

Politique de communication

Faire face aux défis de la communication publique

Adoptée le 24 avril 2024
Saint-Constant



AVANT-PROPOS

Pourquoi une politique de communication?

Une politique de communication régit l'écosystème de communication interne et externe d'une organisation. Elle précise la mission du Service des communications de l'organisation tout en définissant les rôles et responsabilités de chacune et chacun des acteurs internes et externes.

Elle constitue un outil de gestion organisationnelle qui contribue à la réalisation de la mission et à l'atteinte des objectifs enchâssés dans la planification stratégique de la MRC de Roussillon. Elle permet de faire vivre nos valeurs et de développer une culture organisationnelle forte.

Le télétravail, l'attractivité et la rétention de la main-d'œuvre ainsi que la multiplication des activités de l'organisation représentent des défis de taille qui changent notre façon de travailler. Dans ce contexte, une politique de communication s'avère particulièrement importante pour mobiliser les équipes internes, renforcer le sentiment d'appartenance à la MRC de Roussillon, faire rayonner l'organisation et son territoire. Bref, la politique de communication constitue le fer de lance du positionnement de l'organisation et de son territoire.

PRÉAMBULE

La politique de communication contribue à l'efficacité et à la cohérence des actions de l'organisation par la reconnaissance de standards, de normes et d'un partage des rôles entourant l'exercice de la communication mené pour et au nom de la MRC de Roussillon.

Cette Politique constitue un outil de gestion qui permet d'établir un cadre servant de référence commune pour faciliter la concertation entre les collaborateurs internes, la cohérence des messages et la complémentarité des actions.

Elle soutient la volonté de l'organisation de développer une culture interne forte et engagée, fière de ses réalisations.

TABLE DES MATIÈRES

1. Fondements	1
2. Principes directeurs	2
3. Objectifs	3
3.1 Objectifs généraux	3
3.2 Objectifs spécifiques	3
4. Champs d'application	4
4.1 Portée	4
4.2 Publics cibles	4
4.2.1 Publics internes	4
4.2.1 Publics externes	5
4.3 Responsabilités et devoirs - publics internes	5
4.3.1 Préfète ou préfet	5
4.3.2 Tous les membres du Conseil	5
4.3.3 Directrice ou directeur général	5
4.3.4 Directrice ou directeur des communications et des rel. gouvernementales	6
4.3.5 Directrice ou directeur du greffe	6
4.3.6 Directrices ou directeurs de service	6
4.3.7 Tous les membres du personnel	6
4.4 Responsabilités et devoirs - publics externes	7
4.4.1 Tous les publics externes	7
5. Champs d'intervention internes	8
5.1 Coordination	8
5.2 Outils de communication	8
6. Champs d'intervention externes	10
6.1 Coordination	10
6.2 Outils de communication	11
6.3 Protocole	11
6.4 Visibilité des partenaires	11
6.5 Normes graphiques et linguistiques	12

1. FONDEMENTS

Cette Politique encadre les communications de la MRC en appui à la planification stratégique. Elle contribue à relever les défis actuels, tant en matière d'attractivité institutionnelle, pour faire face à la pénurie de personnel, que d'attractivité territoriale, alors que sévit une compétition de plus en plus importante sur le territoire québécois.

Cette Politique s'appuie ainsi sur :

- La mission et la vision de la MRC de Roussillon;
- Les valeurs de transparence, d'audace et de respect;
- Les politiques et les règlements en vigueur;
- Les orientations et les objectifs du plan stratégique.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique repose sur la reconnaissance par la MRC de Roussillon des principes suivants :

- Le maintien d'une image institutionnelle cohérente dans tous les aspects de sa communication, tant à l'interne qu'à l'externe;
- La nécessaire cohésion entre les activités de communication, le respect de l'image de marque de l'institution et les actions enchâssées dans son plan stratégique;
- La reconnaissance du rôle d'ambassadeurs des collaborateurs et collaboratrices dans la communication externe;
- L'importance d'une communication transparente, efficace et constante pour le maintien d'un climat de travail sain, agréable et mobilisateur;
- La nécessité d'instaurer une communication fluide pour favoriser l'engagement face à la réalisation de la mission de la MRC de Roussillon et un fort sentiment d'appartenance.

3. OBJECTIFS

3.1 Objectifs généraux

- Baliser les mécanismes et les actions de communication interne et externe en identifiant un cadre de référence pour répondre aux besoins des publics cibles et assurer une communication efficace.
- Favoriser une bonne circulation de l'information.
- Communiquer avec transparence pour renforcer la confiance du public et des parties prenantes de l'organisation.

3.2 Objectifs spécifiques

- Identifier les émetteurs et les récepteurs d'information officiels de la MRC de Roussillon, tant pour la communication interne qu'externe, ainsi que leur rôle et leurs responsabilités.
- Consolider et arrimer les différentes actions de communication.
- Assurer une cohérence des messages en fonction des différents publics cibles.
- Assurer la visibilité, la notoriété, le rayonnement et la promotion de la MRC de Roussillon et de ses projets sur son territoire, dans la région métropolitaine et au Québec.
- Projeter une image cohérente de l'organisation dans le respect de son identité de marque.

4. CHAMPS D'APPLICATION

Pour être efficace, la Politique encadre les actions suivantes de la MRC de Roussillon :

- La transmission d'informations destinées à l'ensemble des collaborateurs internes;
- Les activités internes et externes de communication*, incluant les événements organisés par la MRC ou en partenariat avec la MRC, et les représentations;
- Le placement publicitaire;
- La promotion des projets, des activités et des services de la MRC;
- Les relations de presse;
- Les relations publiques;
- Les médias sociaux;
- Les consultations grand public à promouvoir.

* Les activités de communication encadrées s'adressent à un *public*. Ces actions se distinguent de la correspondance, qui s'adresse à une personne désignée, dans un but spécifique.

4.1 Portée

La Politique s'applique à tous les collaborateurs et collaboratrices de la MRC de Roussillon internes et externes. Elle précise le rôle et les responsabilités des dirigeants et des membres du Conseil de la MRC de Roussillon, dans le respect des règles et des politiques en vigueur.

La Politique encadre l'utilisation du nom et de l'image de marque de la MRC de Roussillon. Elle vise en outre les partenaires de l'organisation et toute personne ou organisation qui collabore avec la MRC.

Exclusion

La Politique ne s'applique pas aux communications légales ou juridiques, relevant du greffe ou de la direction générale.

4.2 Publics cibles

4.2.1 PUBLICS INTERNES

- Tous les membres du personnel, peu importe leur statut (temporaire, permanent, stagiaire ou contractuel)
- Services et comités de la MRC de Roussillon
- Membres du Conseil
- Équipe de direction

4.2.1 PUBLICS EXTERNES

- Fournisseurs
- Consultants et consultantes
- Partenaires
- Gouvernements et ministères
- Médias d'information
- Citoyens et citoyennes, entreprises, municipalités, organismes privés et publics
- Touristes et excursionnistes
- Personnel retraité
- Personnel ayant quitté l'organisation

4.3 Responsabilités et devoirs - publics internes

Dans le cadre de ses activités de promotion du territoire, la MRC de Roussillon anime, participe ou organise des activités de représentation et de promotion, de concert avec les parties prenantes du milieu. Les élus et les membres du personnel sont donc appelés à représenter la MRC de Roussillon. Ils constituent des ambassadeurs de la marque Roussillon. Dans le cadre de leurs fonctions, ces personnes valorisent l'image de la MRC de Roussillon en accord avec sa mission et sa vision.

4.3.1 PRÉFET, PRÉFÈTE

- Est porte-parole officiel de l'organisation et porte les messages d'affaires publiques, réalise les entrevues médias et représente officiellement la MRC de Roussillon dans les circonstances déterminées par le Conseil;
- Peut déléguer cette responsabilité à un autre membre du Conseil, à la direction générale ou à la direction des communications.

4.3.2 TOUS LES MEMBRES DU CONSEIL

- Peuvent agir comme porte-parole sur des enjeux, selon les décisions du Conseil;
- Sont responsables de transmettre de l'information juste et vérifiable;
- Doivent faire une utilisation non partisane et appropriée du logo de la MRC de Roussillon dans le respect de la propriété intellectuelle de l'organisation.

4.3.3 DIRECTEUR OU DIRECTRICE GÉNÉRAL

- Agit comme représentant de l'organisation et peut agir comme porte-parole de la MRC de Roussillon ou déléguer cette responsabilité à un autre membre de l'organisation;
- Est responsable de faire appliquer cette Politique auprès des différentes instances internes et externes et alloue les ressources humaines, matérielles et financières à l'atteinte des objectifs de celle-ci.
- Favorise un climat propice à une circulation fluide et transparente de l'information.

4.3.4 DIRECTEUR OU DIRECTRICE DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS GOUVERNEMENTALES

- Peut agir à titre de porte-parole officiel auprès des médias;
- Coordonne, supervise et encadre toutes les activités de communication interne, externe et d'affaires publiques, incluant les relations médias;
- Offre des services-conseils auprès de la direction générale et du Conseil, ainsi qu'à l'ensemble des parties prenantes de l'organisation en matière de communication;
- Est responsable du respect et de la mise en valeur de l'image de marque de la MRC de Roussillon;
- Favorise l'atteinte des objectifs et l'application de cette Politique en appui à la direction générale;
- Favorise la compréhension et l'adhésion des parties prenantes à la mission, à la vision et aux valeurs de l'organisation;
- S'assure du respect des politiques afférentes.

4.3.5 DIRECTEUR OU DIRECTRICE RESPONSABLE DU GREFFE

- Est responsable des demandes d'accès à l'information;
- S'occupe des communications légales;
- Communique à l'interne l'information de nature administrative et légale;
- Peut déléguer au personnel de son service les communications qui relèvent de ses compétences.

4.3.6 DIRECTEURS OU DIRECTRICES DE SERVICE

- S'assure que le personnel de son service connaît les politiques de la MRC et veille à leur respect;
- Encourage la circulation de l'information au sein de son service et favorise les échanges interservices, communique les orientations et partage l'avancement du plan stratégique et du plan d'action annuel de façon régulière avec son équipe;
- Participe aux activités de communication interne en transmettant régulièrement les informations pertinentes au Service des communications;
- Avec le soutien du Service des communications, coordonne toute entente de visibilité, demande de commandite ou mandat externe qui a une incidence sur la communication et le marketing;
- Veille au respect de cette Politique par ses partenaires.

4.3.7 MEMBRES DU PERSONNEL, INCLUANT LES DIRECTEURS ET DIRECTRICES

- Transmet au Service des communications dans des délais raisonnables toute information aux fins de diffusion externe ou destinée à l'ensemble des collaborateurs;
- Collabore avec le Service des communications pour la coordination des messages à diffuser;
- S'assure de connaître et d'appliquer les politiques internes de la MRC de Roussillon et de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir son travail;

- Se tient informé par le biais des outils de communication interne qui sont mis à sa disposition, incluant les communiqués de presse de la MRC de Roussillon et son journal interne;
- Veille à transmettre une information exacte et complète tant auprès de collaborateurs externes qu'internes;
- Respecte les normes graphiques et informe le Service des communications lorsque l'image de marque (signature, logo) est requise;
- Transmet toute demande média au Service des communications;
- S'assure d'impliquer le Service des communications dans tous les événements ou les projets dans lesquels la MRC est partenaire;
- Fournit au Service des communications toute l'information pertinente relative aux messages à transmettre et en valide sa véracité et sa fiabilité;
- Agit avec loyauté comme digne représentant de la MRC de Roussillon en adoptant une attitude positive et respectueuse envers les activités politiques et administratives de la MRC de Roussillon.

4.4 Responsabilités et devoirs - publics externes

4.4.1 TOUS LES PUBLICS EXTERNES

- Font approuver par le Service des communications de la MRC de Roussillon toute utilisation de son image de marque et en respecte les normes graphiques;
- Transmettent toute l'information utile pour mettre en valeur leur entente de partenariat;
- Font parvenir dans un délai raisonnable les invitations aux événements protocolaires, inaugurations, conférences de presse, lancements de programmation, etc;
- Impliquent le Service des communications dans les projets et les événements pour lesquels la MRC est partenaire.

5. CHAMPS D'INTERVENTION INTERNES

5.1 Coordination

La MRC de Roussillon met en place des mécanismes de communication qui assurent une diffusion régulière et pertinente des activités internes de l'organisation et des services dans le but de développer et de maintenir un sentiment d'appartenance fort.

Les déclarations et les prises de position de la MRC de Roussillon et de son Conseil sont diffusées par le Service des communications de la MRC de Roussillon qui coordonne, révisé et réalise les activités de communication interne.

Le Service des communications

Dans le but d'optimiser l'utilisation des outils de communication de la MRC de Roussillon et de veiller à une diffusion claire, cohérente et efficace de l'information, toute communication adressée à l'ensemble du personnel doit d'abord être soumise au Service des communications qui veillera à utiliser le moyen le plus approprié selon l'importance du message et à en assurer la compréhension.

Les services administratifs

Selon le cas, la direction générale et les services administratifs de la MRC de Roussillon sont responsables de coordonner l'information transmise, comme ceux de nature financière ou contractuelle dans le respect de la présente Politique.

5.2 Outils de communication interne

Le Service des communications réalise les outils de communication interne, conformément à ses responsabilités et devoirs.

Il est responsable de la mise en place d'une communication régulière et efficace, transmettant autant de l'information de nature professionnelle et relative aux ressources humaines, que de loisirs.

Il veille à mettre en place les meilleures pratiques en matière de communication interne. Il détermine l'usage et les utilisateurs de chaque outil de communication, notamment (et sans s'y limiter) :

Courriel À tout le monde : seules les personnes autorisées des services administratifs, des communications et de la direction générale peuvent utiliser le courriel À tout le monde pour ne diffuser que des messages d'intérêt professionnels.

Teams Grande équipe de la MRC : l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices sont autorisés à diffuser de l'information de toute nature dans ce groupe. Pour tout message requérant une confirmation de la part des membres du personnel, il est important d'indiquer de répondre en privé à la personne responsable.

Infolettre et journal interne : seul le Service des communications peut préparer les infolettres internes et le journal virtuel en appui aux contenus transmis par les membres de l'organisation et les orientations de la direction générale.

6. CHAMPS D'INTERVENTION EXTERNES

Communication politique et affaires publiques

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration ou communication qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision du Conseil, ni par résolution ni par règlement.

Le préfet et les conseillers, conseillères, ont le privilège de faire toute déclaration liée à la fonction. Ces déclarations sont de nature politique et ils en assument la responsabilité.

D'autre part, la communication administrative représente toute information qui a fait l'objet d'une décision du Conseil par résolution ou par règlement.

Il est de la compétence du Service des communications de veiller aux communications publiques, médiatiques et politiques, en collaboration avec les services concernés, et de rendre les messages compréhensibles en cohérence avec les orientations stratégiques et politiques de la MRC.

Le Service des communications peut confier à une autre personne ou un autre service les demandes ou les questions qui ne relèvent pas de la compétence de la MRC de Roussillon.

Le greffe est également responsable de la communication légale en suivi aux décisions du Conseil de la MRC.

6.1 Coordination

La MRC de Roussillon met en place des mécanismes de communication qui assurent une diffusion régulière et pertinente des activités de l'organisation et des services.

Les déclarations et les prises de position de la MRC de Roussillon et de son Conseil sont diffusées par le Service des communications de la MRC de Roussillon qui coordonne, révise et réalise les activités de communication, de concert avec le greffe s'il y a lieu.

Dans le but d'optimiser l'utilisation des outils de communication de la MRC de Roussillon et de veiller à une diffusion claire, cohérente et efficace de l'information, toute communication organisationnelle adressée à un groupe parmi les publics desservis ou les clientèles cibles de la MRC doit d'abord être soumise au Service des communications. Il veillera à utiliser le moyen le plus efficace pour assurer une bonne compréhension du message.

Chaque service est responsable de la correspondance, c'est-à-dire d'une communication écrite adressée à une personne en particulier. Toutefois, si cette correspondance peut être reprise et adaptée de façon régulière, le Service des communications veille à fournir une correspondance type.

Selon le cas, la direction générale et les services administratifs de la MRC de Roussillon sont responsables de coordonner l'information transmise, qu'elle soit de nature financière, légale ou contractuelle, dans le respect de la présente Politique.

6.2 Outils de communication

À partir des objectifs de communication et des renseignements transmis par les services, l'équipe des communications est responsable de développer une stratégie de communication et de réaliser les outils de communication externe qu'elle jugera le plus efficace pour atteindre les objectifs et mesurer les résultats.

Il est responsable de la mise en place d'une communication régulière et efficace, transmettant autant de l'information administrative concernant les décisions du Conseil, la réglementation, les initiatives de ses services ou toute information en lien avec le plan stratégique.

De concert avec la direction générale et les services concernés, le Service des communications diffuse toute information jugée pertinente destinée à l'ensemble des parties prenantes et de la population en utilisant des moyens de communication appropriés, variés et adaptés afin d'atteindre ses différents publics cibles et les objectifs identifiés.

6.3 Protocole

Lors d'événements publics (inauguration, conférence de presse, événements protocolaires), le Service des communications s'assure du respect de certaines normes notamment au niveau des préséances, de la prise de parole, de la signature d'un Livre d'Or, des drapeaux et de l'animation, etc.

Ces usages protocolaires sont reconnus et font consensus au sein des différents paliers de gouvernement et peuvent faire l'objet de modifications selon les circonstances.

6.4 Visibilité des partenaires

La quantité de demandes de diffusion étant importante, la MRC de Roussillon fait la promotion des projets pour lesquels elle est partenaire ainsi que ceux organisés par les organismes reconnus par la MRC, ou ceux qui s'inscrivent dans le cadre d'un projet, d'une campagne spéciale ou d'une orientation du Conseil de la MRC.

Afin d'offrir à ses partenaires et ses organismes reconnus et accrédités une visibilité conforme aux ententes, les demandes doivent être acheminées dans un délai raisonnable permettant les divers niveaux d'approbation requis selon l'ampleur du projet. Le Service des communications veille également à établir les règles en matière de visibilité dans les ententes développées avec les partenaires de la MRC.

6.5 Normes graphiques et linguistiques

En plus d'assurer le respect de l'image de marque et de ses normes graphiques, le Service des communications veille au respect des lois linguistiques du Québec et à la qualité de la langue française, notamment et sans s'y limiter, dans les documents imprimés ou numériques officiels destinés à l'externe incluant, sans s'y limiter, les courriels de masse, les présentations projetées (PowerPoint), les cartes professionnelles, la signalétique et la publicité institutionnelle.

Le Service des communications veille également à assurer le respect de l'image de marque pour toute activité de ses partenaires réalisée en collaboration avec la MRC de Roussillon ou grâce à sa contribution financière, dans le respect des ententes établies entre les parties dont l'échange de visibilité a été validé par le Service des communications.