

POLITIQUE DE COMMUNICATION



450 658-8788

information@ville.chambly.qc.ca

ville.chambly.qc.ca



Directrice :

Micheline Le Royer
micheline.leroy@ville.chambly.qc.ca

Conseillère en communication :

Marie-Hélène Latreille
mhlatreille@ville.chambly.qc.ca

Conseiller en communication :

Benoît Paradis
benoit.paradis@ville.chambly.qc.ca

Service des communications et relations avec les citoyens

Ville de Chambly
1, place de la Mairie
Chambly (Québec) J3L 4X1

Tél. : 450 658-8788
Télec. : 450 658-4214
communications@ville.chambly.qc.ca



TABLE DES MATIÈRES

4 Pourquoi une politique de communication ?

- 4 Qu'est-ce qu'une politique de communication et quelle est sa raison d'être ?
- 5 Le respect de l'environnement, une priorité !
- 5 La mission du Service des communications et relations avec les citoyens

6 Qui communique quoi ?

- 7 Rôles et responsabilités du Service des communications et relations avec les citoyens
- 8 Rôles et responsabilités des autres services et intervenants
 - 8 Les membres du conseil municipal
 - 9 La Direction générale
 - 9 Le Service du greffe
 - 10 Le Service d'incendie
 - 10 Tous les services
 - 10 Le personnel municipal

11 Comment la Ville communique ?

12 Communications externes

- 12 Publications du Service des communications et relations avec les citoyens
- 12 Relations médias
- 13 Conseil municipal
- 14 Relations publiques
- 14 Plans de visibilité et commandites
- 15 Communications en situation d'urgence
- 15 Promotion et publicité

16 Communications numériques

- 16 Internet
- 16 Production numérique

17 Communications internes

17 Relations avec les citoyens

- 17 Participation publique
- 18 Service à la clientèle

19 LE MOT DE LA FIN

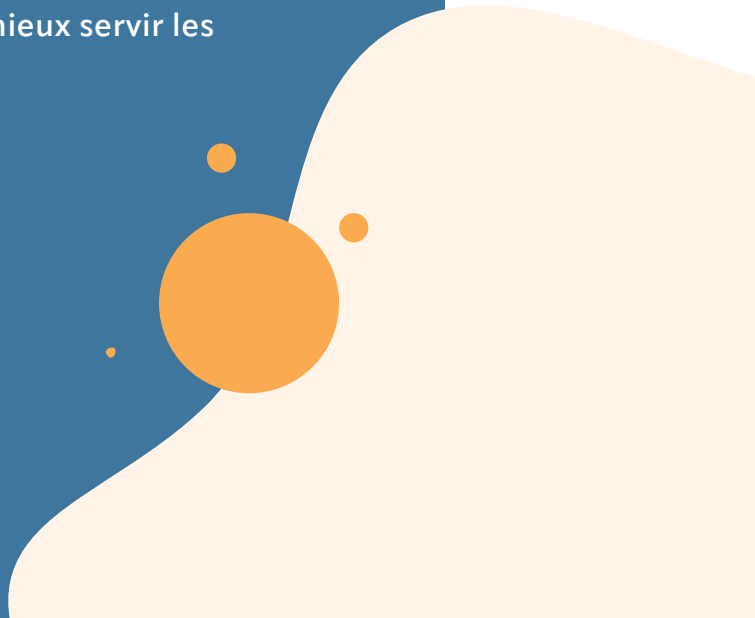
- 19 Utilisation de la langue française

POURQUOI UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ?

La Ville de Chambly a élaboré cette politique de communication pour en faire un outil de référence. Les représentants de la Ville communiquent tous les jours avec des publics internes et externes, par courriel, par téléphone, par vidéoconférence, par correspondance, sur les médias sociaux et en personne.

Au quotidien, ils répondent aux citoyens, organisent des événements publics, traitent avec des fournisseurs et établissent des liens avec les organismes et les partenaires. C'est pourquoi cette politique s'avère un outil de travail précieux, et nous souhaitons ardemment qu'elle puisse servir de point de repère à tous les intervenants qui doivent, directement ou indirectement, entrer en contact avec les différents publics.

Cette politique de communication a été mise en place afin d'assurer une intégration et une harmonisation de l'ensemble des actions de la Ville en matière de communication. L'objectif est, bien entendu, d'améliorer l'efficacité, la coordination et la cohérence des activités de communication internes et externes tout en favorisant une meilleure circulation de l'information au sein de l'organisation, et cela, toujours pour mieux servir les citoyens de Chambly.



Le respect de l'environnement, une priorité !

La protection de l'environnement et le développement durable sont primordiaux pour la Ville de Chambly. Ainsi, le Service des communications et relations avec les citoyens (SCRC) désire, par cette politique, confirmer que des efforts sont déployés afin d'investir dans des actions promotionnelles contribuant à la diminution de l'empreinte écologique, en lien avec la politique environnementale de la municipalité. Concrètement, cela se traduit notamment par les points suivants :

- Privilégier toute communication interne par voie électronique;
- Travailler à réduire les déplacements en offrant certains services en ligne;
- Favoriser la distribution de ses documents sous forme électronique pour réduire ses besoins en impression;
- Limiter la production de visuels à usage unique (par exemple, des coroplastes) et privilégier l'utilisation de papier recyclé dans l'impression de ses documents.

La mission du Service des communications et relations avec les citoyens

Le SCRC a pour mission de gérer les communications internes et externes de la municipalité, ainsi que les activités de participation publique et le service à la clientèle. Il dispose d'une expertise dans ces domaines et intervient tant sur le plan stratégique que tactique. Il veille à ce que les citoyens de Chambly soient adéquatement informés des actualités de l'administration et des décisions prises par le conseil municipal. À cet effet, il s'assure de la justesse, de l'accessibilité, de la cohérence, de la transparence et de la diffusion de l'information. Enfin, en plus d'être le gardien de l'image corporative et promotionnelle de la Ville, il joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux et du conseil municipal en définissant les stratégies de communication à employer pour répondre à leurs besoins et en orientant leurs démarches par le biais de stratégies de communication et de participation publique.



QUI COMMUNIQUE QUOI ?



Les rôles et responsabilités du Service des communications et relations avec les citoyens

Le Service des communications et relations avec les citoyens

- Tient un rôle-conseil en matière de communications et de participation publique auprès des services municipaux, des tables consultatives et du conseil municipal (uniquement pour les communications relatives à l'administration, et non pour les communications politiques);
- Coordonne la planification, le développement et la mise en œuvre de stratégies de communication, ainsi que de plans de relations publiques et de promotion, favorisant une communication efficace avec l'ensemble de ses publics cibles;
- Réalise des actions de communications internes et externes selon les besoins des différentes directions de la Ville de Chambly;
- Propose des stratégies de participation publique et un service à la clientèle de qualité afin d'optimiser les relations avec les citoyens;
- Développe et produit du contenu pour différentes plateformes numériques (médias sociaux, baladodiffusion, plateforme de consultation, etc.);
- Est responsable de la gestion de l'image de la Ville. Ainsi, il s'assure de la cohérence des messages dans l'ensemble des activités de la Ville, du respect de l'image municipale, et il voit à l'application des normes graphiques et des symboles identitaires ainsi qu'au respect de la loi imposée quant à la diffusion d'information;
- Est l'unique service habilité à diffuser à l'externe de l'information relative à l'administration destinée au grand public (à l'exception du Service du greffe pour les avis publics ainsi que les Services des travaux publics et du génie pour des avis d'urgence);
- Révise et approuve toute documentation municipale destinée au grand public (une fois qu'une première révision ait été effectuée par le secrétariat du service d'où émane la documentation).

Les rôles et responsabilités des autres services et intervenants

Les membres du conseil municipal

- Peuvent être appelés à agir comme porte-parole officiel de la Ville de Chambly;
 - **Privilège de la mairesse** : à titre de première magistrate, la mairesse de Chambly se révèle être la principale porte-parole de la Ville de Chambly. La mairesse possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Elle agit alors en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale.
 - **Déclaration des membres du conseil municipal** : à titre de membre du conseil municipal de la Ville de Chambly, un conseiller peut être appelé à commenter des décisions prises ou à intervenir au sujet des actualités de la municipalité, s'il est mandaté par la mairesse. Autrement, toute déclaration d'un conseiller municipal demeure personnelle ou politique et n'engage aucunement le conseil municipal de la Ville de Chambly. Notons que les élus qui participent aux tables et aux comités de la Ville de Chambly ont accès à de l'information privilégiée. Celle-ci demeure confidentielle tant que le conseil municipal n'aborde pas le sujet en séance publique.
- Avisent la Direction générale 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;
- Peuvent être sollicités dans le cadre de rencontres d'information et de mobilisation du personnel administratif de la Ville de Chambly;
- Prennent part, comme représentants de la Ville de Chambly, à différentes activités organisées par la Ville de Chambly (événements, consultations publiques, etc.);
- Approuvent les grandes orientations de communication.



La Direction générale

- Approuve les stratégies de communication interne et externe de la Ville;
- Veille à ce que la communication soit perçue comme une activité de gestion pleinement intégrée à la culture organisationnelle;
- Véhicule auprès des services toute information pertinente à faire connaître au personnel sur les actualités de la Ville de Chambly;
- Gère la relation entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif;
 - **Exception :** le SCRC a un lien direct avec le conseil municipal lorsqu'il s'agit principalement de relations médias, de représentations et de la rédaction d'allocutions dans le cadre de promotion d'activités ou de projets de la Ville.
- Assure le rôle de représentant administratif officiel de la Ville de Chambly dans certains événements;
- Est appelé à être le porte-parole officiel de la Ville de Chambly concernant les sujets administratifs d'intérêt général;
- Avise le SCRC 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.

Le Service du greffe

- Est responsable de la tenue des assemblées publiques du conseil municipal;
- Reçoit et traite les demandes de documents en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, en assurant les suivis appropriés et en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi;
- Organise uniquement les assemblées publiques de consultation qui doivent être tenues en vertu de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*, comme la tenue d'un registre ou d'un référendum;
- Assure la rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique et la diffusion des avis publics de la Ville de Chambly.

Le Service d'incendie

- Est responsable d'informer les médias et de représenter la Ville de Chambly en ce qui a trait à des événements ou des situations d'urgence liés à la sécurité civile et la sécurité incendie pour le volet opérationnel;
- Dans l'éventualité d'une situation de crise qui toucherait la Ville, le plan de sécurité civile prévaut aux procédures habituelles. Dans ce cas, le Service d'incendie relèverait de la Direction générale, de la mairesse, d'un délégué ou du SCRC.

Tous les services

- Contribuent au développement du plan de communication annuel en partageant leurs grands projets en début d'année ou en amont;
- Font connaître tout autre besoin de soutien en communication (autre les grands projets identifiables en début d'année) dans un délai raisonnable, à moins d'une urgence;
- Valident et vérifient toute information reliée à leur secteur d'activités;
- Peuvent être appelés à être porte-paroles de la Ville de Chambly si, à la suite d'une demande du SCRC, la Direction générale les mandate dans le cadre d'un projet ou d'un sujet en particulier;
- Avisent le SCRC 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.

Le personnel municipal

- Se tient informé des nouvelles de la Ville de Chambly en consultant les outils de communications de la municipalité;
- Adopte une approche centrée sur la satisfaction du citoyen et une attitude positive dans sa prestation de services aux citoyens;
- Veille à transmettre une information claire, transparente, véridique et vérifiée au SCRC ainsi qu'aux citoyens, s'il est appelé à communiquer directement avec eux;
- Redirige toute demande média au SCRC;
- Peut être appelé à être porte-parole si son supérieur immédiat lui délègue cette responsabilité, selon le sujet à traiter publiquement;
- Avise son supérieur immédiat 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.

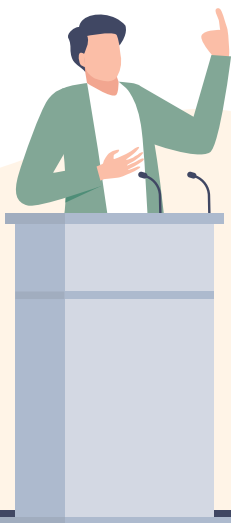
COMMENT LA VILLE COMMUNIQUE ?



Communications externes

Publications du Service des communications et relations avec les citoyens

La Ville de Chambly communique notamment par le biais de différentes publications – parfois imprimées, mais majoritairement électroniques – qui ont chacune leur objectif et leur public cible. Globalement, les publications de la Ville de Chambly s'adressent aux citoyens de la municipalité, ne contiennent pas de publicité et peuvent notamment mettre en lumière les organismes reconnus par la Ville et parfois certaines entreprises ou des citoyens d'exception dans le cadre de situations particulières, lorsque le SCRC le juge pertinent. Il revient au SCRC de faire évoluer ces publications selon les tendances en matière de production de contenu ainsi que les besoins de la Ville et des citoyens.



Relations médias

Le SCRC est la courroie de transmission entre les médias et la Ville de Chambly. À l'exception des opérations du Service d'incendie et des sujets de nature politique, toutes les demandes médias doivent passer par le SCRC. Par conséquent, aucun service municipal ou employé, à l'exception de la Direction générale, n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Ville de Chambly, à moins d'être mandaté pour le faire. Précisons que la mairesse et les conseillers municipaux peuvent accorder une entrevue sur des sujets de nature politique sans en informer le SCRC. Il serait toutefois avisé qu'ils informent le SCRC d'une entrevue qui portera sur des sujets de nature administrative relatifs à la Ville.

En résumé, le Service des communications et relations avec les citoyens :

- Reçoit et traite toutes les demandes médias liées à l'administration municipale, notamment les demandes d'entrevue;
- Rédige et diffuse toute communication officielle de l'administration municipale (communiqué de presse, invitation aux médias, fiche d'information destinée aux médias, etc.);
- Convoque et coordonne toutes les activités de presse (conférence de presse, point de presse, dévoilement, inauguration, etc.);
- Assure la veille médiatique et partage une revue de presse numérique de façon hebdomadaire.

Quelques lignes directrices pour mieux distinguer les communications administratives des communications politiques :

- Les communications administratives proviennent de la Direction générale et des directions de la Ville. Elles relèvent du Service des communications et relations avec les citoyens. Il s'agit habituellement des sujets traitant des activités courantes de la Ville. Les communications administratives font habituellement suite à une adoption du conseil municipal par résolution.
- Les communications politiques, quant à elles, émanent du conseil municipal et relèvent de la mairesse et des conseillers municipaux. Généralement, les communications politiques n'ont pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal (par résolution). Cela dit, il peut arriver que les élus se prononcent sur un règlement adopté dans le cadre d'une communication politique.

Conseil municipal

Le SCRC relève de la Direction générale, mais il est aussi appelé à travailler avec le conseil municipal, à l'occasion.

Par exemple, il rédige les allocutions de la mairesse lorsqu'elle assiste à des événements organisés par la Ville et assure une présence lors de certaines activités. Lorsque les services municipaux formulent une demande de représentation des élus pour leurs événements, ils doivent passer par le SCRC qui effectuera le suivi auprès de la mairesse.

Le SCRC rédige également certains mots de la mairesse pour différentes publications. Il est responsable de la présence occasionnelle et de l'encadrement d'élus dans différentes productions municipales comme des vidéos ou des baladodiffusions.

En aucun cas, le SCRC ne doit s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

Relations publiques

En plus des activités de presse, le SCRC est responsable de l'organisation et de la tenue d'événements officiels protocolaires, tels que le lever du drapeau de Fréhel, la mise en berne des drapeaux, la signature du livre d'Or, les inaugurations reliées à des événements municipaux et la réception civique de personnalités publiques. Le SCRC s'assure notamment du respect du protocole pour tous les événements.

Lors de la préparation d'un événement public (consultation citoyenne ou cérémonie protocolaire), le SCRC doit, en collaboration avec le service municipal responsable de l'organisation, voir au respect de tous les volets de l'image de la Ville. Par exemple, il confirme la présence de l'identité municipale sur les lieux de l'événement, approuve tous les visuels et veille à l'aspect technique (webdiffusion, prise de photo ou vidéo, présence d'un micro, table, lutrin, etc.).

Par ailleurs, la protection du logo et l'application du Guide de normes graphiques de la Ville de Chambly sont sous la responsabilité du SCRC. Aucune tierce partie n'est autorisée à utiliser l'image de marque de la Ville, c'est-à-dire ses armoiries, son identité visuelle, son logo et ses outils promotionnels, sans avoir obtenu le consentement au préalable du SCRC, autant à l'interne qu'à l'externe.

L'utilisation des armoiries est exclusivement réservée au conseil municipal de la Ville de Chambly. Les services municipaux ne sont pas autorisés à les utiliser aux fins de leurs communications. Toute communication émanant du conseil municipal doit être diffusée sur une papeterie distinctive arborant les armoiries officielles de la Ville de Chambly.

Soutien promotionnel aux organismes

Le Service loisirs et culture travaille à l'élaboration d'une Politique d'admissibilité et soutien aux organismes comprenant un volet soutien promotionnel qui sera sous la responsabilité du SCRC. Cela permettra de bien encadrer l'offre de visibilité municipale pour les organismes.

Communications en situation d'urgence

Membre du comité des mesures d'urgence, le SCRC est responsable de maintenir à jour un plan de communication en mesure d'urgence.

Mentionnons qu'un plan de sécurité civile, qui trace la voie vers une action collective réfléchie, efficace et concertée de tous les acteurs de la Ville de Chambly, en cas de sinistre ou de situation d'urgence, est en cours de refonte.

Les alertes automatisées diffusées, par exemple, lors des avis d'ébullition d'eau sont de la responsabilité du SCRC, tout comme toutes les communications relatives aux urgences en lien avec le volet informatif.

Promotion et publicité

Le SCRC approuve toutes les promotions officielles municipales de la Ville de Chambly, comme :

- Objets promotionnels destinés aux employés et à la population;
- Publicité dans les médias;
- Affichage municipal;
 - Supers panneaux publicitaires (en collaboration avec Astral);
 - Stèles électroniques extérieures;
 - Oriflammes;
 - Panneaux extérieurs;
 - Affiches dans les stationnements municipaux;
 - Affiches des babillards publics, écrans dans les bâtiments municipaux et autres.



Communications numériques

Internet

En matière de diffusion de contenu sur Internet, il relève du SCRC de :

- **Gérer et alimenter en contenu le site Internet de la Ville de Chambly;**
 - Les services municipaux sont responsables de communiquer tout changement à intégrer au site Internet au SCRC.
- **Animer et interagir avec les citoyens sur les médias sociaux de la Ville de Chambly, soit : Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, TikTok et autres nouveaux médias sociaux;**
- **Créer, produire et diffuser du contenu sur la chaîne de baladodiffusion de la Ville de Chambly;**
- **Publier et maintenir à jour les formulaires et les services offerts en ligne sous sa responsabilité;**
- **Coordonner la publication de publicités en ligne;**
- **Veiller à ce que la Ville de Chambly ait un bon référencement au sein des moteurs de recherche.**

Production numérique

Le SCRC, avec la collaboration d'une firme externe, assure la webdiffusion de tous les conseils municipaux de la Ville. Le SCRC est donc en contact étroit avec cette firme pour gérer la webdiffusion et assurer la modération des questions et commentaires en ligne, lorsqu'une assemblée publique est diffusée strictement en ligne.

Lorsque requis, le SCRC peut produire et réaliser des capsules vidéo d'information ou de promotion d'une actualité particulière de la Ville de Chambly.

Enfin, le SCRC prend des photos d'événements, de projets ou autres et les traite pour que le niveau de qualité respecte les standards de la Ville de Chambly. Il relève d'ailleurs du SCRC de gérer la banque d'images municipales et de veiller au respect des droits d'auteur.



Communications internes

Les communications internes contribuent à bien informer le personnel et à le mobiliser pour servir au meilleur de leurs capacités les citoyens de Chambly.

Le SCRC:

- Rédige avec la collaboration des services municipaux et diffuse le bulletin interne des employés « L'interCom »;
- Rédige et diffuse les communiqués de presse aux employés;
 - Les notes de service internes sont de la responsabilité de chaque service municipal (par exemple, une note de la Direction générale, une consigne du Service des ressources humaines ou une note sur des travaux du Service du génie) et ce sont eux qui les diffusent aux employés concernés.
- Collabore avec le Service des ressources humaines pour la tenue d'événements internes, par exemple pour les fêtes d'employés ou les activités de reconnaissance;
- Applique les normes graphiques et veille au respect de la qualité de l'image de la Ville dans les communications internes;
- Conseille et accompagne les services municipaux, en matière de communication interne;
- Assure une uniformisation dans les gabarits de courriels et de messages vocaux des employés.

Relations avec les citoyens

Participation publique

La participation publique est une composante importante du portfolio du Service des communications et relations avec les citoyens. De l'information à la consultation en passant par la concertation, les activités de participation publique sont nombreuses à la Ville de Chambly. Ainsi, le SCRC offre aux autres services municipaux un accompagnement complet en la matière, allant de l'élaboration de stratégies de participation publique à la mise en œuvre de moyens de participation publique. En voici quelques exemples qui relèvent du Service des communications et relations avec les citoyens :

- Accompagnement stratégique dès le début du projet d'un service municipal et jusqu'à la fin;
- Organisation et promotion du budget participatif;
- Recrutement de bénévoles pour participer à un comité consultatif;
- Organisation et animation de rencontres d'information;
- Élaboration et publication de sondages;
- Démarches consultatives pour viser la concertation entre les parties prenantes d'un projet de la Ville.

La plateforme numérique Espace Chambly, alimentée et animée par le SCRC met en lumière les différents projets de consultation publique. Notons qu'un guide administratif interne viendra encadrer les différents aspects de la participation publique afin de mieux orienter les choix à adopter selon les types de projets.

Service à la clientèle

Le service à la clientèle, principalement la réception centrale (d'autres points de service à la population sont disponibles dans certains bâtiments municipaux et gérés par d'autres services municipaux), est sous la responsabilité du SCRC. Il s'agit donc de :

- La réception centrale, soit le premier point de chute pour que les citoyens puissent contacter un membre du personnel administratif de la Ville de Chambly : cela peut se faire en personne, par téléphone, par courriel, par correspondance, par clavardage sur le site Internet de la Ville, ou par messagerie sur les médias sociaux.
- L'optimisation du service à la clientèle : Le SCRC encourage une philosophie de gestion axée sur la qualité du service à la clientèle et la transmission constante d'information au personnel du service aux citoyens. Il est toutefois de la responsabilité de chaque gestionnaire de s'assurer que son personnel adopte un comportement adéquat avec les citoyens.
- L'accueil des nouveaux citoyens : La Ville de Chambly invite les nouveaux résidents, par le biais d'un envoi postal ou de promotion, à se présenter au Centre administratif et communautaire ou au Pôle culturel de Chambly, avec une preuve de résidence, afin de pouvoir les accueillir et leur remettre une trousse du nouveau résident.
- La diffusion d'alertes pour les opérations de déneigement de nuit : les citoyens peuvent s'inscrire à un système automatisé d'alertes d'interdiction de stationnement dans les rues, transmises par SMS et courriel, qui est orchestré par le SCRC.

La courtoisie, l'attitude positive, le suivi exhaustif des demandes des citoyens et la satisfaction du client sont au cœur des interventions de tous les services municipaux offrant un service à la population. La communication doit favoriser l'accès rapide à l'information et témoigner d'un grand souci de transparence.

LE MOT DE LA FIN

Le SCRC veillera à ce que cette politique de communication soit mise à jour annuellement selon les tendances en matière de communication et les besoins des citoyens de Chambly, et cela, pour que les communications de la Ville soient toujours aussi pertinentes, accessibles et claires. Des guides d'utilisation des différents outils ou actions s'ajouteront à la politique afin de bonifier l'encadrement et les orientations des communications municipales.

UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

En vertu de la *Charte de la langue française* et de la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Ville de Chambly est tenue de transmettre toutes ses communications dans la langue française, en raison de son statut de ville francophone. Elle pourrait toutefois choisir de communiquer dans une autre langue dans le cas d'une situation de crise.



450 658-8788
information@ville.chambly.qc.ca
ville.chambly.qc.ca

