

POLITIQUE DE COMMUNICATION



INVERNESS

—
Simply unique
since 1845



Table des matières

CONTEXTE	3
PRINCIPE DIRECTEUR DE COMMUNICATION	3
OBJECTIFS DE COMMUNICATION	3
Ces objectifs généraux sont :	3
Les objectifs spécifiques sont :	4
Champs d'application	4
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	5
Maire	5
Membres du conseil municipal	5
Direction générale	5
Rôle du responsable des communications.....	6
Personnel municipal.....	6
SUJETS DEVANT FAIRE L'OBJET D'UNE COMMUNICATION MUNICIPALE.....	7
COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE	7
MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE	8
Courriel interne.....	8
Réunion de service.....	8
Accueil d'un nouvel employé	8
MOYENS DE COMMUNICATION EXTERNE	8
Séance du conseil municipal	8
Information et participation publique	9
Communiqué de presse	9
Conférences de presse et points de presse	9
Site Internet	10
Infolettre.....	10
Avis légaux	10
Communiqué	10
Médias sociaux.....	11
Journal Le Tartan	11
Promotion et publicités	11
Événements et protocole.....	12

CONTEXTE

Lors de la démarche de réflexion stratégique réalisée en 2020, le conseil municipal a énoncé sa volonté de faire croître progressivement la municipalité dans un souci de préservation de son cachet. La Municipalité d'Inverness a donc défini comme objectif d'être « une municipalité en constante évolution, dans le respect de ses richesses naturelles et humaines », et d'être un milieu de vie rassembleur. Le rôle des communications dans l'atteinte de ces objectifs est prédominant. C'est pourquoi la Municipalité d'Inverness se dote aujourd'hui d'une politique de communication.

PRINCIPE DIRECTEUR DE COMMUNICATION

La Municipalité d'Inverness se donne comme priorité de transmettre l'information à ses publics internes et externes de manière adéquate et créative tout en veillant à la qualité de l'image projetée. La transmission de l'information qui assure la visibilité de la Municipalité doit se faire par des moyens de communication appropriés, tout en respectant les priorités, les valeurs et les orientations établies par le conseil municipal.

OBJECTIFS DE COMMUNICATION

La mise en œuvre d'une politique de communication permet de fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication municipale, à l'interne et à l'externe.

Ces objectifs généraux sont :

- Faire connaître la vision de la Municipalité à diverses clientèles;
- Promouvoir l'adhésion à la vision municipale;
- Favoriser le sentiment d'appartenance à l'organisation;
- Stimuler la fierté des citoyens et des employés de la Municipalité en soulignant le caractère distinctif de celle-ci;
- Favoriser des échanges constructifs et respectueux entre les différents publics et entités citoyennes.

Les objectifs spécifiques sont :

- Communiquer les valeurs, les orientations, les objectifs, les priorités et les programmes de l'administration municipale, à l'interne et à l'externe;
- Utiliser divers moyens de communication et fournir des informations dans une variété de médias pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible parmi les publics internes et externes de la Municipalité;
- Sensibiliser les contribuables et les citoyens aux services offerts par la Municipalité;
- Informer les contribuables et les citoyens des activités menées par la Municipalité et augmenter le taux de participation;
- Favoriser un climat ouvert de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de l'organisation;
- Intégrer les demandes et les plaintes des citoyens au processus de réflexion des orientations de la Municipalité.

Champs d'application

Publics internes :

- Élus municipaux;
- Direction;
- Employés permanents;
- Employés temporaires ou à temps partiel.

Publics externes :

- Résidents
- Organismes communautaires du milieu;
- Entreprises et commerces locaux;
- Intervenants du milieu : MRC de L'Érable, Centre de services scolaire des Bois-Francis, etc.;
- Touristes;
- Autres municipalités;
- Médias locaux, régionaux et nationaux;
- Gouvernements (provincial et fédéral), direction régionale.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Maire

En tant que premier citoyen élu, le maire est le porte-parole officiel de la Municipalité d'Inverness. Il possède le privilège de faire toute déclaration, verbale et écrite, relative aux affaires municipales.

Lorsque le maire s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration des affaires municipales et la réglementation municipale, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier.

Le maire peut déléguer à un membre du conseil ses pouvoirs en matière de communication publique.

Membres du conseil municipal

À titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil, les conseillers municipaux ont le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'ils n'ont pas reçu de mandat officiel du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.

Direction générale

La direction générale joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la Municipalité. Elle devient le principal responsable des activités de communication de tous les services municipaux. Cependant, elle confie ce travail au responsable des communications. En conséquence, la direction générale doit veiller à la mise en place d'une politique de communication délimitant le rôle des salariés en matière d'information et mettre en place des mécanismes de communication interne. Elle est autorisée à faire toute déclaration publique de nature administrative. Ce privilège s'applique également au responsable des communications ou à tout employé lorsqu'il est expressément mandaté par la direction générale pour s'exprimer sur un dossier ou en son absence.

Rôle du responsable des communications

Le responsable des communications coordonne et supervise la diffusion de l'information municipale. Il a comme mandat : d'appliquer la politique de communication; de rédiger, superviser et diffuser les communiqués de presse reliés au processus opérationnel en collaboration avec les différents services municipaux; de convoquer et d'organiser les conférences de presse d'ordre administratif en collaboration avec les différents services municipaux; de superviser la production du contenu et du contenant de toutes les publications officielles de la Municipalité; de diffuser l'information utile aux citoyens par des outils de communication appropriés; de participer à différents comités à titre de rôle-conseil.

Personnel municipal

Chaque employé municipal est un agent d'information et un ambassadeur de la Municipalité d'Inverness. Il doit donc : être informé des politiques générales ou des projets spécifiques de la Municipalité d'Inverness; être informé des décisions prises par le conseil municipal; développer une attitude positive envers les résidents; assurer un suivi efficace des demandes.

SUJETS DEVANT FAIRE L'OBJET D'UNE COMMUNICATION MUNICIPALE

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit obligatoirement être adressé à un GROUPE (citoyens, groupement de citoyens, employés) et peut traiter des sujets suivants :

- Fonctionnement de la Municipalité;
- Décisions administratives;
- Résolutions et règlements;
- Activités;
- Programmes et services;
- Grands projets;
- Crises / urgences / risques.

L'information a ses limites. Il faut donc porter un jugement sur la nature des informations à délivrer. Cette règle s'applique tant pour protéger les droits d'un individu que pour sauvegarder les intérêts de l'ensemble de la communauté.

Bref, les citoyens doivent être informés de manière honnête, objective et aussi adéquate que possible, tout en réservant l'information politique aux membres du conseil et l'information administrative à la direction générale (par l'entremise du responsable des communications) en accord avec le maire.

COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Le maire et la direction générale sont les porte-parole officiels en cas d'incident ou de sinistre. Le directeur général, de concert avec le responsable des communications, est chargé de la rédaction et de la diffusion des communiqués aux médias, des avis ou d'autres documents, de la gestion des médias électroniques, de l'organisation de séances destinées à informer la population sur les actions ou les mesures à prendre. Il est aussi chargé d'informer les employés.

MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE

Courriel interne

Le courriel interne est un moyen de transmettre au personnel municipal de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, etc. Le courriel interne est sous la responsabilité de la direction générale.

Réunion de service

La direction générale peut organiser des rencontres d'information avec les employés des différents services. Ces rencontres ont pour objectif de véhiculer, à l'intérieur de chacun des services municipaux, les informations ou les décisions prises concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens.

Accueil d'un nouvel employé

Le programme d'accueil et le processus d'intégration d'un nouvel employé sont sous la responsabilité de la direction générale. Toutes les informations pertinentes à l'entrée en fonction d'un employé lui sont transmises.

MOYENS DE COMMUNICATION EXTERNE

Séance du conseil municipal

La principale source de toutes les informations municipales est la réunion ordinaire du conseil municipal qui a normalement lieu le deuxième mardi de chaque mois, à 19 heures. Afin d'informer les citoyens des sujets débattus dans les assemblées ordinaires et extraordinaires, le conseil publie un projet d'ordre du jour, au plus tard le jeudi précédent, qui est disponible sur le site Internet de la Municipalité et diffusé par l'entremise de divers outils de communication. Les procès-verbaux sont accessibles sur le site Internet de la Municipalité après leur adoption.

Toute personne qui le souhaite peut assister aux réunions, conformément aux règles de fonctionnement en vigueur lors de ces réunions. Pendant la session, les citoyens ont deux périodes de questions.

Information et participation publique

La Municipalité peut mettre sur pied des consultations publiques, des séances d'information, des ateliers participatifs, des assemblées, des sondages, des groupes témoin, etc. lorsqu'elle élabore des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il s'agit d'aménagement du territoire. Chaque projet ou dossier doit être évalué lors de son élaboration quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation ou d'information citoyenne et quant aux moyens privilégiés de consultation ou d'information.

Communiqué de presse

La Municipalité d'Inverness publie un communiqué de presse pour diffuser toute nouvelle qui concerne ses services, ses activités, ses programmes, ses projets ou ses règlements. Celui-ci doit d'abord et avant tout comporter des éléments de type « nouvelles ». Les communiqués de presse doivent être acheminés aux médias par le biais de la liste de distribution par courriel prévue à cette fin. Il est émis par le responsable des communications.

Conférences de presse et points de presse

La Municipalité d'Inverness invite les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de l'actualité, de la décision ou du message à véhiculer et du niveau de complexité du dossier à rendre public. La conférence de presse est donnée par le maire, ou son représentant, qui est accompagné si nécessaire du responsable du dossier. Le lieu de la conférence de presse est choisi en fonction du sujet traité.

Les invitations (médias et invités) à une conférence de presse ou à toute autre activité de presse sont de la responsabilité du responsable des communications. La conférence de presse doit tenir compte des heures limites pour les médias et, par conséquent, l'invitation doit être envoyée cinq à sept jours ouvrables avant la tenue de l'événement. Un dossier de presse peut être remis aux médias avant l'ouverture de la conférence. La pochette contient des informations et des documents relatifs à l'actualité annoncée (photos, textes, graphiques, etc.). Ces outils peuvent également être envoyés par courriel.

La conduite d'une conférence de presse suit le protocole habituel, à savoir la réception, la présentation du message, la période de questions réservée aux représentants des médias, la période des entretiens individuels avec les intervenants et les photos. Contrairement à la conférence, le point presse est souvent une réunion plus courte visant à faire le point sur un sujet ou une situation.

Dans tous les cas, la pertinence de la conférence de presse ou du point de presse doit être justifiée compte tenu du temps et des ressources nécessaires.

Site Internet

Le site Internet invernessquebec.ca est le principal outil d'information et de promotion de la Municipalité d'Inverness. Il permet aux citoyens et à toute personne intéressée de trouver des réponses à leurs questions en plus d'en apprendre davantage sur la municipalité.

Le site est mis à jour quotidiennement par le responsable des communications.

Infolettre

L'infolettre de la Municipalité d'Inverness est diffusée hebdomadairement aux abonnés, généralement le jeudi. Elle constitue principalement un rappel des activités, des événements, des projets, des règlements et des dates à retenir. Toute personne peut s'abonner aux infolettres via le site Internet et se désabonner en cliquant sur un lien bien visible au bas de chaque infolettre.

La révision, la conception, la coordination et la distribution par courriel de l'infolettre relèvent du responsable des communications. Toutefois, la direction générale entérine les éléments inclus dans l'infolettre.

Cet outil peut, à l'occasion, être utilisé pour diffuser une programmation ou un événement d'un organisme partenaire.

Avis légaux

Des avis légaux sont régulièrement produits en réponse aux lois et aux règlements. De tels avis sont affichés et/ou publiés conformément à la législation en vigueur. De plus, tout avis public est rendu disponible sur le site Internet de la Municipalité.

Communiqué

Le communiqué est envoyé par la poste, de façon ponctuelle, selon les besoins. Il se présente sous le format d'une page recto verso et contient diverses informations d'importance pour les citoyens. Il constitue un outil important puisqu'il est distribué directement et rapidement à tous les résidents.

Médias sociaux

L'importance des médias sociaux comme outils de communication fait de la page Facebook de la Municipalité un outil de premier ordre. Dans le cadre des échanges sur sa page, la Municipalité se doit de promouvoir un discours respectueux et peut, sans préavis, retirer tout contenu illégal ou non approprié tel que : les déclarations diffamatoires, frauduleuses ou trompeuses; les menaces, l'intimidation, le langage abusif ou le harcèlement; le contenu violant les droits à la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes; le contenu incitant à la haine ou qui en fait la promotion de façon illégale; le contenu jugé offensant ou non pertinent de quelque autre façon; ou toute transmission représentant ou encourageant une conduite pouvant constituer une infraction criminelle, qui pourrait donner lieu à une poursuite au civil ou qui viole de quelque autre façon une loi, un décret ou un règlement municipal, provincial, fédéral.

Journal Le Tartan

La Municipalité dispose d'un espace réservé dans le journal local *Le Tartan*, qui est distribué gratuitement à l'ensemble des citoyens. Cet espace sert à informer les citoyens et fait partie des communications officielles de la Municipalité.

Promotion et publicités

Faire la promotion municipale, c'est faire reconnaître la réalité municipale, c'est stimuler l'utilisation des services, c'est favoriser les échanges utiles au progrès et au développement de la municipalité.

La planification, le placement et la production publicitaire de la Municipalité d'Inverness relèvent de la direction générale, de concert avec le responsable des communications. Les placements publicitaires sont effectués en fonction des objectifs établis, des publics cibles, des attentes et du budget.

Événements et protocole

Le maire ou un conseiller municipal accueille officiellement toute personne, tout groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter au bureau municipal. La direction générale est désignée pour recevoir et traiter les demandes et assurer la coordination de ces événements.

Types d'événement considérés comme officiels :

- Conférence de presse ou point de presse;
- Réception civique;
- Consultation publique;
- Soirée d'information visant un grand public;
- Dévoilement;
- Lancement;
- Inauguration.

Lors d'événements officiels tenus par des intervenants externes et des interlocuteurs, la Municipalité suivra le protocole suivant :

- Préséance : La préséance consiste à établir de façon ordonnée la position d'un titulaire d'une fonction ou d'un grade par rapport à un autre. La préséance n'est pas en elle-même une déclaration de l'importance de chaque personne, mais sert avant tout d'outil de placement des institutions et des personnes afin d'assurer le bon déroulement des activités publiques. Par conséquent, un ministre a toujours préséance sur un maire, alors que ce dernier a préséance sur les autres membres du conseil municipal. Un conseiller élu a le privilège de précéder un conseiller non élu.
- Salutations officielles : Le maître de cérémonie est le seul à accueillir les invités tout au début des discours. Les orateurs n'ont pas à répéter les noms des invités. L'ordre des salutations formelles diminue, à commencer par le représentant de l'institution hiérarchique la plus élevée.
- Ordre des discours : Un maître de cérémonie ouvre la présentation en saluant et en remerciant les participants. L'hôte, quel que soit son rang, est celui qui parle le premier, car c'est lui qui reçoit. La personne la plus basse de la hiérarchie parle en premier, et l'orateur le plus élevé, en dernier. Les interventions seront complémentaires et détaillées.

Adoptée à Inverness ce 13^e jour du mois d'avril 2021.