

Affichage et sollicitation		
Direction responsable Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Émis	2018-03-27
Expéditeur Cynthia Paquet, directrice adjointe aux ressources humaines, communications et affaires juridiques	Entrée en vigueur	2018-05-01
Destinataires À tout le CISSS de la Montérégie-Ouest	Révisé	

1. Mise en contexte

L'environnement du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest est complexe considérant l'ampleur de son territoire géographique, le nombre et les différents types d'installations ainsi que les besoins variables de ses parties prenantes.

L'affichage est un des moyens essentiels sur le plan de la communication organisationnelle lorsqu'il permet d'informer, de sensibiliser ou de solliciter tant les publics internes qu'externes, au sein des nombreuses installations de notre CISSS.

Que ce soit sous forme traditionnelle (affiches, impressions murales, etc.) ou numérique (écran en circuit fermé, intranet, Internet, etc.), l'affichage doit être régi, encadré, voire limité, afin de s'assurer de son efficacité et d'éviter toute pollution visuelle. Quant aux activités de sollicitation, certaines sont permises dans certains espaces définis, mais doivent également être balisées et limitées pour éviter une surcharge et de la confusion.

De plus, la raison d'être de notre établissement étant de « maintenir, améliorer et restaurer le bien-être et la santé de notre population » cela nous oblige à ce que les activités de sollicitation et d'affichage dans nos installations respectent les meilleures normes d'hygiène et de sécurité.

Il apparaît également essentiel que tout affichage respecte certains principes, dont le respect de la mission, de la vision et des valeurs de l'établissement, l'image de marque de l'organisation, les grands principes de communication, ainsi que l'intégrité de ses lieux physiques. Tout affichage doit également respecter la législation applicable à l'Office québécois de la langue française.

Enfin, à une époque où l'information est disponible de façon quasi instantanée, celle-ci doit circuler de façon efficiente et être facilement accessible. À cet effet, les affichages et les activités émanant de l'établissement, de la santé publique ou du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) doivent être priorités.

Les règles d'affichage organisationnel et de sollicitation émises par cette politique s'appliquent à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur de toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest. Par contre, la signalisation intérieure et extérieure est exclue de cette politique, puisque celle-ci est encadrée par le Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec.

2. Objectifs

Cette présente politique vise à :

- Définir, encadrer et baliser les pratiques entourant l'affichage et la sollicitation au sein de l'établissement et ainsi s'assurer d'une certaine équité dans l'offre à l'ensemble des parties prenantes internes et externes, en tenant compte de certains besoins spécifiques;
- Accorder une visibilité accrue aux fondations et aux organismes à but non lucratif (OBNL) qui versent de façon importante des contributions financières directement au CISSS de la Montérégie-Ouest ainsi qu'aux bénévoles (incluant les associations de bénévoles) qui offrent leur temps, contribuant ainsi à améliorer l'offre de service à la clientèle;
- Permettre à nos partenaires de diffuser des informations ou de solliciter des gens selon des règles définies;
- Favoriser un système de communication efficace et cohérent afin de réduire la pollution visuelle et ainsi assurer une place prioritaire aux communications urgentes ou organisationnelles;
- S'assurer que le CISSS de la Montérégie-Ouest ne soit pas considéré comme une vitrine commerciale, et ce, en cohérence avec notre mission;
- Contribuer à maintenir et à développer un sentiment d'appartenance et de fierté en maintenant une image positive et de qualité de l'organisation;
- Assurer le respect des normes entourant le Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec, qui encadre l'utilisation des logos et des normes graphiques d'organismes tels que les CISSS et les CIUSSS.

3. Champ d'application/contexte légal

Cette présente politique s'adresse à toute personne contribuant, de près ou de loin, à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest. Elle vise notamment à encadrer et à baliser les demandes d'affichage et de sollicitation au sein de l'établissement.

Elle est en adéquation avec le Règlement de désignation toponymique (en vigueur depuis le 14 juin 2016) et le Cadre de gestion et règles de conduite avec les fondations et organismes partenaires du CISSS de la Montérégie-Ouest dont plusieurs éléments des sections 8 et 9 sont en lien direct avec la présente politique.

Dans le cadre de la présente politique, la législation en application est la suivante :

- La Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la loi sur la concurrence, la loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la loi sur les télécommunications (LC 2010, c. 23), ci-après, la loi anti-pourriel encadrant la transmission de messages électroniques commerciaux (courriels, SMS, messages sur les réseaux sociaux visant à promouvoir des activités commerciales);
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2);
- La Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, c. T-11-011);
- La législation application par l'Office québécois de la langue française, notamment la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11);
- La Loi électorale (RLRQ, c. E-3.3).

4. Définitions

Activité commerciale

Activité dans le but de vendre un produit ou un service afin d'en faire du profit.

Activité de sollicitation	Démarche entreprise pour inciter une personne ou un groupe à poser un acte, à adhérer à un mouvement, à participer à une entreprise ou à contribuer à une œuvre. Un kiosque d'information, de visibilité ou une activité de financement sont des exemples d'activité de sollicitation.
Affichage hors normes	Affichage à l'aide d'outils exceptionnels tels qu'un tableau d'honneur, un chèque surdimensionné (coroplast), une affiche géante, un panneau extérieur, etc.
Affichage numérique	Affichage sur un outil électronique pour information dynamique aux usagers et au personnel dans les installations (ex. : fond d'écran, intranet, site Internet, télévision en circuit fermé, etc.).
Affichage organisationnel	Toute activité ou campagne d'affichage pour transmettre de l'information dans l'ensemble des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest disposé à l'intérieur (ex. : murs, sols, ascenseurs, toilettes, chambres, etc.) ou à l'extérieur (ex. : sur les bâtiments ou le terrain des installations). Il peut aussi s'agir d'affichage hors normes, dans les outils numériques (ex. : intranet, site Internet, médias sociaux, etc.) ou d'affichage lors d'activités et d'événements médiatiques.
Affichage promotionnel	Affichage d'une même campagne (même objectif) sur une ou plusieurs plateformes, pour en faire de la vente, de la promotion, sensibiliser ou surprendre.
Affichage traditionnel	Affichage par des outils de communication imprimés (format papier) que ce soit des affiches, des communiqués, des notes de service, etc.
Fondation	Personne morale constituée à des fins non lucratives et ayant essentiellement pour objet de recueillir les contributions versées en faveur d'un établissement nommément désigné dans l'acte constitutif de celle-ci.
Installation	Toutes les installations où se tiennent des activités du CISSS de la Montérégie-Ouest.
Organisme à but non lucratif	Organisme constitué à des fins sociales, éducatives ou philanthropiques et dont l'objet n'est pas de procurer un avantage économique à ses membres ni de leur distribuer les profits engendrés par certaines de ses activités. Un organisme de charité ou de bienfaisance ou une association de loisirs sont des exemples d'organismes sans but lucratif.
Partenaire du CISSS de la Montérégie-Ouest	Organisme, fondation, bénévole, association ou regroupement reconnu par le CISSS de la Montérégie-Ouest comme partenaire. Pour bénéficier d'une visibilité au sein d'une des installations, il doit démontrer un lien et un apport avec l'organisation et sa mission.
Partie prenante	Employé, gestionnaire, médecin, usager, partenaire.
Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest	Toute personne qui, par sa fonction, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et des services découlant de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest (ex. : gestionnaire, employé, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, partenaire (ex. : Fondations)).
Plateforme/canal	Canal de communication utilisé afin de dispenser de la communication. La plateforme peut être de nature traditionnelle ou numérique.

Signalisation

Ensemble des indications destinées à orienter ou à diriger. La signalisation peut être à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments.

5. Principes directeurs

Toute forme d'affichage installée dans une des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest et visée par la présente politique doit respecter les critères génériques suivants :

- Le contenu de l'affiche doit respecter le code d'éthique de l'établissement (aucun contenu violent, haineux, de propagande ou jugé inadéquat ne sera toléré). La qualité de la langue se doit d'être impeccable.
- Les aspects graphiques de l'affiche doivent également être adéquats et respecter le Programme d'identification visuelle (PIV), si applicable.
- Les formats et espaces doivent respecter les règles spécifiques selon la catégorisation des installations (ex. : hôpitaux, CLSC, CHSLD, CR, centres administratifs) et selon les espaces prédéfinis (ex. : section identifiée sur un babillard, espace communicationnel défini pour une fondation ou autre partenaire, etc.).
- Cette politique s'applique à l'ensemble des espaces, à l'intérieur (ex. : murs, sols, ascenseurs, miroirs) et à l'extérieur (ex. : sur les bâtiments ou sur le terrain) ainsi que tout type d'affichage hors normes, dans toutes les installations du CISSS.
- L'ajout de matériaux d'affichage ou de structure doit être conforme à l'ensemble de tous les éléments de cette politique.
- Toute forme d'affichage et de sollicitation ne peut nuire à la fluidité de la circulation dans nos installations et ne doit pas contrevenir à l'accès aux services à nos usagers.
- Toute forme d'affichage et de sollicitation ne peut surcharger la messagerie électronique ni le réseau informatique.
- Le matériel utilisé se doit de respecter les règles de prévention et de contrôle des infections et les exigences découlant de la certification d'agrément afin d'être en conformité avec la raison d'être de l'organisation et de préserver son efficience.
- Pour les instances possédant leurs propres babillards, elles sont responsables de les financer et de les remplacer au besoin (tout en respectant les orientations de la présente politique).

Affichage traditionnel

- Les parties prenantes se doivent de respecter le système interne définissant le partage des espaces, les règles d'affichage et de désinstallation de l'affichage traditionnel.
- Toute partie prenante désirant procéder à de l'affichage doit disposer de celui-ci selon l'espace informationnel qui lui est dédié par le Service des communications.
- L'ajout et le choix des babillards ou des structures doivent être uniformes à l'ensemble de l'établissement et approuvés par le Service des communications au préalable. Un modèle standard sera convenu et installé progressivement au sein des installations.

Affichage promotionnel

- Ce type d'affichage sert à faire la promotion d'un projet, d'une activité de financement, de la sensibilisation et sera disposé sur toutes les plateformes considérées selon l'objectif de l'affichage promotionnel en question.
- L'utilisation d'espaces physiques (ex. : intérieur tel que les portes d'ascenseurs ou extérieur tel que dans nos stationnements) et de certaines plateformes promotionnelles non traditionnelles sera permise aux partenaires du CISSS de la Montérégie-Ouest selon une période d'affichage convenue préalablement avec le Service des communications. Cette période est identifiée au début du projet par le Service des communications selon des balises comme le coût des outils, la durée et la nature de la campagne, les priorités organisationnelles, etc.

Sollicitation philanthropique, sociale\communautaire ou commerciale

- Toutes les activités de sollicitation doivent être encadrées et limitées pour préserver la mission première du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Politique sur l'affichage et la sollicitation

- La présente politique vise à privilégier nos partenaires sans but lucratif (philanthropique, communautaire, social) par rapport à d'autres organisations ayant une vocation en santé et services sociaux.
- La sollicitation est permise dans le cadre de l'utilisation d'outils promotionnels à caractère philanthropique (ex. : tableau d'honneur). Les outils organisationnels de nature informative et non commerciale visent, quant à eux, à faire la promotion des actions positives en lien avec notre mission qu'ont les partenaires de l'établissement.
- La sollicitation non commerciale peut être effectuée dans certains outils de nature traditionnelle selon les espaces et formats prédéterminés (ex. : babillards) ainsi que dans les communications numériques (ex. : affichage numérique) selon les règles spécifiques pour chacun des outils.
- Considérant la mission de l'établissement et la nécessité de préserver des espaces sécuritaires et respectant les normes d'hygiène, les activités physiques à vocation commerciale telles que la vente de produits, la visibilité d'entreprises ou d'organismes à but lucratif, les courriels de sollicitation, etc. (à l'exception d'affichage dans des espaces dédiés) ne seront pas autorisées. Certaines exceptions préalablement autorisées par le Service des communications, tel qu'un événement biennuel pourrait être permis.
- Les activités de sollicitation syndicale ou à vocation politique (pétition, regroupement, manifestation) ne sont pas permises à l'intérieur ou sur le terrain de l'établissement. Certaines autres activités syndicales ou politiques peuvent être permises, mais doivent être encadrées par les règles des conventions collectives et lois en vigueur, dont la Loi électorale et en aucun cas, ils ne doivent contrevenir à la mission première de l'organisation.

6. Rôles et responsabilités

Comité de direction

Le comité de direction est responsable de l'adoption de la présente politique.

Président-directeur général

Le président-directeur général, contribuant à la vision et aux orientations stratégiques de l'établissement, peut, à la demande de la DRHCAJ, valider ou autoriser certaines demandes spécifiques liées à cette politique.

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Le directeur s'assure du respect et de l'application de la présente politique avec l'ensemble des personnes sous sa responsabilité. Par son rôle stratégique au comité de direction et auprès de la Direction générale, il assure une vigie auprès des autres directeurs afin que les meilleures pratiques et moyens soient utilisés sur le plan de l'affichage et de la sollicitation.

Le directeur adjoint s'assure de la diffusion et du respect de l'application de la présente politique avec l'ensemble des personnes sous sa responsabilité. Plus spécifiquement, le Service des communications a le mandat de s'assurer de l'adhésion et de la compréhension de la présente politique au sein de l'établissement. Il assure une vigie et un contrôle de l'affichage et de la sollicitation, en collaboration avec l'ensemble des personnes-ressources identifiées dans les directions.

Responsable d'installation

Le responsable d'installation assure un rôle de vigie du respect et de l'application de la présente politique dans l'installation dont il a la responsabilité. Il pourra au besoin faire installer ou désinstaller certains affichages à la demande du Service des communications.

Gestionnaire

Le gestionnaire doit soutenir la diffusion et l'actualisation de la présente politique en sensibilisant les membres de son équipe. Il doit informer le responsable d'installation de toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique.

Personnel

Le personnel doit connaître et respecter la présente politique. Il doit informer son supérieur immédiat de toute situation non conforme aux lois et à la présente politique.

Conseil professionnel (CII, CM, CMDP), comité des usagers, service de bénévolat, etc.

Ces instances ont droit à des espaces dédiés (affichage traditionnel/babillards) dans les installations pour afficher leurs différentes activités et informations pertinentes à leurs membres. L'acquisition et la gestion de cesdits babillards demeurent entièrement sous leur responsabilité. Les lieux doivent être identifiés en collaboration avec le Service des communications ou une personne identifiée par celui-ci.

Syndicat

Les syndicats de l'établissement ont droit à des tableaux (babillards) dans certaines installations pour informer leurs membres sur leurs différentes activités et autres informations pertinentes. La gestion de cesdits tableaux demeure entièrement sous leur responsabilité, et ce, conformément aux dispositions locales applicables.

Fondation du CISSS de la Montérégie-Ouest

Partenaires privilégiés de l'établissement et contribuant à la réalisation de sa mission, les fondations associées à l'établissement peuvent bénéficier d'espaces dédiés (babillards) et de certains autres moyens identifiés, notamment lorsqu'elles financent des projets immobiliers importants. Ceux-ci sont convenus au préalable avec le Service des communications. Elles peuvent également tenir des activités de sollicitation pour leurs propres activités, en ayant fait la demande au préalable au Service des communications.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Marie-Pierre Grenier, chef des communications internes et externes par intérim	2017-11-07
Révisé par	Cynthia Paquet, directrice adjointe des ressources humaines, communications et affaires juridiques	2017-11-08
Personnes consultées	Les membres du comité ACQP	2017-11-13
	Les membres du comité philanthropique	2018-02
	Les membres du comité de direction	2018-03-27

Historique du document		
Approuvé par	Le comité de direction	2018-05-01
Commentaires		