

## ***Politique de communication de la Société de Transport de Trois-Rivières***

### **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**

Le directeur général joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image de la Société de transport de Trois-Rivières. Il devient le grand responsable des activités de communication. Cependant, il confie ce travail au responsable des communications. Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature stratégique.

Par conséquent, le directeur général doit voir :

- À la mise en place d'une politique de communication délimitant le rôle des employés en matière d'information;
- À établir des mécanismes de communication interne;
- À assurer la diffusion des orientations de l'organisation;
- À approuver les communications externes;
- À agir à titre de porte-parole dans des circonstances particulières;
- À agir à titre de représentant de la STTR auprès du CA.

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

#### ➤ **Responsable des communications**

Le responsable des communications coordonne et supervise la diffusion de l'information. Il a comme mandat :

- D'être le porte-parole officiel de l'organisation;
- D'assurer le rayonnement de l'organisation;
- D'appliquer la politique de communication;
- De rédiger, de superviser et de diffuser les communiqués de presse reliés au processus opérationnel en collaboration avec les différents services de la STTR;
- De convoquer et d'organiser les conférences de presse en collaboration avec les différents services;
- De superviser le contenu et le contenant de toutes les publications officielles produites par la STTR;
- De diffuser l'information utile aux citoyens (usagers) par des outils de communication appropriés;
- De participer à différents comités à titre de rôle-conseil.
- De gérer les contrats avec les différents partenaires.

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;
- Créer et gérer un calendrier de publication(s);
- Publier et modifier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Créer du contenu;
- Effectuer une veille stratégique;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

#### ➤ **Cadres**

En regard des communications internes, les directeurs doivent :

- S'assurer que les membres de leur personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- Favoriser la communication dans leur service de même qu'avec les autres services de la STTR;
- Favoriser l'échange d'information;

- Encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les usagers de la STTR.
- Veiller à transmettre les informations sensibles à leur supérieur immédiat et au responsable des communications, au besoin.

Quant aux communications externes, tant que les demandes de renseignements constituent des demandes de nature fonctionnelle (ressources humaines, transport adapté, transport urbain, finance, maintenance, etc.) cela ne nécessite pas l'intervention du responsable des communications.

#### ➤ **Superviseurs**

Chaque superviseur doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire. De plus, celui-ci doit les inciter à lire les communiqués diffusés par courriel, par message texte, sur le site Internet ou toute autre publication émanant de la STTR. Entre autres, il :

- Coordonne les communications internes vers les employés sous leur responsabilité;
- S'assure de la compréhension et de l'application des communications, le cas échéant;
- Assure le lien entre le réseau de transport et les membres de la direction;
- Est responsable d'effectuer les suivis des requêtes internes et externes;
- Favorise l'échange d'informations

#### ➤ **Membres du personnel**

Tout employé de la STTR est un agent d'information et un ambassadeur, de sorte qu'il doit :

- Être informé des politiques générales ou des projets particuliers de la STTR
- Être informé des décisions prises par la direction;
- Développer une attitude positive envers la clientèle;
- Assurer un suivi efficace des demandes.

#### ➤ **Note générale**

Pour toutes demande d'entrevue médiatique, demande extraordinaire d'un partenaire, etc., les employés doivent référer la demande au responsable des communications. Lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une intervention de communication d'envergure, la démarche doit être faite en collaboration avec le conseil d'administration, le directeur général et le responsable des communications.

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. Aucun commentaire diffamatoire, non-respectueux des règles et des valeurs de la STTR envers l'organisation ne sera toléré.

Avant de diffuser sur les médias sociaux, tout employé de la STTR doit se référer à la politique interne quant à l'utilisation des médias sociaux.

### **Les moyens de communication interne**

- **Intranet**
- **Mémos internes**
- **Courriels**
- **Requêtes**
- **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 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. La signature standard de la *STTR* doit être utilisée.

➤ **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.

Etc.

## **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.

## **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.