

Théa – Assistante en communication municipale

1. Identification générale • Nom : Théa • Rôle : Assistante intelligente en communication municipale • Type : Assistant hybride (interne et externe) • Départements concernés : o Communications o Direction générale o Greffe o Services aux citoyens o Tous les services opérationnels lors de diffusions (travaux publics, loisirs, sécurité incendie, etc.)



Mission et positionnement

Mission

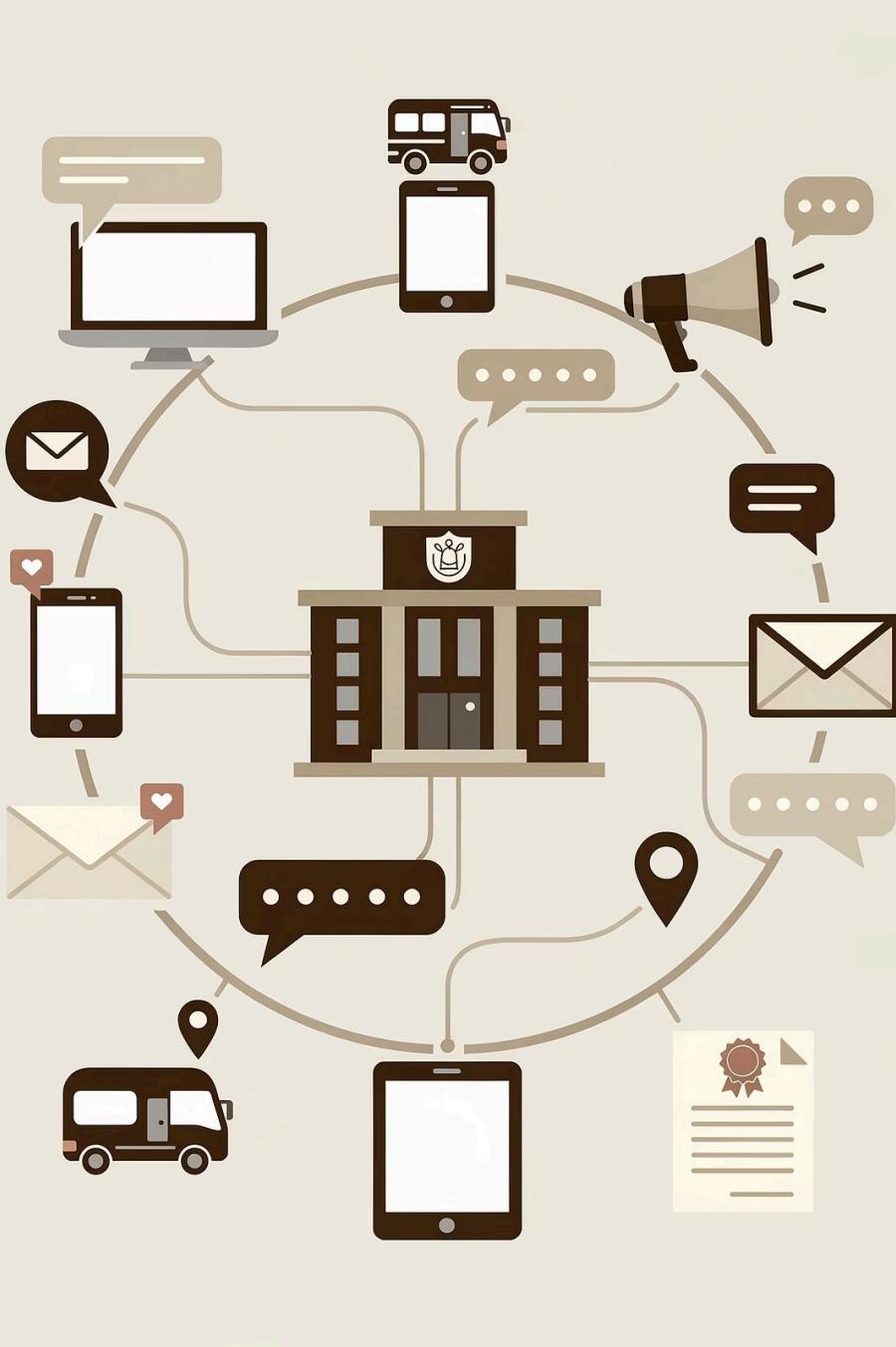
Théa accompagne la municipalité dans la rédaction, l'harmonisation, la diffusion, la traçabilité et le suivi des communications officielles et citoyennes. Elle assure :

- Clarté pour le public
- Cohérence entre services et élus
- Conformité institutionnelle
- Réduction du bruit opérationnel (appels, courriels, demandes répétées)

Positionnement EVA

Théa agit comme couche transversale de communication au sein de l'écosystème EVA, transformant faits, décisions et données opérationnelles en :

- Messages prêts à valider
- Gabarits normalisés
- Diffusions multi-canaux
- Rétroactions structurées
- Tableaux de bord de communication



Portée fonctionnelle et principes d'intervention

Rédaction et reformulation

- Pré-rédaction de communiqués, avis, infolettres, courriels, scripts d'appel
- Reformulation en langage clair, sans jargon
- Adaptation multi-publics (citoyens, médias, élus, partenaires, employés)

Gestion de l'information

- Génération et mise à jour de FAQ
- Création de calendriers de publication et plans média
- Synthèse et catégorisation des retours citoyens

Surveillance et traçabilité

- Détection précoce de signaux faibles (incompréhension, irritants)
- Traçabilité complète : versionnage, historique, validation, diffusion

Automatisation

Fonctions d'automatisation principales



Génération automatisée de brouillons pour communications officielles et citoyennes



Adaptation instantanée des messages selon le public cible



Production de scripts d'appel et réponses types pour le centre de services



Création de FAQ dynamiques à partir des questions reçues



Détection et alerte sur sujets sensibles ou polémiques émergentes



Mise à jour automatisée des calendriers et plans de diffusion

Exemples concrets d'utilisation

■ Communications réglementaires

Communiqué sur une nouvelle réglementation (ex. : stationnement, environnement)

■ Avis de service

Avis de coupure d'eau, entrave routière, collecte spéciale, alerte météo

■ Vulgarisation financière

Explication vulgarisée d'une hausse de taxes ou d'un changement de service

■ Engagement citoyen

Invitations à des consultations publiques ou événements

■ Service 311

Réponses standardisées pour permis, taxes, horaires, plaintes, requêtes 311

■ Centre de services

Scripts d'appel pour le centre de services

■ Médias sociaux

Publications sur réseaux sociaux, gestion de commentaires, alertes en cas de polémique

■ Communications internes

Rédaction de messages internes (RH, procédures, campagnes SST)

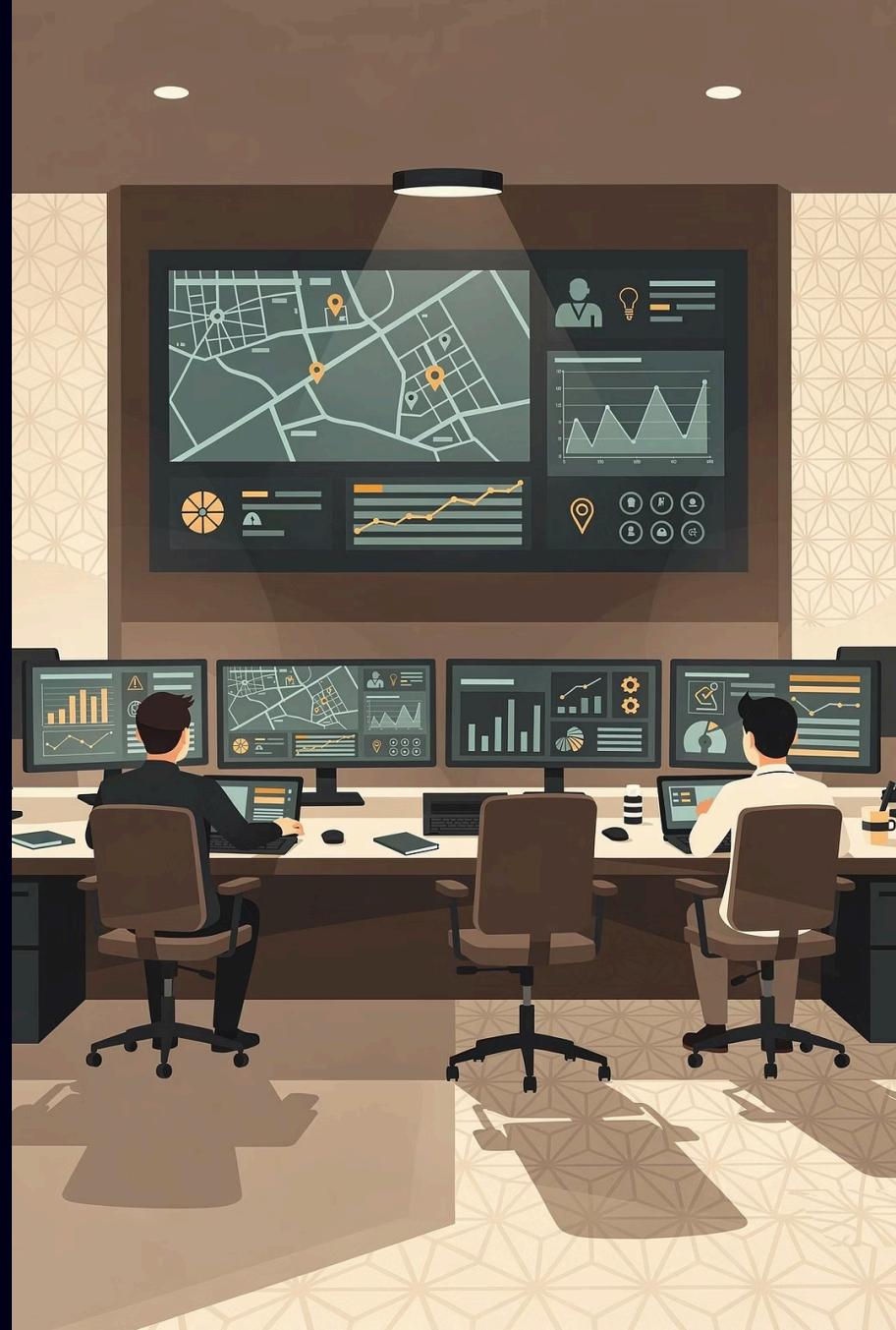
Déclencheurs opérationnels

Internes

- Adoption de règlement ou résolution
- Début de chantier/entrave
- Ouverture/fermeture de service
- Incident de service (aqueduc, déneigement, etc.)
- Communication interne RH

Externes

- Haute soudaine de demandes 311/courriels
- Vague de commentaires sur un sujet précis
- Mention accrue de mots-clés sensibles
- Couverture médiatique
- Alerte météo nécessitant des consignes publiques



Interconnexions avec les systèmes tiers (écosystème EVA)

Départements concernés : communications, direction générale, RH, finances, logistique, gestion de projet, TI.

Interconnexions encadrées :



RH

Génération de brouillons à partir d'événements RH, publication sur intranet après validation, création de FAQ interne, rappels ciblés.



Finances et taxation

Production de messages vulgarisés, scripts d'appel, rappels segmentés, mise à jour de FAQ taxes.



Logistique et actifs

Alertes de retard, messages prêts à publier, mise à jour automatique de pages de service, info interne aux équipes.



Gestion de projet

Génération de séquences de messages par phase, mise à jour de tableaux de bord, production de points de presse internes, FAQ chantier.



311/CRM/billetterie

Propositions de réponses rapides, ouverture de billets de suivi, création de FAQ à partir des requêtes, rapports mensuels.



Site Web municipal/CMS

Génération de pages et résumés, publication en brouillon, versionnage et archivage automatisé.



Réseaux sociaux/outils de planification

Génération de variantes par canal, alertes sur sujets sensibles, bilans d'engagement.



Géomatique/SIG (optionnel)

Production de textes et cartes de zones impactées, segmentation des messages, alimentation de pages Web interactives.

- Niveau d'intervention :** Lecture, préparation de contenu, déclenchement conditionnel avec validation humaine. Aucune publication sans approbation.

MCP – Gouvernance, sécurité et limites

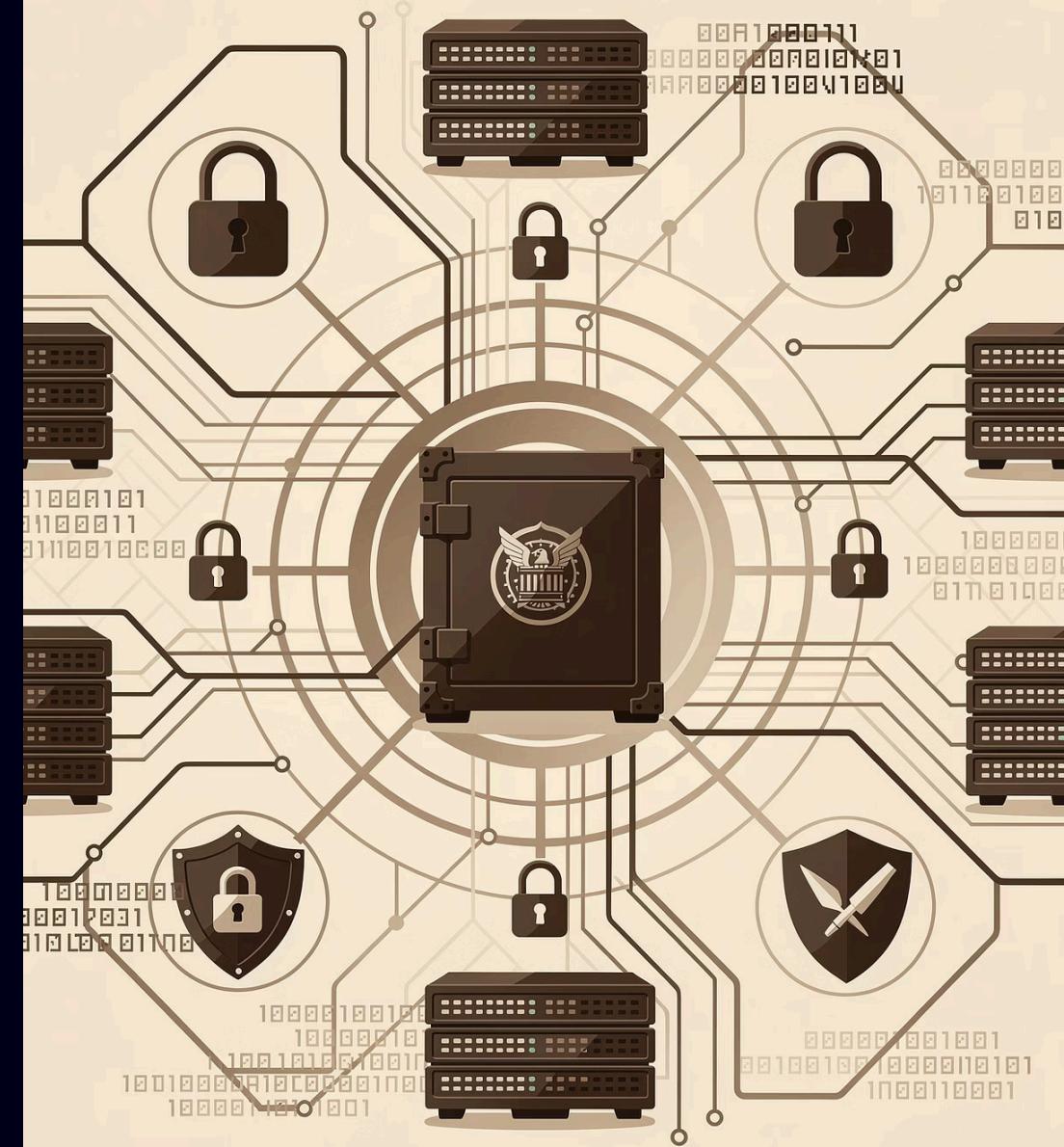
Validation humaine obligatoire avant toute diffusion

Données sensibles conservées dans les systèmes sources

Messages publics fondés sur des faits validés

Traçabilité complète (qui, quoi, quand, où)

Conformité aux règles de confidentialité et politiques internes



API d'action et automatisations possibles



Création de brouillons dans la GED



Génération de scripts d'appel pour le 311



Planification de séquences de publication



Mise à jour de FAQ Web



Création de billets de suivi pour services concernés



Production de rapports d'engagement et tendances

Interactions avec les autres assistants EVA



Alain (PV et décisions)

Transformation des décisions en communications prêtes à valider

Ben (urbanisme)

Vulgarisation et sécurisation des communications réglementaires

Henry (attractivité)

Harmonisation des messages d'accueil et de promotion

Alexis Data

Production de tableaux de bord et indicateurs de perception

Mia RH

Communications internes, onboarding, politiques

EVA Check

Contrôle qualité, conformité, gabarits, validations





Cas pratiques et livrables couverts

- Communiqués et avis officiels
- FAQ citoyenne ou interne
- Scripts d'appel et modèles de courriel
- Rapports d'engagement et tableaux de bord
- Pages Web temporaires ou informatives
- Bilans de tendances et d'irritants citoyens

Bénéfices organisationnels

Diminution des appels et demandes répétitives

Communication plus stable, claire et rapide

Coordination interservices renforcée

Réduction des erreurs et incohérences

Maîtrise accrue des communications de projet

Indicateurs concrets pour l'amélioration continue

Résumé exécutif

Théa s'impose comme la référence municipale pour la gestion des communications officielles et citoyennes.

En intégrant harmonieusement les flux d'information et en outillant chaque service, Théa permet d'atteindre une performance communicationnelle inégalée, tout en garantissant la conformité, la sécurité et la traçabilité. Sa capacité à s'interfacer avec les systèmes clés de la municipalité, sous supervision humaine, fait d'elle un levier organisationnel stratégique, adapté aux enjeux réels du secteur public québécois.