



Politique de communication

MISE EN CONTEXTE

Cette *Politique de communication* se veut un outil de référence à l'usage des élus et des employés municipaux afin de :

- Déterminer les rôles et les responsabilités de chaque intervenant et ainsi assurer le déroulement harmonieux des activités de communications à la Ville de Princeville ;
- Définir toutes les actions de communications à appliquer au sein de l'organisation.

Considérant que les communications sont au cœur de l'exercice démocratique de la Ville, cette politique permettra à la Ville de :

- Mieux informer la population sur tous les dossiers qui sont d'intérêt public ;
- Mettre en place des mécanismes de consultation et de rétroaction de l'information ;
- Poser des balises claires en ce qui concerne l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

1. OBJECTIFS

La *Politique de communication* poursuit quatre objectifs principaux :

- Informer les élus, les employés, les fournisseurs, les médias et les partenaires de l'existence de règles entourant le processus de communication à la Ville ;
- Assurer la qualité et l'efficacité des actions de communication posées par l'organisation, qu'il s'agisse de communication interne ou de communication externe ;
- Faire connaître à la population les services, activités, programmes, règlements municipaux, décisions du conseil et faits d'intérêt public concernant la Ville ;
- Se conformer aux diverses lois visant la diffusion de l'information de nature municipale aux divers publics.

2. PUBLICS DE LA VILLE DE PRINCEVILLE

La Ville de Princeville se doit de communiquer adéquatement et de façon régulière avec les différents publics suivants :

Publics internes :

- Élus municipaux
- Directeurs
- Employés-cadres
- Employés syndiqués
- Employés temporaires ou à temps partiel (ex. pompiers)
- Syndicats

Publics externes :

- Résidents
- Communauté d'affaires
- Clients
- Fournisseurs
- Touristes
- Autres municipalités
- Intervenants du milieu : corporations municipales, Chambre de commerce, MRC de L'Érable, Commission scolaire des Bois-Francs, Centre intégré de santé et de services sociaux, etc.
- Médias locaux, régionaux et nationaux
- Gouvernements (fédéral et provincial)

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La diffusion de l'information doit être départagée entre les renseignements de nature politique et ceux de nature administrative. L'information de nature politique est véhiculée directement par le conseil municipal. Pour leur part, les employés municipaux diffusent les informations administratives (financières, légales, statutaires, etc.), et ce, lorsqu'ils reçoivent une autorisation en ce sens par la direction générale.

3.1. Le maire

Le maire est le premier officier de communication de la Ville et il en est le porte-parole officiel auprès de l'ensemble de la population. Le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales lui est réservé. Ces déclarations peuvent être faites en son nom personnel ou au nom de la Ville de Princeville, et ce, lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration municipale et la réglementation municipale. Les mêmes privilèges s'appliquent au maire suppléant lorsqu'il est mandaté par le maire pour s'exprimer sur un dossier.

3.2. Les membres du conseil municipal

Les interventions des membres du conseil municipal demeurent d'ordre personnel jusqu'à ce qu'ils reçoivent le mandat officiel du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil. Advenant le cas où un représentant des médias communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, ou après si cela est impossible, le maire (porte-parole officiel de la Ville) pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

3.3. Le directeur général

Le directeur général joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la Ville. Il devient le grand responsable des activités de communication de toutes les directions de services. Cependant, il confie ce travail au responsable des communications. Ainsi, le directeur général doit voir à la mise en place d'une politique de communication qui délimite le rôle des employés en matière d'information et il établit des mécanismes de communication interne.

Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative. Ce privilège s'applique également au greffier et à la trésorière lorsqu'ils sont expressément mandatés par le directeur général pour s'exprimer sur un dossier ou en son absence.

3.4. Le directeur des communications

Le directeur des communications assure la liaison entre le conseil municipal et l'administration publique dans la diffusion des informations et de l'image de marque de la Ville. C'est lui qui coordonne les activités de communication de l'ensemble des services. Il conseille le directeur général sur les mécanismes de communication interne à déployer.

Cette ressource a pour mandat de :

- Gérer les relations publiques, la promotion, l'image de marque et la publicité selon les objectifs visés et les budgets alloués ;
- Conseiller les élus et les services municipaux en matière de communication et analyser les besoins en lien avec les activités de communication ;
- Veiller à ce que la Ville offre un service de qualité aux citoyens, et ce, grâce à une information transmise de façon claire et cohérente ;
- Implanter des moyens de communication efficaces afin d'accroître le rayonnement de la Ville et le sentiment d'appartenance des citoyens ;
- Veiller au respect des normes graphiques de la Ville ;
- Organiser des événements publics, en fonction des besoins du conseil municipal et des services ;
- Coordonner les relations de presse pour l'ensemble des services municipaux. À noter que la direction générale doit être avisée de toute entrevue accordée aux médias et les communiqués de presse doivent être validés par le directeur général (nature administrative) ou le maire (nature politique) ;
- Coordonner les communications avec les citoyens et les médias lors de mesures d'urgence ;
- Gérer le site Web de la Ville et animer les médias sociaux.

3.5. Les directeurs des autres services municipaux

En regard des communications internes, les directeurs doivent :

- S'assurer que les membres de leur personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent ;

- Favoriser la communication dans leur service de même qu'avec les autres services municipaux ;
- Favoriser l'échange d'information ;
- Encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens.

3.6. *Comité de communication*

Au comité des communications siègent un membre du conseil municipal, le directeur général et le directeur des communications. Ce comité se rencontre au besoin pour discuter des activités de communication en cours ou à venir.

3.7. *L'employé municipal*

Tout employé municipal est un agent d'information et un ambassadeur de la Ville de Princeville et il doit :

- Être informé des politiques générales ou des projets particuliers de la Ville ;
- Être informé des décisions prises par le conseil municipal ;
- Développer une attitude positive envers la clientèle ;
- Assurer un suivi efficace des demandes.

Chaque directeur doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire. Celui-ci doit les inciter à lire le bulletin d'information *Le Petit Prince*, à consulter régulièrement le site Web de la Ville ou toute autre publication émanant de la Ville.

4. SUJETS FAISANT L'OBJET D'UNE COMMUNICATION MUNICIPALE

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit s'adresser nécessairement à l'ensemble de la population et peut traiter des thèmes suivants :

- Fonctionnement de la municipalité ;
- Décisions administratives ;
- Résolutions et règlements ;
- Activités ;
- Programmes et services ;
- Grands projets ;
- Crises, urgences, risques ;
- Autres.

L'information a ses limites et il est important de porter un jugement sur la nature de l'information à livrer, surtout si elle touche la vie privée ou peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

Règle générale, les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- Les renseignements personnels concernant les membres du conseil, les employés, les citoyens en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ;
- Les renseignements qui pourraient avoir un effet sur la sécurité, une procédure judiciaire ou la protection d'un individu ou de la collectivité ;
- Les renseignements qui sont fournis par un tiers ne peuvent être diffusés sans le consentement de celui-ci ;
- Certaines analyses et recommandations produites à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel du conseil municipal.

Pour résumer la situation, il faut informer les citoyens tout en ayant le souci constant de réserver les renseignements d'ordre politique aux membres du conseil, ceux à caractère administratif au directeur général (par le directeur des communications) et ceux à caractère juridique au greffier, ceux à caractère financier à la trésorière, et ce, en accord avec le maire.

La consultation de documents et les copies de ceux-ci relève de la compétence du greffier de la Ville qui est responsable de l'accès à l'information.

5. LES MOYENS D'INFORMATION

Afin d'atteindre les objectifs mentionnés précédemment et de rejoindre l'ensemble des citoyens, la Ville de Princeville a recours à divers moyens d'information.

5.1. L'image de marque

L'identité visuelle de la Ville de Princeville est constituée du logo et du slogan « Authentique ». Leur utilisation est régie par un guide de normes graphiques. Tout document destiné à une diffusion grand public et portant le logo de la Ville de Princeville doit d'abord être approuvé par le directeur des communications.

5.2. La communication interne

La communication interne permet à la direction de communiquer adéquatement avec ses employés. Le directeur des communications travaille en étroite collaboration avec la direction générale, qui a la responsabilité de lui fournir les données nécessaires à la réalisation de divers outils visant à transmettre des renseignements sur l'organisation, des directives ou encore la rétroaction de l'information.

5.3. Les communications externes

Tel que mentionné précédemment, le directeur des communications a pour mandat de contribuer au rayonnement de la Ville de Princeville. Pour ce faire, il doit favoriser une information transparente et efficace aux citoyens.

Pour accomplir son mandat, le directeur des communications utilise les moyens de communication suivants et coordonne leur utilisation ou réalisation :

- Le site Web de la Ville ;
- Les médias sociaux ;
- Les outils multimédias et la vidéo ;
- Le bulletin d'information municipal *Le Petit Prince* ;
- Les brochures, signets et dépliants ;

- Le calendrier municipal ;
- La carte routière ;
- Outils promotionnels.

5.4. Les communications électroniques

La Ville de Princeville privilégie, quand cela est possible, la diffusion des informations sur support électronique, notamment sur le site Web, par courrier électronique ou par l'entremise des médias sociaux. Puisque la Ville doit aussi s'assurer de rejoindre tous les citoyens, selon le type d'information diffusé, l'utilisation des médias dits traditionnels peut s'avérer nécessaire.

5.5. Le placement média

La Ville achète des espaces dans les médias écrits ou réserve du temps d'antenne à la radio pour ses besoins publicitaires. Le directeur des communications a le mandat d'évaluer les besoins afin d'atteindre les objectifs fixés pour chaque projet et pour rejoindre la clientèle visée.

5.6. La commandite et les dons

La Ville de Princeville octroie des commandites et des dons à différentes organisations de loisirs, de sports, de culture ou du secteur communautaire. Toute demande de commandite doit être adressée au directeur des communications de la Ville, par courriel ou par la poste et au moyen du formulaire de demande disponible sur le site Web et à l'hôtel de Ville. La demande doit répondre aux critères de la *Politique d'octroi des dons et des commandites de la Ville de Princeville*. Avant de soumettre une demande au conseil municipal, le directeur des communications s'assure que les clauses de visibilité sont respectées et que tous les documents requis sont fournis. Le directeur des communications formule des recommandations aux élus pour l'acceptation ou le refus des demandes, mais le conseil municipal prend connaissance de toutes les demandes et prend la décision finale pour chaque demande.

La Ville peut accepter des commandites lorsque des partenaires sont impliqués dans l'organisation d'événements qui émanent de l'instance municipale.

5.7. L'affichage

La signalisation routière standard est sous la responsabilité du service des travaux publics.

Le directeur des communications gère l'ensemble des questions liées à l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et des espaces verts, les panneaux d'affichage aux entrées de la Ville, les plaques de noms de rues, les panneaux d'interprétation, les directionnels routiers et les structures d'affichage électroniques, et ce, afin d'assurer une uniformité de l'identité visuelle.

Il doit autoriser toute épreuve concernant des affiches promotionnelles et autres structures d'affichages mobiles pour les événements de la Ville.

5.8. Le protocole

La correspondance

La correspondance officielle issue de la Ville est effectuée sur du papier portant l'identité visuelle de la Ville.

Les courriels

Une signature de courriel uniforme est développée par le directeur des communications, est ensuite validée par la direction générale, et doit être utilisée par tous les employés municipaux dans l'exercice de leurs fonctions.

Les drapeaux

Les drapeaux flottant devant les édifices municipaux doivent respecter l'ordre protocolaire, tel que stipulé par le *Règlement sur le drapeau du Québec*. Les drapeaux officiels qui flottent sur l'Hôtel de Ville sont le drapeau du Québec, le drapeau du Canada et celui portant le logo de la Ville de Princeville. Le drapeau de la Ville est aussi arboré sur les édifices accueillant des services

municipaux. Des drapeaux ornent aussi la salle du conseil municipal et sont utilisés lors des événements protocolaires.

Concernant la mise en berne du drapeau de la Ville, un tel événement survient lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou d'un citoyen émérite. Les drapeaux accompagnant celui de la Ville sont aussi mis en berne. La mise en berne des drapeaux peut aussi être demandée par les gouvernements provincial et fédéral dans des circonstances exceptionnelles.

Le livre d'or

Dans le cadre de certaines cérémonies protocolaires, les invités sont conviés à signer le livre d'or de la municipalité afin de perpétuer une tradition qui remonte à l'origine de l'exercice du devoir municipal.

Les objets promotionnels et les cadeaux protocolaires

Dans le but de véhiculer et d'accroître l'image de marque de la Ville de Princeville, des objets promotionnels sont normalement remis gracieusement aux invités lors d'activités protocolaires, et ce, par le maire, les conseillers municipaux ou la direction générale. Ces cadeaux représentent une marque de courtoisie à l'égard des invités de passage à la Ville. Ils sont réservés à l'usage du maire et du directeur général exclusivement. Le directeur des communications, en collaboration avec la direction générale, est responsable de l'achat des objets promotionnels et des cadeaux protocolaires.

5.9. Les relations avec les médias

Le directeur des communications représente la source officielle et unique de diffusion de l'information concernant la Ville de Princeville auprès des médias.

Les conférences de presse

Le directeur des communications organise toutes les conférences de presse tenues par la Ville,

achemine les invitations à ces conférences et rédige ou doit approuver les communiqués de presse émis par la Ville.

La réponse aux journalistes

Le directeur des communications reçoit toutes les demandes des médias. Il dirige ensuite le journaliste vers le bureau du maire lorsque cela est pertinent. Il effectue les recherches nécessaires auprès des services et coordonne les interventions des autres responsables de services, lorsque cela est requis. La réponse aux demandes des journalistes doit être effectuée dans les meilleurs délais, avec neutralité et transparence.

Les porte-parole

Seules les personnes suivantes sont désignées pour répondre aux médias :

- Le maire pour les commentaires sur les orientations publiques et les décisions du conseil ;
- Le maire ou le maire suppléant en cas de mesures d'urgence (en collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence) ;
- Les conseillers municipaux, en remplacement du maire ou pour des dossiers les concernant directement ;
- Le directeur général pour des interventions liées à l'administration ou à la gestion (en collaboration avec le greffier pour toutes questions concernant la loi) ;
- La trésorière pour toute question concernant les finances de la Ville ;
- Le directeur des communications pour toutes questions liées à l'administration municipale ;
- Les directeurs de services pour des informations techniques liées à leurs services, à la demande du directeur des communications ou du directeur général.

Le protocole des conférences de presse

Le rôle d'animateur est assumé par le directeur des communications. Ce dernier présente les porte-parole par ordre de prise de parole, ainsi que les dignitaires présents.

L'usage courant dicte que les personnes soient présentées par ordre d'importance :

- Ministre fédéral ;
- Ministre provincial ;
- Représentant fédéral ;
- Représentant provincial ;
- Préfet ;
- Maire ;
- Membre du conseil municipal ;
- Directeur général ;
- Directeur de service ;
- Employé municipal.

L'usage courant veut que la personne la plus importante parle en dernier. Toutefois, à titre d'hôte, le maire prend la parole en premier. Le cas échéant, le conseiller responsable du dossier parle en second, suivi des intervenants non élus.

S'il le souhaite, le maire pourra intervenir à nouveau à la fin.

Une période de questions est allouée aux journalistes et animée par le directeur des communications. Cette ressource gère aussi les demandes d'entrevues individuelles.

5.10. La communication de crise et les mesures d'urgence

Le directeur des communications est l'un des intervenants de première ligne lorsque des situations d'urgence surviennent. Le *Plan opérationnel des mesures d'urgence* – volet communication présente les balises et procédures à suivre lorsque des situations graves se produisent. Ce document précise, entre autres, le rôle du directeur des communications, celui des porte-parole officiels et détermine les tâches et directives pour chacun des employés en place. Des messages sont élaborés à l'avance afin de faciliter la rédaction lorsqu'un événement survient.

5.11. Les relations avec les citoyens et l'accueil

La responsabilité des relations avec le citoyen relève du directeur des communications. En collaboration avec la direction générale, il évalue l'efficacité des pratiques déployées par tout le personnel et propose des changements dans la façon de faire, et ce, si cela s'avère nécessaire afin d'offrir un meilleur service aux citoyens.

Le directeur des communications est le point de chute de la réception des demandes d'information des citoyens par courriel reçues à l'adresse générale de la Ville, c'est-à-dire info@villedeprinceville.qc.ca. Il retransmet quotidiennement les demandes aux services concernés.

5.12. Les séances du conseil municipal

La séance ordinaire ou extraordinaire du conseil municipal est la source première de toute information municipale. Les procès-verbaux sont disponibles sur le site Web, au cours de la semaine suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil.

5.13. Les consultations publiques

Des rencontres de consultation sont tenues lorsque cela est requis par la loi et pour valider certaines idées selon les projets initiés par le conseil municipal. Ces consultations peuvent se traduire par un forum public, un groupe de discussion, une consultation en ligne, un sondage téléphonique, etc.

5.14. Les rencontres non publiques

Les comités énumérés ci-dessous regroupent des élus, des fonctionnaires et des citoyens :

- Comité permanent de la famille de Princeville ;
- Comité consultatif d'urbanisme ;
- Comité contrôle des démolitions.

Les comités doivent nécessairement coordonner leurs activités de communication avec le directeur des communications.