

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Ville de Mont-Saint-Hilaire



Ville de Mont-Saint-Hilaire

Entrée en vigueur de la Politique de communication
de la Ville de Mont-Saint-Hilaire : le 4 juin 2012



Table des matières

Préambule	4
1. Le rôle de la Division culture et communications	5
2. Le rôle des employés à l'égard de la communication	6
3. Les outils externes de communication de la Ville	7
4. Les outils internes de communication de la Ville	10
5. L'organisation des événements institutionnels	10
6. Les relations avec les médias	11
7. La position des élus à l'égard des communications de la Ville	13
8. Les mesures d'urgence	14

Préambule

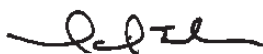
À l'heure où les communications deviennent un enjeu de premier plan pour une organisation comme la nôtre, il devient primordial de définir une méthode et un cadre de travail pour assurer le bon déroulement de nos activités de communication.

C'est en ce sens que nous avons élaboré la Politique de communication. Celle-ci constituera un outil précieux pour garantir la cohérence, l'efficacité et la rentabilité de la fonction de communication au sein de la structure administrative.

Ce document permettra également à la Ville de continuer à véhiculer, auprès de ses citoyens, une information régulière, accessible et permanente à l'égard de ses services, projets et réalisations.

Qui informe qui ? Quand ? Comment ? La Politique de communication explique les procédures à suivre afin d'optimiser la contribution de l'ensemble des ressources. Elle vient préciser les rôles clés des intervenants qui gravitent autour de cette sphère d'activité, notamment celui de la Division culture et communications.

Entérinée par les membres du Conseil municipal le 4 juin 2012, cette première Politique de communication officielle de la Ville de Mont-Saint-Hilaire s'adresse avant tout aux employés des différents services administratifs. Nous souhaitons vivement que ce document puisse devenir un outil de référence et qu'il puisse nous guider vers l'atteinte d'objectifs communs comme celui de mieux servir les citoyens.



Daniel McCraw
Directeur général



Pierre Bergeron, directeur
Service du loisir, de la culture et des communications

1. Le rôle de la Division culture et communications

La Division culture et communications du Service du loisir, de la culture et des communications, voit à la planification, l'organisation et l'évaluation des activités de communication et de relations publiques de la Ville, en conformité avec les attentes et les orientations établies par le Conseil municipal.

À l'interne, elle assure un soutien-conseil auprès des services pour l'élaboration de plans de communication, la mise en place de stratégies et pour la conception d'outils répondant aux besoins soulevés. Il est toutefois de la responsabilité de chacun des directeurs de veiller à ce que l'information circule bien dans son service et d'assurer une communication interne efficace.

Les tâches et responsabilités de la Division concernent principalement la diffusion d'une information régulière, accessible et dynamique à l'égard des services, des projets et des grandes réalisations de la Ville dans les domaines suivants:

1. les publications et l'information aux citoyens;
2. les relations de presse;
3. l'organisation d'événements institutionnels;
4. l'application des normes graphiques et d'affichage public;
5. le respect et la promotion de l'image de marque de la Ville;
6. la fonction de veille.

2. Le rôle des employés à l'égard de la communication

Chaque service est responsable d'acheminer toute information complémentaire et jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyens à la Division culture et communications. L'information peut alors être diffusée par le biais du site Internet ou faire l'objet d'une publication de la Ville.

2.1 L'employé et la communication au quotidien

La réussite des communications organisationnelles repose surtout sur la collaboration des employés qui ont tous un rôle à jouer. Chaque employé, participant à un congrès, à un colloque ou à une activité tant au sein de l'organisation qu'à l'extérieur, devient un ambassadeur de la Ville.

2.2 Le directeur de service : relayeur de l'information

Les directeurs des services sont les premiers responsables de la communication au sein de leur équipe respective et envers leurs collaborateurs et partenaires. Ils sont responsables d'assurer la transmission de l'information auprès des acteurs avec qui ils collaborent dans un dossier.

Les directeurs des services et leur équipe doivent également agir comme relayeurs de l'information auprès de la Division culture et communications pour, ensemble, signaler et identifier une solution, analyser la situation, mettre en place les moyens appropriés et ainsi, obtenir un soutien-conseil de la Division.

2.3 Le respect de la propriété intellectuelle de la Ville

Les employés et les élus, soit les représentants de l'organisation, doivent porter une attention particulière lorsqu'ils s'adressent, en personne ou par écrit, à un citoyen au nom de la Ville. De plus, il revient à chaque employé et à chaque élu de faire une utilisation appropriée du logo de la Ville et de respecter la propriété intellectuelle de la Ville. Une utilisation du logo de la Ville à des fins personnelles ou partisans est interdite.

3. Les outils externes de communication de la Ville

La Division culture et communications soumet annuellement le Plan de communication de la Ville, qui dresse à la fois les actions prévues de la Ville en cette matière, les budgets estimés pour chacune des activités, conformément aux orientations, directives et aux valeurs de la Direction générale et du Conseil municipal.

3.1 Site Internet

La mise en ligne du contenu du site Internet est la responsabilité de la Division culture et communications. Le contenu est mis à jour quotidiennement. Toute demande d'ajout ou de retrait d'information doit être transmise à la Division.

Suivant les orientations de la Direction générale et du Conseil municipal, la Division s'assure de maximiser l'utilisation du site Internet de la Ville et des réseaux sociaux comme principaux canaux de transmission de l'information aux citoyens et de continuer ses efforts de réduction d'impression de papier.

3.2 Publications et outils d'information

La Division culture et communications assure la rédaction, la conception, la production et la diffusion des outils d'information officiels de la Ville comme le site Internet, le bulletin d'information municipale HORIZON (Web) et la chronique mensuelle « Mont-Saint-Hilaire vous informe » publiée dans l'hebdomadaire régional. Elle assure aussi la présence de la Ville dans les réseaux sociaux, soit *Twitter*.

Le contenu des publications et des outils est validé par la Direction générale et le Cabinet du maire, en plus d'être soumis pour information aux membres du Conseil municipal avant leur diffusion. Un exemplaire de chaque publication leur est également remis.

La Division est responsable de la promotion et de la visibilité des activités et des services de la Ville par la mise en place de campagnes d'information ainsi que par la production de moyens de communication intégrés et variés (dépliants, affiches, publicités, lettres, objets promotionnels, etc.).

3.3 Autres documents destinés aux citoyens

Tout document produit par un service et destiné à un public externe, à l'exception des documents légaux du Conseil municipal, doit avoir reçu l'approbation (correction et validation) de la Division culture et communications avant sa diffusion (dépliant, affiche, présentation *PowerPoint*, envoi massif ou sectoriel, etc.). La Division demeure à la disposition des services pour l'élaboration d'outils de communication complémentaires.

Chaque service est responsable de la production de ses documents destinés à un public externe (impression, distribution, etc.) à l'exception des envois de masse à l'ensemble de la population dont la coordination revient alors à la Division culture et communications.

3. Les outils externes de communication de la Ville (suite)

3.4 Papeterie

La Ville possède une papeterie (papier en-tête, enveloppes, pochettes corporatives et cartes professionnelles) aux couleurs de la Ville et intégrant le logo officiel de l'organisation. Les employés sont tenus d'utiliser ces outils pour toute communication externe et écrite auprès des citoyens.

3.5 Offres d'emploi

La Division est responsable de la révision du texte des offres d'emploi de la Ville publiées suivant un modèle type. La Division s'assure de la diffusion de l'offre d'emploi dans les journaux locaux et sur le site Internet de la Ville.

3.6 Avis publics

Les Services juridiques sont responsables de la rédaction et de la publication des avis publics de la Ville et transigent directement avec les journaux locaux. Certains avis publics sont affichés sur le site Internet de la Ville.

3.7 Objets promotionnels

La Division culture et communications voit à la production des objets promotionnels de la Ville. Les objets promotionnels officiels de la Ville sont les drapeaux de la Ville, les épinglettes, les livres d'auteurs et les stylos.

3.8 Drapeau de la Ville

La Division culture et communications est responsable de la gestion du protocole entourant l'utilisation du drapeau de la Ville. Son utilisation, son format, son emplacement, son remplacement et toute demande d'utilisation de la part d'organismes doivent être approuvés par la Division. Une demande de mise en berne des drapeaux est donnée par le gouvernement du Québec; les demandes provenant de citoyens à ce sujet doivent être approuvées par le Cabinet du maire.

3.9 Revue de presse

La Division effectue une revue de presse hebdomadaire et demeure à l'affût des initiatives et projets émanant du domaine municipal.

3. Les outils externes de communication de la Ville (suite)

3.10 Communication de chantier INFO-TRAVAUX

Un ensemble de moyens de communication « Info-travaux » est élaboré pour annoncer à l'avance aux citoyens la réalisation des chantiers à venir. Le panneau de chantier et le dépliant sont des outils permettant d'annoncer le début et la fin des travaux et de transmettre un échéancier provisoire. D'autres moyens ponctuels peuvent être produits (accroche-porte, affiche, etc.). Une signature graphique « Info-travaux » a été développée et doit apparaître sur chacun des documents produits relativement aux travaux réalisés par la Ville.

Le Service de l'ingénierie, responsable de la réalisation des travaux, est tenu d'informer ses partenaires (ministères, régie de l'eau, transport en commun, transporteur scolaire, etc.) de l'échéancier du projet. De plus, ce service doit aviser ses collègues internes, s'il y a lieu, pouvant être concernés par le chantier. La planification des chantiers de la saison au moment d'une rencontre présaison (avant la forte saison des travaux) est souhaitée. Un suivi régulier durant les travaux permet à la Division de transmettre une information à jour et cohérente aux citoyens.

3.11 Signature courriel des employés

Par souci d'harmonisation, chaque employé doit utiliser la signature courriel standard de la Ville. Les messages électroniques doivent être écrits sur un fond blanc sans utilisation d'autres options au message (papier à lettres, motifs, etc.).

3.12 Présentation graphique des documents

La présentation graphique, l'application du logo de la Ville, la correction et la révision des documents institutionnels relèvent de la Division. Par ailleurs, par souci de lisibilité et de compréhension, la Ville privilégie le choix de la police de caractère de type « Arial » en 12 points pour la rédaction des documents.

3.13 Gestion des demandes « courriel » des citoyens

La Division est le point de chute de la réception des demandes d'information des citoyens par courriel reçues à l'adresse générale de la Ville : information@villemsh.ca. Elle retransmet quotidiennement les demandes aux services concernés.

4. Les outils internes de communication de la Ville

Plusieurs modes de transmission de l'information, exclusivement réservés à un usage interne, ont été développés au fil du temps et permettent aux employés d'obtenir des informations à jour sur l'avancement des dossiers et projets de la Ville comme :

- la circulation de notes de service;
- les suivis des comités pléniers;
- les ordres du jour et procès-verbaux des séances du Conseil transmis par courriel à tous les employés et disponibles sur le site Internet;
- la tenue des réunions de comités de direction;
- l'info-lettre.

5. L'organisation des événements institutionnels

La Division culture et communications est la seule responsable de l'organisation des événements institutionnels de la Ville qui ont un lien avec l'annonce d'un grand dossier, le dévoilement d'un projet ou la mise sur pied d'une soirée d'information à la demande de la Direction générale, du Cabinet du maire ou du Conseil municipal. À l'occasion, la Division travaille en collégialité avec le service concerné dans la planification et l'organisation des événements.

Les événements organisés sont généralement des conférences de presse, des points de presse, des lancements, des dévoilements, des événements culturels, des réceptions civiques ou des soirées d'information.

La Division culture et communications demeure en soutien à l'organisation d'événements de type lancements de livres d'auteurs ou d'expositions culturelles. Un protocole d'entente a été produit conjointement par les divisions Culture et communications et de la Bibliothèque à cet effet. La Division peut aussi agir en soutien à l'organisation d'autres événements communautaires ou de loisir.

La tenue de consultations publiques à « caractère légal » relève des services requérants. Les assemblées du Conseil municipal sont sous la responsabilité des Services juridiques.

Les demandes pour la signature du livre d'or de la Ville sont validées par le Conseil municipal. Les Services juridiques en sont le gardien.

6. Les relations avec les médias

6.1 La diffusion des communiqués de presse

La Division culture et communications représente le seul point de départ pour la diffusion des communiqués de presse de la Ville. Les communiqués sont retransmis aux membres du Conseil municipal, aux directeurs des services ou alors à l'ensemble des employés. Ils sont disponibles dans la section Publications et communiqués du site Internet de la Ville. Les communiqués de presse émis par l'organisation s'en tiennent à une information objective et factuelle expliquant ou présentant un service, une réalisation ou un projet de la Ville.

6.2 La gestion des relations de presse

Mise à part la Direction générale et le Cabinet du maire, la Division culture et communications est la seule mandatée pour transiger avec un média, soit de :

- recevoir une demande provenant d'un média (journal, radio, etc.);
- recueillir l'information et la nature de la demande;
- retransmettre la demande à la Direction générale ou au Cabinet du maire,
- agir comme porte-parole à l'occasion et désignée, s'il y a lieu, par la Direction générale.

La Division favorise les contacts privilégiés (une approche personnalisée) avec les journalistes pour une couverture adéquate du sujet traité. Le Cabinet du maire et la Direction générale sont automatiquement saisis de la demande d'un média.

6.3 Les porte-parole de l'organisation

Deux personnes sont mandatées comme étant les porte-parole officiels de l'organisation et sont autorisées à s'adresser directement à un média et à faire une déclaration publique au nom de l'organisation. Par contre, il se peut qu'un élu soit désigné, par le maire ou par le Conseil municipal, pour répondre à un média (seulement si ce dernier a été désigné).

- **Le maire :** pour tous les dossiers (à moins d'une désignation particulière de sa part); il est aussi le porte-parole officiel en situation d'urgence.
- **Le directeur général :** en remplacement du maire ou pour le traitement de toute demande liée à un dossier de nature administrative ou institutionnelle.

6. Les relations avec les médias (suite)

6.4 Exception: Opérations sécurité incendie

En raison de la complexité du déroulement des opérations reliées aux incendies, le directeur du Service de sécurité incendie, ou son représentant, est le seul autorisé à s'adresser aux médias et à représenter l'organisation en cette matière selon la directive administrative adoptée et en vigueur (août 2002 code 01-016).

6.5 Les employés des services

Toute demande média adressée directement à un employé (téléphone ou courriel) doit automatiquement être réacheminée à la Division culture et communications sans même formuler une réponse au préalable. **Un employé d'un service ne peut faire une déclaration publique aux médias engageant la Ville** à moins qu'il en ait été expressément et exceptionnellement mandaté par la Direction générale. Par ailleurs, la Division peut avoir besoin de l'expertise et de la rétroaction quasi immédiate de la part des services pour répondre aux médias.

7. La position des élus à l'égard des communications de la Ville

7.1 La prise de parole du Conseil municipal

Le maire est le représentant des membres du Conseil municipal.

Comme membre participant aux décisions prises lors des assemblées, chaque conseiller possède le privilège de faire tout commentaire qu'il croit d'intérêt public durant les réunions publiques mensuelles.

À titre d' élu et de représentant officiel des électeurs d'un district électoral, tout élu possède le devoir et le privilège de communiquer à ses citoyens tout projet, programme ou décision entérinés par le Conseil municipal.

Les élus doivent s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier jugé comme confidentiel ou ayant un caractère confidentiel, ou alors discuté au moment d'un comité plénier.

Toute correspondance jugée de nature purement administrative ne devient publique que lorsque déposée devant les membres du Conseil en séance publique.

Les déclarations d'un membre du Conseil municipal auprès des médias demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel de parler au nom du conseil municipal.

7.2 Le respect de la propriété intellectuelle de la Ville

Comme les employés, les élus doivent porter une attention particulière lorsqu'ils s'adressent, en personne ou par écrit, à un citoyen au nom du Conseil municipal.

De plus, il revient à chaque élu de faire une utilisation appropriée du logo de la Ville en respect de la propriété intellectuelle de l'organisation. Une utilisation du logo de la Ville à des fins partisans est inappropriée.

8. Les mesures d'urgence

La Division culture et communications doit être tenue au courant des événements pouvant comporter un risque faible ou élevé pour la santé des citoyens comme un avis d'ébullition. En cas d'alerte, la Division doit mettre en branle une série de moyens pour aviser les citoyens visés par cette alerte en déployant, en collaboration avec le Service de sécurité incendie s'il y a lieu, le *Processus de mise en alerte de la Ville*.

Voici les moyens déployés en cas d'alerte (niveaux 1 et 2):

- la transmission d'un message téléphonique aux citoyens par le biais du système automatisé d'appels de la Ville;
- la diffusion de l'information sur le site Internet de la Ville;
- la transmission de l'information à la radio 103,3 FM;
- l'installation de panneaux d'information aux entrées de la Ville et des quartiers ciblés;
- le passage des véhicules municipaux munis d'une flûte distinctive dans les rues de la Ville;
- la mise à jour de l'information sur la réception téléphonique automatisée de la Ville.

Dans le cas du déclenchement d'une alerte ne nécessitant pas le déploiement des mesures d'urgence de la Ville (ex. avis ébullition, avertissement, etc.), le Service de sécurité incendie s'assure de contacter par téléphone les instances du territoire, soit les établissements scolaires, les organismes du milieu, les représentants de la santé et autres.

8.1 L'utilisation du système automatisé d'appels

Le système automatisé permet de transmettre un message téléphonique enregistré aux citoyens touchés par une alerte en quelques heures seulement. La Division culture et communications est la seule unité administrative autorisée à utiliser ce système et à procéder à l'envoi d'un message aux citoyens.

L'utilisation du système et le contenu du message à envoyer doivent être préalablement validés par la Direction générale. Seuls les postes informatiques de l'équipe de la Division permettent l'utilisation du système.

8.2 Le rôle des services en cas d'alerte/travaux ou autres

Chaque service est responsable de communiquer avec les instances concernées et reliées au projet mené (agence de santé, usine d'épuration ou de filtration, écoles, ministères ou autres). Dans un tel cas, une collaboration peut alors être demandée à la Division culture et communications pour traiter l'information à transmettre aux citoyens.



Ville de Mont-Saint-Hilaire

Produit par la Ville de Mont-Saint-Hilaire
Division culture et communications

POLITIQUE DE COMMUNICATION

