

	Ville de Sainte-Anne- de-Bellevue	Politique no. : COM-P-11-01
		Objet: Politique de communications externes
		Section : Communications

POLITIQUE DE COMMUNICATIONS EXTERNES

1. Date d'entrée en vigueur :

1.1 La présente politique entre en vigueur le 15 NOVEMBRE 2011.

2. Application :

2.1 Cette politique s'adresse à tous les membres du Conseil municipal et à tous les employés de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

3. Énoncés de la politique :

3.1 Objectif :

- Confirmer le vouloir de notre ville à communiquer à ses citoyens et à ses employés de l'information relative à ses orientations, ses politiques, ses décisions et ses services.
- Soutenir l'engagement de la ville auprès des médias, organismes locaux et partenaires socioéconomiques.
- Définir les rôles et les cadres d'interventions du personnel et des élus en matière de communication.

3.2 Résultats escomptés

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue considère qu'il convient de définir clairement le champ d'activité lié aux communications externes. La mise en place de la présente politique permettra une meilleure cohésion entre les intervenants internes et le service sera

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

ainsi amélioré pour les clientèles externes. Par le fait même, cette politique servira de point de références pour les élus et les employés de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

II. PRINCIPES DE LA POLITIQUE :

- Chaque personne de la ville (employés, gestionnaires, élus) a la responsabilité individuelle d'utiliser les outils de communication mis à sa disposition pour se tenir informé des développements au sein de la ville
- Le rayonnement et le suivi de la communication n'incombent pas seulement au Service des communications de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue. La communication descendante, la communication ascendante et la communication latérale s'inscrivent dans un partage de responsabilités et exigent la participation de tous.
- L'administration est à l'écoute et encourage tout le monde à proposer l'élaboration ou la suggestion de nouveaux moyens de communication pour faciliter la saine gestion des divers départements.

III - ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE :

1.1 Mission des communications

Recueillir et traiter l'information municipale dans le but de la diffuser à la population et aux divers publics concernés en développant et en utilisant des outils de communications appropriés.

Assurer une bonne visibilité de la Ville et veiller à projeter une image de qualité et de rigueur.

1.2 Activités de communication municipale

1.2.1 Rencontres publiques

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

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

le site internet (www.sadb.qc.ca) le vendredi précédant la séance et ce, avant midi.

Les séances ont lieu au Centre Harpell, situé au 60 rue Saint-Pierre, selon le calendrier établi par le conseil.

Le procès-verbal dressé par la greffière est mis en ligne sur le site Internet de la Ville au cours des deux semaines qui suivent la séance du Conseil.

Les 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 un sujet précis. L'organisation de ce genre d'événement, sauf les consultations publiques qui sont obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec le Service des communications en ce qui a trait à la publicité, à l'invitation des médias (s'il y a lieu), à la rédaction d'un communiqué de presse ou autres tâches relevant de ses compétences.

Invitation à des réceptions ou autres activités

Le cabinet du maire, via le directeur général, peut mandater le Service des communications afin de transmettre les invitations officielles aux invités à une réception civique offerte par la ville.

Les festivals, fêtes, spectacles sont du ressort du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire. Le Service des communications assure la promotion desdits événements en collaboration avec le service concerné.

La promotion des événements spéciaux est assurée par le Service des communications, en collaboration avec le service concerné.

1.2.2 Relation avec les médias

Renseignements demandés par les journalistes

Le Service des communications de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue est le point de convergence pour les médias. Ainsi il :

- Reçoit et achemine toutes les demandes des médias au maire ou au directeur général, sauf les demandes d'accès à l'information qui sont traitées par le Service du greffe.
- Diffuse tous les communiqués de presse touchant l'administration de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

- Convoque et coordonne toute conférence de presse en fournissant l'expertise et le soutien aux services.

Les demandes des journalistes d'ordre politique qui s'adressent au maire et aux conseillers municipaux doivent être transmises au Cabinet du maire. Le Maire agit en tant que porte-parole du conseil municipal. Il peut cependant mandater un élu pour répondre au nom collectif du conseil.

Les services qui reçoivent des demandes des médias doivent les acheminer au Service des communications. Un employé ne peut faire aucune déclaration publique aux médias, à moins qu'il en ait été mandaté par le directeur général, ce qui constitue une mesure d'exception.

Toute demande touchant l'administration, est transmise au directeur général qui en est le porte-parole. Il peut, cependant, mandater un directeur ou chef de service afin de répondre au nom de l'administration de la ville.

Tout service est responsable de prévenir aussi rapidement que possible le Service des communications lorsqu'une situation peut engendrer une demande d'information en provenance des médias afin de demeurer proactifs.

Conférence de presse

La conférence de presse a lieu lorsque la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue 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 Maire et le directeur général, en collaboration avec le Service des communications, sont les seuls mandatés pour convoquer une conférence de presse.

Toute conférence de presse est donnée par le maire, ou son représentant, qui est accompagné du directeur général.

Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité.

La conférence de presse doit tenir compte des heures de tombée des médias (voir le document complémentaire) et la convocation doit être envoyée de 3 à 5 jours ouvrables avant la tenue de la conférence de presse.

La conférence de presse se déroule en trois (3) parties : un exposé du message, une période de questions, une période pour les entrevues individuelles.

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

À la différence de la conférence de presse, 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 d'avance et est organisé au besoin.

Communiqué de presse

Le 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 est sous la responsabilité du maire. Il est émis par le Service des communications. Quant aux communiqués de presse relatifs aux décisions administratives, il est sous la responsabilité du directeur général. Les communiqués peuvent être rédigés par le Service des communications, mais les informations devront être dûment validées soit par le maire et/ou le directeur général selon le type d'information.

1.2.3 Publications municipales

Le Service des communications travaille en étroite collaboration avec les divers services desquels découlent les publications. Il est de la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore fournir toutes les informations nécessaires à la rédaction d'un texte, de même que fournir des photos ou tout autres documents pertinents. Dans le cas des textes fournis par les différents services municipaux, le Service des communications se réserve le droit de les reporter, les corriger ou les modifier, après discussion avec les personnes concernées.

Pour les conceptions plus complexes, le Service des communications peut faire appel à des entreprises externes pour la conception graphique.

Site internet

La mise à jour du site web se fait quotidiennement par le Service des communications. Pour ce faire, chaque directeur doit identifier une personne responsable à l'intérieur de son service qui deviendra le gardien de l'information afin d'en assurer l'actualisation. Les modifications ou les ajouts à effectuer doivent être acheminés à l'agent de communications, préférablement par courriel.

Le Service des communications est seul autorisé à répondre aux courriels acheminés à l'adresse : info@sadb.qc.ca.

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

Médias sociaux
(Contenu à venir)

Publicité et promotion dans les journaux

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue peut acheter de l'espace publicitaire dans les médias peu importe leur nature ou leur support. À l'exception des avis publics, des offres d'emploi et des appels d'offre qui sont du ressort du Service du greffe, des affaires juridiques et des ressources humaines, le Service des communications veille à la cohérence des messages et des visuels d'après les objectifs définis, la pertinence des projets et les besoins de la clientèle visée.

Un service de la ville désirent annoncer une activité ou promouvoir un service doit d'abord communiquer avec le Service des communications. Ce dernier planifiera avec le requérant, la campagne et approuvera, dans le respect de l'image visuelle de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue, le projet.

Présentoirs et babillards (traditionnels et électroniques)

Tout affichage doit porter le sceau d'autorisation du Service des communications. Ce sceau donne également la durée totale de l'affichage. Celle-ci doit être à caractère culturel, social, administratif, sportif, scolaire ou parascolaire. La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue refuse toute publicité relative à la consommation d'alcool ou de tabac. De plus, nous refusons tout affichage raciste, sexiste, haineux, ce qui inclut l'exhibition inappropriée du corps de l'homme ou de la femme.

L'affiche doit être rédigée dans un français de bonne qualité. La même règle s'applique pour les affiches rédigées en langue anglaise.

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue accepte l'affichage de publicité d'organisme à but non lucratif (ex : Fondation du cancer du sein, Leucan...), mais refuse toute publicité à but lucratif.

L'affichage et l'entretien des babillards traditionnels sont sous la responsabilité du Service des communications.

Babillards électroniques : Le Service des communications assure l'affichage sur les babillards électroniques. Les messages de la Ville seront toujours traités en priorité et il est possible qu'advenant une urgence, les messages de promotion des événements soient temporairement interrompus.

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

Babillard communautaire (web) : La promotion d'une activité ou d'un événement à caractère culturel, social, administratif, sportif, scolaire ou parascolaire peut être intégrée sur le site web (www.sadb.qc.ca) de la Ville. La mise à jour incombe au Service des communications.

Les organismes voulant se prévaloir de cette promotion doivent faire une demande écrite au Service des communications. Les organismes de Sainte-Anne-de-Bellevue sont traités en priorité.

1.2.4 Autres techniques de communication

Message d'absence – Boîte vocale et message électronique.

Lors d'une absence, il est important de guider ceux qui désirent communiquer avec vous (par téléphone et par courriel) vers une personne-ressource à l'intérieur du même service, dans la mesure du possible :

- Boîte vocale : s'assurer que le message d'absence mentionne la durée de l'absence et les coordonnées de votre personne-ressource. La mise à jour de votre message téléphonique doit être faite avant votre absence et dès votre retour.
- Courriel : pendant votre absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook doit également donner l'information concernant la durée de l'absence et orienter le requérant vers votre personne-ressource.

Signature électronique

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue 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 électronique doit obligatoirement être utilisée dans tous les courriels sortants.

Peux ceux et celles qui envoient des courriels via leur téléphone intelligent fourni par la ville, vous devez y configurer la signature électronique de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

Objets promotionnels

Dans le but de promouvoir l'image de marque de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue et d'augmenter sa notoriété, des objets promotionnels

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

peuvent être choisis et remis par le maire ou son représentant, à sa discrétion, en collaboration avec le Service des communications.

Dans tous les cas, les objets promotionnels portent la signature de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

La gestion de l'inventaire et les commandes de produits relèvent du Service des communications.

1.2.5 Publications par un tiers

Tout organisme qui utilise l'emblème de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche temporaire, ou tout autre document doit faire parvenir l'épreuve au Service des communications aux fins d'approbation.

Les comités de la ville ne peuvent, en aucun temps, procéder à la diffusion d'un avis, d'un communiqué, d'une affiche permanente ou temporaire ou de tout autre document lié aux activités cautionnées par la Ville, sans avoir obtenu préalablement l'accord du directeur général.

Le Service des communications de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue ne s'engagera aucunement dans la rédaction, la conception ou la diffusion de communications pour les sous-traitants payés par la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue ou pour les organismes communautaires et/ou commerciaux de la Ville, à moins que la Ville n'agisse à titre de partenaire dans un projet spécifique.

1.2.6 Rôle et responsabilités des intervenants en matière de communication

Le Maire

En tant que représentant et chef exécutif de l'administration municipale, le maire est le premier répondant en matière de communication. En raison de son rôle de chef du conseil, il représente la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue auprès de l'ensemble de la population. Le maire possède le privilège exclusif de pouvoir faire toute déclaration (verbale ou écrite) relative aux affaires municipales. Il est le porte-parole officiel de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

Chaque fois qu'il s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil, il devra suivre la philosophie de gestion de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue et les orientations prises au sein du conseil municipal.

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

En son absence, le maire suppléant se voit accorder les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

Les élus

La transmission des renseignements politiques relève exclusivement des élus municipaux. Comme le pouvoir décisionnel du conseil municipal s'avère collectif, aucun membre du conseil ne peut faire de déclaration personnelle (verbale ou écrite) qui engage l'ensemble des élus ou la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue. Ainsi toutes les interventions publiques doivent être faites en leur nom (ordre personnel) aussi longtemps que cette responsabilité ne leur ait été nettement confiée par le maire.

La direction générale

Le directeur général peut faire toute déclaration publique (verbale ou écrite) liée au fonctionnement de l'administration municipale. Il peut déléguer son pouvoir à un directeur et/ou chef de service lorsqu'il le juge approprié.

L'agent de communication

Sous la supervision du directeur du greffe, contentieux et communication, l'agent de communication a la responsabilité de développer et d'assurer des communications justes et efficaces pour les différents publics de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue.

Il a comme mandat de rédiger, de superviser et de diffuser les informations reliées aux opérations de la Ville en collaboration avec les différents services municipaux. Il peut être amené à convoquer et à organiser des événements d'ordre administratif et politique en collaboration avec les différents services et/ou le Cabinet du maire, visant la communication d'informations municipales.

Les directeurs

En regard avec les communications internes, les directeurs et chefs de service 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 (projet, procédures, nomination, remplacement, etc.)
- Favoriser l'échange d'information

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

- Encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens.

Les directeurs sont autorisés à traiter les demandes de renseignements des citoyens de natures administratives et liées à leurs opérations courantes, par exemple sur l'horaire de leurs activités, ou des questions techniques relevant de leur compétence.

1.2.7 Identification visuelle

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue est représentée par son logo et/ou ses armoiries.

Logo

Dans un souci d'uniformité et de cohérence, plusieurs règles graphiques existent surtout en ce qui a trait à l'utilisation du logo.

Toute personne ou tout organisme (employés, graphiste, imprimeur, artiste ou autre) qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la ville doit obtenir l'autorisation du directeur général et/ou du Conseil municipal. Si une personne ou un organisme souhaite utiliser le logo dans sa promotion, une demande écrite précisant le type d'utilisation et la durée doit être adressée au Service des communications. Une épreuve sera exigée aux fins d'approbation.

Armoiries

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue peut aussi être représentée par ses armoiries. Elles font partie intégrante du patrimoine culturel, social et historique de la municipalité.

Toute personne ou tout organisme (employés, graphiste, imprimeur, artiste ou autre) qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la ville doit obtenir l'autorisation du directeur général et/ou du Conseil municipal. Si une personne ou un organisme souhaite utiliser les armoiries dans sa promotion, une demande écrite précisant le type d'utilisation et la durée doit être adressée au Service des communications. Une épreuve sera exigée aux fins d'approbation.

Objets appartenant et identifiés au nom de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

Tout corps public, organisme, corporation ou personne qui désire emprunter des objets identifiés au nom de la ville doit en faire la demande

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	

au Conseil, sous réserve de l'application de la Politique d'accréditation, de services, de soutien et de subvention aux organismes.

1.2.8 Linguistique¹

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue doit communiquer en français. Afin de favoriser la compréhension d'une information et lorsque jugé nécessaire, elle peut, dans certaines situations, choisir d'émettre aussi cette information en anglais.

Les documents officiels tels les avis publics légaux, les différentes politiques, les règlements, les procès-verbaux, les titres d'emploi et les offres d'emploi sont tous rédigés en français.

Les brochures du Service de la culture, des sports et des loisirs sont rédigées en français et en anglais.

Les avis (informations) aux citoyens sont rédigés en français et en anglais. Le site web comporte une version française et anglaise.

¹ Conformément à la Charte de la langue française, (L.R.Q., c. C-11)

Préparé par : Direction du greffe, du contentieux et des communications	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : 11-371-11
Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2011	
Remplace :	