



Outils générique d'évaluation

Services de communications

Centre de liaison en tenue de documents

Bibliothèque et Archives Canada

Téléphone : 819-934-7519 ou 1-866-498-1148 (sans frais au Canada et aux États-Unis)

Courriel : bac.centredeliason-liaisoncentre.lac@canada.ca



Outil générique d'évaluation (OGE)

SERVICES DE COMMUNICATIONS

Comment utiliser cet outil :

- Le présent outil est conçu à l'intention des spécialistes de la gestion de l'information chargés de répertorier les ressources documentaires à valeur opérationnelle (RDVO) et les délais de conservation dans les secteurs d'activités pertinents.
- Les RDVO et les délais de conservation figurant dans ce document ne sont que des recommandations qui doivent être adaptées à chaque contexte institutionnel avant d'être utilisées. Veuillez lire le présent document dans son intégralité avant de mettre en œuvre les recommandations.
- **Cet OGE ne donne pas aux institutions du gouvernement du Canada l'autorisation de disposer de ressources documentaires.** Les OGE ne constituent pas des autorisations de disposer de documents (ADD) et ne remplacent pas les autorisations pluriinstitutionnelles de disposer de documents (APDD).

Validation : Des experts en la matière des ministères suivants ont validé les processus opérationnels et les RDVO : Ressources naturelles Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, Bureau du Conseil privé, Office des transports du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et Infrastructure Canada.

Définition de l'activité

Les Services de communications font partie des services internes mentionnés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) dans le Profil des services internes du gouvernement du Canada. On les définit comme des « activités mises en œuvre afin de veiller à ce que les communications du gouvernement du Canada soient gérées efficacement, bien coordonnées et répondent aux divers besoins d'information du public. La fonction de gestion des communications assure la diffusion de renseignements gouvernementaux au public [...] ainsi que la prise en considération de ses préoccupations et intérêts dans la planification, la gestion et l'évaluation des politiques, des programmes, des services et des initiatives¹. »

La fonction des communications au sein du gouvernement du Canada est régie par de nombreuses politiques, lignes directrices et normes. Mentionnons notamment la Politique de

¹ Profil des Services internes du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, 2012, <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/mrrs-sgrr/about-à-propos/instructions-consignes/profil-fra.asp> Si l'hyperlien ne fonctionne pas, veuillez communiquer avec im-gi@tbs-sct.gc.ca afin de demander un exemplaire du document.

communication du gouvernement du Canada (2012), la Politique sur l'accès à l'information (2008), la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque (1990), la Norme sur l'accessibilité des sites Web (2011), la Norme sur l'interopérabilité du Web (2012), la Norme sur la facilité d'emploi des sites Web (2011), la Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0 (2011) et les Procédures de la Politique de communication du gouvernement du Canada (2008).

La fonction des communications est liée à toutes les autres activités que mène un ministère. L'utilisateur du présent OGE doit déterminer si le contenu est créé et sauvegardé ailleurs par une autre fonction ou si le contenu a été créé précisément à des fins de promotion et de communication.

Rapport avec les autres OGE

Il arrive souvent que les processus opérationnels se chevauchent. Lorsqu'une ressource documentaire à valeur opérationnelle (RDVO) a été repérée dans le cadre d'une sous-activité de communication au moyen d'un autre OGE, une note figure au tableau des RDVO et des recommandations aux fins de conservation (présenté ci-dessous) afin de diriger l'utilisateur vers l'outil approprié.

OGE Services de gestion des acquisitions : Bon nombre de processus opérationnels en lien avec la fonction des communications sont confiés en sous-traitance à des entreprises privées, qu'il s'agisse de la conception d'une publicité imprimée ou de la création d'une vidéo pour YouTube. Lorsqu'on attribue un contrat à un tiers, il importe de consulter l'**OGE Services de gestion des acquisitions** relativement à la RDVO visée par la passation de marchés.

OGE Services des technologies de l'information et OGE Services de gestion de l'information : Les Services de communications sont étroitement liés à la technologie de l'information et à la gestion de l'information, et les processus opérationnels connexes sont interdépendants. Par exemple, les responsabilités associées au contenu Web sont partagées entre les services des technologies de l'information (TI), les services de gestion de l'information (GI) et les communications. Les distinctions entre ces fonctions varient entre les ministères. Notamment, le retrait du matériel Web devenu désuet peut relever de l'un ou de l'autre de ces services, selon le ministère. Dans le présent OGE, nous avons tenté de définir la portée de ces activités en fonction des lignes directrices, des politiques et des définitions du SCT. Les ministères devraient avoir recours aux trois OGE pour s'assurer de repérer correctement les RDVO, et ce, pour tous les processus opérationnels.

OGE Services de gestion et de surveillance : Le processus visant l'élaboration de politiques ministérielles en lien avec une quelconque activité de communication est décrit dans l'**OGE Services de gestion et de surveillance**.

Plusieurs autres OGE mettent en lumière les processus opérationnels associés à la consultation publique qui sont abordés dans le présent OGE. Plus particulièrement, il faut

souvent avoir recours à des consultations publiques lors de l'élaboration ou de la modification de politiques, de programmes, de services et de règlements (**OGE Services juridiques**), pour l'octroi d'une licence (**OGE Autorisation**), pour l'attribution de fonds en vue d'un projet (**OGE Paiements de transfert**) et pour la modification ou la disposition de terres publiques (**OGE Services de gestion des biens immobiliers**).

Processus opérationnels

Nota : Les huit premiers processus opérationnels décrits ci-après correspondent aux regroupements des services énoncés par le SCT dans le Profil des Services internes à l'intention des Services de communications² et la Base commune de gestion de l'information³. Toutefois, afin d'inclure toutes les activités communes de la fonction des communications, nous avons décrit dans le présent OGE sept autres activités. Ces activités ont été retenues par suite d'un examen de la Politique de communication du gouvernement du Canada et des procédures et lignes directrices connexes, ainsi qu'après avoir examiné les lois qui s'appliquent, mené des consultations auprès de ministères et passé en revue des analyses sur les processus opérationnels existants.

1. Recherche sur l'opinion publique :

Le gouvernement du Canada a recours à des recherches sur l'opinion publique afin de mener un vaste éventail d'activités (y compris la recherche stratégique, l'évaluation de programmes de recherche de marchés, la satisfaction de la clientèle et le développement de produits) et, le plus souvent, afin de mesurer l'efficacité des communications et de la publicité. Par suite de la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires, de la *Loi fédérale sur la responsabilité* (2006) et d'un examen indépendant des recherches sur l'opinion publique (2007), on a resserré encore plus les règles et les règlements encadrant la recherche sur l'opinion publique. Les activités liées à ces recherches reposent sur de nombreux joueurs : les ministères coordonnent leurs sondages d'opinion avec la Direction de la recherche sur l'opinion publique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et le Bureau du Conseil privé; souvent, le travail de recherche est donné en sous-traitance à des entreprises privées et les résultats sont transmis à Bibliothèque et Archives Canada, au Parlement et à la population. Presque toutes les RDVO créées lors de la sous-traitance seront visées par l'OGE Services de gestion des acquisitions. Cependant, d'autres RDVO créées dans le cadre de recherches sur l'opinion publique requièrent, par suite d'une surveillance étroite, qu'on informe les ministres ou leurs remplaçants, TPSGC et le Bureau du Conseil privé ou qu'on obtienne leur approbation.

² Profil des Services internes du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, 2012, <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/mrrs-sgrr/about-afpropos/instructions-consignes/profil-fra.asp> Si l'hyperlien ne fonctionne pas, veuillez communiquer avec im-gi@tbs-sct.gc.ca afin de demander un exemplaire du document.

³ Base commune de gestion de l'information pour appuyer les mises en œuvre des SGEDD, 2013, [http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Base_commune_de_gestion_de_l%27information_\(BCGI\)_pour_appuyer_les_mises_en_oeuvre_des_SGEDD](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Base_commune_de_gestion_de_l%27information_(BCGI)_pour_appuyer_les_mises_en_oeuvre_des_SGEDD) Si l'hyperlien ne fonctionne pas, veuillez communiquer avec im-gi@tbs-sct.gc.ca afin de demander un exemplaire du document.

Une fois que les résultats des recherches sur l'opinion publique ont été communiqués et utilisés aux fins des prises de décisions, on peut conserver les données brutes dans une base de données à des fins ultérieures. Il importe que les institutions déterminent les conditions de la conservation des données selon les besoins anticipés.

2. Image de marque :

Dans la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque figurent les exigences particulières pour le matériel de communication des ministères quant à l'utilisation de logos et de titres, la présentation de passages bilingues, etc. Ces exigences strictes sont habituellement mises en œuvre par un coordonnateur du Programme de coordination de l'image de marque. Cette rubrique de l'OGE traite des activités liées au respect de la politique. Certains ministères qui ont une grande visibilité auprès du public, comme la Gendarmerie royale du Canada ou la Garde côtière, possèdent leur propre image de marque en plus de celle adoptée par le gouvernement fédéral (présentée dans le Programme de coordination de l'image de marque). Le SCT doit approuver toute image de marque propre à un ministère ou à un organisme, ainsi que toutes les dérogations aux images de marque figurant dans le Programme de coordination de l'image de marque.

3. Consultations :

En vertu de la Politique de communication du gouvernement du Canada, les ministères doivent consulter et écouter les membres du public et tenir compte de leurs intérêts et préoccupations lorsqu'ils établissent des priorités, élaborent des politiques et planifient des programmes et des services. De plus, le gouvernement du Canada s'est récemment engagé envers l'initiative pour un gouvernement ouvert. Par conséquent, il invite par divers moyens les intervenants, les citoyens et les experts à élaborer des politiques, des programmes, des services et des règlements mieux informés et plus efficaces.

Les types de consultations publiques sont très variés, allant de l'obtention de commentaires du public au moyen d'une zone à cette fin sur un site Web (une formule plus passive) jusqu'à la participation active de citoyens à des prises de décisions lors d'audiences. Les méthodes employées pour la consultation comprennent les assemblées publiques, les comités consultatifs, les groupes d'intervenants et les associations bénévoles.

Le présent OGE traite aussi des consultations auprès des groupes autochtones, qui visent à remplir l'obligation de consulter de l'État, comme il est mentionné dans le document intitulé *Consultation et accommodement des Autochtones : Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter*⁴.

Les ministères doivent déterminer les processus opérationnels et les RDVO qui conviennent le mieux à la forme qu'ils donneront à leurs consultations publiques.

4. Relations avec les médias :

La communication d'information aux médias est étroitement liée à la communication d'information au public, puisque le public en est l'ultime consommateur. Les activités liées à la

⁴ Consultation et accommodement des Autochtones : Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, 2010, http://www.aadnc-aandc.gc.ca/DAM/DAM-INTER-HQ/STAGING/texte-text/intgui_1100100014665_fra.pdf

gestion des relations avec les médias comprennent la nomination, la formation et le suivi du rendement des porte-parole, la gestion des demandes des médias, la communication d'information aux médias et le suivi quotidien des médias. Le service de suivi des médias peut se faire à l'interne, par l'entremise d'un fournisseur de tierce partie ou par l'entremise de TPSGC. La couverture de l'actualité portant sur le ministère ou le ministre revêtirait alors une valeur opérationnelle; les grands titres du jour, transmis à des fins de commodité et sans lien direct avec le ministère, seraient quant à eux transitoires.

5. Publicité, foires, expositions :

L'obligation, pour le gouvernement du Canada, de rendre compte de sa publicité s'est accrue depuis la publication du rapport du vérificateur général en 2003. Le rapport a donné lieu à la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires et à des recommandations afin d'améliorer la surveillance des contrats de publicité accordés par le gouvernement. En conséquence, les processus opérationnels et les ressources documentaires élaborés aux fins de la publicité sont dorénavant assujettis à de nombreuses obligations. Les RDVO créées lors de la sous-traitance par une entreprise privée — ce qui est le cas pour la publicité — sont visées par l'OGE Services de gestion des acquisitions. Cependant, d'autres RDVO créées aux fins de la publicité requièrent, par suite d'une surveillance étroite, qu'on informe TPSGC, le Bureau du Conseil privé et le SCT ou qu'on obtienne leur approbation.

Les ministères travaillent en étroite collaboration avec TPSGC dans le cas des publicités. Lorsque TPSGC est l'organisme responsable, on présume, dans le cas du présent OGE, que le ministère créera des fichiers « parallèles » qui serviront à documenter le processus et à reproduire toutes les mesures prises durant les activités de publicité, et ce, afin d'en rendre compte. Ces fichiers peuvent contenir une combinaison de ressources documentaires originales et de copies de travail.

Parmi les RDVO décrites comme une « version finale de la publicité dans toutes les langues sans égard au format », mentionnons le matériel publicitaire imprimé, audio et vidéo qui est destiné aux sites de médias sociaux voués à la communication, tels que YouTube.

L'exigence « Foires et expositions » a été annulée dans la Politique de communication, et le Programme des expositions du gouvernement du Canada a été abandonné. Toutefois, l'activité qui consiste à communiquer avec le public lors de foires et d'expositions a toujours cours, mais elle est dorénavant gérée par chacun des ministères. Cette activité ne comporte pas les expositions revêtant une importance historique ou culturelle.

6. Service en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier et par Internet :

Les ministères interagissent avec le public et lui fournissent des services par l'entremise d'une variété de moyens de communication. Les RDVO repérées dans ce processus opérationnel sont celles qui sont créées au moyen des services de liaison. Pour la fonction des communications, il s'agirait en grande majorité d'un service de demandes de renseignements; le règlement des plaintes ferait aussi partie de cette activité. Pour les ministères qui remplissent leurs fonctions autorisées par l'entremise d'un service au public (comme la production en ligne de déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada), ces fonctions feraient partie des processus opérationnels et non d'une fonction du présent OGE.

7. Services de traduction :

Puisqu'il est requis, en vertu de la Politique de communication du gouvernement du Canada, de fournir toutes les communications du gouvernement dans les deux langues officielles, les

services de traduction sont très actifs et produisent beaucoup de ressources documentaires. Cependant, il est important de garder à l'esprit que les documents originaux et leurs versions traduites auraient une valeur opérationnelle au sein de la fonction à l'origine de leur création. C'est donc le secteur créateur qui utiliserait les ressources documentaires, les sauvegarderait à l'échelle de l'organisation et les conserverait. Les services de traduction pourraient conserver des copies à titre de référence ou afin de les intégrer dans une base de données de traduction, comme MultiTrans, mais ce sont des copies de commodité, donc transitoires.

8. Publications :

D'une façon générale, les activités liées aux publications comprennent la planification, la production et la diffusion. Dépendamment de la ressource documentaire et des besoins de l'institution, la production peut englober à la fois la création du contenu et la concrétisation du produit final. La majeure partie de l'activité entourant les publications gouvernementales est visée par d'autres OGE ou par d'autres rubriques du présent OGE. Par exemple, la sous-traitance d'une quelconque portion du processus de publication, comme la rédaction, la mise en page ou l'impression, ferait partie du processus d'approvisionnement dans l'OGE Services de gestion des acquisitions. Le respect des normes énoncées dans le Programme de coordination de l'image de marque en ce qui a trait aux publications est traité sous la rubrique « Image de marque » du présent OGE.

Par « publications », on entend les publications traditionnelles sur support papier, ainsi que celles créées pour un environnement numérique.

9. Préparer et mettre en œuvre des plans et des stratégies de communication :

Cette rubrique englobe les activités de planification de haut niveau visant à élaborer des plans de communication ministériels, y compris les plans de communication d'urgence et les plans de communication des risques.

10. Fournir un soutien en matière de communication au ministre, à la haute direction et aux secteurs d'activités :

Le personnel responsable des communications soutient le ministre, la haute direction et les secteurs d'activités en leur prodiguant des conseils sur les plans et les activités de communication. Il rédige aussi des discours et d'autres ressources documentaires de communication. Il importe de faire la distinction entre les différents rôles du ministre : lorsque le ministre prononce un discours en tant que porte-parole du ministère (tel que le définit la Politique de communication), le discours est écrit par le personnel du ministère et classé dans le référentiel ministériel; les discours politiques, quant à eux, sont rédigés par le Cabinet du ministre plutôt que par le personnel ministériel responsable des communications, et ils ne sont pas classés dans le référentiel ministériel.

11. Fournir des services de révision :

Cette activité consiste à recevoir des ressources documentaires des secteurs d'activités, à en faire la révision et à les retourner aux secteurs qui en sont l'auteur. Souvent, le personnel responsable de la révision conserve une copie de la version révisée. Cependant, ce ne sont que des copies de commodité transitoires. C'est le secteur créateur qui utiliserait ces ressources documentaires, les sauvegarderait à l'échelle de l'organisation et les conserverait en tant que ressources documentaires à valeur opérationnelle. Les RDVO mentionnées dans le tableau ci-dessous en lien avec l'activité de révision sont les procédures ou les guides conçus par le personnel responsable de la révision, ainsi que les données statistiques aux fins de suivi et d'établissement de rapports sur le travail effectué.

12. Collaborer avec d'autres institutions gouvernementales :

De nombreuses initiatives gouvernementales sont menées en collaboration avec d'autres institutions gouvernementales ou privées. Cette rubrique est axée sur les RDVO créées lors de la coordination de la communication de ces activités et de leur promotion auprès du public.

13. Gérer les événements de marketing :

Cette activité comprend les activités de relations externes avec le public et les autres ministères et ordres de gouvernement, telles que des séances avec des clients et la tenue de colloques, de conférences, de présentations et de discussions. Les RDVO englobent la planification et l'évaluation de documents plutôt que de leur contenu.

14. Communiquer avec le public à l'aide du site Web d'un ministère :

Un des principaux moyens qu'une institution utilise pour communiquer avec le public repose sur les pages Web externes. Un site Web est une forme de communication; la majorité de l'information affichée sur un site Web sera une copie d'un contenu créé et conservé ailleurs. Toutefois, le site Web en soi a une valeur opérationnelle, car il s'agit d'un mélange de copies de RDVO découlant de divers processus opérationnels et de contenu original. On retrouve aussi, dans le cadre du présent OGE, les processus et les RDVO nécessaires pour gérer un site Web et se conformer aux normes gouvernementales en matière de langue, d'accessibilité, de facilité d'emploi et d'interopérabilité.

Il arrive que les activités associées aux services Web chevauchent les activités liées à la gestion de l'information et à la technologie de l'information. Chaque ministère doit repérer à quel endroit se situent les activités en cours.

Les ministères peuvent avoir recours à leurs sites Web à la fois pour fournir de l'information et pour recevoir des commentaires ou des demandes du public. Le site Web peut servir à recueillir de la rétroaction lors de la tenue de consultations publiques formelles; ce dernier élément est décrit dans le présent OGE sous l'activité « Consultations » (3.3). Le rôle du site Web consistant à fournir au public les réponses aux questions ou aux demandes est décrit dans le présent OGE sous l'activité visant à fournir des services au public : « Service en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier et par Internet » (3.6).

Le gouvernement fournit aussi de l'information au public par l'entremise des médias sociaux comme Twitter, Facebook et YouTube. Selon la Directive sur la tenue de documents, les RDVO doivent être gérées sans égard au média. Dans la Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0⁵, on explique que les messages véhiculés par les médias sociaux revêtent une valeur opérationnelle seulement si une des situations suivantes prévaut :

- l'information diffusée n'est pas la copie d'une information sauvegardée ailleurs et le message documente des décisions ou des processus décisionnels
- ou
- il s'agit d'information reçue du public en réponse à une demande du gouvernement pour de l'information.

⁵ Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0, Secrétariat du Conseil du Trésor, 2011.

L'information affichée sur une plateforme de média social et qui est susceptible de revêtir une valeur opérationnelle doit être sauvegardée et conservée dans un référentiel ministériel. Les ministères doivent évaluer quelles sont les RDVO sur leurs sites de médias sociaux en se basant sur le but et le contenu de chaque site.

Les renseignements personnels sauvegardés sur un Web analytique doivent être détruits après 18 mois, conformément à la Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique (2013) du SCT et à l'utilisation de l'Autorisation pluriinstitutionnelle de disposer de documents n° 2013/001 de Bibliothèque et Archives Canada. Le Web analytique conservé pendant plus de 18 mois doit être rendu anonyme.

15. Gérer les communications internes :

Les communications internes au sein des institutions du gouvernement du Canada doivent être bidirectionnelles; elles doivent permettre d'informer les employés et de recevoir leurs opinions et leur rétroaction. Les communications internes peuvent comprendre « des documents publiés (sur divers supports), des présentations orales, des réunions du personnel et des activités d'apprentissage »⁶. Parmi les communications internes, mentionnons la gestion du contenu intranet d'une institution. Toutes les communications internes sont assujetties aux exigences énoncées dans la *Loi sur les langues officielles* et la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque.

Délais de conservation

Les recommandations concernant les spécifications relatives à la conservation dans les outils génériques d'évaluation sont déterminées en fonction des pratiques traditionnelles ou exemplaires, d'une revue de la législation et des politiques à l'échelle gouvernementale et de la validation des experts en la matière. Les délais de conservation ne sont que des suggestions : les ministères sont tenus de prendre en considération leurs propres exigences législatives et leurs besoins opérationnels.

Les politiques, les plans et les produits en matière de communication sont étroitement liés aux besoins et au programme du gouvernement en place. Les membres du personnel ont pour pratique de toujours consulter les produits de communication antérieurs afin de s'assurer de l'uniformité des messages pour un gouvernement. Par conséquent, le facteur déclencheur d'une nouvelle période de conservation est souvent le changement du parti politique au pouvoir.

La décision de conserver une ressource varie selon que la communication est liée ou non à un enjeu stratégique ou important; par conséquent, il faut prendre en considération le contenu et le contexte au moment d'établir les calendriers de conservation.

Conservation de contenu sur le Web : Puisque la majorité du contenu sur le Web est une copie de ressources documentaires créées et conservées ailleurs, il n'est pas nécessaire de garder le contenu sur le site Web au-delà du délai de conservation imposé à la ressource documentaire d'origine. Le personnel des ministères doit être vigilant afin de repérer la version officielle de la ressource documentaire, de s'assurer qu'elle est sauvegardée dans le référentiel ministériel et de garder toute information revêtant une valeur opérationnelle sur le Web lorsqu'aucune autre version n'existe hors ligne.

⁶ Politique de communications du gouvernement du Canada, 2012, <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316§ion=text>

On recommande un délai de conservation de six ans dans le cas des ressources documentaires publicitaires parce que des documents financiers sont associés aux campagnes publicitaires. Dans la pratique, les ressources documentaires publicitaires sont probablement conservées beaucoup plus longtemps, car elles seront consultées lors de campagnes publicitaires ultérieures. Puisqu'on ne peut prévoir un tel calendrier, on ne recommande qu'un délai de conservation réduit au strict minimum.

Ressources documentaires à valeur opérationnelle et délais de conservation recommandés

1. Recherche sur l'opinion publique

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Gestion des recherches sur l'opinion publique du ministère Créer un plan annuel Consulter le Bureau du Conseil privé (BCP) Obtenir l'approbation du ministre Obtenir l'approbation de la Direction de la recherche sur l'opinion publique (DROP) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), le cas échéant Fournir des copies du plan annuel approuvé au BCP et à la DROP</p>	<p><i>(Durant l'ensemble des processus, les discussions et les décisions verbales doivent être documentées au moyen d'une note au dossier.)</i></p> <p>Plan annuel Mises à jour du plan annuel Approbation du plan annuel par le ministre Correspondance avec le BCP et la DROP dans le cas de recherches imprévues sur l'opinion publique, lorsque cette correspondance est reliée au processus décisionnel</p>	<p>Dix ans après le remplacement</p>
<p>Planifier les projets liés à une recherche sur l'opinion publique Définir le besoin en matière de recherche sur l'opinion publique et déterminer si le projet sera donné en sous-traitance Consulter la DROP et la Direction de l'approvisionnement en communications (DAC) de TPSGC Consulter le BCP Obtenir l'approbation du Cabinet du ministre et de la haute direction</p>	<p>Correspondance avec le BCP et la DROP Approbation de la proposition liée au projet de recherche sur l'opinion publique Approbation du plan de projet de recherche sur l'opinion publique</p>	<p>Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières</p>
<p>Créer des modèles de projet</p>	<p>Modèles de projet approuvés</p>	<p>Cinq ans après le remplacement</p>

<p>Confier les services de recherche sur l'opinion publique en sous-traitance Consulter la DROP et la DAC de TPSGC Informer la DROP et la DAC de tout changement dans la portée des travaux</p>	<p>Communications clés avec la DROP Numéro d'enregistrement du projet</p> <p><i>Dans le cas des autres RDVO liées au processus d'approvisionnement, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.</i></p>	<p>Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières</p>
<p>Effectuer les recherches</p>	<p>Autorisation de TPSGC Correspondance avec la DROP et la DAC relativement aux changements apportés aux exigences de travail Instruments de recherche (p. ex. questionnaires, filtres et guides de discussion) Ébauche des instruments de recherche (mettant en évidence les principaux changements) Plan d'analyse Données d'enquête Tableaux de données Livrables sous contrat — données d'exploitation ou rapport de l'entreprise du secteur privé</p>	<p>Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières **Les données d'enquête primaires sont souvent conservées plus longtemps</p>
<p>Présenter les résultats</p>	<p>Rapport final (y compris la certification par un cadre supérieur du fournisseur) Sommaires en français et en anglais Correspondance avec Bibliothèque et Archives Canada faisant état du respect des obligations en matière de présentation de rapports</p>	<p>Dix ans après la dernière utilisation à des fins administratives</p>

2. Image de marque

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Prendre les décisions liées à la présentation du matériel de communication en conformité avec la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque (PCIM) Demander au SCT la permission de déroger au</p>	<p>Comptes rendus des réunions avec le gestionnaire du PCIM, les secteurs d'activités et les Services de communications Documents renfermant des conseils Correspondance avec le SCT</p>	<p>Deux ans après le remplacement</p>

PCIM	Comptes rendus des consultations auprès du SCT	
Demander au SCT d'approuver un logo ou une image de marque du ministère	Énoncé de conception Plan de mise en œuvre Correspondance avec le SCT Comptes rendus des consultations auprès du SCT <i>Veillez consulter l'OGE lié aux présentations au SCT pour les RDVO touchant ces présentations</i>	Cinq ans après le remplacement
Assurer la conformité des produits et des activités de communication avec le PCIM	Rapports d'étape Informations sur les tendances	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

3. Consultations

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Se préparer aux consultations	Plan de consultation	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Donner un préavis pour la consultation	Préavis pour une consultation publique : <ul style="list-style-type: none"> • dans la <i>Gazette du Canada</i> • sur les sites Web du ministère et le site <i>Consultations auprès des Canadiens</i> • dans les journaux, à la télévision, etc. Renseignements généraux sur l'initiative	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Recevoir de la rétroaction	Rétroaction fournie par le public (courriels, correspondance)	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Tenir une séance de consultation	Documents de consultation Comptes rendus, rapports, sommaires découlant d'une séance de consultation	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation

	Commentaires du public, transcriptions, lettres	
Présenter les résultats	Sommaires, rapports Résultats publiés sur les sites Web du ministère et le site <i>Consultations auprès des Canadiens</i>	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation

a. Consultations (obligation de consulter)

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Élaborer une approche ministérielle liée à l'obligation de consulter	Procédures/politiques	Cinq ans après le remplacement
Définir le besoin de consulter Décrire la conduite de l'État Déterminer les ministères et les autres intervenants concernés Évaluer les incidences Repérer les groupes autochtones touchés Décider si une consultation est requise	Description du projet Évaluation des incidences Analyse d'autres évaluations en cours (p. ex., évaluation environnementale) Comptes rendus, correspondance avec Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) et d'autres ministères Comptes rendus, correspondance avec les groupes autochtones Documents sur les droits des Autochtones, renseignements généraux sur les groupes autochtones touchés Rigueur de l'évaluation d'une revendication Avis juridique Documents sous-jacents à la décision Communication de la décision (correspondance, préavis)	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Planifier la consultation Coordonner avec AADNC, d'autres ministères et d'autres intervenants (comme les groupes	Ordres du jour, comptes rendus Présentations Rapports	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation

autochtones, les gouvernements provinciaux ou territoriaux et de tierces parties)	Protocoles d'entente ou autres ententes en matière de consultation Plan de consultation Avis sur les fonds disponibles (<i>les RDVO créées en offrant des possibilités de financement se retrouvent sous l'OGE lié aux paiements de transfert</i>)	
Tenir une consultation Aviser les groupes autochtones	Documents d'avis (correspondance ou autres) Documents dans lesquels sont consignées les interactions avec les groupes autochtones (lettres, courriels, notes prises lors d'appels téléphoniques) Documents dans lesquels est consignée la coordination avec d'autres intervenants Ordres du jour, comptes rendus Présentations par des participants Rapports de participants Transcriptions d'audiences Rétroaction des groupes autochtones Réponses des ministères aux demandes et aux préoccupations formulées par les groupes autochtones Tableau du suivi de la gestion des enjeux	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Faire état de la consultation	Rapports, sommaires	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation
Communiquer la décision	Communications avec des groupes autochtones (lettres, courriels, notes prises lors d'appels téléphoniques) Sommaires, communiqués de presse	Même délai de conservation que pour le projet visé par la consultation

4. Relations avec les médias

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Coordination des relations avec les médias - planification	Plan de relations avec les médias	Dix ans après le remplacement

Coordination des relations avec les médias	Correspondance avec les journalistes	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Coordination des porte-parole	Liste des porte-parole Sommaire des exigences imposées aux porte-parole Sommaires des stratégies sur les enjeux susceptibles d'être soulevés Enregistrement des entrevues des porte-parole avec les médias Rapport annuel sur le rendement des porte-parole	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives ou le remplacement
Gérer les demandes des médias	Demandes des médias Correspondance sur la consultation auprès du Cabinet du ministre Réponse Feuille de travail des demandes des médias Sommaire et rapport des demandes des médias	Dix ans après la création ou en conformité avec le délai de conservation pour d'autres RDVO liées à l'événement ou au programme visé par la ressource documentaire de communication
Fournir de l'information aux médias	Communiqués de presse Fiches documentaires/feuilles de documentation Séances d'information technique Présentations audiovisuelles Enregistrements des conférences de presse, des entrevues Foires aux questions	Dix ans après la création ou en conformité avec le délai de conservation pour d'autres RDVO liées à l'événement ou au programme visé par la ressource documentaire de communication
Gérer les événements et les annonces Coordination avec le Cabinet du ministre ou le BCP	Annonces Correspondance	Dix ans après la création ou en conformité avec le délai de conservation pour d'autres RDVO liées à l'événement ou au programme visé par la ressource documentaire de communication
Suivi des médias	Sommaires du suivi des médias (y compris les médias sociaux) Copies écrites, sonores ou visuelles d'enregistrements des médias	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Fournir les copies de déclarations de presse demandées (transcriptions, enregistrements sonores, etc.)	Répondre aux demandes (courriel)	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

5. (a) Publicité

Durant l'ensemble du processus publicitaire, dans le cas des RDVO liées à la passation de marchés, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.

Durant l'ensemble des processus, les discussions et les décisions verbales doivent être documentées au moyen d'une note au dossier.

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Planification et approbation Élaborer une campagne publicitaire Proposer une campagne (au BCP) Présenter un mémoire au Cabinet (le cas échéant) Soumettre une présentation au SCT aux fins d'approbation (au besoin)</p>	<p>Comptes rendus des réunions</p> <p>Un plan de publicité ou de marketing social comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des objectifs de communication Les principaux thèmes et messages Les publics cibles L'analyse du contexte public Les tactiques et le calendrier proposés La recherche Les méthodes d'évaluation Le plan de travail du projet Le budget du projet. <p>Les documents finaux illustrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'approbation du plan par la haute direction L'approbation par le BCP des fonds nécessaires pour la campagne L'approbation par le Cabinet de la campagne (concernant les éléments faisant partie du plan publicitaire annuel du gouvernement du Canada ou étant compris dans un mémoire au Cabinet visant un programme), et l'approbation par le SCT des fonds nécessaires pour la campagne. <p><i>Nota : En ce qui concerne les RDVO liées aux présentations au Conseil du Trésor, veuillez consulter</i></p>	<p>Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières</p>

	<i>l'OGE lié aux présentations au Conseil du Trésor</i>	
Confier les services de publicité en sous-traitance	<p>Consignation des conseils prodigués par la Direction de la coordination de la publicité et des partenariats (DCPP) de TPSGC relativement à la rédaction de l'énoncé de travail</p> <p>Rapports, comptes rendus de réunions, correspondance, etc. décrivant les travaux en cours ou portant sur la qualité des services et des livrables reçus</p>	Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières
<p>Production publicitaire</p> <p>Travailler avec une agence de publicité afin d'élaborer une stratégie, un concept et du matériel créatif</p> <p>Informé la DCPP des changements apportés à l'énoncé de travail</p> <p>Informé la DCPP au sujet des produits créatifs</p> <p>Gérer et approuver les travaux de l'agence</p>	<p>Brefpage de l'agence de publicité</p> <p>Dossier créatif de l'agence de publicité</p> <p>Concepts créatifs, y compris les esquisses, les maquettes animatiques du message publicitaire, les scénarios et les maquettes</p> <p>Concepts et scénarios révisés, le cas échéant</p> <p>Plan et stratégie média, ainsi que justification à l'appui</p> <p>Plans marketing</p> <p>Comptes rendus des contacts avec le client (obtenus de l'agence de publicité)</p> <p>Mémoires destinés à l'agence de publicité et mémoires préparés par celle-ci en lien avec l'approbation des concepts, des scénarios et des détails</p> <p>Estimations des coûts approuvées et estimations révisées des coûts de production approuvées</p> <p>Calendrier de production</p> <p>Offres des sous-traitants, le cas échéant</p> <p>Approbation de la production par l'institution, les bureaux régionaux</p> <p>Conseils du BCP</p> <p>Feuilles de temps du fournisseur</p> <p>Affranchissements des droits et mainlevées (talent, musique, photos, graphiques, etc.)</p> <p>Factures de l'agence de publicité et reçus à l'appui (y</p>	Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières

	compris l'approbation en vertu de l'article 34 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>)	
Préenquête	<p>Note au dossier selon lequel la préenquête a été coordonnée par la DROP de TPSGC</p> <p>Plan de préenquête (p. ex., un énoncé de travail devant être remis à un fournisseur de recherche ou un courriel au coordonnateur des recherches sur l'opinion publique de votre institution l'informant de la nécessité de procéder à une préenquête et des différentes possibilités recommandées, ou encore une note au dossier)</p> <p>Budget de la préenquête</p> <p>Calendrier de la préenquête</p> <p>Instruments de recherche (guides de recruteurs, guides de modérateurs, etc.)</p> <p>Rapport final de l'évaluation des concepts initiaux avant la mise en œuvre</p>	Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières
Plan média Élaborer un plan média avec l'agence de publicité Revoir et approuver le plan Présenter le plan au BCP, à la DCPD Informé le BCP et la DCPD de tout changement apporté au plan Approuver et payer les factures du fournisseur	<p>Rapport de contrôle budgétaire</p> <p>Plan d'achat de médias approuvé</p> <p>Documents liés à l'approbation du plan par l'institution</p> <p>Rapports précédant et suivant l'achat de l'agence de distribution (AD)</p> <p>Numéro d'autorisation média attribué par la DCPD</p> <p>Factures de l'AD (y compris l'approbation en vertu de l'article 34 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>)</p> <p>Rapports sur les parutions (sommaire obtenu de l'AD indiquant les médias qui ont diffusé la publicité ainsi que l'heure de la diffusion)</p> <p>Feuilles de temps de l'agence de publicité</p> <p>Rapports d'étape</p> <p>Analyse suivant l'achat et rapprochement du rapport de contrôle budgétaire</p>	Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé, suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières
Promouvoir	<p>Version finale de la publicité dans toutes les langues (sans égard au format)</p> <p>Articles promotionnels</p>	Six ans après la fin de la campagne, ou une fois que le matériel ne sert plus à titre de

		référence
<p>Évaluation et établissement de rapports après la campagne</p> <p>Mener une enquête et évaluer les incidences et la valeur de la publicité Distribuer les résultats, au besoin</p>	<p>Note au dossier selon laquelle l'Outil d'évaluation des campagnes publicitaires (OECF) a été utilisé, le cas échéant (<i>en ce qui concerne les RDVO liées à la recherche sur l'opinion publique, voir la rubrique 1. Recherche sur l'opinion publique</i>)</p> <p>Note au dossier selon laquelle l'évaluation et l'établissement des rapports après la campagne ont été coordonnés par l'entremise de la DROP</p> <p>Instrument de recherche (questionnaires, etc.)</p> <p>Plan d'évaluation</p> <p>Budget d'évaluation</p> <p>Calendrier d'évaluation</p> <p>Rapport d'évaluation final (y compris les tableaux de données)</p> <p>Tous les autres indicateurs permettant d'évaluer la réussite de la campagne</p>	<p>Dix exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé</p>
<p>Fermeture du dossier</p>	<p>Liste de vérification des dossiers liés à la campagne publicitaire</p>	<p>Six exercices financiers après la clôture de l'exercice au cours duquel le dossier a été fermé suivant la pratique traditionnelle touchant les RDVO liées aux opérations financières</p>

(b) Foires et expositions

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Planifier</p>	<p>Plan de l'exposition</p> <p>Ordre du jour et comptes rendus des réunions</p> <p>Calendriers</p> <p>Correspondance et tout autre document illustrant la coordination avec d'autres ministères et autorités</p>	<p>Deux ans après la fin de l'événement</p>

Attribuer des marchés	<i>En ce qui concerne tous les processus opérationnels et toutes les RDVO liées à la passation de marchés en vue de la création de matériel destiné à des foires et à des expositions, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.</i>	<i>Pour les délais de conservation, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.</i>
Promouvoir	Matériel promotionnel, notamment : démonstrations de produits jeux vidéo interactifs films cadeaux publicitaires brochures	Deux ans après la fin de l'événement
Établir des rapports	Formulaires de rétroaction, commentaires Rapports sur les expositions présentés à la direction	Cinq ans après la fin de l'événement

6. Service en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier et par Internet

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Veiller à la cohérence et à l'uniformité des communications dans l'ensemble des moyens de communication	Procédures Normes de service Modèles de réponse Foires aux questions	Cinq ans après le remplacement
Assurer la conformité avec les normes Fournir des services de liaison avec le public	Rapports Correspondance, registres des appels téléphoniques Demandes (demandes de renseignements, plaintes) Réponses Base de données servant à gérer les demandes	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

7. Services de traduction

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
--	---	--

Fournir des services de traduction	Formulaires de demande Courriels visant à accuser la réception ou le retour de documents Registres, feuilles de travail, statistiques Guides stylistiques à l'intention des ministères	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
---	---	---

8. Publications

Les processus opérationnels et les RDVO créés lors de l'utilisation de logos de l'organisation dans des publications se retrouvent sous la rubrique « Image de marque » à l'intérieur du présent OGE.

Les processus opérationnels et les RDVO créés lorsqu'on confie en sous-traitance une quelconque partie du processus de publication (conception, impression, distribution) se retrouvent sous l'OGE Services de gestion des acquisitions.

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Planifier les publications Communiquer avec le groupe Éditions et Services de dépôt (ESD) de TPSGC	Plans stratégiques associés aux publications Approbation des conceptions détaillées, de la mise en page, des épreuves Conseils liés à la publication, au tirage, à la distribution	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Produire les publications	Versions finales des documents suivants : Livres, manuels, guides Livrets, dépliants, brochures Bulletins d'information Trousses Circulaires Affiches Bulletins Documentation technique	Puisque les publications gouvernementales sont transférées à Bibliothèque et Archives Canada par l'entremise du dépôt légal (article 10 de la <i>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada</i>), les ministères peuvent se départir des exemplaires lorsqu'ils ne sont plus requis à des fins de référence.
Gérer les droits d'auteur et les licences	Correspondance avec ESD	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Gérer les Numéros internationaux normalisés du livre (ISBN) et les Numéros internationaux normalisés des publications en série (ISSN)	Déclaration du numéro attribué par ESD	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

Distribuer les publications	Plan de distribution approuvé Correspondance avec ESD	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Respecter les exigences liées au dépôt légal	Correspondance avec ESD Documentation liée à l'expédition	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Gérer les publications	Liste de publications Rapports (données sur les ventes, quantités distribuées, etc.)	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

9. Préparer et mettre en œuvre des plans et des stratégies de communication

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Élaborer un plan de communication ministériel Gérer les communications sur le risque Gérer les communications d'urgence	Plan de communication ministériel (examens, mises à jour) Stratégies de communication (axées sur le programme ou les enjeux) Plan de communication des risques Plan de communication d'urgence Comptes rendus et ordres du jour des réunions de planification Analyses environnementales internes et externes <i>Veillez consulter l'OGE lié aux Affaires du Cabinet en ce qui concerne les RDVO liées à la présentation de plans de communication sous forme de mémoire au Cabinet</i>	Dix ans après le remplacement du plan ou une fois que les éléments ne sont plus utilisés à des fins de référence
	Documents de consultation avec d'autres ministères Rétroaction des intervenants Rapports d'évaluation	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

10. Fournir un soutien en matière de communication au ministre, à la haute direction et aux secteurs d'activités

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Prodiguer des conseils	Notes de breffage ou autres documents visant à prodiguer des conseils	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Préparer des discours pour les ministres, les sous-ministres ou les sous-ministres adjoints	Discours Infocapsules	Deux ans lorsqu'il s'agit d'un document courant; dix ans pour les discours clés (la conservation des discours doit être conforme au programme auquel ils correspondent)
	Comptes rendus de réunions Documentation de référence	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Gérer les Affaires parlementaires	<i>Veillez consulter l'OGE lié à la gestion et à la surveillance en ce qui concerne les RDVO rattachées aux réponses fournies durant les périodes de questions, à la préparation en vue des audiences parlementaires, etc.</i>	<i>Veillez consulter l'OGE lié à la gestion et à la surveillance en ce qui concerne les délais de conservation rattachés aux réponses fournies durant les périodes de questions, à la préparation en vue des audiences parlementaires, etc.</i>

11. Fournir des services de révision

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Fournir des services de révision	Formulaires de demande Courriels visant à accuser la réception ou le retour de documents Registres, feuilles de travail, statistiques Guides stylistique à l'intention des ministères	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives ou après le remplacement

12. Collaborer avec d'autres institutions gouvernementales

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Gérer les communications créées avec d'autres ministères	Ordres du jour et comptes rendus de réunions avec des comités de consultation interministériels Correspondance	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Gérer les communications créées avec des intervenants externes, d'autres autorités	Ordres du jour et comptes rendus de réunions avec des comités de consultation Correspondance	Cinq ans après la dernière utilisation à des fins administratives

13. Gérer les événements de marketing

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Planifier	Plan de communication en vue de l'événement Notes documentaires Ordres du jour et comptes rendus de réunions Calendriers	Deux ans après la fin du programme visé par l'activité de marketing
Attribuer des marchés	<i>En ce qui concerne tous les processus opérationnels et les RDVO découlant de l'organisation d'événements de marketing par un sous-traitant, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.</i>	<i>En ce qui concerne tous les délais de conservation découlant de l'organisation d'événements de marketing par un sous-traitant, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions.</i>
Établir des rapports	Formulaires de rétroaction Rapports présentés à la direction	Deux ans après la fin du programme visé par l'activité de marketing

14. Communiquer avec le public à l'aide du site Web d'un ministère

Nota : En ce qui concerne les RDVO liées à la passation de marchés de services afin de concevoir le site Web et de le soutenir, veuillez consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Analyser l'utilisation du site Web (aux fins de la conception, de la gestion et de la conformité)	Web analytique Données sur la vérification de convivialité Données sur la vérification d'accessibilité Rapports sur les vérifications Journaux de serveur	Deux ans après que le changement ainsi soutenu a pris fin ou une fois que l'élément n'est plus utile à des fins de recherche <i>Note : Le Web analytique conservé pendant plus de 18 mois doit être rendu anonyme</i>
Concevoir un site Web ministériel Élaborer un plan du site Web Mettre en œuvre le plan du site Web	Plan de la stratégie Web Plan du site Web Plans de conception graphique Architecture d'information, graphiques, modèles Correspondance avec le BCP (relativement aux noms de domaine et aux liens rattachant aux priorités gouvernementales) Recherche sur les utilisateurs (entrevues, analytique) Analyse des besoins opérationnels Analyse des besoins des utilisateurs	Deux ans après le remplacement
Gérer le site Web Voir au contenu du site Web	Comptes rendus de réunions avec des secteurs d'activités Correspondance avec les clients Plan de révision du contenu Web Rapport sur le répertoire du Web Comptes rendus Présentations Documents sur la coordination avec la TI Documents sur la coordination avec la GI Documents sur la coordination avec d'autres ministères Site Web ministériel	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives ou après le remplacement Nota : La version officielle du contenu doit être conservée par le secteur d'activités le temps prévu au calendrier de conservation.
Assurer la conformité : <i>Politique de communication du gouvernement du Canada</i>	Procédures, outils, lignes directrices Comptes rendus Rapports de conformité, rapports d'étape	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives; Procédures : Cinq ans après le

<p><i>Politique sur les langues officielles</i> <i>Politique sur le programme de coordination de l'image de marque</i> <i>Norme sur l'accessibilité des sites Web</i> <i>Norme sur l'interopérabilité du Web</i> <i>Norme sur la facilité d'emploi des sites Web</i> <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i></p>	<p>Rapports au SCT (sur demande) Correspondance avec le SCT</p>	<p>remplacement</p>
<p>Surveiller les besoins et les commentaires du public</p>	<p>Sommaires des commentaires recueillis dans les médias sociaux Analyse environnementale Rapports sur le Web analytique</p>	<p>Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives</p>
<p>Fournir de l'information par la divulgation proactive</p>	<p>Rapports</p> <p><i>Les RDVO à l'appui de chacune des catégories de rapports de divulgation proactive se retrouvent dans l'OGÉ approprié : Frais de déplacement et de représentation (gestion financière), Marchés (acquisition), Reclassifications des postes (gestion des ressources humaines), Octrois de subventions et de contributions (paiements de transfert) et Constatations d'actes répréhensibles en milieu de travail (Services de voyage et autres services administratifs).</i></p>	<p>À déterminer (basé sur la consultation avec le SCT)</p>
<p>Communiquer au moyen des médias sociaux</p>	<p>Stratégie ministérielle relative aux médias sociaux Procédures, lignes directrices, listes de conseils</p> <p>Approbations du SCT, le cas échéant Documents d'approbation Règles d'engagement pour le public Conseils des Services juridiques Documents sur la coordination avec la GI, la TI et les services juridiques Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée</p> <p>Rapports Correspondance, registres des appels téléphoniques</p>	<p>Cinq ans après le remplacement</p> <p>Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives</p>

	Demandes (demandes d'information, plaintes) Réponses Base de données de la gestion des demandes	
	L'information affichée dans les médias sociaux appartenant à l'une des catégories suivantes : information qui n'a pas été sauvegardée ailleurs information qui touche des décisions ou le processus décisionnel information qui constitue une réponse du public à une demande d'information du ministère	La conservation dépend du contenu sauvegardé; le moment déclencheur surviendra après que la RDVO a été versée dans le référentiel ministériel

15. Gérer les communications internes

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Gérer l'intranet Concevoir le site intranet En assurer la surveillance	<i>Consulter l'OGE Services de gestion des acquisitions au sujet des processus opérationnels et des RDVO associées aux fournisseurs de services externes à forfait</i> Plan de conception Comptes rendus de réunions avec le fournisseur de service (le cas échéant) Approbation du concept Plan de communication interne Répertoire des pages sur le site intranet Guide d'utilisation du site intranet Rapports de contrôle	Deux ans après le remplacement
Préparer un bulletin ministériel	Versions finales	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Élaborer des produits de communication interne	Versions finales Messages du sous-ministre Messages de la haute direction Discours du sous-ministre ou de la haute	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives

	direction Annonces du lancement de nouvelles initiatives Annonces d'événement	
Créer un site intranet pour l'institution	Site intranet	Contenu de l'intranet : Deux ans après le remplacement La version officielle du contenu est conservée par le secteur d'activités pendant la durée qui convient