

# POLITIQUE DE COMMUNICATION<sup>1</sup>

## 1) CONTEXTE GÉNÉRAL

### 1.1) INTRODUCTION

Le Conseil municipal reconnaît que les communications avec le public et les communications entre employés et élus jouent un rôle majeur sur la perception de la population à l'égard de la qualité des services municipaux. C'est pour cela qu'il juge nécessaire de se doter d'une **Politique de communication** pour assurer la pertinence, la cohérence et l'efficacité de ses activités et de ses moyens de communication.

La Municipalité de Sainte-Croix relève quotidiennement le défi de répondre aux besoins de sa collectivité. Chaque jour, élus municipaux et personnel de la municipalité travaillent à bâtir un milieu de vie et un avenir de qualité pour les citoyens. Dans cette optique, la Politique de communication propose quelques principes et objectifs qui devraient être appliqués par tous les membres de l'organisation municipale (élus, gestionnaires et employés). Elle devient LA RÉFÉRENCE en matière de communication pour la municipalité.

La politique s'adresse aussi à tout organisme, entreprise, groupe ou individu qui s'exprimeraient sur le site internet ou les médias sociaux de la municipalité ou qui auraient des activités de communication engageant l'image de la municipalité.

### 1.2) MISSION DE LA MUNICIPALITÉ

*«La municipalité fournit des services d'excellence à la population, dans un milieu de vie accueillant et sécuritaire tout en développant un fort sentiment d'appartenance des citoyens à leur communauté.»*

### 1.3) OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

#### 1.3.1) Objectifs généraux

- Définir une pratique de communication faisant partie de la culture organisationnelle de la municipalité;
- Départager les responsabilités politiques et administratives en matière de communication au sein de l'organisation municipale;
- Assurer la cohérence des communications verbales, écrites et visuelles de la municipalité.

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

### **1.3.2) Objectifs spécifiques**

- Assurer une transmission claire et transparente de l'information à l'interne et à l'externe;
- Favoriser la circulation de l'information parmi les responsables municipaux (gestionnaires, fonctionnaires et élus);
- Respecter les priorités et les orientations définies par le Conseil municipal;
- Promouvoir les services et les atouts de la municipalité;
- Stimuler la participation des employés à l'amélioration des services;
- Veiller à la qualité de l'image de la municipalité;
- Encourager les citoyens à réagir sur les activités et les services offerts par la municipalité.

### **1.4) PRINCIPAUX THÈMES COUVERTS PAR LA POLITIQUE DE COMMUNICATION**

- Le fonctionnement général de la municipalité;
- Les programmes et services offerts par la municipalité;
- Les règlements municipaux;
- Les séances du conseil municipal;
- Les grands projets municipaux;
- Les activités municipales;
- Les situations d'urgences.

### **1.5) COMMUNICATION POLITIQUE *VERSUS* COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

La communication politique réfère à toute déclaration ou communication qui n'a pas encore été entérinée par résolution ou par règlement du Conseil municipal. La communication administrative fait référence à toute information qui a fait l'objet d'une décision du Conseil municipal entérinée par résolution ou par règlement.

## **2) RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **2.1) Le maire**

Le maire est le premier répondant en matière de communication pour la municipalité. Comme porte-parole officiel de la municipalité, il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, touchant les affaires municipales.

Il peut s'adresser au public ou aux médias en son nom personnel ou au nom du Conseil municipal; s'il le fait au nom du Conseil municipal, il doit respecter les orientations prises par le Conseil.

En l'absence du maire, le maire suppléant se voit conférer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

## **2.2) Les conseillers municipaux**

Tout conseiller municipal a le privilège de faire des déclarations. Toutefois, pour parler au nom du Conseil municipal, le sujet traité doit avoir fait l'objet d'une résolution du Conseil.

D'autre part, si un Conseiller municipal reçoit l'appel d'un média ou d'un journaliste pour une entrevue, il doit, avant l'entrevue, aviser le maire et la direction générale.

## **2.3) Le directeur général**

Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative. Il est également responsable des communications internes et externes de l'ensemble des services municipaux. Il doit également veiller à ce que les employés connaissent les décisions du Conseil, qu'ils les appliquent et qu'ils en informent adéquatement les citoyens, de façon claire et courtoise.

## **2.4) Les gestionnaires municipaux**

Les gestionnaires municipaux sont autorisés à répondre à des demandes de renseignements de nature administrative (programmation des loisirs, règlements municipaux, travaux de voirie et autres infrastructures, compte de taxes, bibliothèque, etc.).

D'autre part, si le directeur général l'autorise, les gestionnaires municipaux peuvent accorder une entrevue ou faire une déclaration publique. Toutefois, pour une intervention majeure de communication, la démarche doit être effectuée de concert avec le maire et le directeur général.

## **2.5) Les employés municipaux**

Les employés municipaux sont en contact direct avec les citoyens. Ainsi, même si le directeur général ou autres gestionnaires municipaux leur fournissent l'information nécessaire pour répondre efficacement aux citoyens, ils ont la responsabilité de se tenir informés de l'actualité municipale, en consultant le bulletin municipal (L'Avis Municipal) et le site internet de la municipalité.

# **3) PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION**

## **3.1) Les avis publics**

Conformément à la loi, la publication d'un avis public donné pour des fins municipales se fait par affichage à l'entrée de l'Hôtel de ville, sur le parvis de l'église et par la parution d'une annonce dans un journal diffusé sur le territoire de la municipalité.

La plupart des avis publics sont également diffusés sur le site internet de la municipalité.

La direction générale de la municipalité est responsable de la publication des avis publics prescrits par la loi.

### **3.2) Le bulletin municipal (L'Avis Municipal)**

L'Avis Municipal est un outil de communication réservé à la Municipalité de Sainte-Croix. Il informe les citoyens sur l'ensemble des services, programmes, projets et règlements, activités et événements particuliers de la municipalité.

Il sert également d'outil de sensibilisation auprès des citoyens en matière de réglementation.

L'Avis Municipal contient le mot du maire et des chroniques municipales variant selon l'actualité. Il contient également une rubrique dédiée aux organismes locaux qui désirent publier des articles ou annoncer leurs activités.

L'Avis Municipal est distribué à toutes les adresses du territoire municipal et est mis en ligne sur le site internet. La périodicité de l'Avis Municipal varie au gré des informations à communiquer; il n'y a pas de parution à date fixe.

La direction générale de la municipalité est responsable de la publication de l'Avis Municipal.

### **3.3) L'enseigne lumineuse**

L'enseigne lumineuse est un outil de communication réservé à la Municipalité de Sainte-Croix. Elle informe les citoyens sur des événements à venir, des services offerts ou des rappels de dates importantes. Elle est également ouverte aux organismes locaux qui désirent annoncer leurs activités. Elle ne permet pas la diffusion de publicité commerciale. La direction générale est responsable de la gestion de l'enseigne lumineuse.

### **3.4) Le site internet**

Internet est aujourd'hui un moyen de communication incontournable. La Municipalité de Sainte-Croix a complètement renouvelé la présentation de son site internet en 2015 afin de mieux répondre aux besoins d'information de la population. Ce faisant, la municipalité s'engage à :

- Mettre régulièrement à jour les informations du site internet;
- Corriger rapidement tout problème technique ou de contenu rapporté par un utilisateur du site internet;
- Répondre, dans les plus brefs délais, à toute demande d'information en lien avec le contenu du site internet.

*La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* oblige les organismes publics à diffuser certains documents sur leur site internet. En vertu de cette Loi, on retrouve, sur le site internet de la municipalité les avis publics, les règlements et les procès-verbaux

des séances du Conseil municipal. On y retrouve également la liste de tous les contrats municipaux de plus de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$). En cas de divergence entre le texte officiel et le contenu présenté sur le site internet, le texte officiel a préséance.

La municipalité ne diffuse aucune publicité commerciale sur son site internet.

La direction générale est responsable de la gestion du site internet, notamment de son développement, du contrôle de sa qualité et de la mise à jour de son contenu. Elle peut à tout moment créer ou modifier ses textes mais doit s'assurer de l'exactitude et de l'actualisation de toute information.

### **3.5) La page Facebook**

L'objectif premier de la page Facebook de la municipalité est de créer un lien de proximité avec les citoyens. La page Facebook de la Municipalité de Sainte-Croix est ouverte à tous. Les utilisateurs sont invités à y exprimer leur point de vue ou leurs idées sur tous les sujets de nature publique qui y sont traités par la municipalité.

**La page Facebook du site internet de la municipalité est, comme tous les média sociaux, un lieu public. Donc, tout utilisateur est responsable des propos qu'il tient et des informations qu'il affiche ou diffuse.**

Tout utilisateur de la page Facebook de la municipalité s'engage à respecter les règles suivantes :

- Ne pas utiliser un pseudonyme;
- Publier des messages clairs et respecter le droit d'auteur du contenu présenté (textes, musique, photos, etc.);
- Ne pas publier le même contenu à répétition;
- Être courtois et respectueux;
- Ne pas tenir de propos racistes, haineux, diffamatoires, violents ou sexuels;
- Ne publier aucun contenu offensant envers une personne ou un groupe;
- Respecter la vie privée des autres en ne faisant mention d'aucun renseignement personnel;
- S'exprimer en français pour participer à des échanges ou publier des commentaires.

### **3.6) Les assemblées publiques**

#### **3.6.1) Les séances du Conseil municipal**

Les séances ordinaires du Conseil municipal sont publiques et se tiennent le premier mardi de chaque mois, à 19h 30, à l'Hôtel de ville situé au 6310, rue Principale. Le public peut s'y exprimer durant la période de questions prévue au règlement. Le Conseil peut également tenir des séances extraordinaires, lorsque les circonstances l'exigent.

Les procès-verbaux des séances sont mis en ligne sur le site internet de la municipalité.

En aucun cas, des extraits du site internet ne peuvent être utilisés à des fins de contestation juridique ou de preuve. Seuls les documents portant la

signature du maire et du directeur général sont authentiques et font preuve de leur contenu.

La direction générale est responsable de toute demande de copie certifiée conforme de documents officiels.

### **3.6.2) Rencontres d'information ou de consultation publique**

Les rencontres d'information ou de consultation publique servent à informer ou à consulter les citoyens sur des sujets spécifiques. Elles sont tenues lorsque requis par la loi et pour valider certaines idées selon les projets initiés par le Conseil municipal. Ces consultations peuvent se tenir sous la forme de forum public, de groupe de discussion, de consultation en ligne, de sondage, etc..

Ces rencontres sont convoquées par des avis publics sous la responsabilité de la direction générale.

### **3.7) Relations avec les médias**

Dans ses interventions auprès des médias, la municipalité s'appuie sur les lois qui encadrent l'administration municipale telles que le *Code municipal*, la *Loi sur les compétences municipales* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En regard des journalistes, la municipalité s'engage à répondre rapidement aux questions et à le faire en toute transparence.

Le maire est le porte-parole officiel pour toutes les questions d'ordre politique et pour tous les sujets reliés aux décisions du Conseil municipal ou aux orientations stratégiques de la municipalité. Le directeur général répond aux questions touchant les opérations courantes de la municipalité.

#### **3.7.1) Conférences de presse**

La municipalité peut convoquer une conférence de presse pour annoncer une nouvelle importante. Dans un tel cas :

- Une invitation est envoyée aux médias cinq ou six jours ouvrables avant la tenue de la conférence et un rappel téléphonique est fait la veille de l'évènement;
- La conférence de presse est présidée par le maire ou son représentant;
- Une pochette de presse est remise aux médias avant l'ouverture de la conférence. La pochette contient des informations et des documents en relation avec la nouvelle annoncée (photos, textes, dessins, graphiques, etc.);
- La conférence de presse se déroule en trois parties : un exposé, une période de questions et une période pour les entrevues;
- Le communiqué doit être mis en ligne sur le site Internet après la conférence et envoyé aux médias absents lors de la conférence.

La décision de tenir une conférence de presse relève du maire, tandis que le directeur général est mandaté pour la convoquer. Les documents à remettre sont préparés par la direction générale.

### **3.7.2) Demandes d'information ou d'entrevues de la part de journalistes**

Les demandes d'information ou d'entrevue des journalistes peuvent porter sur les thèmes suivants :

- Tout sujet d'actualité;
- La position de la municipalité sur un enjeu spécifique;
- Des renseignements en lien avec la mission de la municipalité;
- Des renseignements sur les opérations, les programmes ou les projets municipaux.

Toute demande d'un représentant des médias pour des renseignements ou une entrevue est dirigée vers le directeur général. Lorsqu'une telle demande aboutit dans un des services de la municipalité, elle doit être transférée au directeur général qui en assurera le suivi auprès du maire et du journaliste.