



## **Politique de communication**

Préparée par la Division des communications

Janvier 2014

## **1. Les objectifs**

## **2. Mission, rôles et responsabilités**

- 2.1. Mission de la division des communications
- 2.2. Le maire
- 2.3. Les conseillers
- 2.4. La direction générale
- 2.5. Les directeurs de service
- 2.6. Les employés

## **3. Organisation des événements institutionnels et accueil**

- 3.1. Séances d'information ou consultations publiques
- 3.2. Invitation à des réceptions civiques ou autres activités
- 3.3. Visite des Services municipaux
- 3.4. Utilisation de la salle du conseil
- 3.5. Accueil des nouveaux citoyens

## **4. Protocole**

- 4.1. Préséance
- 4.2. Drapeaux
- 4.3. Signature du livre d'or

## **5. Relations avec les médias**

- 5.1. Demandes de renseignements par les médias
- 5.2. Conférences de presses
- 5.3. Communiqués de presse
- 5.4. Porte-paroles désignés

## **6. Communication externe**

- 6.1. Panneaux d'affichage numérique
- 6.2. Colonne Morris
- 6.3. Oriflammes
- 6.4. Site web
- 6.5. Gestion des demandes courriel des citoyens
- 6.6. Bulletin municipal
- 6.7. Publicités et promotion dans les médias locaux
- 6.8. Brochures, dépliants et autres publications

- 6.9. Affichage dans les bâtiments municipaux
- 6.10. Présentoirs
- 6.11. Offres d'emploi
- 6.12. Avis publics
- 6.13. Papeterie
- 6.14. Présentation graphique des documents

## **7. Identification visuelle (charte en annexe)**

- 7.1. Logo (normes graphiques)
- 7.2. Armoiries
- 7.3. Objets promotionnels
- 7.4. Cadeaux protocolaires et épinglettes
- 7.5. Pochettes
- 7.6. Messages d'absences (boîte vocale et courriel)
- 7.7. Signature électronique

## **8. Publication par un tiers**

## **9. Communication interne**

- 9.1. Accueil des nouveaux employés
- 9.2. Programme de reconnaissance
- 9.3. Bulletin interne

## **10. Communication en situation d'urgence**

- 10.1. Comité
- 10.2. Rôle des communications

## **11. Accès à l'information**

## **12. Linguistique**

## **1. Les objectifs**

La présente politique a pour objectif de définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la Ville, d'identifier à qui revient la gestion de ces outils et plus globalement, à définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

## **2. Mission, rôles et responsabilités**

### **2.1. Mission de la division des communications**

La Division des communications a pour mission de planifier, d'organiser et de contrôler l'ensemble des activités d'information, de communication et de relations publiques de la municipalité. Elle veille à transmettre une information de qualité à ses publics, internes et externes, et à maintenir une communication continue entre l'administration municipale et les citoyens au moyen d'outils et de stratégies adaptés.

Elle veille également à projeter une saine image de la ville et contribue à la positionner aux plans local, régional et national.

### **2.2. Le maire**

À titre de chef du conseil et représentant de l'administration municipale, le maire est le premier répondant en matière de communication pour la Ville. Il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.

Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil. En son absence, le maire suppléant bénéficie des mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

### **2.3. Les conseillers**

Les élus peuvent faire des déclarations publiques en lien avec les activités de comités ou de commissions dont ils sont responsables, à condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du conseil. Par contre, aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la Ville, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée.

## **2.4. 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 de service lorsqu'il le juge approprié.

## **2.5. Les directeurs de service**

De par leur fonction, les directeurs doivent favoriser la communication dans leur service respectif de même qu'avec les autres services de la Ville. Ils doivent également informer leurs employés des nouvelles directives et décisions du conseil, afin que ceux-ci puissent fournir une information à jour et cohérente aux citoyens.

## **2.6. Les employés**

Les employés sont le premier contact direct de la Ville avec ses citoyens et ils se doivent de répondre efficacement en fonction des informations qu'ils détiennent.

## **3. Organisation des événements institutionnels et accueil**

### **3.1. Séances d'information ou consultations publiques**

Selon le cas, les rencontres d'information ou de consultation regroupent des élus et des fonctionnaires et servent à renseigner ou à consulter les citoyens sur des sujets donnés. L'organisation de ce type d'événement, sauf les consultations publiques qui sont obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec la Division des communications pour tout ce qui est relatif aux invitations, à la publicité, à la rédaction du communiqué de presse ou autre.

### **3.2. Invitation à des réceptions civiques ou autres activités**

Le Cabinet du maire transmet les invitations officielles aux invités à une réception civique offerte par la Ville.

### **3.3. Visite des Services municipaux**

Il est possible de visiter les services municipaux en adressant une demande à la direction du service concerné. En ce qui concerne l'hôtel de ville, une demande doit être acheminée au Cabinet du maire ou à la direction générale afin d'organiser la visite en question.

### **3.4. Utilisation de la salle du conseil**

L'autorisation d'utiliser la salle du Conseil relève exclusivement du Cabinet du maire et de la Direction générale.

### **3.5. Accueil des nouveaux citoyens**

La coordonnatrice à la mairie accueille les nouveaux citoyens lorsqu'ils passent à l'hôtel de Ville en leur remettant une pochette contenant des renseignements pratiques pour faciliter leur arrivée. La mise à jour de la documentation remise est la responsabilité de la Division des communications.

## **4. Protocole**

### **4.1. Préséance**

#### *Préséance dans les présentations*

L'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

Gouvernements :

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial

Municipalité :

- Préfet
- Maire ou mairesse
- Conseillers municipaux
- Direction générale
- Directeurs de services
- Autres employés municipaux

#### *Préséance dans la prise de parole*

Il y a une préséance à observer lors de la prise de parole. La personne réputée la moins importante au point de vue hiérarchique commence et la plus élevée termine. Par contre, lorsqu'une activité publique est présentée à la Ville de Granby, le maire prend la parole en premier à titre d'hôte.

## **4.2. Drapeaux**

Lors d'un événement organisé avec d'autres instances gouvernementales voici la disposition des drapeaux à respecter :

S'il y a 2 drapeaux :

Québec à gauche et Granby à droite

S'il y a 3 drapeaux et plus :

Canada à gauche, Québec au centre et Granby à droite

Les drapeaux sont mis en berne lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou l'Assemblée nationale du Québec. Toute demande doit être adressée au Cabinet du maire. En ce qui concerne les drapeaux qui se situent devant les édifices municipaux, l'ordre à respecter est le même.

Les demandes relatives au mât communautaire, situé sur le côté de l'hôtel de ville, sont reçues et approuvées par le Cabinet du maire. L'utilisation de ce mât est réservée aux organismes situés sur le territoire de la Ville de Granby.

## **4.3. Signature du livre d'or**

Lors de certains événements comme des inaugurations officielles, des réceptions civiques ou des événements soulignant des performances sportives ou culturelles, par exemple, il peut arriver que la signature du livre d'or soit prévue au cours de l'activité. Le livre d'or peut sortir des murs de l'hôtel de ville lors d'inaugurations officielles ou d'assermentation. En tout temps, la décision de procéder à la signature du livre d'or relève du Cabinet du maire qui en est le dépositaire.

## **5. Relations avec les médias**

### **5.1. Demandes de renseignements par les médias**

La Division des communications est le point de convergence pour les médias. Ainsi, elle reçoit la plupart des demandes qu'elle réachemine aux directeurs concernés. Outre le maire et le directeur général, sont également autorisés à parler aux médias les directeurs de chacun des services municipaux. Il arrive que les médias les contactent directement pour des dossiers précis. Toutefois, lorsque l'une des directions s'adresse aux médias, elle doit en informer la direction générale au préalable.

La Division des communications diffuse tous les communiqués touchant l'administration municipale de la Ville de Granby. Elle convoque et coordonne toute conférence de presse en fournissant l'expertise et le soutien aux services.

En ce qui concerne les demandes d'ordre politique qui s'adressent au maire et aux conseillers municipaux, elles doivent être transmises au Cabinet du maire.

Le maire agit en tant que porte-parole du conseil municipal. Il peut toutefois mandater un élu pour répondre au nom du conseil.

Toute demande qui touche l'administration municipale est transmise au directeur général qui est le porte-parole. Il peut toutefois mandater un directeur de service pour répondre au nom de l'administration municipale.

Afin d'assurer une gestion proactive, tout service est responsable de prévenir dès que possible la Division des communications lorsqu'une situation est susceptible d'engendrer une demande d'information des médias.

## **5.2. Conférences de presse**

La Ville organise une conférence de presse lorsqu'elle a un message important à livrer. Le maire et le directeur général, en collaboration avec la Division des communications, sont les seuls mandatés pour convoquer une conférence de presse. La conférence de presse doit tenir compte des heures de tombées des médias et la convocation doit être acheminée environ 5 jours ouvrables avant la date retenue pour la conférence. La conférence se déroule en trois parties soit un exposé du message, une période de questions pour les journalistes et une période pour les entrevues individuelles.

### **Points de presse**

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

## **5.3. Communiqués de presse**

Le communiqué de presse doit comporter des éléments de type « nouvelles ». Il sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement, un service ou encore à commenter une situation. Lorsqu'un communiqué de presse est relatif au conseil municipal, il est sous la responsabilité du maire mais est émis par la Division des communications. Lorsqu'il s'agit plutôt d'un communiqué de presse relatif aux décisions administratives, il est sous la responsabilité de la direction générale. Les communiqués sont rédigés par la Division des communications, mais les informations doivent être validées par le maire et/ou le directeur général selon les cas.

## **5.4. Porte-parole désignés**

Le rôle du porte-parole est essentiel quand vient le temps pour la municipalité de s'adresser aux médias.

- Le maire est le premier porte-parole désigné.

- Il peut déléguer le directeur général lorsque les sujets touchent l'administration municipale.
- Si le sujet est spécifique, le directeur général peut alors mandater la direction du service concerné.

## **6. Communication externe**

### **6.1. Panneaux d'affichage numérique**

La Ville de Granby possède cinq panneaux d'affichage numérique répartis sur son territoire. Ces panneaux ont pour principal objectif de promouvoir les activités municipales. Toutefois, afin d'accroître la visibilité des activités et des événements relatifs à la vie granbyenne, il est possible pour les organismes reconnus par la Ville d'y afficher gratuitement des messages d'intérêt public. Toutes les demandes d'affichage doivent être faites par le biais d'un formulaire qui se retrouve sur le site Internet de la Ville. Toutes les demandes d'information et les questions doivent être acheminées à l'adresse [infopanneaux@ville.granby.qc.ca](mailto:infopanneaux@ville.granby.qc.ca). La gestion de ces panneaux et des messages qui y sont affichés relève de la Division des communications qui est soutenue par la préposée à l'accueil de l'hôtel de ville. Elle gère le tout conformément à la Politique des panneaux d'affichage numérique.

### **6.2. Colonne Morris**

La gestion des trois colonnes Morris, situées au centre-ville, a été cédée à la Corporation de développement commercial et touristique de Granby qui y affiche ses activités.

### **6.3. Oriflammes**

La gestion des oriflammes relève de la Division des communications qui travaille de concert avec le Service des travaux publics pour l'installation des visuels.

### **6.4. Site web**

L'Internet fait partie des moyens de communication les plus utilisés par les citoyens à la recherche d'information relative aux services municipaux. La Division des communications assure de façon quotidienne la gestion et les mises à jour du contenu du site ([www.ville.granby.qc.ca](http://www.ville.granby.qc.ca)). Certains services municipaux assurent leurs propres mises à jour, mais c'est la Division des communications qui ultimement publie et met en ligne l'information. Outre l'information municipale qu'elle diffuse sur son site, la Ville relaie également des informations provenant de ses organismes mandataires.

## **6.5. Gestion des demandes courriel des citoyens**

La Division des communications possède une adresse courriel générale soit [communication@ville.granby.qc.ca](mailto:communication@ville.granby.qc.ca) et le Cabinet du maire en possède une autre qui est la suivante [mairie@ville.granby.qc.ca](mailto:mairie@ville.granby.qc.ca). Il en va de même pour tous les services municipaux qui possèdent une adresse courriel générale. Les demandes transmises par le biais de ces adresses sont répondues ou, le cas échéant, transmises au service concerné. Pour le moment la gestion de ces adresses courriel fait office de système des plaintes et requêtes.

## **6.6. Bulletin municipal**

Distribué à l'ensemble des citoyens de Granby quatre fois par an, le bulletin municipal *Granby vous informe* a pour objectif de renseigner la population sur les nouveautés, les règlements, les programmes et les subventions et autres informations utiles relevant des différents services municipaux. Il contient également de l'information provenant de divers partenaires de la Ville. La Division des communications assure la coordination et la rédaction du *Granby vous informe*, supervise l'impression du bulletin et ajoute une version électronique sur le site Internet. Une section concernant le loisir est également distribuée en tirés à part dans toutes les municipalités signataires de l'entente de loisirs.

## **6.7. Publicités et promotion dans les médias locaux**

La Ville achète de l'espace publicitaire dans les différents médias locaux de façon régulière (médias écrits et radio), et ce, afin d'informer les citoyens des diverses initiatives de la Ville, des services municipaux, de règlements ou encore de projets. La création et le suivi des publicités relèvent de la Division des communications à l'exception des avis publics qui sont gérés par les Services du Greffe. Chaque directeur qui désire annoncer une activité ou promouvoir un service doit communiquer avec la Division des communications qui assure le suivi de la demande.

## **6.8. Brochures, dépliants et autres publications**

Tous les services de la ville doivent nécessairement soumettre à la Division des communications tout document à être distribué aux publics internes et externes aux fins d'approbation.

## **6.9. Affichage dans les bâtiments municipaux**

À l'hôtel de ville, le babillard qui est face au comptoir des taxes est utilisé pour l'affichage d'avis publics exclusivement. Quant aux babillards se trouvant dans

les différents bâtiments municipaux, ils sont sous la responsabilité des services concernés.

### **6.10 Présentoirs**

Le présentoir situé à l'entrée de l'hôtel de ville (côté rue Dufferin) est sous la responsabilité de la préposée à l'accueil qui s'assure que les dépliants municipaux et ceux des organismes mandataires soient à jour et en quantité suffisante.

### **6.11. Offres d'emploi**

Le Service des ressources humaines est responsable de la rédaction et de la révision des textes des offres d'emploi de la Ville. Il s'assure de la parution de l'offre d'emploi dans les journaux locaux ainsi que sur le site Internet de la Ville.

### **6.12. Avis publics**

Les Services juridiques, et occasionnellement le Service des finances, assurent la rédaction et la publication des avis publics de la Ville. Pour ce faire, ils transigent directement avec les médias locaux. Tous les avis publics sont mis en ligne par les Services juridiques sur le site Internet de la Ville. Un présentoir, situé à l'extérieur de l'hôtel de ville (entrée principale) et géré par les Services juridiques, est également dédié à l'affichage d'avis publics.

### **6.13. Papeterie**

La Ville possède sa papeterie qui comprend du papier en-tête, des enveloppes, des pochettes de presse et des cartes professionnelles qui intègrent les couleurs et le logo de l'organisation. Les employés doivent utiliser ces outils lors de leurs communications externes.

### **6.14 Présentation graphique des documents**

Par souci de lisibilité et de compréhension, la Ville privilégie le choix de la police de caractère « Arial » en 12 points pour la rédaction de documents.

## **7. Identification visuelle**

### **7.1. Logo (normes graphiques)**

Afin de conserver une uniformité et une cohérence de présentation dans les documents et pour faciliter l'identification à la Ville de Granby, des normes graphiques doivent être respectées lors de l'utilisation du logo (voir annexe).

En ce qui concerne les documents officiels et les documents promotionnels et d'information de la Ville, ils doivent comporter une représentation du logo.

Toute utilisation du logo de la ville par une tierce personne ou une organisation externe, à l'exception des mandataires de la Ville, doit d'abord être approuvée par la Division des communications.

## **7.2. Armoiries**

La Ville de Granby possède ses armoiries qui font partie du patrimoine culturel, social et historique de la municipalité. Bien qu'elles ne soient plus utilisées à des fins promotionnelles, dans certains cas particuliers (lors d'événements à caractère historique, par exemple) ces armoiries pourraient être utilisées.

## **7.3. Objets promotionnels**

La Division des communications et le Cabinet du maire sont responsables de la production des objets promotionnels de la Ville qui permettent de promouvoir l'image de marque de Granby.

## **7.4. Cadeaux protocolaires et épinglettes**

C'est le Cabinet du maire qui est responsable de la production et de la distribution des épinglettes. Il est également en charge de l'acquisition et de la remise des cadeaux protocolaires.

## **7.5. Pochettes**

La Division des communications dispose de pochettes de presse officielles. Les services municipaux, de même que les organismes de la Ville, qui en font la demande peuvent obtenir la quantité dont ils ont besoin lors d'événements.

## **7.6. Messages d'absences (boîte vocale et courriel)**

Lors d'une absence, il est important de l'indiquer et, dans la mesure du possible, de référer les gens à une personne-ressource à l'intérieur du même service.

Boîte vocale : s'assurer que le message mentionne la durée de l'absence et les coordonnées de la personne-ressource. La mise à jour du message doit être faite avant l'absence et dès le retour.

Courriel : pendant l'absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook doit également donner l'information concernant la durée de l'absence et la personne-ressource à contacter.

## **7.7. Signature électronique**

Par souci d'uniformité, tous les employés doivent utiliser la signature courriel standard de la Ville. Les messages courriels doivent être écrits sur un fond blanc sans utilisation d'autres options au message (motifs, par exemple)

## **8. Publication par un tiers**

Tout organisme qui utilise le logo de la Ville de Granby pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche ou tout autre document doit faire parvenir l'épreuve à la Division des communications pour approbation.

## **9. Communication interne**

### **9.1. Accueil des nouveaux employés**

Chaque nouvel employé se voit remettre par le Service des ressources humaines un guide d'accueil, une publication visant à lui fournir toute l'information dont il a besoin sur le fonctionnement interne de l'organisation.

### **9.2. Programme de reconnaissance**

Chaque année, une soirée d'accueil et de reconnaissance a lieu au cours de laquelle la Ville accueille les nouveaux employés, souligne les vingt-cinq années de service des employés qui les ont atteints durant l'année de même que les départs à la retraite d'employés.

### **9.3. Bulletin interne**

La Division des communications prévoit faire un bulletin d'information interne qui sera diffusé par le biais de l'intranet de la Ville qui devrait se déployer en 2014.

## **10. Communications en situation d'urgence**

### **10.1. Comité**

La Division des communications assure une présence au sein de la mission des communications et de l'information.

### **10.2. Rôle des communications**

Une communication efficace est essentielle en situation d'urgence ou de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est essentiel de communiquer avec les citoyens de façon à maintenir un climat de confiance.

En cas d'urgence, la Division des communications participe à la réalisation et au déploiement du plan de communication.

## **11. Accès à l'information**

Le greffier, officier municipal nommé par le Conseil, est responsable de l'application de la *Loi provinciale sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Cette législation expose les limites du droit d'accès à l'information publique. Elle encadre

également les limites à la divulgation des renseignements nominatifs ou personnels. Elle procure les limites de l'accès et la mécanique de la procédure d'accès à ces derniers.

Chaque demande d'un citoyen, d'un employé ou même d'un membre du conseil municipal doit être traitée en fonction de cette loi. Le greffier est responsable du traitement de chaque demande et de son suivi. Le cas échéant, des frais de reproduction seront imposés au demandeur.

Les demandes écrites recevront une réponse écrite. Les refus au sujet de l'accès à certains documents devront être motivés et pourront faire l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

## **12. Linguistique**

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

*\*Cette politique s'applique également au Service de police de la Ville de Granby, sauf en ce qui a trait aux opérations policières.*