

POLITIQUE DE COMMUNICATION

DIRECTION DES COMMUNICATIONS, DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNAUTÉ

Préparée par Samuel Gaudreault-Gaucher, M.A.P.



TABLE DES MATIÈRES

Préambule	3
Valeurs et principes directeurs	3
Communications politiques et administratives	4
Mandat de la DCCC	5
Outils de planification et de gestion de la DCCC	5
Rôles et responsabilités des parties prenantes	6
Confidentialité	9
L'image de marque	9
Annexes	10

PRÉAMBULE

RAISON D'ÊTRE DE LA POLITIQUE

La présente politique de communication a pour objectifs de fixer les valeurs, principes et règles fondamentaux aux communications externes et internes de la Ville de Montréal-Est. Elle vise, entre autres, à :

1. Déterminer les valeurs et principes communicationnels de l'organisation;
2. Aligner l'organisation avec ces valeurs et principes communicationnels;
3. Déterminer les rôles des différents acteurs internes en termes de communication;
4. Assurer la cohérence de l'image projetée par la Ville et ses agents.

VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS

VALEURS

- **L'OUVERTURE** – Démontrer une transparence et une honnêteté avérées dans la gestion des relations avec les divers publics de la Ville de Montréal-Est;
- **L'EXPÉRIENCE CLIENT** – Considérer prioritairement les besoins du client et se positionner continuellement dans une perspective citoyenne;
- **L'INTÉRÊT COLLECTIF** – Respecter le cadre démocratique et mettre de l'avant l'intérêt de la communauté montréalaise avant les intérêts particuliers.

Initiales du président

Initiales du secrétaire

PRINCIPES DIRECTEURS

- L'utilisation des communications comme outil stratégique essentiel à la poursuite de la mission de la Ville de Montréal-Est et à la réalisation de ses objectifs;
- Tendre vers un modèle bidirectionnel symétrique des communications afin de développer la compréhension mutuelle entre la Ville de Montréal-Est et ses publics externes et internes, particulièrement ses citoyens;
- Mettre en œuvre les meilleures pratiques reconnues pour restreindre l'empreinte écologique des activités de communication;
- Respecter la Charte de la langue française et utiliser un français irréprochable.

COMMUNICATIONS POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

COMMUNICATION POLITIQUE

Toute déclaration verbale ou écrite relative aux affaires municipales n'ayant toujours pas fait l'objet d'une adoption (décision) du conseil municipal par résolution. Toute communication de cette nature relève et émane du cabinet du maire.

COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

Toute communication objective et factuelle permettant d'informer le public sur une résolution du conseil, un nouveau service, programme, projet, règlement ou au sujet d'une activité de la Ville de Montréal-Est. Les communications administratives relèvent et émanent de la direction des communications, de la culture et de la communauté (DCCC).

Initiales du président

Initiales du secrétaire

MANDAT DE LA DCCC

Le mandat de la DCCC s'articule autour des quatre axes d'intervention suivants :

- Appuyer la direction générale et les directions de la Ville de Montréal-Est aux niveaux stratégiques et opérationnels pour tout ce qui relève du champ d'action des communications;
- Travailler à développer la compréhension mutuelle entre la Ville de Montréal-Est et ses publics internes et externes;
- Voir au respect et à la promotion de l'image de marque de la Ville de Montréal-Est et de ses composantes;
- Agir en tant que principal mandataire de la Ville en matière de communication pour le volet administratif des dossiers.

OUTILS DE PLANIFICATION ET DE GESTION DE LA DCCC

PLAN DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS TRIENNAL

Outil d'arrimage stratégique et de planification, il sert à déterminer les objectifs, les indicateurs de gestion et les cibles qui orienteront les projets et actions de la DCCC au plan communicationnel sur un horizon de trois ans.

PLAN MAÎTRE ANNUEL

Déoulant directement du précédent, il en reprend les éléments sur une perspective opérationnelle annuelle.

PLAN DE COMMUNICATION

Outil ad hoc développé en fonction de besoins de communications spécifiques, il arrête des objectifs et, en fonction de ceux-ci, vise des publics, définit des stratégies et des tactiques et établit des cibles mesurant l'atteinte des objectifs.

Initiales du président

Initiales du secrétaire

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

LE MAIRE

Premier officier municipal et porte-parole officiel de la Ville de Montréal-Est.

Peut s'exprimer publiquement soit en son nom personnel ou au nom de la Ville de Montréal-Est sur les questions d'ordre politique et administratif.

Ces privilèges s'appliquent également au maire suppléant lorsque celui-ci est expressément mandaté par le maire pour s'exprimer sur un dossier.

LES CONSEILLERS MUNICIPAUX

Possèdent le privilège de faire des déclarations publiques à titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil. Ces déclarations se font en leur nom propre. Cela doit être mentionné lors de chaque déclaration.

Peuvent recevoir un mandat officiel du maire pour s'exprimer au nom du conseil.

Doivent aviser le cabinet du maire de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

LES PRÉSIDENTS DE COMITÉ

Peuvent faire toute déclaration touchant les décisions de leur commission ou comité après que celles-ci ait été entérinées par le Conseil municipal.

Doivent aviser la DCCC de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Confie la responsabilité des activités de communication de toutes les directions des services municipaux à la DCCC.

Est autorisée, ainsi que son mandataire délégué, à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs de la Ville. Ce privilège s'applique également aux directeurs généraux adjoints lorsqu'ils sont mandatés pour s'exprimer sur un dossier.

Initiales du président

Initiales du secrétaire

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

LES DIRECTIONS

Doivent s'assurer que les membres de leur équipe connaissent la politique de communication et qu'ils l'appliquent.

Doivent informer la direction des communications, de la culture et de la communauté de tout projet, décision ou dossier qui pourrait avoir des effets sur la clientèle cible.

Doivent aviser la DCCC de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique. Le cas échéant, elles ont l'obligation de collaborer avec la DCCC et de lui transmettre en priorité toute information relative de près ou de loin à la situation.

Doivent automatiquement transmettre à la direction des communications, de la culture et de la communauté toute demande adressée directement par un média à de leurs employés, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne.

Doivent favoriser et faciliter la communication et l'échange d'information entre leurs employés, de même qu'avec les autres directions, et s'assurer de la bonne communication entre les parties prenantes d'un même processus organisationnel afin de favoriser l'efficacité de celui-ci, et ce, sur une base horizontale.

N'ont pas à demander l'intervention du directeur des communications lorsque les demandes de renseignement sont de nature administrative, par exemple, sur les heures d'ouverture des édifices municipaux, sur les règlements municipaux, le compte de taxes, etc.

Peuvent, après autorisation du directeur général, accorder une entrevue et/ou faire une déclaration à un représentant des médias. La DCCC doit être informée afin de pouvoir effectuer un suivi et assurer une présence ou un soutien lors de toute entrevue ou déclaration donnée à un représentant des médias.

Initiales du président

Initiales du secrétaire

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

LES MEMBRES DU PERSONNEL MUNICIPAL

L'expression « personnel municipal » fait référence ici à toute personne à l'emploi de la Ville de Montréal-Est.

Sont des ambassadeurs de la Ville de Montréal-Est et doivent en tout temps agir en tant que tels dans l'exercice de leurs fonctions ou lorsqu'ils sont susceptibles d'être identifiés à la Ville de Montréal-Est, particulièrement lorsqu'arborant un identifiant et/ou vêtement aux couleurs de la Ville de Montréal-Est.

Sont des agents d'information et doivent, lorsque sollicités, répondre dans la mesure de leurs connaissances aux demandes d'information des citoyens. Au besoin, ils les réfèrent aux services citoyens de la Ville de Montréal-Est.

Peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre adéquatement à certaines requêtes des médias demandant une expertise particulière. Dans ce cas, ils sont mandatés et soutenus par la DCCC.

Ne peuvent, en tout temps, faire aucune déclaration publique ou commentaires sur les dossiers de la Ville et ses élus sans avoir été mandatés, ni utiliser les médias sociaux ou autres canaux de communication pour critiquer, désavouer ou altérer l'image et/ou la réputation de la Ville, ou émettre toutes autres déclaration ou commentaire critique ou partisan à l'égard des élus et du conseil municipal.

Doivent automatiquement transmettre à la direction des communications, de la culture et de la communauté toute demande adressée directement par un média à un employé de la Ville, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne.

Doivent aviser leur supérieur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.



Initiales du président

Initiales du secrétaire

CONFIDENTIALITÉ

Les membres du conseil municipal, du personnel municipal ainsi que les membres des comités et des commissions doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une rencontre des membres du comité plénier ou lors des commissions ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil municipal soit prise.

L'IMAGE DE MARQUE

L'application et le contrôle des normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par la DCCC.

LOGO

Le logo de la Ville de Montréal-Est est la principale signature de l'organisation et constitue son image de marque. Il doit être apposé sur toutes les publications, objets promotionnels et les écrits de la municipalité. Il identifie également les équipements et les propriétés municipales.

ARMOIRIES

L'utilisation des armoiries de la Ville de Montréal-Est est réservée à la papeterie du cabinet du maire et à certains objets promotionnels à diffusion restreinte approuvés par le cabinet du maire.

RÈGLES GRAPHIQUES

Les membres du personnel municipal doivent respecter les règles graphiques et utiliser les gabarits fournis par la DCCC. Le guide des normes graphiques présentant ces règles est annexé à cette politique. Les gabarits sont accessibles aux membres du personnel via le réseau informatique de la Ville de Montréal-Est.

Tout document rédigé en vue d'une diffusion publique, ainsi que tous les formulaires utilisés par les services, doivent être soumis à la DCCC, pour approbation avant leur mise en circulation.

AUTORISATION D'UTILISATION

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Ville doit obtenir l'autorisation de la DCCC. Toute demande d'utilisation doit être faite par écrit à la direction des communications, de la culture et de la communauté.

Initiales du président

Initiales du secrétaire

ANNEXES

Documents procéduraux venant compléter la présente politique.

Ces annexes peuvent être développées ou amendées indépendamment de la politique en fonction des besoins.



Robert Coutu, maire

Roch Sergerie, avocat et greffier