

POLITIQUE DES COMMUNICATIONS

Sherbrooke Innopole est le Centre local de développement (CLD) de la MRC de Sherbrooke et l'organisme de développement économique de la Ville de Sherbrooke. Elle offre des services tels que financement, accompagnement, conseil, mentorat et aide à la localisation, aux entreprises des secteurs industriel et tertiaire-moteur, établies sur le territoire de la Ville-MRC de Sherbrooke.

En tant qu'organisation paramunicipale et publique, Sherbrooke Innopole est au service de sa communauté et se doit d'assurer transparence, cohérence et continuité dans ses communications. Pour partager ses valeurs, pour créer une unité dans son développement, pour animer le sentiment d'appartenance et de partenariat au sein de son milieu, pour établir des lignes de conduite et des principes de base dans ses communications, Sherbrooke Innopole s'est dotée d'une politique des communications.

Cette politique propose un cadre de référence et d'orientation pour toutes les actions de communication de l'organisation, aussi bien les interventions à l'interne que les interventions à l'externe.

1. LES FONDEMENTS

La politique des communications de Sherbrooke Innopole prend appui sur :

- La mission de Sherbrooke Innopole, à savoir : *Stimuler un développement économique cohérent et dynamique, favoriser l'implantation et le développement d'entreprises innovantes et offrir un soutien technique et financier aux entreprises aux différentes étapes de leur croissance;*
- Le plan stratégique de Sherbrooke Innopole, tel qu'adopté par le Conseil d'administration;
- Le plan d'actions annuel établi par le service des communications et approuvé par la direction générale;
- Les pratiques d'usage et règles de l'art reconnues dans le domaine des communications;
- Les principes de saine gouvernance.

2. LES VALEURS

La politique de communication s'appuie sur les valeurs suivantes :

- ❖ **Le respect des personnes et des engagements**
Sherbrooke Innopole est une organisation dont l'actif est essentiellement composé de personnes qui travaillent ensemble, avec la clientèle et avec tous les acteurs du milieu, afin de favoriser le développement économique de la Ville de Sherbrooke et de sa communauté. À ce titre, la communication doit viser à développer le sentiment d'appartenance, à reconnaître l'apport de chacun, à éviter la dépersonnalisation des relations et à favoriser une culture de participation et de partenariat.
- ❖ **L'éthique**
Dans ses liens et relations avec ses interlocuteurs tout comme dans le traitement de la communication, Sherbrooke Innopole doit promouvoir les plus hauts standards d'éthique et faire preuve d'un grand souci de justice et d'équité.
- ❖ **L'authenticité, la cohérence et la transparence**
La communication doit reposer sur une juste compréhension des faits et des enjeux. Sherbrooke Innopole doit démontrer que son discours se fonde sur une analyse rigoureuse des faits et qu'elle est à l'écoute des dynamiques sociales et économiques de son milieu.
Tout en garantissant le respect et la protection des renseignements personnels, Sherbrooke Innopole doit favoriser l'accès à l'information et démontrer un grand souci de transparence. Elle doit éviter que ses niveaux hiérarchiques et ses liens

économiques avec le politique se transforment en autant de filtres nuisant à l'accessibilité de l'information. Elle doit au contraire conserver son indépendance éditoriale et opérationnelle, tout en recherchant la cohérence et la complémentarité avec les communications de ses partenaires et de ses subventionnaires.

❖ **Le professionnalisme et l'efficacité**

En tant qu'organisme paramunicipal, Sherbrooke Innopole se doit de prêcher par l'exemple en s'imposant un haut niveau de professionnalisme dans ses actions de communication, tant sur le plan du fond que sur celui de la forme. Un leadership en cette matière est tout à fait en lien avec sa mission et ses axes stratégiques. Elle est aussi gage de l'efficacité de la communication, l'information circulant de façon fluide et bidirectionnelle, rapide et conviviale.

❖ **La capacité d'anticipation**

Aujourd'hui, alors que l'évolution n'est plus seulement rapide mais imprévisible, les véritables leaders sont ceux qui possèdent la capacité d'anticipation. La veille stratégique et l'aptitude à « créer » la nouvelle plutôt qu'y réagir deviennent incontournables. Cette capacité à décoder les tendances et à anticiper des scénarios d'intervention efficaces repose sur une liaison continue et intelligente avec le milieu.

3. LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le rôle du service des communications est d'assurer les fonctions liées aux communications, au web, au marketing, au branding, aux relations de presse et aux relations publiques de Sherbrooke Innopole et agir en soutien et conseil à la direction générale et aux professionnels des filières-clés, mentorat, localisation et financement dans leurs activités.

Les rôles et responsabilités du département des communications de Sherbrooke Innopole sont, de façon ni exhaustive ni restrictive :

- Assurer les relations de presse de Sherbrooke Innopole;
 - Conférences de presse
 - Communiqués de presse
 - Entrevues
- Assurer les relations publiques de Sherbrooke Innopole;
 - Animation du milieu
 - Organisation d'événements
 - Participation à des événements
 - Commandite
 - Réseautage
 - Représentations politiques
 - Allocutions
 - Rapport annuel
- Assurer la promotion et la publicité de Sherbrooke Innopole;
 - Documentation informative
 - Documentation promotionnelle
 - Matériel promotionnel
 - Achats publicitaires
 - Productions audio et vidéo
- Assurer les communications web 2.0 de Sherbrooke Innopole;
 - Sites web
 - FlashInnov
 - Médias sociaux
 - Carrefour de l'information
- Assurer les fonctions d'accueil et protocole pour Sherbrooke Innopole;
- Agir à titre de relayer pour les nouvelles et événements impliquant nos entreprises et nos partenaires (Pôle universitaire, mandataires, organismes partenaires);
- Offrir conseil et soutien logistique aux entreprises avec lesquelles Sherbrooke Innopole travaille, dans leurs relations de presse.

4. LES CHAMPS D'INTERVENTION

La communication interne

La communication est un outil d'animation, d'information et de cohésion au sein d'une organisation. C'est pourquoi Sherbrooke Innopole communique régulièrement, de façon officielle ou officieuse, avec l'ensemble de son personnel.

Les outils de communications internes sont, entre autres :

- Les rencontres d'équipes hebdomadaires;
- Le site web de Sherbrooke Innopole;
- Les réunions d'information ponctuelles pour tous les employés;
- Les notes de service;
- Les activités sociales organisées par la direction et le personnel;
- L'outil *Leading Boards* (pour les administrateurs);
- Le groupe Facebook de Sherbrooke Innopole.

La communication externe

Sherbrooke Innopole vit en interaction avec son environnement et elle doit se préoccuper d'entretenir des relations de qualité avec ses divers publics externes, qu'ils soient aux niveaux local, national ou international. En tant qu'organisme paramunicipal, elle a aussi un devoir d'information à la population. Les communications de Sherbrooke Innopole visent à faire connaître :

- Sa mission, ses services et ses programmes;
- L'importance de sa contribution au développement économique de Sherbrooke;
- Le résultat de ses actions au sein du milieu et auprès des entreprises;
- Son rôle de rassembleur, de lieu privilégié d'échange d'idées et d'information;
- Les réalisations des entreprises et des chercheurs sherbrookoïses;
- Les activités et programmes de nos partenaires;
- Les avantages distinctifs de son milieu – Sherbrooke – afin de susciter des investissements, des implantations, des alliances et des partenariats.

5. LES MÉCANISMES

Les standards

Sherbrooke Innopole accorde une grande importance à la qualité de sa communication avec ses publics et s'assure d'atteindre les plus hauts standards de qualité dans l'ensemble de ses communications.

- Le logo de Sherbrooke Innopole, sa graphie et l'ensemble de son identité visuelle ne peuvent être utilisés ou modifiés sans approbation de la direction des communications;
- La langue de communication officielle de Sherbrooke Innopole est le français. Cependant, dans ses relations d'affaires et sa promotion sur le plan national et international, le bilinguisme est privilégié;
- Toute personne appelée à communiquer au nom de Sherbrooke Innopole doit le faire dans le respect des plus hauts standards de qualité linguistique, à l'oral comme à l'écrit;
- Sherbrooke Innopole veille à ce que soient respectés dans l'ensemble de ses communications, les principes des lois linguistiques québécoises.

Les responsabilités

Il convient de réaffirmer le principe fondamental de la responsabilité individuelle des membres de l'équipe en matière de communication. Chaque employé et chaque administrateur représente à sa façon et dans son milieu Sherbrooke Innopole. Dans l'ensemble de ses actions et relations professionnelles, que ce soit avec la clientèle ou le milieu, chaque membre de l'équipe devient, directement ou indirectement, un ambassadeur de Sherbrooke Innopole.

Cependant, la présidence, la direction générale et la direction des communications sont les seules habilitées à parler officiellement au nom de Sherbrooke Innopole, à répondre directement aux demandes des médias ou à pouvoir les déléguer à un autre membre du personnel ou administrateur.

- **Présidence du conseil d'administration**
La présidence du conseil d'administration est le représentant officiel de Sherbrooke Innopole. À ce titre, elle sera appelée à représenter l'organisation lors d'événements officiels, tels qu'accueils de délégations, galas, soirées-bénéfice, remises de prix ou de bourses, dévoilement du rapport annuel, etc. Elle est également le porte-parole officiel de Sherbrooke Innopole pour les questions relatives à la gouvernance et à la vision stratégique. Elle peut également être appelée à commenter ou prendre position au nom du conseil d'administration de Sherbrooke Innopole, sur des sujets de nature politique ou économique, selon les règles de gouvernance établies.
- **Direction générale**
La direction générale est le porte-parole officiel de Sherbrooke Innopole pour toutes questions relatives au fonctionnement de l'organisation, à l'équipe du personnel, aux opérations, aux stratégies, aux actions, aux clients et aux positions de Sherbrooke Innopole. À titre d'organisme officiel de développement économique pour la Ville de Sherbrooke, la direction générale peut aussi être interpellée pour commenter ou réagir à des événements de nature économique.
- **Direction des communications**
La direction des communications est le mandataire officiel de Sherbrooke Innopole en matière de communication. En conséquence, toute communication officielle faite au nom de Sherbrooke Innopole, qu'elle soit de nature informative ou promotionnelle, doit être soumise à la direction des communications. La direction des communications peut agir à titre de porte-parole de Sherbrooke Innopole pour des demandes informatives ou en l'absence de la direction générale.

CONCLUSION

Il faut, en conclusion, distinguer deux grands types de communication :

Il y a celle de nature organisée, systématique, quantifiable. Elle trouve ses balises dans une politique des communications et son déploiement dans un plan d'actions périodique. Elle exige un soutien professionnel de haute qualité et un mécanisme de concertation pour assurer la cohérence.

Il y a aussi celle de nature informelle, qui est d'une importance stratégique fondamentale, qui circule entre les individus ou les groupes et qui permet d'anticiper les événements et d'être proactif. Elle repose sur l'engagement, la motivation, le dynamisme, le sentiment d'appartenance des individus et des groupes. Elle n'est efficace que si l'organisation a su promouvoir et intégrer les valeurs décrites à la section 2 de la présente politique. De fait, c'est l'existence de ce type de communication qui fait que l'on a une équipe et non simplement un groupe d'individus qui travaillent dans le même espace.