

Sommaire exécutif

Contexte de la politique de communication

La politique de communication découle de la volonté de la direction de placer la communication au cœur des activités stratégiques de la STTR. Avec l'évolution de l'organisation et l'implantation du nouveau réseau en 2019, la nécessité de construire un message commun et cohérent est devenue essentielle. La présente politique s'inspire des meilleures pratiques d'ici et d'ailleurs et vise entre autres à :

- assurer une cohérence des messages;
- stimuler le sentiment d'appartenance;
- harmoniser les activités de communication;
- assurer une meilleure communication avec les divers publics.

La communication de la STTR s'appuie sur des valeurs de professionnalisme, respect et coopération, relations humaines, rigueur, transparence ainsi que clarté et simplicité.

Les rôles et responsabilités dans la transmission des divers messages de la STTR

Selon leurs tâches, certains employés de la STTR ont à transmettre de l'information à divers publics. Il importe que ces employés aient accès à de l'information juste et vérifiée.

➤ **Directeur général**

- est le porte-parole officiel de l'organisation;
- assure la diffusion des enjeux de l'organisation.

➤ **Responsable des communications**

- coordonne l'ensemble des activités de communications;
- gère les campagnes d'information, de relations publiques, publicitaires, etc.;
- voit à la cohérence des messages;
- assure le rayonnement de l'organisation;
- assure la gestion du site Web et des médias sociaux.

➤ **Cadres**

- coordonnent les communications internes vers les employés sous leur responsabilité;
- assurent les communications internes de leur champ de responsabilité;
- veillent à transmettre les informations sensibles au responsable des communications.

➤ **Superviseurs**

- diffusent favorablement l'image de la STTR;
- contribuent à diffuser des messages positifs tout en s'assurant de la validité de l'information;
- veillent à transmettre les informations sensibles au responsable des communication.

➤ **Membres du personnel**

- diffusent positivement l'image de la STTR;
- portent le message de l'organisation auprès de divers publics (les employés doivent être soucieux d'offrir une information juste et vérifiée).

Note :

Lors d'une demande exceptionnelle (demande d'entrevue médiatique, demande extraordinaire d'un partenaire, etc.), les employés doivent se référer à leur supérieur immédiat. Ces derniers assureront un suivi auprès du responsable des communications.

Les moyens de communication interne

- **Intranet**
- **Réunions d'équipe**
- **Formations internes**
- **Aide-mémoire**
- **Publicité interne**
- **Journal interne (Infocité)**
- **Rencontres de comités**
- **Document « questions/réponses »**

Le document « questions/réponses » permet à l'ensemble des intervenants d'un dossier d'être au même diapason et d'offrir des réponses uniformes en cas de questionnement. Il trace la ligne de conduite à propos de ce que la STTR souhaite diffuser.

Les moyens de communication externe

- **Relations de presse (conférences de presse, communiqués de presse, etc.)**

La décision de tenir une conférence de presse revient au directeur général et au responsable des communications. En aucun cas un employé (non-cadre) n'est autorisé à organiser une activité de presse (conférence de presse, communiqué de presse ou autres) au nom de la STTR sans l'autorisation du directeur général (ou son mandataire).

- **Courriels**

Le courriel est le moyen de prédilection pour communiquer avec les collaborateurs de la STTR. En raison de la signature apposée à celui-ci, les messages doivent répondre aux standards de communication de l'organisation. Une signature des courriels doit être **concise** (quelques lignes), **cohérente** (pareille pour tous les employés) et **cadrée** (en phase avec la charte graphique de la STTR).

- **Plaintes et requêtes**

Toutes les demandes, plaintes et requêtes adressées à un membre du personnel ou à un membre du conseil d'administration doivent être formulées en complétant le formulaire disponible à cet effet sur le site Internet de la STTR au <https://sttr.qc.ca/nous-joindre/> ou en contactant le service à la clientèle de la STTR au 819 373-4533. Il importe que l'ensemble des demandes, plaintes et requêtes soient colligées au même endroit afin d'assurer un traitement optimal de ces dernières.

➤ **Vêtements et objets promotionnels**

Certains vêtements et objets promotionnels revêtent les couleurs de la *STTR*. Ils sont remis à certains employés (entre autres les chauffeurs) et lors d'activités de représentation officielle. Lorsqu'une personne porte les vêtements (uniformes) arborant l'effigie de la *STTR*, cette dernière devient une ambassadrice de l'organisation. En endossant l'uniforme, l'employé accepte de se conformer aux règles et valeurs de la *STTR*.

Présence de la STTR sur les médias sociaux

La présente politique doit être en constante évolution et sera adaptée en fonction des médias sociaux auxquels la *STTR* pourrait adhérer dans le futur. À noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément des autres méthodes de communication utilisées par la *STTR*. Le site Internet demeure la principale référence.

La *STTR* est présente sur deux médias sociaux :

- Facebook (Société de transport de Trois-Rivières – *STTR*)
- LinkedIn (Société de transport de Trois-Rivières)

Les médias sociaux de la *STTR* visent les différents publics de l'organisation : les usagers, les partenaires, les fournisseurs, les médias, les organismes fréquentés par les usagers et le grand public.

La *STTR* s'inspire et s'appuie sur la [Nétiquette](#) mise de l'avant par la Ville de Trois-Rivières.

Dans cette dernière, il est mentionné que : « ... la *nétiquette* suivante s'applique :

- *courtoisie, respect et politesse;*
- *respect du droit d'auteur et de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels.*

Les contenus et commentaires de la nature suivante sont prohibés et seront supprimés :

- *les attaques et les insultes personnelles;*
- *les propos diffamatoires, sexistes, obscènes, haineux, racistes ou violents;*
- *les grossièretés et le langage offensant;*
- *les propos en lien avec la scène politique municipale, scolaire, québécoise, canadienne ou internationale ».*

La *STTR* peut supprimer des commentaires ou des accès à toute personne qui ne respecte pas les règles énoncées.

Contenu des médias sociaux

À noter que les médias sociaux de la *STTR* ne sont pas un service d'urgence. Ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyens sur les consignes à suivre.

Divers contenus pouvant être partagés :

- information sur le réseau;
- communiqués de presse;
- appels d’offres et offres d’emplois;
- publicité et promotions.

Plaintes et requêtes sur les médias sociaux

Bien que la *STTR* soit en interaction sur ses comptes officiels, elle ne traite pas les plaintes et les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux.

Directives de rédaction, présence et veille sur les médias sociaux de la *STTR*

Les utilisateurs doivent utiliser un langage approprié lors de leurs publications sur les comptes officiels de la *STTR*. Les publications effectuées sur les médias sociaux de la *STTR* s’effectuent en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis.

La gestion des commentaires a généralement lieu pendant les heures de travail. Les commentaires envoyés après les heures d’ouverture de bureau, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le plus rapidement possible.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu’une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne pourrait recevoir une communication l’avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu’une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

Rôles et responsabilités (en lien avec les médias sociaux)

➤ **La direction générale**

La direction générale analysera toute demande effectuée en ce qui a trait à la création d’un compte sur les médias sociaux. L’obtention d’une autorisation relèvera de la direction générale, sur recommandation de l’équipe des communications. Aucune personne ne peut créer un compte au nom de la *STTR* sans d’abord obtenir l’approbation de la direction générale.

➤ **L’équipe des communications**

La gestion des médias sociaux officiels de la *STTR* relève de l’équipe des communications ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d’images diffusée au nom de la *STTR* sur les médias sociaux doit être faite par l’une des personnes autorisées.

Voici les principales tâches qui relèvent de l’équipe des communications en ce qui concerne les médias sociaux :

- animer la communauté;
- gérer les commentaires;
- répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- veille stratégique.

➤ **Les employés**

La *STTR* est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés ainsi que toute personne intéressée par ses activités et ses services à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la *STTR*. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

Les employés de la *STTR*, qui possèdent un compte sur certains médias sociaux, peuvent mentionner qu'ils sont des employés de l'organisation. Malgré leur lien professionnel, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la *STTR* et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles

Autorisation de diffuser

La gestion des médias sociaux officiels de la *STTR* relève de l'équipe des communications ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusées au nom de la *STTR* sur les médias sociaux doit être faite par l'une des personnes autorisées.