution de chacun, responsabilisation, intégrité et développement des compétences.

1.4.5 Uniformité des communications

En plus d'être claires et uniformes, les communications avec le public doivent suivre les normes et le [guide de rédaction](#) du gouvernement (en anglais), faire la promotion de ses objectifs et s'appuyer sur une approche stratégique.

1.4.6 Langage compréhensible, respectueux et inclusif

Dans tout document émanant du gouvernement, on doit utiliser un langage clair, respectueux et inclusif afin de faciliter l'accès du public aux programmes et aux services et la compréhension des avis, décisions et actions du gouvernement.

1.4.7 Identité visuelle

L'utilisation complète et uniforme d'une image de marque et d'une identité visuelle aide le public à reconnaître les informations, politiques, installations, programmes et services gouvernementaux et à y accéder. C'est ce que vise à assurer le [guide sur les normes gouvernementales en matière d'identité visuelle et d'image de marque](#) (en anglais).

1.4.8 Communications d'urgence et incidents critiques

Dans une situation de crise, il importe que l'information soit exacte, pertinente et diffusée le plus rapidement possible afin de protéger la santé, la sécurité et les biens des citoyens. Tous les membres du personnel chargés de préparer les communications du gouvernement du Yukon doivent veiller à informer et mobiliser les ministères, partenaires et organismes externes concernés.

Au moment de préparer ce qui sera communiqué en vue d'une intervention d'urgence suivant un incident critique, le personnel doit trouver le juste équilibre entre le devoir d'informer et la nécessité de respecter certaines contraintes si des questions font l'objet d'une enquête ou d'une action en justice. Les décisions prises en pareil cas doivent se conformer aux directives du ministère, aux orientations générales disponibles, aux avis juridiques obtenus et aux recommandations des différents comités gouvernementaux concernés.

Le personnel chargé des communications pourrait devoir préparer des documents internes devant servir à informer tous les hauts fonctionnaires et membres du Conseil des ministres qui doivent être tenus au courant.

Si le centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) entre en action pour gérer les interventions d'urgence, les agents chargés d'informer le public fonctionnent au sein de la structure de commandement du CCMU et peuvent être appelés à fournir directement aux organismes d'intervention, aux collectivités, aux administrations locales, aux médias et autres organismes des documents et autres produits de communication visant la sécurité des personnes.

1.4.9 Langues anglaise et française

Les communications du gouvernement se font en anglais et en français conformément aux exigences à cet égard énoncées dans la [Loi sur les langues](#) et la [politique 1.7](#) sur les services et les communications en français (en anglais). Un supplément d'information est fourni dans les [lignes directrices sur les services et les communications en français](#) (en anglais).

1.5 Définitions

Matériel de communication – tous les produits créés à des fins de communication, par exemple, brochures, dépliants, affiches, lettres, annonces, communiqués de presse, avis aux médias, médias sociaux et sites Web.

Moyens de communication – tactiques et méthodes stratégiques planifiées qui sont utilisées pour communiquer des informations sur les affaires gouvernementales, par exemple : publicité, marketing, relations avec les médias, marketing social et consultation publique.

Stratégie de communication – document modèle qui énonce une démarche visant à appuyer la diffusion de communications stratégiques.

Incident critique – situation ou événement réel ou allégué qui met sérieusement à risque une personne ou un groupe de personnes de subir des préjudices graves ou importants quant à leur santé physique ou mentale, leur sécurité ou leur bien-être.

Inclusivité – caractère d’inclusion, qui se caractérise par un langage respectueux et non discriminatoire relativement à la race, au sexe, à la culture, à la classe sociale, aux aptitudes, à l’âge, aux croyances religieuses ou à l’orientation sexuelle.

Relations avec les médias – communication et gestion des relations avec des journalistes en vue de sensibiliser le public à la mission, aux politiques, aux programmes et aux services du gouvernement.

Langage clair – communications écrites et verbales faciles à comprendre.

Consultation publique – processus établi entre les citoyens et les organes de décision qui se fonde sur le dialogue ou une dynamique de résolution de problèmes afin de tenir compte de l’opinion du public dans la prise de décisions.

Relations publiques – ensemble de méthodes utilisées pour établir et maintenir des relations avec le public et d’autres parties intéressées.

Communications stratégiques – démarche planifiée, approfondie et méthodique en vue d’atteindre les objectifs de communication désirés à long terme, par exemple en choisissant la méthode la mieux appropriée pour rejoindre le public et les parties intéressées et éveiller leur intérêt, au moment opportun et d’une façon qui peut être évaluée.

Mot-symbole – représentation graphique normalisée du nom du gouvernement du Yukon utilisée à des fins d’identification et d’image de marque.

2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

2.1 Conseil des ministres et ses comités

Le Conseil des ministres et ses comités approuvent les stratégies de communication concernant les présentations qui leur sont faites.

2.2 Ministres

Les ministres sont les principaux porte-parole du gouvernement du Yukon. Ils sont appuyés dans cette fonction par les conseillers en communications du Conseil des ministres, les coordonnateurs des communications des ministères et les cadres supérieurs. Les ministres sont chargés de la diffusion des annonces relatives à la mise en place ou à la modification des politiques, programmes et initiatives approuvés par le Conseil des ministres, et ils doivent aussi approuver les communiqués de presse traitant des activités menées par leur ministère.

2.2.1 Conseillers en communications du Conseil des ministres

Les conseillers en communications du Conseil des ministres gèrent les relations avec les médias et le public et toutes questions ayant trait aux communications stratégiques au nom du premier ministre et des ministres. L'équipe travaille avec le Service des communications du ministère du Conseil exécutif et celui des autres ministères ainsi qu'avec les adjoints administratifs des ministres pour assurer une approche coordonnée des communications.

2.3 Sous-ministres et présidents des sociétés d'État

Les sous-ministres et les présidents des sociétés d'État ou leurs délégués établissent les processus et les procédures de communication, donnent des directives sur les objectifs stratégiques de communication et nomment les porte-parole de l'entité.

2.4 Ministère

2.4.1 Ministère du Conseil exécutif

Le Service des communications du ministère du Conseil exécutif travaille avec le personnel des communications de l'ensemble des organismes gouvernementaux pour fournir des conseils et un soutien en matière de communications centralisées.

Le Service élabore des politiques, des lignes directrices, des procédures, des formations et des modèles de communication. Ses responsabilités particulières comprennent la publication en ligne de l'information ministérielle, la gestion du processus de publication de communiqués de presse et l'analyse des stratégies de communication concernant les présentations au Conseil des ministres et à ses comités.

2.4.2 Ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux

Les ministères, les sociétés d'État et les organismes gouvernementaux assument les responsabilités suivantes :

- élaborer et mettre en œuvre des initiatives de communication conformes aux objectifs du gouvernement et des ministères ainsi qu'aux politiques de communication générales;
- obtenir des avis juridiques au besoin et veiller à ce que les décideurs y aient accès;
- faire connaître les programmes, services, politiques et réalisations du gouvernement;
- veiller à ce que les événements, situations ou incidents critiques susceptibles de causer des préjudices graves pour la santé, la sécurité ou le bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes soient dûment portés à la connaissance des personnes devant être informées à l'interne et à l'externe;
- intégrer une approche de communications stratégique aux activités de planification et aux opérations courantes;
- désigner les porte-parole de l'entité et préparer ces personnes à suivre une formation sur les médias et à travailler en étroite collaboration avec le personnel des communications de l'entité;
- adhérer aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices émanant du gouvernement;
- adopter et utiliser l'identité visuelle et le mot-symbole de manière appropriée;
- veiller à ce que les sites Web de l'entité soient axés sur les clients et respectent les normes et les modèles établis à l'échelle gouvernementale.

2.4.3 Imprimeur de la Reine

L'Imprimeur de la Reine, dont les bureaux se trouvent dans les locaux de la Direction des approvisionnements, est l'éditeur officiel du gouvernement du Yukon et veille à l'application de la [*Loi sur les publications officielles*](#). Le Service des achats et de la planification de Direction des approvisionnements fournit des services techniques et de production visant à garantir que les documents imprimés sont conformes aux normes et aux exigences techniques du gouvernement. Il s'occupe également de passer les contrats d'impression pour tous les documents imprimés du gouvernement.

L'élaboration des normes de conception et de reproduction du mot-symbole du gouvernement du Yukon et des armoiries du Yukon incombe aux Services en ligne aux résidents et au Service des communications du ministère du Conseil exécutif, qui sont aussi chargés de mettre périodiquement à jour le guide des normes relatives à l'image de marque.

2.4.4 Technologies de l'information et des communications

La Division des technologies de l'information et des communications du ministère de la Voirie et des Travaux publics fournit divers services aux concepteurs de sites Web et au personnel des ministères : soutien technique, gestion de projets, aide en matière d'approvisionnement et hébergement Web.

La politique régissant les services numériques (GAM 1.20) définit les pouvoirs et la structure hiérarchique en ce qui a trait à la prestation et à la coordination à l'échelle gouvernementale de services numériques axés sur les utilisateurs.

2.4.5 Direction des services en français

La Direction des services en français aide les ministères à s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues*. Elle assure en outre la traduction du matériel de communication, la présence en français du gouvernement dans les médias sociaux et la publication de contenu Web en français.

2.5 Fonctionnaires du gouvernement du Yukon

Tous les employés qui préparent du matériel de communication pour le gouvernement doivent :

- veiller à respecter les procédures et à obtenir les approbations prévues par les ministères et le gouvernement;
- veiller à ce que le matériel soit conforme aux objectifs du gouvernement et des ministères et à leurs politiques de communication.

2.6 Comité de gestion des communications

Le Comité de gestion des communications est un sous-comité du Comité d'examen des sous-ministres.

Il relève du sous-ministre du Conseil exécutif.

Le Comité de gestion des communications :

- offre un lieu d'échange permettant à tous les responsables des communications au sein du gouvernement d'harmoniser les pratiques de communication, d'établir une orientation stratégique, de définir les priorités pour l'ensemble du secteur des communications et de discuter de questions émergentes ou critiques;
- entreprend des projets spéciaux à la demande Comité d'examen des sous-ministres.

2.6.1 Comité d'examen des communications

Le Comité d'examen des communications est un sous-comité du Comité de gestion des communications et a pour fonctions :

- de procéder à un examen par les pairs de toutes les stratégies de communication faisant partie des présentations au Conseil des ministres et à ses comités;
- de déterminer si les stratégies de communication sont appropriées et complètes, et de recommander les améliorations qui s'imposent, le cas échéant.