|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logo | Plan d’amélioration de la communication | 1014 |

Responsable :

Mis à jour :

Un plan d’amélioration de la communication peut inclure les étapes suivantes :

* définir les objectifs
* analyser les groupes cibles
* déterminer les médias appropriés
* identifier les messages les plus importants
* attribuer les rôles et les tâches
* affiner le plan de communication

**Messagerie électronique**

Pour améliorer la messagerie électronique suivre les recommandations et restrictions suivantes :

* l’utilisation de l’adresse individuelle est de la responsabilité de l’utilisateur
* s’identifier à titre de signataire de son message et préciser, s’il y a lieu, à quel titre il s’exprime
* utiliser une adresse électronique d’un groupe seulement suite à une autorisation explicite
* tout message est réputé professionnel sauf s'il comporte une mention particulière et explicite indiquant son caractère privé
* ne sont pas permis les messages comportant des contenus à caractère illicite quelle qu'en soit la nature comme :
  + contenus contraires aux dispositions de la loi sur la liberté d'expression
  + portant atteinte à la vie privée d'autrui :
    - à la tranquillité par les menaces
    - à l’honneur par la diffamation
    - à l’honneur par l’injure non publique
    - à la protection du droit d’auteur
    - à la protection des marques
* s’assurer de l’identité et de l’exactitude des adresses des destinataires
* les messages électroniques échangés avec des tiers peuvent, au plan juridique, former un contrat (toujours rester vigilant)
* organiser et mettre en œuvre les moyens nécessaires à la conservation des messages pouvant être indispensables ou simplement utiles en tant qu’éléments de preuve
* respecter la confidentialité des messages
* s’abstenir d’intercepter, de lire, de modifier ou de supprimer tout message qui ne vous est pas destiné
* utiliser les moyens sécurisés pour transmettre des données sensibles
* éviter de surcharger le système de messagerie
* n’utiliser d’aucune façon, sans autorisation, un ou des subterfuges ou d’autres moyens pour transmettre un courriel électronique de façon anonyme ou en utilisant le nom d’une autre personne
* ne pas capter, stocker, reproduire ou transmettre du matériel ou un message à caractère illégal
* ne pas se servir de l’adresse courriel ou de la messagerie électronique à des fins commerciales ou illicites, ou en faciliter l’utilisation à ces fins
* ne jamais répondre à un courriel de provenance douteuse et dont l’adresse semble étrange
* rédiger ses messages avec le plus grand soin en employant, en toute circonstance, un langage professionnel

**Internet**

Internet est soumis à l’ensemble des règles de droit en vigueur. Les connexions établies grâce à l’outil informatique mis à disposition sont présumées avoir un caractère professionnel.

Pour améliorer la communication sur Internet suivre les recommandations et restrictions suivantes :

* toute publication de pages d’information sur les sites internet ou intranet de l’organisation est validée par le responsable de site
* aucune publication de pages d’information à caractère privé sur les ressources du système d’information de l’organisation n’est autorisée, sauf disposition particulière
* tout téléchargement de fichiers, vidéos, sons ou images, depuis Internet, doit s'effectuer dans le respect des droits de la propriété intellectuelle
* l’organisation se réserve le droit de limiter le téléchargement de certains fichiers pouvant :
  + se révéler volumineux ou
  + présenter un risque pour la sécurité des systèmes d'information (logiciels malveillants)