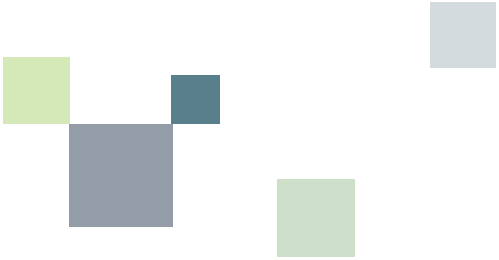




Politique de communication

Direction des communications
2013



Adoptée le 2 juillet 2013
Résolution 130702-3

Ville de
SAINT-BRUNO
-de-Montarville



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION – Pour une communication efficace, une politique de communication	2
Politique de communication	3
Mission de la Direction des communications	3
Rôle de la Direction des communications	3
Énoncés directeurs	3
La communication interne	4
Le programme de reconnaissance	4
Courriels aux employés	4
Info mises à jour web	4
Revue de presse	4
La communication externe	4
L'accueil des citoyens	4
Le site Web	5
Les publications municipales	5
Info Saint-Bruno	5
Le Guide du citoyen	5
Le programme loisir et culture	5
Les brochures et les dépliants	5
Les chroniques	5
Quoi faire à Saint-Bruno	6
L'affichage	6
Les oriflammes	6
Bannières et traverses de rues	6
Panneaux aux entrées de ville	6
Panneaux sur le territoire	6
La publicité	7
La communication avec les médias	7
Cabinet du maire et conseil municipal	7
Séance publique du conseil municipal	7
Le protocole et la représentation publique	8
Allocutions	8
Évènements	8
Cérémonies protocolaires	8
Réception et accueil de délégations	8
Remise officielles de distinctions, certificats de mérite et de présents	8
Signature du livre d'or	8
Déploiement des drapeaux	9
La communication en situation d'urgence	9
L'identité visuelle	9
Les objets promotionnels	9
La politique linguistique	10

INTRODUCTION – Pour une communication efficace, une politique de communication

La communication est une fonction essentielle de la gestion municipale. Par celle-ci, les villes peuvent tisser des liens étroits avec leurs citoyens et les inciter à participer davantage à la vie municipale, à leur faire connaître les politiques, les réalisations et les mesures administratives, les services et les programmes qui les concernent.

Les élus et les gestionnaires avisés et soucieux de communiquer efficacement avec leurs citoyens et leur personnel connaissent l'importance d'une bonne communication publique. Ceci nécessite une vision, des stratégies et des outils de communication supervisés, conçus et produits par des professionnels de la communication publique.

Dans cette foulée, nous déposons une nouvelle politique revue et mieux adaptée de communication de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville. Celle-ci permettra à tous les intervenants concernés par la communication municipale de mieux cerner et de mieux connaître à la fois les services, les responsabilités et les balises qui les encadrent.

Une politique des communications est un outil essentiel de bonne gestion qui ne peut que contribuer au dynamisme et à l'essor de la Ville.

Suzanne Le Blanc
Directrice des Communications

Politique de communication

Mission de la Direction des communications

En conformité avec les principes directeurs de gestion et de développement de la Ville, la Direction des communications établit des stratégies communicationnelles, initie et gère les programmes institutionnels de relations publiques et de promotion/publicité qui favorisent une communication efficace avec toutes les clientèles (citoyens, citoyens d'affaires, employés, médias, organismes du milieu, futurs résidents, futurs entrepreneurs, etc.). Elle soutient les directions et leurs initiatives de communications dont les demandes ont été validées, au préalable, par la Direction générale et/ou le conseil municipal, selon le cas.

Rôle de la Direction des communications

La Direction des communications est la source unique et officielle pour :

- diffuser tout communiqué de presse touchant l'administration de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville;
- convoquer et coordonner toute conférence de presse d'ordre administratif et déterminer les besoins en outils et la logistique, etc.;
- valider les contenus et la présentation de toute publication institutionnelle produite par la Ville;
- s'assurer de la conformité des produits aux règles et aux normes en vigueur;
- gérer et appliquer la politique linguistique de la ville.

La communication citoyenne et les relations médias du cabinet du maire sont sous la responsabilité de la Direction des communications. Toute communication politique relève cependant strictement du cabinet du maire.

Énoncés directeurs

- La politique de communication appuie les diverses directions dans l'atteinte des objectifs poursuivis par la Ville.
- Les communications contribuent de façon importante à la visibilité et au rayonnement de la Ville. Elles mettent en valeur les actions de l'organisation tout en favorisant sa transparence.
- La politique de communication guide le personnel de la Ville dans ses relations avec les citoyens, les employés, les médias et le grand public.
- L'information diffusée aux médias, aux employés, aux citoyens et aux élus est objective et exacte.
- La Direction des communications s'assure de respecter la confidentialité de certains renseignements protégés et ce, en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La communication interne

Sous la responsabilité de la Direction des communications, le plan de communications interne comprend l'élaboration d'outils et de programmes internes, la conception et la rédaction.

Il est toutefois de la responsabilité de chacun des directeurs de veiller à ce que l'information circule bien dans son unité, de favoriser une bonne communication interne et d'encourager son personnel à entretenir de bonnes relations avec les citoyens par un comportement positif et une préoccupation soutenue du service aux citoyens.

Le programme de reconnaissance

La Direction des ressources humaines a mis en place un programme de reconnaissance des employés municipaux. À chaque année ou selon le cas, une réception est organisée pour souligner les départs à la retraite et l'apport des employés qui ont franchi 25 ans de service.

Courriels aux employés

Toute information ayant trait aux employés (décès, naissances, mouvement de personnel, etc.) sont émises par la Direction des ressources humaines.

Info mises à jour web

La Direction des communications informe tous les employés qui le désirent, des modifications effectuées sur le site Internet afin qu'ils connaissent le contenu du site et les actualités de la Ville

Revue de presse

La Direction des communications achemine la revue de presse quotidienne aux employés qui le désirent afin qu'ils soient au fait de l'actualité municipale.

La communication externe

La Direction des communications planifie, supervise et produit une vaste panoplie d'outils de communication. Elle offre également un appui stratégique et tactique à l'ensemble des directions de la Ville. Afin d'assurer une cohérence pour l'ensemble des communications, toute direction préparant un document pour fins de publications (ex : publicités ou production d'affiche) doit faire approuver celui-ci et l'inscrire dans un échéancier par la Direction des communications.

L'accueil des citoyens

L'accueil des citoyens, la ligne téléphonique de la Ville, la documentation dans le hall de l'hôtel-de-ville, la gestion des demandes d'information, la coordination et l'acheminement des plaintes et des requêtes vers les diverses directions, relèvent de la Direction des communications. Les demandes d'accès à l'information sont traitées par la Direction du Greffe.

Le site Web

Le site Web de la Ville offre des renseignements sur les services et les activités de Saint-Bruno-de-Montarville. Sa gestion est assumée par la Direction des Communications : elle en gère le contenu et sa présentation visuelle.

Le soutien technique et l'intégration des outils nécessaires au bon fonctionnement du site sont confiés à une entreprise spécialisée du territoire.

La Direction des finances, de la trésorerie et des technologies de l'information soutient la Direction des communications pour toute question relative à l'infrastructure.

Les publications municipales

Info Saint-Bruno

Le bulletin d'information saisonnier des citoyens de Saint- Bruno-de-Montarville. Publié en couleurs. Le numéro d'automne est le Guide du citoyen.

Le Guide du citoyen

Un outil d'information, de relations publiques et de promotion pour faire connaître et expliquer les programmes, les politiques, les règlements, les activités et les services offerts par la Ville. Il est sous la responsabilité de la Direction des communications.

Le programme loisir et culture

Ce programme saisonnier est produit en collaboration avec la Direction du Loisir, de la culture et de la vie communautaire pour présenter et promouvoir les activités de loisirs offertes aux citoyens.

Les brochures et les dépliants

La production de dépliants, brochures, prospectus et publications municipales pour les divers services et programmes de la Ville est gérée principalement par le Direction des communications. À noter la Direction du Loisir, de la culture et de la vie communautaire produit certains dépliants.

Les chroniques

- La **chronique municipale** reprend les informations qui touchent à tous les aspects de la Ville, des loisirs aux travaux publics. L'environnement faisant partie intégrante de la Ville, la chronique municipale contient également des articles sur le sujet.
- La **chronique des organismes** offre la possibilité aux organismes reconnus de diffuser gratuitement leurs messages et de promouvoir leurs activités.
- La **chronique du maire**, dans l'édition suivant la séance du conseil municipal. Il s'agit d'un mot du maire où ce dernier fait mention de dossiers en cours à la Ville et des nouvelles concernant les employés/organismes/commerces. Elle est en couleur.

Les chroniques de la Ville paraissent hebdomadairement. Elles sont complémentaires aux autres publications de la Ville, comme le programme de loisirs, l'Info Saint-Bruno et le site Internet, puisqu'elles

- rappellent la réglementation et les actualités de la Ville;
- rectifient ou bonifient, s'il y a lieu, l'information diffusée dans ces publications (ex. : changement de dates des inscriptions à une activité).

Quoi faire à Saint-Bruno

Calendrier des événements. Aide-mémoire qui consiste en un bref rappel des activités en cours ou à venir à la Ville.

L'affichage

Le Direction des communications gère les demandes d'affichage pour les édifices municipaux et les entrées de la ville.

Seules les affiches provenant d'organismes reconnus par la politique de la Ville, sont acceptées de même que celles provenant des partenaires tant au niveau social, culturel ou communautaire.

L'objet de l'affichage doit être relié à leurs activités. Ceux-ci doivent réserver l'espace (durée et localisation) auprès de la Direction des communications. Les messages doivent s'adresser aux citoyens de Saint-Bruno-de-Montarville et faire la promotion des activités que ces organismes organisent sur le territoire de la ville.

L'emploi de l'écran numérique installé dans le Centre Marcel-Dulude et l'affichage des spectacles est sous la supervision du régisseur du Centre.

Les oriflammes

Des structures pouvant accueillir les oriflammes sont réparties devant l'hôtel de ville, sur le boulevard Clairevue, à la Place du Village et au Vieux-Presbytère. Elles sont utilisées à des fins de pavoiement par la Ville seulement.

Bannières et traverses de rues

Des bannières horizontales sont déployées en appui à des campagnes de sensibilisation citoyenne. Cet espace est attribué par la Ville à des organismes reconnus pour des causes communautaires.

Panneaux aux entrées de ville

Des structures d'affichage de format 4 pi par 8 pi. sont mises à la disposition des organismes et des campagnes citoyennes organisées par celles-ci. Elles sont réparties aux entrées de Saint-Bruno :

- Boucherville
- Seigneuriale
- Clairevue Ouest
- Centre Marcel-Dulude
- Montée Montarville

Panneaux sur le territoire

Seule la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville peut ajouter des panneaux hors des supports mentionnés ci-dessus, et seulement lors des mesures d'urgence.

La publicité

La Direction des communications est principalement responsable de la planification, du placement et de la production publicitaire de la Ville dans les médias imprimés, hors médias et d'affichage. Elle planifie et évalue les achats publicitaires en appui aux campagnes de sensibilisation citoyenne menées par la Ville et en fonction des objectifs de l'organisation, de la pertinence des projets et des besoins ainsi que des attentes de la population visée.

Les demandes d'achats publicitaires des diverses directions de la Ville transitent par la Direction des communications pour validation afin d'éviter les doublons avec les achats publicitaires institutionnels. À noter le Centre Marcel-Dulude et le Vieux-Presbytère gèrent eux-mêmes leur publicité.

L'achat et le placement des espaces pour la publication des avis publics relèvent strictement de la Direction du greffe.

La communication avec les médias

Cabinet du maire et conseil municipal

Le maire est le porte-parole officiel de la municipalité. Il possède le privilège de déléguer ce rôle à la personne de son choix pour des sujets précis. Il désigne, s'il y a lieu, un porte-parole provenant de l'administration municipale.

La Direction des communications assure le suivi des communications auprès des médias et doit être saisie de toute demande d'information émanant des médias. Celle-ci apporte aussi un support-conseil au porte-parole qui représente la Ville dans le cadre d'un événement public.

Un employé d'une direction ne peut faire une déclaration publique aux médias engageant la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville à moins qu'il en ait été expressément et exceptionnellement mandaté par le maire.

Séance publique du conseil municipal

La Direction des communications qui assure les relations avec les médias emploie une procédure simple de diffusion de l'information afin de faciliter le travail des parties prenantes.

- Les documents publics (pièces afférentes incluses) sont remis aux journalistes présents qui en font la demande.
- La Directrice des communications accueille les médias le soir des séances du conseil municipal et coordonne les demandes d'entrevues.
- Les journalistes doivent s'adresser à la Direction des Communications pour recevoir une copie des résolutions.

Le respect des règles des procédures du conseil municipal est sous la responsabilité de la présidence de l'assemblée et est régi par le règlement de régie interne.¹

¹ RÈGLEMENT NUMÉRO 2, Règlement concernant la régie interne du Conseil et le maintien de l'ordre durant ses séances, section X, # 47.

Le protocole et la représentation publique

Le protocole dicte des règles relatives à certains usages, aux rapports hiérarchiques et à l'étiquette. Le Direction des communications en est responsable. Le cabinet du Maire détermine cependant les politiques concernant les événements qui impliquent la présence d'élus. Lorsque ces événements nécessitent un appui, la Direction des communications peut apporter un support-conseil dans l'établissement des politiques et dans l'organisation des événements.

Allocutions

La Direction des communications assure la rédaction des allocutions du maire et des conseillers dans l'exercice de leurs fonctions, lorsqu'ils en font la demande.

Le cabinet du maire a la responsabilité de la rédaction et de toute intervention à caractère politique.

Événements

Certains événements peuvent être organisés par la Direction des communications en collaboration avec les directions de la Ville. D'autres, selon le cas, peuvent être sous l'entière responsabilité de ces directions.

Cérémonies protocolaires

Elles comprennent tous les événements ayant lieu en présence de représentants étrangers, de membres de gouvernements national ou provincial.

Réception et accueil de délégations

Le cabinet du Maire et la Ville sont sollicités par différentes organisations et sociétés pour accueillir des événements ou agir comme hôte par la tenue de réceptions municipales.

Remise officielles de distinctions, certificats de mérite et de présents

Dans le cas de réalisations ou d'exploits exceptionnels, la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville peut remettre une distinction individuelle pour des actes de bravoure et de courage exceptionnels posés par des citoyens dans le but de sauver des vies.

Dans plusieurs circonstances (l'Ordre du mérite, visite, voyages à l'étranger, événements, réceptions, visites à l'hôtel de ville, etc.), le cabinet du Maire, le Conseil municipal, la Direction générale et les directions offrent des présents ou des souvenirs.

Signature du livre d'or

Le livre d'or est un symbole et un outil historique qui permet de conserver un souvenir d'un passage à l'hôtel de ville d'une personne officiellement accueillie par la municipalité ou d'une activité ou d'un événement.

Déploiement des drapeaux

La politique de déploiement des drapeaux est conforme à la loi fédérale et aux règles dictées par Patrimoine canadien.

<http://www.pch.gc.ca/pgm/ceem-cced/etiqt/101-fra.cfm>

La communication en situation d'urgence

Relevant de la Directrice générale de la Ville qui est la Coordinatrice des mesures d'urgence, la mission des Communications en situation de crise est d'assurer la diffusion de renseignements aux employés, aux résidents, aux entreprises et aux médias sur la situation, les interventions ainsi que des mesures prises par la Ville pour assurer leur sécurité selon la stratégie élaborée.

Les stratégies et actions déployées par la Direction des communications en situation d'urgence font partie intrinsèque du Plan de sécurité civile de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville. Outre l'affichage, la publicité et les relations médias, la Direction des communications possède une entente avec CHAA-FM pour la diffusion de messages d'urgence. Elle gère aussi une ligne téléphonique automatisée permettant de communiquer un message à l'ensemble des citoyens ou à un secteur précis de la Ville, selon la situation, et ce en vertu des processus appliqués par la Ville.

L'identité visuelle

La signature institutionnelle est protégée en vertu de la Loi sur les marques de commerce et ne peut être utilisée que par la Ville. Toute infraction est sujette à des procédures judiciaires.

L'identité visuelle doit se trouver sur tous les documents mis en circulation par les directions de la Ville. Elle apparaît sur les équipements municipaux : édifices, véhicules, noms de rues, etc. Le guide d'application des normes graphiques décrit les conditions et les façons dont il est permis d'utiliser la signature officielle.

Tout imprimeur, graphiste ou autre doit respecter les normes graphiques fournies par la Direction des communications. Ces normes graphiques font partie intégrante de la politique de communication.

Les objets promotionnels

La Direction des communications est responsable de la production et de la gestion des objets promotionnels et des souvenirs. Le cabinet du Maire, le conseil municipal, la Direction générale et les directions peuvent faire la demande de ces objets au besoin. Toute production d'objets promotionnels doit recevoir l'autorisation du maire et de la Directrice générale.

La politique linguistique

La priorité est accordée à la langue française, la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville n'ayant pas un statut de ville bilingue. En accord avec la Charte de la langue française l'affichage et les publications de la Ville sont en français. Quoique le site Web soit en français, certaines sections dont le contenu a trait à la sécurité des citoyens, sont traduites en anglais.

N.B : Veuillez noter que la Division des communications étant devenue une direction, une modification de son titre a été effectuée dans le présent document.