

DIRECTION DES COMMUNICATIONS



MANDAT

Service des communications

- Élaborer et mettre en œuvre les politiques et programmes de communication interne et externe de la Ville
- Agir comme éditeur officiel de la Ville : journal municipal, cahier municipal, guide des loisirs, site Web, etc.
- Gérer les relations avec les médias
- Agir comme expert-conseil en communication auprès des directions et instances municipales
- Assurer le respect d'une diffusion de qualité de l'image de la Ville
- Superviser, planifier, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des ressources et des activités en matière d'information, de promotion des services et activités de la Ville, de gestion des communications et de relations publiques



Centre 311 Lévis

- Agir comme porte d'entrée pour toute personne désirant communiquer avec la Ville
- Assurer le maintien de divers canaux de communication pour toute personne désirant communiquer avec la Ville : téléphone, courriel, médias sociaux, comptoir citoyen
- Orienter les demandes citoyennes vers la ressource de la Ville appropriée si la demande ne relève pas du 311 ou fournir des pistes de solutions externes si la situation le permet
- Assurer la modération des plateformes de médias sociaux de la Ville
- Gérer les plaintes
- Superviser et organiser les sondages de satisfaction citoyenne pour la Ville
- Assurer les opérations liées au système corporatif de gestion des requêtes citoyennes, Tandem, et agir à titre de ressource auprès des directions

Au début de 2023, le Bureau de la performance organisationnelle a été transformé. L'équipe innovation et performance est devenue le Service innovation et performance, relevant de la Direction générale. Quant aux équipes du Centre 311 et du programme Expérience client, elles relèvent maintenant de la Direction des communications.

STATISTIQUES 2022

4 693 425

pages vues au ville.levis.qc.ca

 **20 738** abonnés Facebook

 **6 989** abonnés LinkedIn

 **2 009** abonnés Instagram

300 dossiers récurrents nécessitant des actions de communication

258 communiqués de presse et actualités publiés

256 publications sur la page Facebook de la Ville de Lévis

157 campagnes publicitaires diffusées sur nos médias sociaux

120 demandes médias répondues

26 conférences de presse

17 événements protocolaires

12 séances d'information ou de consultation citoyenne



CENTRE 311 LÉVIS

113 398 demandes reçues par téléphone

11 882 demandes reçues par le formulaire en ligne

3 247 demandes reçues par courriel

2 062 interactions sur les médias sociaux

84 % des appels reçus répondus directement par l'équipe du 311, sans transfert d'appel



**TAUX DE
SATISFACTION
DE 9,3 SUR 10**

DIRECTION DES COMMUNICATIONS

RÉALISATIONS 2022

Série vidéo *Vie de quartier*, un nouvel outil d'information citoyenne

Diffusées sur les médias sociaux, les courtes capsules vidéo *Vie de quartier* visent à informer les citoyens sur un ton sympathique et divertissant, à la manière d'une web-série. Parmi les sujets : le déneigement, les déchets dans les toilettes, les bris d'aqueduc, l'inscription aux activités de loisirs et les collectes de matières résiduelles.

Campagne humoristique sur les collectes des matières résiduelles

La campagne met en vedette deux personnages colorés : Solange, experte en tri des vidanges, et Marcel, maître en gestion des poubelles. L'objectif : motiver les citoyens à mieux trier dans un contexte de collecte des déchets moins fréquente.

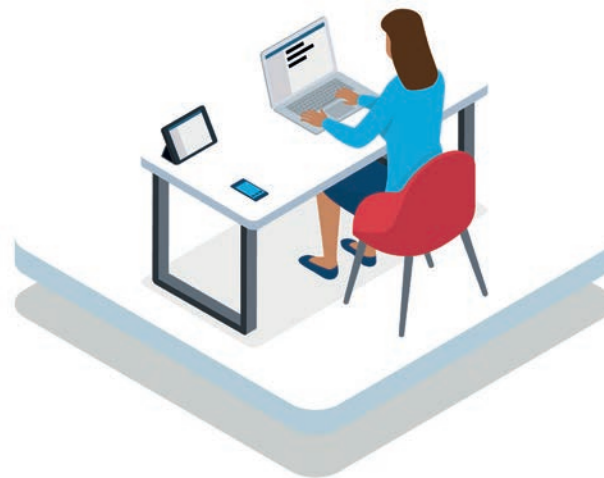
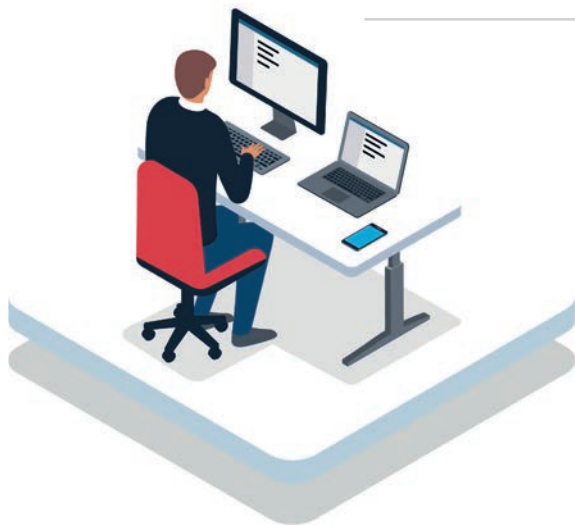


DIRECTION DES COMMUNICATIONS

RÉALISATIONS 2022

Lancement de Tandem

Lancé en décembre 2022 après plusieurs années de travail, Tandem est le nouveau système corporatif de gestion des requêtes citoyennes. Cet outil a amené une optimisation des processus au Centre 311 Lévis. À terme, il permettra d'atteindre une plus grande efficacité interne et de maintenir un niveau de service enviable pour nos citoyens.



DIRECTION DES COMMUNICATIONS

PROJETS 2023

Mise à jour du guide de signalétique de la Ville

Un guide de signalétique permet de réaliser des travaux de signalétique de manière uniforme et réfléchi. Le projet vise à concevoir un guide de signalétique global, balisant l'affichage intérieur et extérieur de tous les lieux publics municipaux et harmonisant les différents guides existants.

Lancement du balado de la Ville de Lévis

Un nouvel outil de communication sous la forme d'un balado sera déployé cet automne sur notre site Web et sur toutes les plateformes de diffusion. Il permettra de démystifier les multiples facettes de l'univers municipal, de comprendre davantage les programmes et les services offerts, ainsi que de faire connaître les gens qui travaillent au quotidien à la qualité de vie de nos citoyens.

Lancement de Mon 311 en ligne

En se créant un compte utilisateur sur Mon 311 en ligne, le citoyen pourra désormais avoir un accès à l'ensemble de ses requêtes citoyennes à un seul endroit et suivre leur évolution. Le déploiement initial sur le site Web de la Ville est prévu pour l'automne.

