

Directives relatives à l'information et à la communication (DirInf)



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG



Directives de la Chancellerie d'Etat

du 30 mars 2015

relatives à l'information et à la communication (DirInf)

La Chancellerie d'Etat du canton de Fribourg

Vu la loi du 9 septembre 2009 sur l'information et l'accès aux documents (LInf) ;

Vu l'ordonnance du 14 décembre 2010 relative à l'information sur les activités du Conseil d'Etat et de l'administration (OInf) ;

Vu les articles 25 et 26 de l'ordonnance du 8 avril 2014 sur la gestion des séances du Conseil d'Etat (ci-après : OGSCE) ;

Vu l'ordonnance du 6 décembre 2011 relative à l'identité visuelle de l'Etat de Fribourg (OIV) ;

Adopte ce qui suit :

CHAPITRE PREMIER

Dispositions générales

Art. 1 Buts

Les présentes directives ont pour but de :

- a) compléter les dispositions de la législation cantonale relatives à l'information sur les affaires du Conseil d'Etat et de l'administration ;
- b) préciser, au sein de l'administration cantonale, les rôles et attributions en matière d'information.

Art. 2 Champ d'application

a) Organes concernés

¹ Les présentes directives s'appliquent à l'administration cantonale, y compris aux établissements personnalisés et aux autres unités rattachées administrativement aux Directions.

² Sont toutefois réservés :

- a) de manière générale, le statut d'indépendance de l'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données (art. 31 OInf) ;
- b) pour les règles relatives aux sites Internet, les dérogations découlant de la situation particulière des entités qui ne sont pas soumises à l'obligation d'administrer leurs sites à l'aide du système de gestion de contenu de l'Etat (CMS) (art. 35 al. 2 OInf) ou qui ne sont pas soumises aux exigences relatives à l'identité visuelle (art. 3 al. 1 OIV).

Art. 3 b) Situations particulières

¹ Lors d'événements relevant de la législation sur la protection de la population (catastrophes, situations d'urgence, accidents et sinistres majeurs), l'information est régie par une ordonnance spécifique.

² En situation de crise, l'information est assurée par les cellules de crise instituées au sein des Directions et de la Chancellerie.

³ Les dispositions de la législation sur la publication des actes législatifs relatives à la publication extraordinaire sont en outre réservées.

Art. 4 Aspects linguistiques

¹ La langue de l'information est régie par les articles 2 et 3 OInf.

² Sont en outre applicables aux textes rédigés dans le contexte de l'information et de la communication de l'Etat :

- a) les recommandations concernant l'égalité linguistique entre femmes et hommes approuvées par le Conseil d'Etat (lien);
- b) les directives de la Chancellerie d'Etat sur la traduction au sein de l'administration cantonale.

³ Les règles particulières prévues à l'article 15 pour les communications aux médias sont cependant réservées.

Art. 5 Identité visuelle (art. 4 al. 3 OInf)

¹ Le domaine de l'information du public est, en ce qui concerne aussi bien les sites Internet que les documents diffusés dans ce contexte sous forme imprimée ou sous forme électronique, soumis aux exigences de l'ordonnance relative à l'identité visuelle de l'Etat de Fribourg et de la charte graphique qui l'accompagne, dans les limites fixées par cette ordonnance.

² Pour les dossiers issus de décisions du Conseil d'Etat, l'article 25 al. 2 OGSCE est en outre réservé.

³ Sous réserve de dispenses accordées par le Conseil d'Etat, les unités administratives qui ne sont pas soumises aux règles de l'ordonnance relative à l'identité visuelle sont tenues de mentionner, sur leur site et dans ces documents, leur appartenance à l'Etat de Fribourg (art. 3 al. 2 OIV).

Art. 6 Directives particulières

Sont réservées :

- a) les directives prises par les Directions ou les établissements personnalisés en application de l'article 30 OInf ;
- b) les directives prises par la Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport relatives aux sites Internet des écoles et à la publication de données personnelles sur ces sites ;
- c) les directives et règles particulières mentionnées aux articles 30 al. 2 et 35.

CHAPITRE 2

Organisation

Art. 7 Mise en œuvre générale

¹ Les Directions et la Chancellerie ainsi que leurs unités administratives veillent au respect des principes posés dans les présentes directives, de manière générale et pour toutes les publications qui leur incombent.

² La Chancellerie assume également cette responsabilité pour les publications et le site Internet du Conseil d'Etat ainsi que pour les comptes ou profils de l'Etat sur les médias sociaux.

Art. 8 Bureau de l'information (art. 6 OInf)

En complément des tâches qui lui sont confiées par l'ordonnance relative à l'information sur les activités du Conseil d'Etat et de l'administration, le Bureau de l'information (ci-après : le BdI) :

- a) veille à la qualité de l'information émanant du Conseil d'Etat et de son administration, en assurant une certaine unité de doctrine en la matière ;
- b) veille à la coordination et à la cohérence de l'information fournie par l'administration ;
- c) tient l'agenda des conférences de presse en vue de sa soumission hebdomadaire au Conseil d'Etat (art. 14 al. 2 OInf et art. 25 al. 3 OGSCE) ainsi qu'un répertoire des remises de documents importants à la presse accréditée ;
- d) établit quotidiennement une revue de presse générale des sujets et thèmes intéressants pour le canton, qu'il met à la disposition des membres du Conseil d'Etat et de l'administration cantonale ;
- e) collabore à la mise en place de cours de formation continue destinés aux collaborateurs et collaboratrices chargés de tâches d'information (art. 4 al. 2 OInf) ;
- f) assume, outre la gestion du site portail de l'Etat et du site du Conseil d'Etat, la gestion du site de la Chancellerie et celle du site consacré à l'identité visuelle de l'Etat ;
- g) fonctionne comme centre de compétence pour les médias sociaux ;
- h) renseigne les Directions et leurs unités administratives sur les problèmes relatifs à la publication d'images (art. 32ss) ;
- i) suit l'évolution des projets de cyberadministration et se tient informé des avancées technologiques dans le domaine de l'information.

Art. 9 Correspondants et correspondantes des Directions en matière d'information (art. 7 OInf)

En complément des tâches qui leur sont confiées par l'ordonnance relative à l'information sur les activités du Conseil d'Etat et de l'administration, les correspondants et correspondantes des Directions en matière d'information :

- a) conseillent et assistent leur Direction et ses unités administratives pour tout ce qui relève du domaine de l'information ;
- b) exercent une veille médiatique sur les objets qui relèvent de leur Direction, en se fondant notamment sur le système général de veille mis en place par le BdI ;
- c) assurent l'information de leur Direction et de ses unités administratives sur les dossiers généraux relatifs à la communication discutés au sein de la Conférence des responsables de l'information ;

- d) veillent, en collaboration avec les secrétaires généraux, à ce que le personnel amené à jouer un rôle en matière d'information reçoive les instructions nécessaires à cette activité et, au besoin, une formation adéquate.

CHAPITRE 3

Communication des informations aux médias

Art. 10 Compétences

¹ La compétence pour fournir aux médias des informations sur les activités de l'administration est régie par les articles 26 et 27 OInf.

² Les articles 22 et suivants OInf sont en outre applicables à l'information sur les intentions et décisions du Conseil d'Etat.

Art. 11 Nature des informations (art. 27 OInf)

¹ Sont de nature politique au sens de l'article 27 al. 1 OInf les informations qui :

- a) portent sur des sujets présentant des variantes quant aux solutions à trouver ou suscitant l'expression d'avis divergents ;
- b) concernent des thèmes controversés ou des questions délicates de la vie cantonale ;
- c) nécessitent, vu le contexte particulier dans lequel elles se situent, que l'on tienne compte au mieux des susceptibilités et des réactions éventuelles de particuliers ou du public.

² Sont de nature technique ou administrative les informations purement factuelles ainsi que celles qui sont relatives aux modalités de la mesure décidée et qui ne demandent pas d'appréciation sur le fond du sujet.

Art. 12 Moyens d'informer (art. 13ss OInf)

¹ Les Directions et, le cas échéant, leurs unités administratives décident des moyens appropriés pour diffuser leurs informations, en fonction de l'importance qu'elles entendent leur donner.

² L'organisation d'une conférence de presse par une unité administrative nécessite l'accord préalable de la Direction concernée. Cette obligation ne s'applique toutefois ni aux préfetures, ni aux unités qui en sont exemptées par leur Direction en application de l'article 30 al. 1 OInf.

³ Les Directions et leurs unités administratives respectent les principes généraux qui gouvernent l'établissement d'un plan de communication, la rédaction d'un communiqué de presse et l'organisation d'une conférence de presse ou d'un point presse. Ces principes sont précisés en annexe (annexe 1).

Art. 13 Diffusion des informations (art. 29 OInf)

a) En général

¹ Dans le respect du principe de célérité, le Bdl veille à une diffusion régulière des informations, tenant compte à la fois du rythme de parution des médias fribourgeois et de la nécessité d'en assurer la meilleure visibilité possible.

² Les communications sont réparties sur l'ensemble des moments clés de la semaine, principalement les lundis, mercredis et vendredis matin.

³ Les réponses du Conseil d'Etat aux consultations fédérales sont publiées sur Internet et sont en principe remises aux médias sans explications complémentaires.

Art. 14 b) Par les unités administratives

¹ Les Directions communiquent au Bdl la liste de leurs unités administratives qui diffusent elles-mêmes leurs informations auprès des médias.

² Les unités qui diffusent elles-mêmes leurs informations auprès des médias veillent à coordonner leurs envois avec ceux du Bdl. Elles lui en font d'office parvenir une copie, ainsi qu'au correspondant ou à la correspondante de leur Direction.

Art. 15 Langues et traductions – Règles particulières

¹ Lorsqu'ils font office de communication aux médias, les rapports explicatifs relatifs à des ordonnances du Conseil d'Etat doivent être établis et diffusés dans les deux langues officielles (art. 26 al. 2 OGSCE). Lorsqu'ils sont mis à disposition en tant que simples annexes à une communication, ils peuvent être diffusés uniquement dans leur langue originelle (art. 3 al. 1 OInf).

² La traduction des communications destinées aux médias incombe à la Direction chargée du dossier, même lorsque la communication est finalement diffusée au nom du Conseil d'Etat.

CHAPITRE 4

Sites Internet de l'Etat

Art. 16 Noms de domaines

La gestion des noms de domaines pour les sites de l'Etat incombe conjointement à la Chancellerie et au Service de l'informatique et des télécommunications.

Art. 17 Système de gestion de contenu (art. 35 al. 1 OInf)

¹ Le système informatique de gestion de contenu centralisé des sites de l'Etat (CMS) fournit les modèles nécessaires à la présentation des informations et contient une application spécifique destinée à la gestion des actualités.

² Au besoin, d'autres applications web peuvent être insérées dans le CMS ; cette insertion a lieu conformément aux exigences de l'ordonnance relative à l'identité visuelle de l'Etat de Fribourg et de sa charte graphique.

³ Le navigateur Internet de référence pour le CMS est défini par ce dernier. Dans la mesure du possible, l'organe chargé de la gestion du site veille à ce que les pages publiées soient également compatibles avec d'autres navigateurs et accessibles sur différents supports (tablettes, téléphones mobiles, ...).

Art. 18 Gestion des sites

a) En général

¹ Les Directions et les unités administratives conçoivent et organisent les sites qu'elles gèrent dans le respect des règles de l'ordonnance relative à l'information sur les activités du Conseil d'Etat et de l'administration, de l'ordonnance relative à l'identité visuelle de l'Etat de Fribourg et de sa charte graphique ainsi que des présentes directives.

² Elles en élaborent le contenu matériel et en assurent la mise à jour régulière.

³ Les informations et documents qui ne sont plus actuels mais qui présentent néanmoins un intérêt pour le public doivent y être conservés dans une rubrique spéciale « archives ».

Art. 19 b) Formation du personnel

¹ Avant d'être habilité à utiliser le CMS, le personnel chargé de la gestion d'un site est tenu de suivre une formation technique de base.

² La formation est dispensée par la Chancellerie ; en outre, celle-ci élabore et tient à jour un manuel d'utilisation du CMS.

Art. 20 Organisation et présentation des sites

a) En général

¹ L'organisation générale et la présentation des sites sont définies dans une charte rédactionnelle (annexe 2) et dans la charte graphique mentionnée à l'article 5. Les pages Internet sont composées selon les structures types proposées par le CMS.

² L'insertion de contenus multimédias particuliers est soumise au préalable à la Chancellerie pour validation.

Art. 21 b) Accessibilité pour les personnes handicapées

¹ L'information et les prestations de communication ou de transaction proposées sur les sites doivent être accessibles aux personnes handicapées de la parole, de l'ouïe, de la vue ou handicapées moteur.

² A cet effet, les sites doivent être aménagés conformément aux standards informatiques internationaux régissant l'accessibilité des pages Internet, reconnus par la Confédération pour ses propres sites. Ils doivent atteindre le niveau de conformité « AA » requis par ces standards.

³ La Chancellerie veille à l'obtention, pour l'ensemble des sites, d'une certification de conformité délivrée par un organisme reconnu. Elle fournit aux Directions et à leurs unités administratives les instructions nécessaires et fixe les délais utiles en vue de leur mise en œuvre.

Art. 22 c) Insertion de publicités

¹ L'insertion sur les sites de l'Etat de publicités, de liens vers des sites commerciaux et de liens vers des sites personnels est interdite.

² Toutefois :

- a) les logos des logiciels bureautiques et des différents navigateurs, accompagnés des liens vers les logiciels en question, sont autorisés ;
- b) la mention d'un ou d'une prestataire externe accompagnée d'un copyright et d'un lien vers son site est également autorisée, mais uniquement dans la page « Contact » du site et sans logo ;

- c) les personnes élues peuvent introduire un lien vers leur page personnelle, à condition que ce lien soit clairement identifié comme tel et n'apparaisse ni dans la zone de contenu, ni dans la zone de navigation principale ;
- d) d'autres dérogations peuvent être autorisées pour des besoins particuliers par la Conférence des responsables de l'information, sur le préavis du BdI.

Art. 23 Procédure d'ouverture d'un nouveau site
a) Création du site

¹ La demande de création de site est adressée à la Chancellerie ; elle comprend notamment :

- a) la liste du personnel chargé de la gestion du site ;
- b) si elle émane d'une unité administrative subordonnée, l'autorisation de création de site délivrée par la Direction compétente ;
- c) lorsque le site est géré en commun par plusieurs Directions ou unités administratives, la désignation de l'entité qui en assume la responsabilité principale.

² La création du site dans le CMS est effectuée par la Chancellerie. Celle-ci met à disposition un site standard fonctionnel, doté d'une structure type, d'un nom de site approprié et des autorisations d'accès nécessaires.

Art. 24 b) Elaboration du site

¹ L'élaboration du site incombe à la Direction ou à l'unité administrative concernée. Elle est préparée dans les deux langues et dans le respect des exigences relatives à la gestion et à l'organisation des sites.

² Au besoin, la Chancellerie conseille et assiste le personnel chargé de la gestion du site.

Art. 25 c) Contrôles

¹ Les sites créés par les unités administratives subordonnées font l'objet d'un double contrôle :

- a) la Direction compétente effectue un contrôle du contenu matériel du site et délivre sur cette base une autorisation de publication préalable ;
- b) le BdI effectue le contrôle formel requis par l'article 35 al. 3 OInf et délivre sur cette base l'autorisation de publication définitive.

² Pour les sites créés par les Directions et les unités administratives rattachées administrativement, seuls le contrôle formel par le BdI et l'autorisation de publication définitive qui l'accompagne sont requis.

Art. 26 d) Publication

Une fois que l'autorisation de publication définitive a été délivrée, la première publication du site sur Internet est effectuée par la Chancellerie, en collaboration avec le Service de l'informatique et des télécommunications.

Art. 27 Actualités
a) En général

¹ Font l'objet d'une actualité diffusée dans les rubriques prévues à cet effet et reprise dans les fils d'information automatisés (flux RSS) des sites concernés :

- a) les communications aux médias ;
- b) d'autres actualités, en fonction des besoins.

² Les actualités comprennent un titre, un chapeau et un contenu. Lorsqu'elles sont tirées d'un communiqué de presse, elles reprennent le texte complet de celui-ci, hormis la mention de la date et des personnes de contact.

³ Les communications aux médias sont publiées dans les actualités le jour même de leur diffusion auprès des médias ou, lorsque la communication est diffusée sous embargo, au terme de celui-ci.

Art. 28 b) Répartition des responsabilités

¹ Les Directions et les unités administratives assurent, sur leurs sites, la publication de leurs propres actualités ainsi que la reprise des autres actualités liées à leurs activités.

² Le BdI assure la publication des actualités du Conseil d'Etat et de la Chancellerie. Il procède en outre au tri des autres actualités et coordonne leur diffusion sur les différents sites dont il assume la gestion.

³ La reprise, sur le site portail, des actualités transmises par le Secrétariat du Grand Conseil, le Conseil de la magistrature et le Tribunal cantonal est régie par l'article 32 al. 3 OInf.

Art. 29 Site portail

¹ Le site portail de l'Etat a pour adresse www.fr.ch. Il sert de voie d'accès vers les différents sites des entités liées à l'Etat de Fribourg, y compris aux sites du Grand Conseil, du Conseil de la magistrature et du Pouvoir judiciaire, ainsi qu'aux thèmes qui y sont traités.

² Le site portail comprend notamment :

- a) les actualités dont l'importance justifie qu'elles y soient reprises ;
- b) un flux RSS global regroupant toutes les actualités de l'Etat ;
- c) des informations juridiques sur les conditions générales d'utilisation des sites de l'Etat et sur le respect de la sphère privée des usagers et usagères ;
- d) le portail de cyberadministration, comprenant notamment des services en ligne.

³ Le BdI réexamine régulièrement le contenu, la structure et la présentation du site portail et y apporte les développements nécessaires.

Art. 30 Sites des Directions et des unités administratives

¹ En complément du contenu minimal mentionné à l'article 33 al. 2 OInf, les Directions, la Chancellerie et les unités administratives doivent également publier sur leur site :

- a) une carte d'identité de la Direction ou de l'unité, les différents moyens de la contacter ainsi qu'un formulaire de contact doté des mesures de sécurité nécessaires ;
- b) une rubrique « actualités », accompagnée d'un lien vers les actualités du site portail ;
- c) les métadonnées nécessaires au référencement du site.

² Les publications suivantes doivent en outre être effectuées conformément à des règles ou directives particulières :

- a) la présentation graphique des organigrammes ;
- b) la publication des extraits des catalogues de prestations (missions, prestations, bases légales) ;
- c) la publication de l'annuaire téléphonique accessible au public.

CHAPITRE 5

Médias sociaux

Art. 31

¹ Les Directions et les unités administratives peuvent utiliser les médias sociaux pour leur communication, en fonction des besoins et des thèmes qui leur sont propres.

² Cette utilisation est régie par le « Guide pratique d'utilisation des médias sociaux » établi par la Chancellerie.

CHAPITRE 6

Utilisation d'images dans la communication

Art. 32 Principes

¹ L'utilisation d'images, notamment de photographies, dans le contexte de la communication de l'Etat est limitée par :

- a) les droits des auteur-e-s de ces images ;
- b) les droits de la personnalité des personnes figurant sur ces images, notamment leur droit à leur propre image.

² L'organe public qui utilise des images dans sa communication veille au respect de la législation sur le droit d'auteur. Si nécessaire, il s'entend au préalable avec l'auteur-e sur l'utilisation de l'œuvre et l'étendue des droits cédés.

³ La publication d'images représentant des personnes identifiées ou identifiables constitue une communication de données personnelles au public, régie par les articles 11 et 12 LInf et par les dispositions qui suivent.

Art. 33 Consentement des personnes représentées

a) Accord préalable

¹ La publication d'images représentant des personnes identifiées ou identifiables requiert le consentement préalable, en principe écrit, des personnes concernées. La durée d'utilisation de l'image et l'étendue de cette utilisation sont au besoin précisées, notamment lorsque l'image est intégrée dans la photothèque mentionnée à l'article 36.

² Le consentement est présumé lorsque l'image ne contient aucun élément blessant ou humiliant pour les personnes concernées ou attentatoire à leur honneur et qu'elle remplit au moins l'une des conditions suivantes :

- a) elle représente une scène de foule ou un groupe de personnes, et aucune des personnes y figurant n'est individualisée ni ne constitue un sujet principal de l'image ;
- b) elle a été prise dans un lieu public et se rattache directement à un événement de l'actualité ne touchant pas à la vie privée des personnes ;
- c) elle a été prise dans un lieu public et concerne une personnalité publique ;

d) elle provient d'un ou d'une photographie professionnel-le ou d'une banque d'images garantissant le respect des droits de la personnalité.

³ Lorsque les personnes représentées sur une image ne sont pas susceptibles d'être identifiées, aucun consentement n'est requis.

Art. 34 b) Droit au retrait

¹ Toute personne représentée de manière identifiable sur une image publiée sur un site Internet de l'Etat et qui se sent atteinte dans son droit à sa propre image peut, sur simple demande adressée à l'organe chargé de la gestion du site, faire retirer l'image de ce dernier.

² Est en outre réservé l'exercice par les personnes concernées des droits en cas d'atteinte qui leur sont conférés par la législation sur la protection des données.

Art. 35 c) Cas particuliers

Au besoin, les Directions concernées édictent des directives spéciales relatives à l'utilisation d'images représentant des personnes en situation vulnérable, notamment pour les établissements d'enseignement et les établissements médico-sociaux.

Art. 36 Banques d'images

Le BdI met à disposition sur Internet une photothèque propre à l'Etat, permettant de disposer d'images respectant aussi bien les droits d'auteur que, le cas échéant, les droits de la personnalité des personnes représentées.

CHAPITRE 7

Dispositions finales

Art. 37 Droit transitoire

¹ La Chancellerie dispose d'un délai de trois ans pour obtenir la première certification en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées requise par l'article 21.

² Les Directions et les unités administratives disposent d'un délai d'une année pour contrôler la conformité de leurs sites Internet avec les autres exigences posées par les présentes directives. Elles veillent en particulier à ce que les images publiées sur leurs sites soient compatibles avec les principes qui y sont posés.

³ Le BdI en fait de même pour les sites dont il assume la gestion.

Art. 38 Abrogations

Sont abrogées :

- a) les règles en matière d'information sur les activités du Conseil d'Etat et de l'administration du canton de Fribourg, approuvées par le Conseil d'Etat le 5 juin 2007 ;
- b) les directives du 15 octobre 2008 de la Commission Fri-Info relatives aux sites Internet de l'Etat de Fribourg gérés au moyen du CMS Contens.

Art. 39 Approbation, entrée en vigueur et publication

¹ Les présentes directives entrent en vigueur dès leur approbation par le Conseil d'Etat.

² Ne sont pas soumises à approbation :

- a) les annexes mentionnées aux articles 12 al. 3 et 20 al. 1 ;
- b) les modifications ultérieures des directives, lorsqu'elles sont de peu d'importance.

³ En raison de leur caractère d'intérêt général, les présentes directives sont publiées dans le Recueil officiel fribourgeois, à l'exception de leurs annexes ; celles-ci peuvent être consultées sur le site Internet de la Chancellerie ou auprès du Bureau de l'information.

La Chancelière d'Etat :

D. GAGNAUX-MOREL

Approbation

Les présentes directives ont été approuvées par le Conseil d'Etat le 28 avril 2015.

Chancellerie d'Etat CHA

Rue des Chanoines 17, 1701 Fribourg

www.fr.ch/cha