



VILLE DE
MONT-JOLI

Politique de communication

Adoptée en séance du conseil le 17 février 2014.



Table des matières

- 1) Mission de la communication municipale
- 2) Les objectifs de communication
- 3) Les publics de la Ville de Mont-Joli
- 4) Les responsabilités
- 5) Les communications internes
- 6) Les outils de communication municipale
- 7) Les cérémonies protocolaires
- 8) Publicité et avis publics
- 9) Accueil des nouveaux citoyens
- 10) Programmes de reconnaissance
- 11) L'uniformisation des publications
- 12) La communication en situation d'urgence

POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE

La communication est une fonction essentielle de la gestion municipale. Alors que les municipalités ont de plus en plus de responsabilités à l'égard des citoyens, il y a lieu de définir une méthode et un cadre d'intervention pour assurer la cohésion des messages livrés à la population.

Qui dit quoi ? À qui ? Pourquoi ? Comment ? La Politique de communication veut répondre à ces questions et optimiser, ainsi, l'ensemble des ressources de la Ville de Mont-Joli.

Globalement, le but de cette politique de communication est de contribuer à la bonne prestation des services aux citoyennes et citoyens.

1) MISSION DE LA COMMUNICATION MUNICIPALE

La mission de la communication municipale consiste à :

- assurer la diffusion de l'information aux citoyennes et citoyens, et ce, dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal;
- privilégier la circulation de l'information entre les services;
- assurer une bonne visibilité de la Ville de Mont-Joli et veiller à la qualité de son image;
- encourager la contribution soutenue des employés et des élus municipaux à l'image positive de la ville.

2) LES OBJECTIFS DE COMMUNICATION

Objectifs généraux

- Définir, à l'interne, une philosophie de communication dans le respect des valeurs de loyauté, concertation et inclusion;
- Définir les responsabilités des ressources concernées de la Ville;
- Préciser les activités et les programmes en lien avec les communications.

Objectifs spécifiques

- Faire connaître les orientations, les priorités et programmes de la Ville;
- Faire connaître aux citoyens les services offerts par la Ville;
- Favoriser un climat de communication à l'interne et à l'externe.

3) LES PUBLICS DE LA VILLE DE MONT-JOLI

La Ville de Mont-Joli se doit de communiquer adéquatement et sur une base régulière avec ses nombreuses clientèles.

Publics internes : conseillers, employés cadres et employés syndiqués

Publics externes :

- Contribuables
- Gouvernements fédéral et provincial
- La MRC
- Organismes culturels et de loisirs
- Médias
- Partenaires
- Communauté d'affaires
- Fournisseurs
- Autres municipalités
- Touristes

4) LES RESPONSABILITES

La mairesse

La mairesse est la porte-parole officielle de la Ville de Mont-Joli. En sa qualité de cheffe du conseil, elle représente la Ville auprès de l'ensemble de la population et véhicule ainsi la vision de développement de l'organisation municipale. Elle possède le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Chaque fois que la mairesse s'adresse aux différents publics, elle le fait au nom de la Ville.

La mairesse peut toutefois déléguer des conseillers municipaux sur des sujets relevant de leur quartier ou de certains dossiers. Il y a alors entente entre elle et les personnes concernées afin d'assurer une cohésion dans les messages livrés à la population.

Le conseiller municipal

Le conseiller municipal joue à la fois un rôle de porte-parole des citoyens de son district et d'ambassadeur de la Ville. Il véhicule, à cet égard, la vision et les valeurs que se donne le conseil municipal. Il doit communiquer adéquatement aux citoyens tout projet, programme ou décision entérinés par le conseil municipal.

Le directeur général

Le directeur général est autorisé à faire des déclarations de nature administrative, mais doit s'entendre au préalable avec la mairesse afin d'assurer un bon suivi sur les dossiers.

Les directeurs de service

Au regard des communications internes, les directeurs de service doivent :

- favoriser la communication au sein du service qu'ils dirigent et l'échange d'information avec les autres services;
- encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec les citoyens.

Les directeurs peuvent accorder une entrevue en lien avec le service qu'ils dirigent. Ils doivent, idéalement avant, en informer la personne responsable des communications. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une intervention de communication plus élaborée, telle que l'annonce d'un nouveau projet, la démarche doit être faite en concertation avec le service des communications.

En raison de la complexité des opérations reliées aux interventions du service des incendies, le directeur de la sécurité incendie et civile est autorisé à s'adresser aux médias sur la base d'un contenu de nature objective et factuelle. Lorsque ces situations se présentent, il en avise le service des communications idéalement avant, ou sinon après la tenue de l'entrevue.

L'employé municipal

Tout employé municipal est un agent d'information auprès de la population et un ambassadeur de la Ville de Mont-Joli. Il doit à cet égard développer une attitude positive envers la clientèle et assurer un suivi efficace et courtois des demandes.

5) LES COMMUNICATIONS INTERNES

Afin d'assurer une cohésion dans la gestion des affaires de la Ville, le directeur général est en premier lieu l'interlocuteur des élus dans leurs communications avec l'administration. Ce dernier fait les suivis nécessaires auprès des directeurs de service afin qu'ils se chargent d'appliquer les décisions prises par le conseil.

Par ailleurs, dans le but d'assurer une réalisation concertée des décisions du conseil, les élus et les directeurs de service sont appelés à travailler en collaboration dans le respect de leur rôle distinct. Ils le font notamment au sein des comités de travail touchant les dossiers qui sont sous leurs responsabilités.

6) LES OUTILS DE COMMUNICATION MUNICIPALE

L'ensemble des activités de communication municipale doit être de nature objective et factuelle, à moins qu'il ne s'agisse d'une prise de position de la mairesse.

Communiqués de presse

La diffusion des communiqués relève du service des communications qui s'entend avec les différents services concernés quant au contenu à transmettre.

Site Web

La mise en ligne du site Web relève de la responsabilité du service des communications et de la greffière adjointe, pour les sujets touchant le greffe municipal. La personne au secrétariat aux loisirs peut faire des mises à jour en ce qui a trait à la programmation des activités de ce service (cours de natation, cahier des loisirs, etc.). Elle en informe au préalable le service des communications.

Pages Facebook

La Ville de Mont-Joli et la Corporation de développement économique possèdent conjointement une page Facebook. Le rôle de la Ville est d'informer les citoyens sur les services, activités ou messages d'intérêt. Le rôle de la CODEM est d'informer sur les sujets à caractère économique ou ayant trait à sa mission. Cette page est mise à jour par le service des communications, à moins qu'il ne s'agisse de sujets qui relèvent de la greffière adjointe ou de la CODEM.

La mairesse a également une page Facebook, l'objectif de communication étant d'entretenir un lien étroit avec les citoyens. Informations sur les séances du conseil, suivis sur l'avancement de certains dossiers, valorisation des bons coups dans le milieu figurent parmi les sujets traités. Cette page est administrée par le service des communications.

Journal Le Murmure

La Ville de Mont-Joli publie 4 fois l'an le journal Le Murmure : février, mai, septembre et décembre. L'objectif de cette publication est d'informer les citoyens sur les services, activités et règlements de la Ville. Le service des communications en coordonne la production. En début d'année, un calendrier des parutions est transmis aux conseillers, aux directeurs de services et à la CODEM, afin de mieux planifier les besoins en communication auprès des citoyens.

Télévision interne

Le service des communications effectue les mises à jour de la télévision interne située à l'Hôtel de Ville. Cette opération est effectuée aux moins aux trois mois et selon les activités et fêtes statutaires.

Guide du citoyen

Ce guide a pour objectif de favoriser l'intégration des nouveaux citoyens. Sa production et sa diffusion relèvent de la responsabilité de la CODEM à laquelle le service des communications peut apporter sa collaboration. Une mise à jour annuelle est faite en janvier de chaque année et implique la collaboration des différents services municipaux.

Publications du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire

De part son rôle d'animation au sein de la communauté, le service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire a un mandat important d'information auprès des citoyennes et citoyens. Voici les publications régulières du service, dont la production relève directement de ce dernier et à laquelle collabore le service des communications.

Période	Publication
Février	Programmation de la relâche scolaire
Mars	Programmation des cours de natation de la session du printemps
Juin	Répertoire des loisirs, de la culture et de la vie communautaire – été
Août	Répertoire des loisirs, de la culture et de la vie communautaire - automne
Décembre	Programmation de la période des Fêtes : horaire des patinoires, de l'aréna et de la piscine. Programmation des cours de natation de l'hiver suivant

7) LE PROTOCOLE

Le protocole dicte les règles relatives à certains usages et à l'étiquette. Le service des communications en est responsable et voit à sa mise en œuvre avec l'approbation de la mairesse.

Rédaction des allocutions

Le service des communications assure la rédaction des allocutions de la mairesse et des conseillers, s'il y a lieu, dans l'exercice de leurs fonctions.

Réception civique ou protocolaire

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

Remise de distinctions, certificats de mérite, présents

Dans diverses circonstances (l'Ordre du mérite, visites à l'hôtel de ville, réceptions), la mairesse peut offrir des souvenirs ou présents représentant la Ville de Mont-Joli.

Signature du livre d'or

Le livre d'or représente un symbole et un outil historique qui permet de conserver le souvenir d'une personne officiellement accueillie par la municipalité, d'une activité ou d'un événement.

Déploiement des drapeaux

Le service des communications voit à respecter les règles dictées par les gouvernements fédéral et provincial en matière de déploiement des drapeaux.

8) LES PUBLICITES ET LES AVIS PUBLICS

Le service des communications est responsable de la planification, du placement et de la production publicitaire de la Ville. Il planifie et évalue les achats publicitaires en appui aux campagnes d'information menées par la Ville. Les avis publics relèvent quant à eux du greffe. À noter que le Service des loisirs effectue lui-même les placements publicitaires nécessaires à la promotion de ses activités. Il en avise toutefois le service des communications qui apporte alors sa collaboration.

9) ACCUEIL DES NOUVEAUX CITOYENS

L'accueil des nouveaux citoyens relève de la Corporation de développement économique. Tout au cours de l'année, la CODEM reçoit au bureau de la Ville les nouveaux résidents et remet une trousse d'accueil. La mairesse et les élus collaborent à cette initiative.

Au cours de l'année, une cérémonie d'accueil des nouveaux citoyens est organisée par la CODEM, en collaboration avec le service des communications.

10) PROGRAMMES DE RECONNAISSANCE

Les employés

Les employés-cadres et syndiqués qui cumulent 25 ans de service reçoivent de la Ville deux chèques-cadeau d'une valeur de 25 \$ de la Chambre de commerce et industrie de Mont-Joli/Mitis. Ces derniers sont remis lors de la fête de Noël réunissant les élus et employés.

Les citoyens

La Ville profite de la Semaine de la municipalité pour souligner l'apport des bénévoles à son développement. Trois prix sont remis :

- 1) le **prix Robert-Dumais** qui vise à mettre en valeur un citoyen qui a à cœur le développement de Mont-Joli et qui contribue à son rayonnement ;
- 2) le **prix citoyen** qui met en valeur l'implication soutenue et bénévole d'une personne au sein de la communauté;
- 3) le **prix organisme** qui vise à souligner la contribution remarquable d'un organisme de Mont-Joli;
- 4) le **prix employé** qui reconnaît l'implication sociale soutenue d'un membre de la fonction publique municipale au sein de la communauté mont-jolienne.

Les personnes récompensées reçoivent une reproduction d'une fresque du circuit des arts et du patrimoine de la Ville de Mont-Joli. La cérémonie de remise des prix relève du Service des loisirs, en collaboration avec les communications. La désignation des lauréats relève du conseil municipal. La cérémonie a lieu durant la Semaine de la municipalité et prend la forme d'un repas offert aux organismes de Mont-Joli.

La distinction « Grand-Mont-Jolien »

Dans le cas de réalisations ou d'exploits exceptionnels de citoyens, le conseil municipal peut décider de remettre la distinction «**Grand Mont-Jolien**». Il peut s'agir d'actes de bravoure ou d'accomplissements ayant demandé un courage ou une détermination qualifiée hors du commun.

11) L'UNIFORMISATION DES DOCUMENTS

Une priorité doit être accordée à la qualité de la langue française de même qu'à l'uniformisation des documents officiels de la Ville de Mont-Joli. Pour ce faire, toute personne impliquée dans la réalisation et la diffusion de documents (lettres, rapports, etc.) doit respecter les lignes directrices émises dans le guide de référence « Gestion et uniformisation des documents ».

12) LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Lors de situation d'urgences mineures, le directeur ou le chef de division des opérations au service des incendies est désigné pour s'adresser aux médias afin de décrire les faits. En leur absence, les lieutenants peuvent accomplir cette tâche selon des règles strictes et précises édictées par le service des incendies.

Lors de situations nécessitant le déploiement de mesures d'urgence majeures, la mission du service des communications est d'assurer la diffusion de renseignements aux citoyens, entreprises et médias sur :

- la situation,
- les personnes en position de responsabilité ;
- les interventions ainsi que les mesures prises par la Ville pour assurer la sécurité de la population.

Les stratégies et messages sont élaborés par le service des communications, la mairesse, le directeur général de la Ville et le coordonnateur du Plan des mesures d'urgence. L'ensemble des procédures de communication prévues fait partie intégrante du Plan des mesures d'urgence de la Ville de Mont-Joli.