



Stanstead

**POLITIQUE DE
COMMUNICATIONS**

5 AOÛT 2019

Table des matières

1 Contexte	3
1.1. Mission de la Politique de communications municipale	3
1.2. Types de communication municipale	3
2. Objectifs généraux	4
3. Publics de la Ville de Stanstead.....	4
4. Désignation des responsables des communications.....	4
5. Communications politique et administrative	4
6. Responsabilités, devoirs et limites	5
6.1. Privilège du maire.....	5
6.2. Déclaration des membres du conseil	5
6.3. Intervention du directeur général	5
7. Sujets devant faire l'objet d'une communication municipale	6
7.1 Plateformes de communication municipale	6
7.2. Activités d'information	7
7.2.1. Rencontres publiques	7
7.2.2. Rencontres non publiques.....	7
7.2.3. Relations avec les médias.....	8
7.2.4. Publications municipales.....	9
7.2.5. Site Internet.....	9
7.2.6. Dépliant, brochure, affiche permanente ou temporaire, etc.....	9
7.2.7. Publication à l'interne	10
7.2.8. Participation à divers événements	10
7.3. Promotion	10
7.3.1. Publicité informative.....	10
7.3.2. Commandites.....	10
7.3.3. Publicité promotionnelle.....	11
7.4. Affichage à l'interne.....	11
7.5. Utilisation des langues officielles dans les documents.....	11

1 Contexte

La Ville de Stanstead est consciente que la qualité n'est rien sans une stratégie de communication simple, efficace et précise. L'amélioration continue des communications municipales est donc une priorité pour l'administration municipale.

Cette politique de communication se veut un outil afin d'encadrer les communications municipales et ainsi faciliter la communication municipale avec les différents publics.

L'objectif visé par cette dernière est d'améliorer l'efficacité et la cohérence des communications internes et externes de la Ville de Stanstead.

Cette politique sert de point de référence autant pour les élus, les gestionnaires et les employés de la Ville de Stanstead.

Veillez noter que le masculin est utilisé à des fins d'uniformité et pour alléger le texte.

1.1. MISSION DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION MUNICIPALE

La mission de la communication municipale consiste à :

- Diffuser simplement et efficacement les informations essentielles aux citoyens de la Ville de Stanstead ;
- Offrir une visibilité aux activités offertes par la Ville de Stanstead et ses partenaires ;
- Veiller à la qualité de l'image projetée par la Ville de Stanstead ;
- Encourager la contribution des employés à l'amélioration de la prestation des services ;
- Clarifier les rôles et responsabilités de tous les intervenants municipaux par rapport à la qualité, la pertinence et les voies de communication des messages diffusés.

1.2. TYPES DE COMMUNICATION MUNICIPALE

La communication municipale peut prendre différentes formes, notamment :

- Diffusion d'information via les plateformes web (site web de la Ville ou page Facebook) ;
- Événements publics ;
- Promotion et publicité ;
- Relations de presse ou relations publiques ;
- Communications en situation d'urgence ;
- Le journal mensuel de la Ville (La Diligence / The Stagecoach).

2. Objectifs généraux

- Définir une philosophie et une pratique de communication comme éléments de la culture organisationnelle ;
- Sensibiliser les responsables des différents services administratifs en cette matière ;
- Uniformiser les pratiques communicationnelles afin de maintenir un message cohérent et professionnel.

3. Publics de la Ville de Stanstead

Publics internes

- Élus municipaux
- Employés-cadres
- Employés réguliers

Publics externes

- Résidents
- Communauté d'affaires
- Fournisseurs
- Touristes
- Autres municipalités
- Intervenants du milieu (Chambre de commerce, MRC de Memphrémagog, Commissions scolaires, CIUSS, etc.)
- Organismes communautaires
- Médias locaux et régionaux
- Les autres paliers de gouvernements

4. Désignation des responsables des communications

Le directeur général est responsable d'approuver le contenu des communications de la Ville de Stanstead. Les employés sont responsables de la rédaction du contenu. L'adjointe de direction et la secrétaire-réceptionniste sont conjointement responsables de la réception des demandes et de la diffusion des messages.

5. Communications politique et administrative

La distinction entre une communication politique et une communication administrative n'est pas toujours évidente.

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration ou communication qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution ni par règlement. Le maire dispose de ce privilège. Ces déclarations sont de nature politique et le maire en est le seul responsable.

La communication administrative quant à elle représente toute information qui a fait l'objet d'une décision du conseil municipal par résolution ou par règlement.

6. Responsabilités, devoirs et limites

6.1. PRIVILÈGE DU MAIRE

Le maire est le premier officier de communication de la Ville et il en est le porte-parole officiel. En sa qualité de chef du conseil, il représente la Ville de Stanstead auprès de l'ensemble de la population.

Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.

Chaque fois que le maire s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de la Ville lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration municipale et la réglementation municipale, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier.

Ces privilèges s'appliquent également au maire suppléant lorsque celui-ci est expressément mandaté par le maire pour s'exprimer sur un dossier.

6.2. DÉCLARATION DES MEMBRES DU CONSEIL

À titre de participant aux décisions prises lors des séances du conseil, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.

Cependant, si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, le maire qui est le porte-parole de la Ville pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

6.3. INTERVENTION DU 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 des services municipaux.

Par conséquent, le directeur général doit voir :

- À la mise en place d'une politique de communication délimitant le rôle des employés en matière d'information;
- À établir des mécanismes de communication interne.

Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative.

7. Sujets devant faire l'objet d'une communication municipale

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit s'adresser nécessairement à un groupe, et non à un individu. Les sujets le plus souvent traités sont :

- Fonctionnement de la municipalité
- Décisions administratives
- Résolutions et règlements
- Activités
- Programmes et services
- Projets
- Crises / urgences / risques

Il faut savoir que toute information n'est pas bonne à communiquer. Toute information qui touche à la vie privée ou qui peut nuire au respect du secret professionnel ne doit pas être véhiculée.

Les renseignements qui doivent être gardés confidentiels sont, de façon générale et non exclusive :

- Les renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ;
- Les renseignements sur l'administration de la justice ou la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut nuire à un individu ou à 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 dans le cadre d'un processus décisionnel du conseil municipal.

Le devoir de l'administration municipale est de fournir l'information objective aux citoyens en réservant les renseignements d'ordre politique aux membres du conseil et au maire.

En ce qui concerne la consultation de documents et les copies de ceux-ci, il faut se référer au responsable de l'accès à l'information, en l'occurrence, le directeur général.

7.1 PLATEFORMES DE COMMUNICATION MUNICIPALE

La Ville de Stanstead dispose de différentes plateformes de communication municipale, dont certaines seront développées davantage au cours des prochains mois/années.

Ces différents outils et lieux de communication visent à maintenir ou améliorer la transmission d'informations entre les citoyens, les membres du conseil municipal et les employés.

7.2. ACTIVITÉS D'INFORMATION

Les activités d'information sont : les rencontres publiques, les rencontres non publiques, les relations à l'interne, les relations avec les médias, les publications municipales, les publications à l'intention des employés et d'autres techniques de communication.

7.2.1. Rencontres publiques

7.2.1.1. Séances du conseil municipal

La séance publique du conseil municipal constitue la source première d'information municipale.

L'ordre du jour est habituellement disponible sur le site Internet de la Ville de Stanstead le vendredi précédent la séance, vers midi.

Des copies de l'ordre du jour sont mises à la disposition du public qui assiste à la séance du conseil municipal. Lors de la séance, les citoyens disposent de deux périodes de questions.

Le procès-verbal dûment adopté par le conseil municipal est disponible sur le site Internet de la Ville au cours de la semaine qui suit la séance du conseil.

7.2.1.2. Rencontres d'information ou de consultation

Selon le cas, les rencontres d'information ou de consultation regroupent des élus et des fonctionnaires et servent à informer les citoyens sur des sujets précis.

7.2.1.3. Invitation à des réceptions et autres activités

L'administration municipale transmet les invitations officielles aux invités aux différentes réceptions organisées par la Ville.

7.2.2. Rencontres non publiques

7.2.2.1. Comités

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

Comités :

Comité consultatif d'urbanisme (CCU)

Comité de voirie

Comité d'administration

Comité « Municipalité amie des aînés »

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

7.2.3. Relations avec les médias

7.2.3.1. Conférence de presse

La conférence de presse a lieu lorsque la Ville de Stanstead a une décision d'importance à annoncer.

La décision relative à la tenue et à la convocation d'une conférence de presse sur les dossiers majeurs de la Ville est la responsabilité du maire. Le directeur général est le seul mandaté pour convoquer une conférence de presse.

Toute conférence de presse est donnée par le maire, ou son représentant, qui est accompagné du responsable du dossier, si nécessaire.

Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité, mais le plus fréquemment, elle aura lieu à l'hôtel de ville. Au moins un communiqué de presse doit être fourni aux médias.

À la différence de la conférence, le point de presse est une rencontre souvent plus courte ayant pour but de faire le point sur un sujet ou une situation. Le point de presse ne se planifie pas à l'avance et est organisé au besoin.

7.2.3.2. Renseignements demandés par les journalistes

Il arrive que des représentants des médias d'information aient besoin de renseignements complémentaires, soit par téléphone ou soit par une entrevue radiophonique ou télédiffusée. Lorsqu'une telle demande est faite dans un des services de la Ville, elle doit être transférée au directeur général qui en assurera le suivi.

Seul le maire est le porte-parole de la Ville pour des sujets d'ordre politique et des questions touchant les décisions du conseil municipal, ainsi que pour des sujets d'ordre stratégique. Pour des sujets d'ordre administratif ou opérationnel, toutefois, le directeur général peut répondre à certaines questions des journalistes.

Le maire ou le directeur général peuvent faire appel à un autre employé municipal pour connaître certains éléments d'ordre technique. Ce dernier peut donc être appelé à répondre à des questions de journalistes.

7.2.3.3. Communiqué de presse

Un communiqué de presse doit avant tout comporter des éléments de type « nouvelles ». Le communiqué sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement ou à commenter une situation.

Tout communiqué de presse relatif aux décisions du conseil municipal émanant de l'administration municipale est sous la responsabilité du maire. Il est émis par le directeur général.

7.2.4. Publications municipales

7.2.4.1. Bulletin La Diligence / The Stagecoach

Le bulletin *La Diligence* est publié mensuellement et doit contenir des éléments de nouvelles visant à informer la population sur des sujets variés, tels que programmes, politiques, règlements, événements, services municipaux, corporations municipales, etc. Son contenu est basé sur la préoccupation de renseigner efficacement sur les mesures administratives et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts par la Ville. Donc, chaque fois qu'il y a un changement dans un service qui touche la vie du citoyen, l'élément de nouvelle est présent et il faut en prioriser la publication.

Toute demande de publication doit être acheminée à la réception dans les délais prescrits selon un calendrier fourni chaque année par la municipalité.

C'est la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore de fournir toutes les informations nécessaires à la rédaction d'un texte de même que fournir des photos ou tout autre document pertinent.

Cet outil de communication est réservé à la Ville de Stanstead et ne peut servir de tribune aux citoyens, de page publicitaire pour les entreprises privées. Cependant, les organismes partenaires qui désirent promouvoir leurs activités sont invités à le faire.

7.2.5. Site Internet

La mise à jour du site Internet de la Ville se fait quotidiennement.

Son contenu est exclusif à la Ville de Stanstead et ses partenaires. L'administration municipale redouble d'ardeur afin de rendre le site le plus convivial possible, l'information présentée de façon claire et la recherche se faisant simplifiée.

7.2.6. Dépliant, brochure, affiche permanente ou temporaire, etc.

Tous les services de la Ville doivent soumettre au directeur général tout document à être distribué aux publics internes et externes aux fins d'approbation en regard de l'utilisation des normes graphiques de la Ville de Stanstead et du contenu.

7.2.7. Publication à l'interne

7.2.7.1. Mémo

Le mémo est utilisé par les membres de la direction pour transmettre des renseignements ou des instructions de nature professionnelle. Un mémo adressé à l'ensemble des employés doit nécessairement être distribué par courriel par un membre de l'équipe de la direction.

7.2.7.2. Signature électronique

La Ville de Stanstead doit, dans ses communications externes, présenter une image uniforme et professionnelle. C'est pourquoi une signature électronique uniforme et représentative de la Ville a été mise en place et doit être obligatoirement installée à chaque poste de travail des employés.

Cette signature doit obligatoirement être utilisée dans tous les courriers électroniques sortants de la Ville de Stanstead.

7.2.8. Participation à divers événements

Toute décision relative à la participation du maire ou des conseillers municipaux à des rencontres, assemblées, cérémonies ou autres événements divers organisés par des organismes autres que la Ville de Stanstead relève exclusivement du maire et doit être approuvée préalablement par résolution du conseil si elle nécessite un déboursé pour la municipalité.

Il en va de même pour les employés municipaux, selon les conditions établies dans le manuel de l'employé. En tout temps, si la participation du maire ou de son représentant est sollicitée, l'organisme doit en faire une demande écrite au maire ou à la direction générale au minimum 10 jours ouvrables avant la tenue de l'activité.

7.3. PROMOTION

7.3.1. Publicité informative

Le directeur général assume la préparation, la présentation et la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes et à mener toute campagne d'information, d'éducation, de sensibilisation ou autre, en collaboration avec les services ou corporations concernés.

7.3.2. Commandites

Le maire et le directeur général déterminent le bienfondé des diffusions de messages tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc.

La décision d'acheter de l'espace publicitaire relève du conseil municipal sur recommandation du directeur général et des responsables des services municipaux.

Dans tous les cas où la Ville collabore de près ou de loin à des événements pour lesquels des publications sont réalisées, il doit y avoir un encart publicitaire ou un message du maire sans que la Ville doive déboursier des sommes supplémentaires.

7.3.3. Publicité promotionnelle

Les documents concernant la publicité promotionnelle servent à transmettre un message plus spécifique. Cette publicité promotionnelle est conçue de façon plus élaborée et utilise des techniques de communication appropriées, telles que dépliant, feuillet, affiche permanente ou temporaire, panneau, brochure, campagne multiplateforme, etc. La préparation du contenu est la responsabilité du responsable des communications en étroite collaboration avec le ou les services concernés, après avoir obtenu l'autorisation du maire et du directeur général.

Dans le but de s'assurer que la présentation générale respecte l'image de la Ville, le directeur général a la responsabilité de vérifier et de corriger, s'il y a lieu, la sémantique des textes, ainsi que de voir à l'application des normes graphiques.

Le responsable du service municipal concerné supervise la conception, le montage et l'impression de tous les documents qui portent la signature de la Ville de Stanstead.

7.4. AFFICHAGE À L'INTERNE

Afin d'assurer une saine gestion des tableaux d'affichage à l'hôtel de ville et pour éviter leur surutilisation, tous les documents à être affichés doivent être préalablement approuvés par le directeur général.

7.5. UTILISATION DES LANGUES OFFICIELLES DANS LES DOCUMENTS

La Ville de Stanstead a le statut de « municipalité bilingue ». Le français est la langue de fonctionnement de l'administration municipale. Toutefois, la Ville traduit la grande majorité de ses communications officielles destinées à sa population.