



CONFÉRENCE RÉGIONALE
DES ÉLUS DE L'ESTRIE

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Adoptée par le conseil d'administration de la
CRÉ de l'Estrie le 29 janvier 2014

POLITIQUE DE COMMUNICATION DE LA CRÉ DE L'ESTRIE

PRÉAMBULE	3
1. MISSION ET MANDATS DE LA CRÉ DE L'ESTRIE	4
2. PRINCIPES ET FONDEMENTS.....	4
3. LES PUBLICS CIBLES.....	4
3.1 Les publics internes.....	4
3.2 Les publics externes.....	5
4. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNES.....	5
4.1 Plan de communication	5
4.2 Normes de visibilité et identité visuelle	5
4.3 Logotype	6
4.4 Papeterie.....	6
4.5 Site Web et réseaux sociaux	6
4.6 Publicités.....	6
5. OUTILS DE COMMUNICATION INTERNES.....	6
5.1 Extranet.....	7
5.2 Revue de presse	7
6. COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET RELATIONS MÉDIATIQUES	7
6.1 La personne responsable des communications	7
6.2 Les conseillers en développement.....	7
6.3 Les porte-parole	7
6.4 Les communiqués de presse.....	8
6.5 Les activités médiatiques.....	8
6.6 Situation de crise	8
7. APPLICATION DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	8

PRÉAMBULE

En tant qu'organisme régional de développement, de mobilisation et de concertation, les mandats de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de l'Estrie sont très variés. Développement économique, immigration, jeunesse, personnes âgées, transport, attraction et rétention de la main-d'œuvre, participation citoyenne et développement du sentiment d'appartenance ne sont que quelques-uns des multiples dossiers où la CRÉ de l'Estrie est appelée à jouer un rôle.

Le conseil d'administration de la CRÉ de l'Estrie a revu cette Politique de communication dans le cadre de la séance du 29 janvier 2014. Tout en conservant ses valeurs et ses fondements, elle se veut une refonte de la précédente politique adoptée en 2006.

À l'ère où les communications représentent une fonction essentielle des organisations, il est incontournable de clarifier les orientations en cette matière. Une communication gérée de manière stratégique contribue à l'atteinte des objectifs de l'organisation. Avec la popularité croissante des médias sociaux et la multiplication des plateformes de dialogues entre les citoyens et les organisations, la circulation de l'information s'effectue à un rythme effréné. Cette situation peut soulever plusieurs défis, mais démontre également que les communications peuvent jouer un rôle de premier plan dans le développement de la région.

C'est à ces enjeux que tente de répondre la présente Politique de communication. Elle vient guider les administrateurs, employés et partenaires de la CRÉ de l'Estrie, plus particulièrement la personne responsable des communications. Elle vise également l'uniformité des outils de communication et la promotion des actions de la CRÉ de l'Estrie : le tout, dans une optique de transparence, de cohérence, de vision commune et d'efficacité.

Le président,


Jacques Demers

1. MISSION ET MANDATS DE LA CRÉ DE L'ESTRIE

La CRÉ de l'Estrie a pour mission de contribuer au développement économique, social, culturel et communautaire de la région de l'Estrie, par la concertation, la planification et la coordination afin de favoriser l'épanouissement des personnes, des collectivités et des milieux.

La CRÉ de l'Estrie agit comme interlocuteur privilégié du gouvernement du Québec en matière de développement régional. Elle a comme principaux mandats :

- de favoriser la concertation des partenaires dans la région et de donner, le cas échéant, des avis au ministre sur le développement de l'Estrie;
- d'élaborer et mettre en œuvre un plan quinquennal de développement pour la région, dans une perspective de développement durable;
- de conclure des ententes spécifiques avec les ministères ou les organismes du gouvernement et, le cas échéant, avec d'autres partenaires;
- de soutenir des actions structurantes en regard des priorités régionales;
- d'exécuter tout autre mandat que lui confie le gouvernement du Québec.

La CRÉ de l'Estrie, en partenariat avec le gouvernement du Québec, réalise des mandats particuliers :

- coordonner les travaux de la Commission régionale sur les ressources naturelles et le territoire;
- soutenir le Forum jeunesse Estrie;
- coordonner les travaux de l'Engagement jeunesse Estrie;
- coordonner la mise en œuvre de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale;
- gérer divers fonds mis à sa disposition.

2. PRINCIPES ET FONDEMENTS

La Politique de communication est fondée sur le caractère public et démocratique de la CRÉ de l'Estrie, ainsi que sur les principes d'intégrité, de transparence, de concertation, de mobilisation, de cohérence et d'efficacité qu'elle véhicule dans ses communications.

La présente Politique doit être prise en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans et actions de communication de l'organisation, s'inscrivant dans la réalisation des plans de développement de l'Estrie.

3. LES PUBLICS CIBLES

La Politique de communication prend en considération les différents publics de la CRÉ de l'Estrie.

3.1 Les publics internes

Les publics internes sont les membres du conseil d'administration, des comités et de l'équipe de la CRÉ de l'Estrie.

3.2 Les publics externes

En raison de la grande diversité de ses mandats, la CRÉ de l'Estrie s'adresse à de nombreux publics externes :

- les conseillers municipaux, maires et préfets de la région;
- les municipalités, les MRC et la Conférence administrative régionale de l'Estrie;
- les directions régionales des ministères;
- les députés et les ministres de l'Estrie présents à l'Assemblée nationale et à la Chambre des communes, et plus largement les gouvernements provincial et fédéral;
- les promoteurs et futurs promoteurs des fonds administrés par la CRÉ de l'Estrie;
- les autres conférences régionales des élus, le Réseau des CRÉ du Québec et la Table Québec-régions;
- les autres organismes partenaires;
- la population de l'ensemble des territoires de l'Estrie;
- les représentants des médias locaux et régionaux.

4. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNES

Avec la collaboration des membres de l'équipe et de certains administrateurs, la personne responsable des communications a la responsabilité de produire les outils de communications externes (plan de communication, rapport annuel, infolettres, contenu du site Web, etc.) de la CRÉ de l'Estrie, sous la supervision de la direction générale.

Dans le respect de la Politique de gestion contractuelle, la personne responsable des communications peut faire appel à des ressources externes (graphistes, imprimeurs, firmes de communication, etc.) dans le cadre de ses mandats.

4.1 Plan de communication

Un Plan de communication est établi sur une base annuelle et est ajusté au besoin. Il énumère les actions à réaliser pour atteindre les différents objectifs de la CRÉ de l'Estrie, de même que les estimations budgétaires pour chacun des moyens à mettre en place.

4.2 Normes de visibilité et identité visuelle

Des normes de visibilité doivent être établies et gérées par la personne responsable des communications. Toute utilisation de l'identité visuelle doit respecter les clauses du guide régissant les normes de visibilité et l'identité visuelle de la CRÉ de l'Estrie.

Pour obtenir ce guide, il est possible d'en faire la demande auprès de la personne responsable des communications. Il peut également être téléchargé sur le site Web de la CRÉ de l'Estrie. Toute personne ou organisation désirant utiliser l'image de la CRÉ de l'Estrie doit préalablement obtenir l'autorisation de la personne responsable des communications.

4.3 Logotype

Le logotype de la CRÉ de l'Estrie veut refléter les principes et la mission de l'organisation. Les formes géométriques de tailles différentes disposées en rond symbolisent la concertation, la consultation et la mobilisation d'une multiplicité d'acteurs. Les teintes de vert reflètent le concept de développement durable qui est mis de l'avant par la région et la CRÉ de l'Estrie, notamment dans le cadre de l'élaboration des plans de développement de l'Estrie.



Les différentes versions du logo de la CRÉ de l'Estrie peuvent être téléchargées en se rendant sur son site Web ou en s'adressant à la personne responsable des communications.

4.4 Papeterie

Papier en-tête, enveloppes, cartes professionnelles, pochettes, signature courriel : la CRÉ de l'Estrie possède plusieurs éléments de papeterie qui mettent de l'avant les éléments de son identité visuelle. Les employés ont la responsabilité d'utiliser ces outils lorsqu'ils communiquent par écrit avec leurs différents partenaires.

4.5 Site Web et réseaux sociaux

Le site Web de la CRÉ de l'Estrie de même que les médias sociaux constituent les canaux privilégiés de transmission de l'information aux partenaires, citoyens et autres publics de l'organisation. La personne responsable des communications a donc la responsabilité de maximiser la visibilité et les retombées des publications mises en ligne sur ces plateformes.

La personne responsable des communications assure la mise à jour régulière du site Web. Toute demande de modification, d'ajout ou de retrait doit lui être acheminée. Le cas échéant, c'est la direction générale qui approuve le contenu final. La personne responsable des communications assure également la présence de la CRÉ de l'Estrie sur les médias sociaux.

4.6 Publicités

La personne attitrée aux communications est responsable de la révision, de la publication et de l'uniformisation des publicités et parutions de la CRÉ de l'Estrie. Sauf si un événement exceptionnel devait avoir lieu, les moyens, les budgets attitrés, de même que les publics cibles sont fixés par le plan annuel de communication.

5. OUTILS DE COMMUNICATION INTERNES

Différents modes de transmission à l'interne sont en place afin de tenir les employés et les membres du conseil d'administration informés quant à l'avancement de certains dossiers :

- Notes de service
- Bulletins internes

- Extranet
- Courriels de suivi

Avec le soutien de la personne responsable des communications, chacun des membres de l'équipe de la CRÉ de l'Estrie est responsable de produire les outils de communication interne nécessaires au suivi de ses dossiers.

5.1 Extranet

Pour favoriser l'accès à la documentation des séances du conseil d'administration et des autres comités, un extranet a été mis en place par la CRÉ de l'Estrie. Les documents nécessaires aux rencontres, les politiques, les plans de développement de l'Estrie et toute autre documentation pertinente y sont déposés.

5.2 Revue de presse

Une revue de presse est produite régulièrement par la personne responsable des communications, qui la diffuse auprès des membres de l'équipe de travail et du conseil d'administration.

6. RELATIONS MÉDIATIQUES

6.1 La personne responsable des communications

La personne responsable des communications assure une circulation de l'information optimale entre les porte-parole de la CRÉ de l'Estrie et les représentants des médias. Elle reçoit toute demande de la part de journalistes qu'elle retransmet par la suite en fonction de la nature de l'information demandée.

6.2 Les conseillers en développement

Toute demande médiatique transmise directement aux conseillers en développement doit automatiquement être redirigée vers la personne responsable des communications.

Les conseillers en développement peuvent parfois être appelés à répondre à des questions émanant de journalistes. Ces questions sont jugées plus techniques et sont reliées aux dossiers qui leur sont attribués. Toutefois, une telle demande doit d'abord transiger par la personne responsable des communications.

6.3 Les porte-parole

Deux personnes sont considérées comme étant les porte-parole officiels de l'organisation, soit la présidence et la direction générale. Ces deux personnes peuvent faire des déclarations publiques au nom de la CRÉ de l'Estrie.

La présidence est le porte-parole principal de la CRÉ de l'Estrie. Elle est interpellée d'entrée de jeu pour tous les dossiers ou en situation de crise. En ce qui a trait aux mandats particuliers (Forum jeunesse Estrie, Commission régionale sur les ressources naturelles et le territoire, etc.), leur présidence est considérée comme étant le porte-parole officiel du mandat.

La direction générale peut également agir en remplacement de la présidence ou relativement à des dossiers administratifs.

Dans l'éventualité où les porte-parole officiels seraient dans l'impossibilité de répondre à une demande d'un journaliste, un administrateur, un conseiller en développement ou la personne responsable des communications peut également être désigné par la présidence ou la direction générale comme porte-parole, en fonction de la nature de la demande.

6.4 Les communiqués de presse

La personne responsable des communications est l'unique source d'où émanent les communiqués de presse de la CRÉ de l'Estrie. C'est elle qui tient à jour la liste des médias locaux et régionaux de l'Estrie.

Les communiqués de presse sont acheminés aux représentants des médias, aux membres de l'équipe, aux administrateurs, au Réseau des CRÉ du Québec, de même qu'aux différentes plateformes d'information municipale. Tous les communiqués publiés sont disponibles sur le site Web de la CRÉ de l'Estrie et peuvent être repris dans l'infolettre envoyée à l'ensemble des partenaires de l'organisation.

6.5 Les activités médiatiques

La personne chargée des communications est responsable de l'organisation des conférences de presse, consultations publiques, lancements, inaugurations et autres activités médiatiques de la CRÉ de l'Estrie. Dans le cadre de ses fonctions, elle peut être appelée à soutenir différents partenaires (promoteurs ayant reçu du financement, mandats particuliers de la CRÉ de l'Estrie, etc.) dans l'organisation d'événements. Cette logistique s'effectue en collaboration avec les conseillers en développement attirés au dossier et la direction générale.

La personne responsable des communications reçoit les demandes de présence et de représentation à des événements médiatiques de partenaires. Avec la collaboration de la directrice générale, elle achemine les invitations aux porte-parole désignés.

6.6 Situation de crise

Advenant une situation de crise sur le plan des communications, la présidence et la direction générale mettent rapidement en place un comité de gestion de crise et en désignent les membres. Avec la collaboration de la personne responsable des communications, ils élaborent un plan d'intervention médiatique.

7. APPLICATION DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

La direction générale coordonne l'application de la Politique de communication. Lors de situations exceptionnelles, elle peut avoir à adapter certaines clauses de la Politique en concertation avec la présidence, dans le but d'atteindre les objectifs de l'organisation.