

MRC de La Matanie

Politique de communication

Mars 2024

Par Kim Bergeron

Conseillère en communications et affaires publiques

Table des matières

Préambule	5
Objectifs	5
Cadre de la <i>Politique de communication</i>	6
Champs d'action	6
Publics cibles	6
Types de communication	7
Informé ou communiquer	7
Communication politique ou administrative	7
Rôles et responsabilités communicationnelles	7
Préfet	7
Membres du Conseil	7
Direction générale	8
Membres de la direction	8
Conseillère en communications et affaires publiques	9
Pratiques communicationnelles de la MRC de La Matanie	9
Communications internes	10
Municipalités	10
Membres du personnel de la MRC	10
Outils de communication	11
À l'interne	11
À l'externe	11
Plan de communication	11
Site Internet	11
Réseaux sociaux	11
Revue de presse	13
Bannières	13
Guide citoyen	13
En territoire public	14
Autres outils de communication	14
Publications des municipalités	14
Relations avec les médias	14
Communiqué de presse	15
Conférence de presse	15
Point de presse	15

Porte-parole désigné	15
Protocole.....	15
Pavoisement	15
Boutonnière	15
Livre d’or.....	15
Préséance.....	16
Préséance dans les présentations	16
Préséance dans la prise de parole	16
Préséance dans la prise de photos officielles	16
Image de marque	16
Dénomination	16
Identité visuelle.....	16
Logo de la MRC	17
Utilisation du logo.....	17
Signature de la MRC de La Matanie	18
Logo du Service régional de sécurité incendie	18
Protocole de visibilité	18
Dons et commandites	18
Signature de courriel.....	18
Utilisation de la langue	19
Langue française	19
Vouvoiement.....	19
Écriture inclusive.....	19
Accès à l’information.....	19
Droit d’auteur et respect de la vie privée	19

Préambule

Cette *Politique de communication* découle de la mission, des valeurs et de la vision de la Municipalité régionale de comté (MRC) de La Matanie. Elle appuie la volonté de la MRC de transmettre une information exacte, accessible, et en temps opportun comme gage de confiance. Elle renforce un désir de projeter une image positive, professionnelle et de fiabilité de l'administration publique.

Afin d'assurer une qualité de services et d'actions en phase avec la communauté, la MRC de La Matanie souhaite jeter les bases d'une communication où la transparence est de mise, guidée par la sincérité et une parfaite accessibilité de l'information publique. Elle est assujettie au cadre légal applicable aux instances municipales dont le *Code municipal du Québec*, la *Loi sur les cités et villes*, la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

En développant et en entretenant un lien de proximité avec ses différents publics par le biais d'une communication de qualité, la MRC pourra favoriser le maintien d'une collectivité forte qui avance vers des objectifs communs.

Les canaux de communication sont sans cesse en mouvance, tout comme les habitudes de consultation de l'information des différentes générations. Cette politique est donc pensée pour s'adapter aux changements qui s'opèrent dans la sphère médiatique traditionnelle (en reconnaissant l'importance de l'information journalistique pour une société libre et démocratique), les médias sociaux et tout autre nouvel outil de communication à venir.

Cette *Politique de communication* contribuera à développer la marque employeur de la MRC de La Matanie et à la positionner comme un employeur de choix, soucieuse de la qualité de vie des membres de son personnel.

En conclusion, la *Politique de communication* favorisera la cohérence des informations, la cohésion des communications, la constance de l'image de marque ainsi que l'échange et le dialogue à l'interne et avec les publics.

Objectifs

En résumé, par l'entremise de cette *Politique de communication*, la MRC de La Matanie souhaite rencontrer différents objectifs tels que :

- Instituer un cadre pour ses communications internes, transversales et externes qui contribuent notamment à faire connaître les valeurs, les orientations, les priorités ainsi que les programmes et les services de la MRC;
- Instaurer des processus d'évaluation pour l'amélioration continue de ses pratiques et la validation de sa conformité légale;
- Consolider ses engagements d'éthique et de rigueur envers ses différents publics;
- Détailler les rôles et responsabilités des intervenants de la MRC en matière de communications;
- Stimuler la collaboration et la synergie interservices;
- Établir les bases du positionnement de la MRC de La Matanie comme employeur de choix.

Cadre de la *Politique de communication*

Champs d'action

Dans les lignes qui suivent, l'appellation Service des communications réfère aux personnes occupant les postes à la direction générale et de la conseillère¹ en communications et affaires publiques ainsi que toute personne s'ajoutant à cette équipe.

Le Service des communications de la MRC doit être impliqué dans les champs d'action suivants, et ce, en collaboration avec les membres de la direction et du personnel concernés :

- Diffusion de l'information à l'interne et à l'externe : affichage et autres imprimés, documents promotionnels, publications officielles, affichages de postes, listes d'envois par courriel, infolettre, médias sociaux et site Internet;
- Relations publiques : inaugurations, événements spéciaux et protocolaires, allocutions, etc.;
- Promotion et publicité : journal, radio, télévision, sites Internet, médias sociaux, plateformes de communication en ligne, etc.;
- Presse : communiqués, conférences de presse et relations avec les médias;
- Protocoles de visibilité;
- Documentation et publications officielles de la MRC de La Matanie;
- Communications liées au territoire non organisé de Rivière-Bonjour (situations d'urgence, rôle formatif, rôle aviseur);
- Service-conseil et formation auprès de l'ensemble des municipalités de La Matanie.

Publics cibles

INTERNES ET TRANSVERSAUX

- Municipalités locales, les élus municipaux et leur personnel
- Directions de service de la MRC
- Personnel de la MRC
- Personnel retraité de la MRC
- Bénévoles
- Personnel de la fiducie COSMOSS
- Partenaires paramunicipaux (DEM, SANAM)
- Organismes mandataires, délégataires, supralocaux et autres

EXTERNES

- Citoyennes et citoyens de La Matanie, particulièrement les usagers des services de la MRC
- Organismes, groupes et associations à vocation régionale et nationale
- Communauté d'affaires (industries, commerces et institutions)
- Médias locaux, régionaux et nationaux
- Fournisseurs
- Gouvernements provincial et fédéral, société d'État ou secteur parapublic
- Municipalités hors La Matanie
- Clientèle hors région (attractivité)²
- Nouveaux arrivants (intégration)³

¹ Le genre féminin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

² La MRC de La Matanie délègue les mandats de développement économique et touristique à Développement économique Matanie (DEM), mais collabore étroitement avec l'organisme, particulièrement dans le dossier de l'attractivité.

³ La MRC de La Matanie délègue le mandat d'intégration des nouveaux arrivants au Service d'accueil des nouveaux arrivants de La Matanie, mais collabore étroitement avec l'organisme dans le dossier de l'établissement durable des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.

Types de communication

Informé ou communiquer

Informé consiste à diffuser de l'information sans attendre de rétroaction de la part de ceux qui reçoivent le message.

La communication consiste, quant à elle, à informer en impliquant les personnes qui reçoivent le message pour favoriser la rétroaction, l'échange d'informations de part et d'autre.

À la MRC, des actions d'information et des actions de communication peuvent être utilisées pour répondre à différents objectifs.

Communication politique ou administrative

De façon générale, la communication de nature politique est une communication qui relève des affaires municipales et qui n'a pas encore fait l'objet d'une résolution ou d'un règlement du Conseil. Le Service des communications de la MRC ne tient aucun rôle dans la sphère des communications politiques dans un contexte partisan ou électoral.

La communication administrative relève de décisions du Conseil de la MRC adoptées par voie de résolution ou de règlement ainsi que de la gestion interne des affaires courantes de la MRC.

Rôles et responsabilités communicationnelles

Préfet

Le préfet est le porte-parole officiel de la MRC, pour les questions d'intérêt public d'ordre politique et administratif, ainsi qu'en situation d'urgence conformément au *Plan d'intervention municipale en sécurité civile du territoire non organisé de Rivière-Bonjour*. Il participe au rayonnement de la MRC et de ses services auprès des citoyens ainsi qu'à la compréhension commune des enjeux de la MRC.

Ses communications, à l'exception de celles de nature politique, peuvent être rédigées ou accompagnées par la conseillère en communications et affaires publiques, qui doit faire approuver son contenu par la direction générale avant publication.

Toute demande d'entrevue ou demande nécessitant l'intervention du préfet, reçue par le Service des communications, lui est d'abord transmise. Il peut décider de déléguer la réalisation d'une entrevue à un membre du Conseil ou demander à la direction d'en déléguer la réalisation à un membre du personnel.

Le préfet est soumis aux mêmes responsabilités que les autres membres du Conseil.

En cas d'absence du préfet, son rôle et ses responsabilités reviennent au préfet suppléant.

Membres du Conseil

Les membres du Conseil de la MRC sont les porte-paroles des dossiers qui leur ont été délégués par celui-ci. S'ils reçoivent une proposition d'entrevue au sujet de l'un de ces dossiers, ils doivent en aviser le Service des communications, idéalement avant de l'accepter, et peuvent recourir à son accompagnement. S'ils font des déclarations au nom du Conseil de la MRC, ils doivent respecter les orientations prises par celui-ci.

Les entrevues accordées à titre de maire peuvent être transmises au Service des communications, à titre informatif.

Les membres du Conseil doivent aviser la direction générale de toute situation liée à la MRC susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une discussion dans l'opinion publique.

Lorsque les membres du Conseil utilisent leurs réseaux sociaux, ils le font en leur nom personnel. Ils doivent faire preuve de réserve dans leurs commentaires sur les réseaux sociaux de la MRC de La Matanie. Ils peuvent se référer aux [modalités d'utilisation personnelle](#) des réseaux sociaux à titre de guide.

Les membres du Conseil ont un rôle à jouer dans l'implantation des spécificités de l'[image de marque](#) de la MRC de La Matanie en l'utilisant de façon appropriée dans leurs communications.

Direction générale

La personne occupant la fonction de direction générale est le plus haut fonctionnaire de la MRC. Elle définit les objectifs de l'organisation en termes de communications ainsi que les orientations pour positionner la marque employeur. Elle est l'interface entre l'administration municipale et les élus. Sauf exception, elle est la seule personne autorisée (sous réserve des chefs de service) à autoriser des dépenses.

La direction générale demeure en tête et responsable des communications de la MRC. Elle supervise et accompagne la conseillère en communications et affaires publiques. La direction générale doit être avisée des demandes de communications et autorise les communications officielles. Elle doit aussi être prévenue de toute situation à risque.

La direction générale est autorisée à faire toute déclaration publique de nature administrative en respectant les orientations prises par le Conseil. Elle doit informer le Service des communications de toute allocution médiatique, idéalement avant la prise de parole. Ses communications peuvent être rédigées ou accompagnées par la conseillère en communications et affaires publiques.

La direction générale est soumise aux mêmes responsabilités que les autres membres de la direction.

Membres de la direction

Les membres de la direction peuvent faire des déclarations publiques de nature administrative, avec l'assentiment de la direction générale, en respectant les orientations prises par le Conseil. Ils doivent informer le Service des communications de toute allocution médiatique, idéalement avant la prise de parole. Leurs communications peuvent être rédigées ou accompagnées par la conseillère en communications et affaires publiques.

Les membres de la direction doivent aviser la direction générale et la conseillère en communications et affaires publiques de toute situation liée à l'instance municipale susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une discussion dans l'opinion publique.

Lorsque les membres de la direction utilisent leurs réseaux sociaux, ils le font en leur nom personnel mais doivent tout de même incarner les valeurs de l'organisation, en faisant preuve de réserve dans leurs publications, particulièrement dans les commentaires relatifs à la MRC de La Matanie. Ils doivent aussi respecter les [modalités d'utilisation personnelle](#) des réseaux sociaux.

Ils ont aussi un rôle à jouer dans l'implantation des spécificités de l'[image de marque](#) de la MRC de La Matanie en l'utilisant de façon appropriée dans leurs communications.

Les membres de la direction évaluent et approuvent les projets spécifiques que leur équipe souhaite voir réaliser par le Service des communications (ex. photo, graphisme, vidéo, rédaction).

Conseillère en communications et affaires publiques

Pratiques communicationnelles de la MRC de La Matanie

Sous l'autorité de la direction générale, la personne en poste assure la coordination de différents projets de communications ainsi que la recherche, la création, la rédaction et la diffusion d'outils de communication répondant aux objectifs de l'organisation :

- Assurer la cohérence et l'efficacité de l'ensemble des services de la MRC, pour une image positive dans l'espace public;
- Faire connaître les valeurs, les orientations, les priorités ainsi que les programmes et les services de la MRC;
- Assurer l'amélioration continue des pratiques communicationnelles et valider leur conformité légale;
- Consolider ses engagements d'éthique et de rigueur envers ses différents publics;
- Accroître le rayonnement et le positionnement de l'instance municipale et de l'ensemble de ses services;
- Assurer la constance de l'image de marque de la MRC et veiller à la conformité de son utilisation;
- Favoriser un climat sain et ouvert de communication continue avec les citoyens;
- Contribuer à une compréhension commune (élus, partenaires et membres de l'équipe) des enjeux qui touchent La Matanie et des actualités d'intérêt municipal;
- Assurer une diffusion des informations relatives à la MRC sur les plateformes susceptibles d'atteindre le public visé (réseaux sociaux, Web 2.0, site Internet);
- Assumer diverses responsabilités en matière de relations publiques, d'accueil ou d'organisation d'événements.
- Offrir un service-conseil en communications aux partenaires délégataires (DEM et SANAM) et à la démarche COSMOSS, sur demande.

Projets spécifiques

La conseillère en communications et affaires publiques joue un rôle-conseil auprès des membres du personnel afin de consolider leurs acquis professionnels et les guider en vue d'améliorer leur efficacité et leur performance en termes de communications et d'affaires publiques. Elle offre un support dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et plans de communication, des plans de visibilité ou des sondages. Elle propose un accompagnement et une rétroaction contribuant à mesurer l'efficacité des actions réalisées, dans un processus d'amélioration continue.

Nonobstant le paragraphe précédent, le Service des communications peut réaliser des mandats (ex. photo, graphisme, vidéo, communiqué) en fonction des besoins des différents services, avec l'assentiment du membre de la direction concerné. Certaines demandes peuvent nécessiter l'approbation de la direction générale.

En concordance avec les plans de communication, la conseillère en communications et affaires publiques coordonne les achats de publicité approuvés par les membres de la direction de la MRC.

Collaborations interservices

Puisque la personne en charge des communications est amenée à prendre connaissance de la plupart des projets des différents services, lui conférant une vue d'ensemble permettant de faire des liens entre des projets conciliables, elle doit contribuer à favoriser le travail d'équipe interservices.

Relations médias

La conseillère effectue une veille des actualités régionales et favorise le rayonnement des actions de la MRC, en collégialité avec le préfet et les membres de la direction. Sous l'autorité de la direction générale, la conseillère reçoit et coordonne les demandes médiatiques adressées au préfet et aux

membres de l'organisation. De plus, elle soutient les membres de la direction et les professionnels de l'organisation dans les activités impliquant la participation des médias.

Communications internes

À la demande des membres de la direction, et en leur nom, le Service des communications transmet des notes de service, avis et invitations aux membres du personnel. Il coordonne l'organisation d'activités et d'événements, selon les mandats octroyés par la direction générale. Il contribue aussi à la mobilisation des ressources humaines autour des orientations, valeurs et priorités organisationnelles.

Municipalités

Sous réserve de la disponibilité du Service des communications, celui-ci peut offrir un service-conseil aux membres du personnel des municipalités afin de consolider leurs acquis professionnels et les guider en vue d'améliorer leur efficacité et leur performance en termes de communications et d'affaires publiques. Il peut offrir un support, au besoin, dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et plans de communications, des plans de visibilité ou des sondages. Sur demande, il propose un accompagnement et une rétroaction contribuant à mesurer l'efficacité des actions réalisées, dans un processus d'amélioration continue.

Le Service des communications s'assure d'arrimer ses actions de communication avec celles des municipalités dans des projets conjoints ou complémentaires lorsqu'ils sont portés à sa connaissance.

À noter que tout membre du personnel désigné en soutien aux communications par la direction générale, peut jouer l'un de ces rôles en étant accompagné par la conseillère en communications et affaires publiques.

Membres du personnel de la MRC

Les membres du personnel de la MRC doivent faire appel aux conseils du Service des communications pour obtenir un accompagnement ou des outils pour réaliser tout projet de communications, particulièrement les personnes qui font de la planification ou l'organisation d'actions de communication, de promotion, de prévention, de sensibilisation, de consultation ou de mobilisation. Chaque membre du personnel assure la planification et la coordination de ses activités de communications, à moins que la direction générale ait mandaté le Service des communications.

Les membres du personnel qui travaillent auprès des bénéficiaires de dons, commandites et subventions doivent transmettre le plan de visibilité convenu au Service des communications pour qu'il effectue une veille afin de s'assurer qu'il soit respecté.

Le personnel contribue à identifier les actions de communication des municipalités complémentaires avec celles de la MRC et d'en informer le Service des communications.

Le personnel doit aviser son chef de service de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une discussion dans l'opinion publique.

Les membres du personnel ont un rôle à jouer dans l'implantation des spécificités de l'[image de marque](#) de la MRC de La Matanie en l'utilisant de façon appropriée dans leurs communications. Ils doivent aussi veiller à l'entretien des affichages qui relèvent de leur service, en collaboration avec le Service des communications.

Lorsque les membres du personnel utilisent leurs réseaux sociaux, ils le font en leur nom personnel, mais doivent tout de même incarner les valeurs de l'organisation, en faisant preuve de réserve dans leurs publications, particulièrement dans les commentaires relatifs à leur travail. Ils doivent aussi respecter les [modalités d'utilisation personnelle](#) des médias sociaux.

Outils de communication

À l'interne

Les outils de communication internes dont dispose la MRC de La Matanie incluent (sans s'y limiter) :

- Affichage
 - Babillards et vitrines : Édifice de La Matanie, caserne de Sainte-Félicité et autres casernes.
- Listes d'adresses courriel

À l'externe

Plan de communication

Un plan de communication pour positionner la MRC de La Matanie, l'ensemble de ses services, ses valeurs et son rôle sera créé, en ayant comme objectif d'informer en priorité les usagers de ses services. Celui-ci sera en phase avec l'*Énoncé de vision stratégique La Matanie 2030* et aura comme ancrage les outils et canaux de communication existants et à venir. Il inclura un processus d'évaluation pour mesurer l'efficacité des actions de communication afin d'adapter rapidement les stratégies.

Site Internet

Le site Internet www.lamatanie.ca est un outil visant à informer les citoyens, partenaires et organisations, qui leur permet de trouver les informations, formulaires, documents, avis publics et offres d'emploi. Il offre un aperçu de la MRC, comme instance municipale, et de son territoire et détaille ses mandats et services. Il s'adapte aux besoins de communications des différents services de la MRC.

Le site Internet ne se substitue pas aux sites des municipalités locales, des instances de tourisme, d'accueil des nouveaux arrivants ou de développement économique de La Matanie.

Réseaux sociaux

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément au site Internet pour communiquer avec les citoyens, partenaires et organisations. Les médias sociaux favorisent la rétroaction et permettent d'établir un lien avec les citoyens en les rejoignant dans leur quotidien. Ils peuvent aussi être utilisés par les citoyens pour établir une communication avec la MRC afin d'être référés aux bonnes ressources. La stratégie de publication sur les médias sociaux doit faire partie intégrante du plan de communication de la MRC de La Matanie et demeurer flexible pour s'adapter aux différentes mouvances.

Liste des profils gérés par la MRC (sujette à changements) :

- Pages Facebook
 - MRC de La Matanie
 - Marché public de La Matanie
 - Matanie XP – *cogestion avec DEM*
- Groupes Facebook
 - Fruits et rangs partagés (Matanie nourricière) – *cogestion avec la Ferme citoyenne*
 - Les Canneux, Matanie nourricière – *cogestion avec la Ferme citoyenne et la Cuisine collective + un modérateur citoyen*
 - Loisirs de La Matanie

- Instagram
 - Matanie XP – *cogestion avec DEM*
- LinkedIn
 - MRC de La Matanie
 - Matanie XP – *cogestion avec DEM*

Accès administrateur

La publication de contenus et la modération des commentaires des réseaux sociaux de la MRC de La Matanie se font quotidiennement par le Service des communications, alimenté par les différents départements de la MRC. D'autres membres de l'équipe peuvent être nommés administrateurs de certains réseaux sociaux, dont la personne chargée des opérations informatiques qui gère les accès administrateurs en cas de départ ou d'arrivée.

Les campagnes publicitaires sont programmées exclusivement par le Service des communications.

Note : Les réseaux sociaux et le site Internet du Marché public de La Matanie relèvent du Service de développement agricole et les groupes Facebook liés à La Matanie nourricière relèvent du Service de développement territorial. La page Facebook *Srsi De la Matanie* est un profil ne servant qu'à faciliter la vente d'équipements usagés du Service régional de sécurité incendie sur Marketplace.

Gestion des commentaires

Les personnes responsables de l'administration des pages examinent les commentaires et messages dans les meilleurs délais et y répondent. Elles transmettent les commentaires constructifs et suggestions reçus aux professionnels de l'organisation concernés. Elles peuvent diriger un usager vers une autre ressource ou lui répondre en privé si la situation l'exige.

Elles s'assurent que la conversation sur ces médias sociaux soit une expérience positive pour toutes les personnes concernées. Les réponses et les commentaires publiés doivent être décents, respectueux et avoir un lien pertinent avec le sujet affiché.

Elles doivent masquer ou supprimer les commentaires de nature offensante, injurieuse, violente, diffamatoire, discriminatoire, publicitaire, obscène ou à caractère pornographique ou sexuel, etc. Les commentaires comportant des renseignements susceptibles de compromettre la sécurité publique seront aussi masqués ou supprimés.

Elles peuvent bannir une personne abonnée s'il y a récurrence dans le non-respect des différents types de contenus cités plus haut, mais doivent garder en archives les contenus problématiques en faisant des captures d'image.

Une veille régulière des médias sociaux doit être faite par le Service des communications, même en dehors des heures de bureau, afin d'éviter qu'une situation problématique ne dégénère. Des réponses doivent être émises dans les meilleurs délais, idéalement sur les heures de bureau, lorsque les propos en demandent une.

Les plaignants doivent être invités à compléter le [formulaire de plaintes](#) de la MRC de La Matanie disponible sur son site Internet et à la réception de la MRC.

Ton des échanges

La MRC de La Matanie est une instance municipale qui commande un ton professionnel, neutre et respectueux. Les personnes qui feront de la création de contenus devront maîtriser les codes sociaux propres à chaque réseau social tout en incarnant les valeurs de la MRC de La Matanie dans leurs propos. La culture numérique et ses références commandent un ton plus léger que protocolaire et permettent l'utilisation d'images ou de traits d'humour, avec modération calculée.

Abonnements

La MRC peut suivre et aimer des comptes de médias sociaux de ses partenaires, interlocuteurs ou autres utilisateurs. Ce fait n'implique pas que la MRC endosse, approuve ou soutienne les propos, ou activités publiées, sur ces comptes.

Modalités d'utilisation personnelle

Les présentes directives s'appliquent, en tout temps, durant et en dehors des heures de travail.

Les membres du personnel de la MRC et du Conseil sont encouragés à indiquer leur fonction sur le réseau LinkedIn et peuvent le faire aussi sur d'autres réseaux, comme Facebook, Instagram, etc. Toutefois, malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et prises de position ne représentent pas la position officielle de la MRC. Ils ne peuvent parler au nom de la MRC de La Matanie ni au nom du Service régional de sécurité incendie dans leurs publications sur les réseaux sociaux, à l'exception des personnes dûment autorisées. Ils ont aussi un devoir de loyauté envers leur employeur dans leurs commentaires.

Les utilisateurs assujettis doivent respecter la *Politique d'utilisation des biens informatiques et de gestion des échanges électroniques d'information* de la MRC de La Matanie.

Chacun est tenu personnellement responsable de tout message ou document qu'il diffuse sur les médias sociaux et doit s'assurer de respecter le [droit d'auteur et le droit à la vie privée](#). Il est également responsable de toute autre activité qu'il effectue en ligne avec une adresse électronique de la MRC.

Il est important de garder à l'esprit que les réseaux sociaux sont des lieux publics où les règles de bienséances de la vie courante s'appliquent.

Revue de presse

Le Service des communications propose une [revue de presse](#) regroupant, sous un même site, les informations d'intérêt municipal en Matanie afin de contribuer à une compréhension commune des enjeux qui touchent La Matanie. Disponible en tout temps, un résumé hebdomadaire de la revue de presse est tout de même envoyé par courriel aux élus, membres de l'équipe et certains partenaires.

Bannières

La MRC de La Matanie dispose de bannières, enrouleurs publicitaires, cadeaux et autres visuels corporatifs qui peuvent être déployés lors d'événements et conférences de presse en lien avec la MRC. Le Service des communications en assure la coordination et le Conseil de la MRC doit en approuver le contenu.

Guide citoyen

Depuis 2021, un guide citoyen triennal est envoyé par publipostage à toutes les résidences de La Matanie. Réalisé par une régie publicitaire, son contenu éditorial est élaboré par le Service des communications de la MRC de La Matanie en collaboration avec la Sûreté du Québec. Il contient des informations relatives à l'administration de la MRC de La Matanie, les municipalités qui la composent, les services aux citoyens et leur sécurité.

Plan d'intervention municipal en sécurité civile

Si une situation exceptionnelle demandant une communication d'urgence survient dans le territoire non organisé (TNO) de Rivière-Bonjour, le *Plan d'intervention municipal en sécurité civile* prévoit les

actions de communication requises. Celui-ci est mis à jour annuellement par le service d'aménagement et géomatique. Pour diffuser les messages d'alerte, la MRC utilise notamment le panneau lumineux dynamique situé à l'accueil John de la Réserve faunique de Matane.

En territoire public

Plusieurs outils de communication référant à la MRC sont déployés sur le territoire public, principalement sur les lots intramunicipaux :

- Grotte des fées à Saint-Léandre : Affichage coordonné par l'organisme à but non lucratif (OBNL) Les sentiers de la Grotte des fées avec approbation requise de la MRC;
- Carrefour Nature de La Matanie à Matane : Affichage, panneaux d'interprétation, jeux, boîte de branchement scénique;
- Panneaux indiquant les endroits où se trouvent les dispositifs de contrôle des castors;
- Pancartes « Vous êtes ici »;
- Affichage pour la mise à l'eau dans les lacs publics indiquant les bonnes pratiques (nettoyage des embarcations), coordonné par les différentes associations de gestion des lacs avec approbation requise de la MRC;
- Affiches temporaires destinées à signaler une occupation sans droit (squatteurs);
- Signalisation.

Autres outils de communication

- Autobus et abris-bus;
- Enseignes aux extrémités du territoire;
- Affichage de voirie;
- Marché public de La Matanie;
- Accès public bord de mer (délégué à DEM);
- Lieux loués pour des événements.

Publications des municipalités

Certaines municipalités publient un bulletin ou un journal municipal (parfois gérés par des tiers) et/ou sur une page Facebook. Régulièrement, le Service des communications les alimente avec des images, *pdf* et textes contenant des informations relatives à la MRC, des conseils de prévention en sécurité incendie, des offres d'emploi, etc. La publication de ces messages reste à la discrétion des instances concernées.

Relations avec les médias

Les demandes d'entrevues et de renseignements sont traitées dans les meilleurs délais et de façon juste et équitable entre les différents médias.

La MRC de La Matanie s'efforce d'informer les citoyens de façon transparente et objective, en réservant les messages d'ordre politique aux personnes élues et ceux d'ordre administratif à la direction générale ou au préfet.

Toute demande de renseignement ou d'entrevue doit être envoyée au Service des communications : communications@lamatanie.ca. Les courriels envoyés à cette adresse sont accessibles par tous les membres du Service des communications.

Communiqué de presse

La décision de publier un communiqué de presse, selon la nature du sujet, revient au préfet ou à la direction générale, en concertation avec les membres de la direction concernés et la conseillère en communications et affaires publiques. Chaque communiqué de presse doit passer par un processus de correction linguistique et d'approbations (préfet, direction, gouvernements s'il-y-a lieu) coordonné par le Service des communications et être publié par celui-ci.

Conférence de presse

La MRC de La Matanie réserve les conférences de presse pour l'annonce de nouvelles importantes. La décision de tenir une conférence de presse revient au préfet, en concertation avec les membres de la direction concernés et la conseillère en communications et affaires publiques. Le Service des communications veille à faire l'envoi de la convocation, la planification de son déroulement et l'application du protocole requis.

Point de presse

Le point de presse sert à faire le point sur un dossier majeur ou une situation de crise ou urgente. Le préfet et le Service des communications sont responsables des points de presse, en collégialité, et font preuve de flexibilité et d'adaptation en fonction du contexte où le point de presse est requis.

Porte-parole désigné

Le préfet est le premier porte-parole désigné et, en son absence, le préfet suppléant prend le relais. Il peut déléguer son rôle à la direction générale lorsque les sujets touchent l'administration municipale. Si le sujet est spécifique, la direction générale peut alors mandater un autre membre de la direction ou de l'équipe pour y répondre. Les membres du Conseil de la MRC sont les porte-paroles des dossiers qui leur ont été délégués par celui-ci.

Protocole

Pavoisement

La MRC de La Matanie s'est dotée de drapeaux à son effigie et d'un drapeau à l'effigie du Service régional de sécurité incendie. Ce dernier sert uniquement lors de cérémonies officielles et d'activités d'éducation publique.

Sur le mât extérieur de l'Édifice de La Matanie, le drapeau du Québec est hissé. Les normes de pavoisement sont calquées sur celles du gouvernement du Québec. Pour toute situation particulière, le Service des communications doit être consulté.

Boutonnière

Lors d'activités de représentation, il est recommandé pour les membres du personnel et du Conseil de porter la boutonnière à l'effigie de la MRC (côté cœur).

Livre d'or

Lors de certains événements importants ou protocolaires, les invités peuvent procéder à la signature du livre d'or pour marquer leur passage.

Préséance

Préséance dans les présentations

L'usage courant veut que les personnes soient présentées selon un ordre de préséance tel que listé ci-après.

Gouvernements :

- Ministre fédéral;
- Ministre provincial;
- Représentant fédéral;
- Représentant provincial.

Municipalité :

- Préfet;
- Maire de la municipalité concernée;
- Membres du Conseil;
- Direction générale;
- Directions de services;
- Autres employés de la MRC impliqués.

Préséance dans la prise de parole

La personne réputée la moins importante au point de vue hiérarchique commence et la plus élevée termine. Lors de conférences de presse, cet ordre peut changer pour assurer une cohésion du message. Lorsqu'une activité publique est organisée par la MRC, le préfet prend la parole en premier à titre d'hôte.

Préséance dans la prise de photos officielles

Sont incluses dans la prise de photos, toutes personnes déterminées en lien avec le projet dont il est question à la conférence de presse.

Image de marque

Dénomination

Le nom de la MRC de La Matanie s'écrit avec les majuscules « La Matanie ». L'article « La » fait partie intégrante du nom de la MRC, notamment par souci de distinction de la MRC à l'appellation similaire, MRC de Matawinie. Les mots « La Matanie » doivent être intercalés par un espace insécable (ctrl+maj+espace) afin d'éviter que les deux mots ne soient séparés en fin de ligne.

Les habitants de La Matanie se nomment les mataniens et mataniennes. Ce gentilé est encore méconnu et à intégrer dans le langage courant, puisqu'il n'est apparu qu'en 2013 à l'occasion du changement de nom de la MRC.

Identité visuelle

La MRC a un droit exclusif sur son image et sur l'utilisation qui en est faite. Une tierce partie n'est pas autorisée à utiliser l'image de marque ou l'identité visuelle (logo, signature, couleurs, etc.) de la MRC, quelle qu'en soit la forme, sans le consentement du Service des communications.

À l'interne, l'identité visuelle doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents produits par les services de la MRC qui sont destinés à un public externe. Certains documents de référence sont fournis dans le dossier interne H:\Communications.

Toute personne ou organisme autorisé à utiliser l'image de marque de la MRC s'engage à le faire dans le [respect de ses normes graphiques](#) et à obtenir une approbation de conformité de la part du Service des communications, préalablement à son utilisation : communications@lamatanie.ca.

Logo de la MRC

Le logo de la MRC de La Matanie évoque l'une de ses missions fondamentales, soit la planification de l'aménagement et du développement territorial. Riche des paysages diversifiés mataniens, le logo raconte :

- Le dynamisme et la solidarité de la région et de sa population, qui sont montrés par les formes entrecoupées dans la pastille;
- Le fleuve, les rivières et les lacs, qui sont évoqués par les lignes recourbées en mouvement et la couleur bleue;
- La générosité de la nature et l'importance des milieux forestiers, qui sont rappelées par les tons verts et l'arbre;
- Le contexte d'effervescence et l'engagement en faveur du développement durable, qui sont illustrés par son feuillage abondant;
- La chaîne de montagnes des Chic-Chocs, qui est illustrée grâce à la contreforme blanche et évoque le goût de l'aventure;
- La plaine agricole, qui est représentée par les deux sections de couleur vert tendre à la base des montagnes.

Le logo se décline en quatre versions :

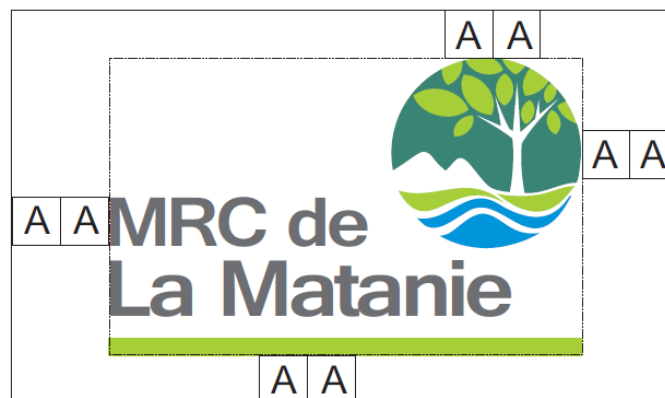
- En couleur;
- En couleur avec police blanche;
- Monochrome (noir);
- Inversé (blanc);
- Toute autre utilisation doit nécessiter une autorisation préalable du Service des communications, par exemple, l'utilisation de la pastille seule.


Utilisation du logo

Chaque utilisation du logo de la MRC de La Matanie doit faire l'objet d'une approbation par le Service des communications : communications@lamatanie.ca.

Des fichiers pour téléchargement sont disponibles sur le [site Internet de la MRC](#).

La zone de protection à respecter est la suivante :



 hauteur de la lettre *M

Signature de la MRC de La Matanie

Le logo de la MRC de La Matanie est souvent employé avec la signature « *Un vent de nature!* ». Il s'agit de souligner la richesse et la qualité de vie du territoire qui s'étend sur 3 380 km².

«Un vent de nature !»

Logo du Service régional de sécurité incendie

Les logos utilisés par le Service régional de sécurité incendie (SRSI) correspondent aux grades des écussons que portent les membres du service. L'écusson au contour doré est réservé aux officiers de l'état-major. Son utilisation est restreinte. L'écusson au contour argenté est réservé aux lieutenants, capitaines, pompiers, etc. Celui-ci est couramment utilisé dans les outils de communication et de prévention du SRSI. Une version monochrome est aussi disponible.



Protocole de visibilité

Lorsqu'une organisation reçoit un soutien financier de la MRC de La Matanie, un plan de visibilité est annexé à la convention relative à l'octroi d'une aide financière. Sans s'y limiter, elle contient généralement les éléments requis suivants :

- Utilisation du logo de la MRC de La Matanie dans les publicités imprimées, numériques, vidéos et en ligne, sur le site Internet et sur les documents officiels traitant du projet soutenu.
- Mention textuelle pour les communiqués de presse, conférence de presse, inauguration officielle, infolettres, etc.
- Invitation d'un représentant de la MRC de La Matanie aux événements liés au projet soutenu et mention de la présence.

Les organisations doivent s'y conformer et se référer au Service des communications pour approbation : communications@lamatanie.ca.

Dons et commandites

Toute demande de don ou commandite est soumise à la *Politique de soutien aux projets structurants (PSPS) de la MRC de La Matanie*. Une description de la visibilité offerte à la MRC de La Matanie est requise pour toute demande. À la signature de l'entente, le demandeur s'engage à la respecter. Les membres du personnel avec qui les bénéficiaires traitent doivent transmettre le plan de visibilité au Service des communications pour qu'il effectue une veille afin de s'assurer qu'il soit respecté.

Signature de courriel

Un modèle de signature est fourni lors de la configuration des comptes courriel des membres de l'équipe. Aucun ajout de message complémentaire ou de papier peint n'est autorisé à l'exception de l'abréviation d'un titre professionnel. Tout autre ajout ou modification doit passer par un processus d'approbation coordonné par le Service des communications.

Utilisation de la langue

Langue française

La MRC de La Matanie est soumise aux dispositions de la Charte de la langue française édictées par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. La MRC a donc l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement de l'administration municipale. La [Politique linguistique de la MRC de La Matanie](#) s'applique en tout temps. Celle-ci rappelle notamment que la qualité de la langue française des membres du personnel, de même que des correspondances et des documents, doit être sans reproche.

Vouvoiement

« *Le vouvoiement est une marque de politesse, mais aussi un indicateur de hiérarchie sociale qui permet de montrer son respect. En général, on vouvoie les personnes qu'on rencontre pour la première fois, ses supérieurs hiérarchiques, les personnes plus âgées que soi* » ([Office québécois de la langue française](#)). Le vouvoiement prévaut notamment lorsque les membres du personnel s'adressent aux élus et à la clientèle.

Écriture inclusive

L'écriture inclusive est fortement encouragée dans les communications écrites. Afin d'assurer une cohésion dans les choix rédactionnels au sein de l'équipe, le [guide de rédaction inclusive de COSMOSS BLS mars 2023](#) est l'outil de référence choisi par la MRC de La Matanie. Celui-ci est basé sur l'évolution de la notion de genre, mais aussi sur les multiples niveaux de compétences en littératie. En résumé :

- Il est recommandé de favoriser l'utilisation de formulations épicènes, donc neutres, et un langage clair et simple.
- Si les formulations neutres s'avèrent impossibles, les doublets complets sont à privilégier, par exemple dans l'affichage de postes à pourvoir ou dans des titres de document.
- Les doublets abrégés sont à utiliser avec parcimonie, car ils complexifient la lecture.
- Le point milieu « · » peut être utilisé lorsqu'il y a des contraintes d'espace, comme dans un formulaire ou un tableau, ou lorsqu'aucune autre solution neutre ne donne de résultats satisfaisants.

Accès à l'information

Tous les membres de la communauté ont le droit d'être informés. Ce droit s'exerce dans le respect des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* qui s'applique à la MRC de La Matanie.

Ce droit du citoyen à l'information comporte aussi le devoir de s'informer en prenant connaissance de l'information diffusée par la MRC ou par les médias locaux et régionaux.

Une demande d'accès à un document de la MRC de La Matanie ou à un renseignement personnel peut être faite en utilisant le [formulaire disponible en ligne](#) et au bureau de la MRC.

Droit d'auteur et respect de la vie privée

La MRC de La Matanie s'assure de respecter le droit d'auteur et le droit à la vie privée de ses publications. Par conséquent, seules les images et vidéos autorisées sont publiées sur les différents médias sociaux, le site Internet et dans l'ensemble des outils de communication de la MRC.

Le crédit photo ou la source des images est indiqué sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne les images en question, particulièrement lorsque requis par voie d'entente contractuelle.