

Politique de communications



Ville de
Mercier



Vivre au coeur
d'un grand jardin!



Table des matières



1. Mot de la mairesse	3
2. Énoncés directeurs	4
3. Objectifs	5
4. Responsabilités	6
5. Outils de communication interne	15
6. Outils de communication externe	18
7. Outils de communication participative	30
8. Relations avec les citoyens	33
9. Relations avec les médias	34
10. Accès à l'information et protection des renseignements personnels	35
11. Communications en situation d'urgence	35

L'utilisation du masculin ou du féminin dans la présente politique n'est pas limitatif et inclut autant les hommes que les femmes.



1 Mot de la mairesse

Les communications jouent un rôle vital dans le succès de toute organisation et la Ville de Mercier n'y fait pas exception. Elles sont notamment à la base d'une saine gestion, ainsi qu'un élément essentiel à la transparence et à la cohérence de nos interventions.

C'est dans ce contexte que le conseil municipal de la Ville de Mercier adopte la présente Politique de communications de la Ville de Mercier, qui se veut un guide de référence à l'usage des élus et des employés municipaux.

Par cette politique, la Ville de Mercier confirme son souci de transmettre une information juste et accessible, en temps opportun, à nos citoyens et partenaires. Conforme à nos valeurs, à nos orientations et à nos priorités, cette politique contribuera également à offrir à nos citoyens des services de haute qualité.

Je suis convaincue que l'adoption de cette politique contribuera à assurer un meilleur rayonnement de la Ville de Mercier, de même qu'à stimuler le sentiment d'appartenance des citoyens et des employés.

Lise Michaud

Mairesse de Mercier





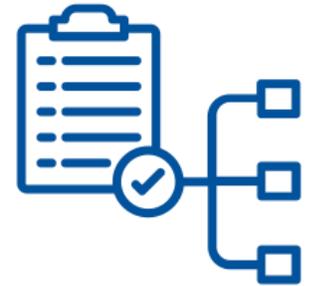
2 Énoncés directeurs



1. Les communications constituent un outil stratégique essentiel à la **poursuite de la mission** de la Ville de Mercier et à la réalisation de ses grands objectifs.
2. Les communications contribuent de façon importante à la visibilité, à la promotion et au **rayonnement de la Ville de Mercier**, tant sur son territoire qu'à l'extérieur.
3. Le public doit avoir un **accès facile et rapide à l'information**. L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels doivent être la priorité, en conformité avec les lois applicables.
4. La Ville de Mercier a le devoir d'informer la population sur tous les dossiers qui sont d'intérêt public, **de manière cohérente** et complémentaire aux actions mises en place.
5. La précision, la transparence et l'intégrité sont les **valeurs privilégiées** dans toutes les communications.
6. En tout temps, la Ville doit démontrer un **haut niveau de professionnalisme** dans ses actions de communication tant sur le plan interne qu'externe.
7. Par leur appartenance à la Ville de Mercier, les **employés municipaux** représentent autant de vecteurs ou de courroies de transmission pouvant être utilisés pour assurer la diffusion de l'information.
8. Les communications sont une **responsabilité partagée**; tous les intervenants (employés, gestionnaires et élus) ont un rôle essentiel à jouer afin de réaliser des communications efficaces qui permettront de satisfaire les citoyens.



3 Objectifs



1. Informer les élus, les employés, les citoyens, les fournisseurs, les médias et les partenaires de l'existence de **règles entourant le processus de communication** à la Ville de Mercier.
2. Définir certains **principes à mettre en application** afin d'assurer la qualité, l'efficacité et la cohérence des activités de communication internes et externes, tout en favorisant une meilleure circulation de l'information au sein de l'organisation.
3. **Se conformer aux diverses lois** visant la diffusion de l'information de nature municipale aux divers publics et la protection de toute information de nature confidentielle.
4. Définir les **rôles et responsabilités des principaux intervenants**, tout en déterminant les champs d'application politique et administratif au chapitre des communications.
5. **Faire rayonner la Ville** de Mercier et promouvoir son image de marque.
6. **Assurer la diffusion d'une information cohérente et de qualité**, en temps opportun, relativement aux services, activités, programmes, projets, règlements municipaux et décisions du conseil municipal, et lors de situations d'urgence.
7. Assurer **l'utilisation et la diffusion de divers outils** de communication élaborés par la Ville de Mercier pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi ses publics internes et externes.
8. **Favoriser un climat ouvert** de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de la Ville de Mercier.
9. Adopter une démarche cohérente et efficace en matière de **relations de presse**.



4

Responsabilités**Mairie**

En tant qu'officière exécutive principale et en tant que première citoyenne élue, la mairesse est la principale représentante du conseil municipal et de la Ville de Mercier. Elle est la porte-parole officielle de la Ville et de l'administration.

- ◆ Seule membre de l'administration municipale à posséder le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.
- ◆ Toute déclaration publique de la mairesse peut être faite en son nom personnel ou au nom de la Ville si le sujet abordé touche l'administration et la réglementation municipales.
- ◆ Approuve les messages clés institutionnels et les positions de la Ville.
- ◆ Ce privilège de porte-parole officiel est délégué au maire suppléant, en coordination avec la direction générale. Ce dernier doit informer en temps réel la mairesse par courriel.





Responsabilités

Conseil municipal

À titre de participant aux décisions prises lors des séances du conseil, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel de la mairesse de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.



- ◆ Chaque conseiller municipal peut faire toute déclaration qu'il considère comme d'intérêt public. Il peut aussi communiquer à ses électeurs tout projet, tout programme ou toute décision entérinée par le conseil municipal.
- ◆ Avise la mairesse 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.
- ◆ Si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, la mairesse pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.





Responsabilités

Direction générale



Le directeur général est le plus haut fonctionnaire de la Ville. Il est responsable des activités de communication de toutes les directions, un mandat qu'il confie au directeur des communications et des technologies de l'information. Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique dans les limites de son mandat, sous réserve des directives de la mairesse.

- ◆ Assume la responsabilité d'être le porte-parole officiel de la Ville de Mercier concernant les sujets administratifs d'intérêt général.
- ◆ Assure le rôle de représentant administratif officiel de la Ville de Mercier lors de certains événements.
- ◆ Connaît les mouvements généraux d'opinion des employés et s'assure que l'on réponde à leurs préoccupations.
- ◆ Encourage et évalue la performance communicationnelle de ses gestionnaires.





Responsabilités

Direction des communications et des technologies de l'information

Le directeur des communications et des technologies de l'information coordonne et supervise la diffusion de l'information municipale en fonction des directives émises par la mairesse et le directeur général. Il participe au rayonnement de la Ville et au sentiment d'appartenance des citoyens par l'implantation de moyens de communication efficaces.



Les responsabilités de la Direction des communications et des technologies de l'information sont en phase avec les énoncés directeurs de la politique.

Poursuite de la mission de la Ville de Mercier

- ⇒ Formule les enjeux et les priorités de communication interne et externe et de marketing en fonction des attentes, des orientations et de la vision du conseil municipal, de la direction générale et de toutes les autres directions.
- ⇒ Élabore des stratégies de marketing et coordonne les campagnes promotionnelles.
- ⇒ Assure une veille médiatique sur les sujets d'actualité traitant de la Ville de Mercier et des grands enjeux municipaux.

Rayonnement de la Ville de Mercier

- ⇒ Protège la réputation et la notoriété de la Ville de Mercier en gérant son image de marque.
- ⇒ Assure l'application des ententes de visibilité conclues avec les partenaires du milieu.
- ⇒ Coordonne et organise les événements institutionnels et protocolaires de la Ville.





Responsabilités

Information présentée de manière cohérente

- ⇒ Conçoit, produit, supervise, révisé, valide et publie tous les outils de communication de la Ville, en adapte le contenu et le mode de diffusion selon les différents publics cibles. **Toute communication externe doit être validée au préalable par la Direction des communications et des technologies de l'information, la Direction générale et la mairie.**
- ⇒ Analyse les statistiques et les données pertinentes à l'optimisation des outils de communication de la Ville et de l'utilisation des médias sociaux, de même qu'à l'amélioration des pratiques.

Accès facile et rapide à l'information

- ⇒ Publie tout communiqué de presse émis par la Ville.
- ⇒ À la demande de la mairie ou de la direction générale, convoque et coordonne toute conférence de presse ou tout point de presse au nom de la Ville et en détermine le déroulement.
- ⇒ Gère les activités de relations publiques (source officielle de la Ville de Mercier) et les relations avec la collectivité.
- ⇒ Informe la mairie et la Direction générale de toute demande des médias.
- ⇒ Gère les panneaux à affichage numérique.

Valeurs privilégiées (précision, transparence, intégrité)

- ⇒ Répond aux requêtes des médias sur les sujets d'ordre administratif tout en maintenant des relations fluides et régulières auprès des journalistes, de façon à assurer une bonne circulation de l'information destinée aux citoyens.
- ⇒ Avise la mairie et la Direction générale 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.
- ⇒ Fait respecter la politique de communication.





Responsabilités

Haut niveau de professionnalisme

- ⇒ Conçoit, développe et diffuse les articles promotionnels affichant la signature de la Ville.
- ⇒ Met à jour et rend accessible le Guide des normes graphiques.
- ⇒ Veille au respect des normes graphiques de la Ville.
- ⇒ Coordonne et gère la prise de photos à des fins de promotion ou d'information des activités municipales.

Responsabilité partagée

- ⇒ Offre conseils et expertise auprès des élus et des directions et analyse les besoins en lien avec les activités de communication.
- ⇒ Appuie les porte-paroles et les porteurs de dossiers en leur fournissant des messages clés sur les dossiers médiatisés qui les concernent.
- ⇒ En situation d'urgence, participe aux réunions du comité des mesures d'urgence, rédige et déploie le plan de communication, assume les relations avec les médias.

Diffusion de l'information par les employés

- ⇒ Veille à ce que la dimension communication soit partie intégrante de la culture organisationnelle et de ses façons de faire.
- ⇒ Développe les stratégies et les plans d'action de communication interne et externe de concert avec les différentes directions.
- ⇒ S'assure que l'information soit transmise de façon claire et cohérente aux citoyens.
- ⇒ S'assure que la Ville atteigne les plus hauts standards en matière de qualité de services aux citoyens.



Responsabilités

Directions de services sur le terrain

- ◆ En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, le Service de police de la Ville de Mercier, le Service de sécurité incendie, la Direction loisirs, culture et vie communautaire et la Direction des travaux publics et du génie peuvent désigner un porte-parole et ils sont autorisés à partager de l'information de nature opérationnelle lorsque des impératifs de sécurité publique obligent une diffusion rapide et immédiate de cette information. À la suite de toute diffusion de ce type ou de toute entrevue avec un journaliste, un rapport de l'événement doit être dûment transmis à la mairie, à la Direction générale et à la Direction des communications et des technologies de l'information.
- ◆ La Direction des communications et des technologies de l'information demeure responsable des activités de communication institutionnelle liées à ces directions.



Direction des ressources humaines

- ◆ Responsable de la transmission de l'information aux employés relativement à la rémunération, à la paie, aux relations de travail, à la formation et à la santé et sécurité au travail.
- ◆ Travaille avec la Direction des communications et des technologies de l'information dans divers projets concernant la communication interne.





Responsabilités

Chacune des directions

- ◆ Toute direction sujette à établir des liens, de quelque façon que ce soit, avec le public doit soumettre préalablement ses documents à la Direction des communications et des technologies de l'information pour approbation.
- ◆ Approuve toute information ou tout contenu relié à son secteur d'activités (notions de véracité de l'information et d'imputabilité).
- ◆ Redirige toute demande des médias à la Direction des communications et des technologies de l'information.
- ◆ Veille à ce que le personnel dispose de l'information nécessaire pour bien accomplir ses tâches.
- ◆ Reconnaît la contribution de tous ses employés dans l'atteinte d'une prestation de services de qualité aux citoyens (satisfaction du citoyen).
- ◆ Consulte les membres de son équipe afin de connaître leur opinion sur les différents enjeux ou projets de la direction (mobilisation et adhésion du personnel).
- ◆ Développe de saines relations entre directions axées sur l'écoute, l'échange, la collaboration, la coopération et le partage de connaissances.
- ◆ Avise la Direction des communications et des technologies de l'information 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.



- ◆ S'assure que les membres de son équipe connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent.
- ◆ Répond aux demandes de renseignement de nature administrative (heures d'ouverture, règlements municipaux, comptes de taxes, etc.).



Responsabilités

Personnel municipal

- ◆ S'informe régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne son secteur d'activités.
- ◆ Adopte une approche citoyenne et une attitude positive dans sa prestation de services .
- ◆ S'assure de transmettre une information exacte aux citoyens.
- ◆ Réfère les citoyens à la direction concernée lorsqu'une demande spécifique est hors de son champ d'expertise.
- ◆ Redirige toute demande des médias à la Direction des communications et des technologies de l'information.
- ◆ Avise son 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.
- ◆ Assure un suivi efficace des demandes, tant de la part des citoyens que de ses collègues.
- ◆ Répond aux appels téléphoniques et aux courriels provenant de citoyens et de partenaires externes en respectant les normes émises par la Direction des communications et des technologies de l'information.
- ◆ Respecte la Politique d'utilisation des médias sociaux.

Direction du greffe

- ◆ Responsable de la préparation des documents pour les séances de travail et les assemblées du conseil municipal.
- ◆ Veille à la publication des avis publics dans le journal local (compétence partagée avec la Direction urbanisme et environnement).





5 Outils de communication interne

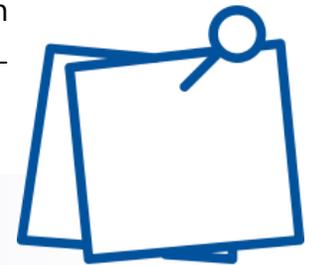
Accueil d'un nouvel employé

Une pochette contenant les informations principales à diffuser aux nouveaux employés leur est remise à leur premier jour d'entrée en poste par la Direction des ressources humaines. Elle contient tous les renseignements nécessaires à l'intégration des nouvelles ressources dans leur milieu de travail, les politiques en vigueur, les principales directives administratives et contrats de travail, ainsi qu'une lettre de bienvenue signée par le directeur général et la mairesse.



Affichage à l'interne

L'affichage à l'interne est un moyen pour transmettre au personnel de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, convocations des partenaires syndicaux, etc. Afin d'optimiser l'utilisation des tableaux d'affichage interne et de contrôler leur contenu, tout affichage doit préalablement avoir été autorisé par la Direction des ressources humaines et la Direction des communications et des technologies de l'information, et ce, indépendamment du bâtiment municipal visé.



Bulletin de liaison interne

Publié chaque mois au lendemain de la séance ordinaire du conseil municipal, un bulletin électronique diffuse des renseignements sur les programmes et projets municipaux, sur les directives administratives, ainsi que sur des sujets touchant les employés. On y retrouve également une section *Échos du conseil*, qui résume les principales décisions du conseil municipal lors de la séance ordinaire de la veille.



Outils de communication interne



Communiqué de presse et *Info Mercier*

Les versions électroniques de tous les communiqués de presse officiels de la Ville de Mercier et de chaque édition de l'*Info Mercier* sont transmises par courriel à chacun des membres du personnel et des élus municipaux de la Ville. Cette tâche relève de la Direction des communications et des technologies de l'information.

Gabarit des documents de travail

La Direction des communications et des technologies de l'information rend disponibles, aux endroits désignés, les gabarits officiels des documents de travail à utiliser par tous les employés. Les gabarits officiels respectent les dispositions du *Guide des normes graphiques* et comprennent entre autres : papier à en-tête; page frontispice de la télécopie; note de service; présentation PowerPoint; modèle de politique administrative; document d'appel d'offres; procès-verbal; ordre du jour d'une réunion.

Il est de la responsabilité de chaque direction de voir à ses besoins (quantités, noms des employés sur les cartes professionnelles, etc.). Chaque direction doit soumettre à la Direction des communications et des technologies de l'information tout projet d'impression de papeterie afin qu'elle en valide le contenu et la disposition des éléments qui y figurent.

Le rôle de la Direction des communications et des technologies de l'information est de s'assurer d'une utilisation adéquate et harmonisée de ces documents par l'ensemble des directions.





Outils de communication interne

Note de service

La note de service est un moyen de communication pour joindre les membres du personnel et les membres du conseil municipal. Elle est transmise pour divulguer un renseignement pertinent, une information essentielle ou une consigne particulière au bon fonctionnement interne.

Une note de service adressée à l'ensemble des employés doit être acheminée (donc déjà rédigée par le directeur ou un employé désigné par celui-ci) à la Direction générale aux fins de diffusion et d'archivage. La note de service sera distribuée par cette dernière par voie électronique et doit être transmise aux employés n'ayant pas de poste de travail.



Objet promotionnel

Divers objets promotionnels sont utilisés pour promouvoir l'image de marque de la Ville de Mercier et pour renforcer le sentiment d'appartenance des citoyens et des employés de la Ville.

La Direction des communications et des technologies de l'information est la seule responsable de la production de ces articles, selon les paramètres budgétaires établis. L'inventaire de ces objets est tenu par la Direction des communications et des technologies de l'information.

Signature de courriel

Tous les employés doivent utiliser la signature de courriel type de la Ville de Mercier. Cette dernière doit obligatoirement être intégrée au courriel et apparaître au bas de chaque message diffusé à l'interne comme à l'externe. Aucune autre signature de courriel ne peut être utilisée par les employés.





6

Outils de communication externe**Accueil des nouveaux résidents**

Les nouveaux résidents (nouveaux propriétaires et nouveaux locataires qui s'inscrivent auprès de la Ville de Mercier) reçoivent, dans les mois suivant leur emménagement, une pochette d'information contenant les publications les plus récentes de la Ville et tous les renseignements jugés pertinents. Elles sont distribuées par les conseillers municipaux de leur quartier ou par la poste.

Les nouveaux résidents sont également invités à une cérémonie d'accueil annuelle, où ils sont invités à rencontrer les membres du conseil municipal et des membres de l'administration.

Affichage intérieur

Toute demande d'affichage dans les édifices municipaux doit être faite à la Direction des communications et des technologies de l'information afin de recevoir son approbation.

L'objet de l'affichage doit être lié à un organisme dûment reconnu ou à un partenaire officiel de la Ville. Les messages doivent s'adresser à un large public et respecter les règles du bon goût. Tout affichage qui n'aura pas été autorisé ou toute affiche qui ne sera pas installée aux endroits prévus sera retiré.

Le dépôt de dépliants dans les présentoirs devra avoir été autorisé par la Direction des communications et des technologies de l'information.





Outils de communication externe

Affichage électronique

La ville compte des enseignes électroniques qui sont gérées par la Direction des communications et des technologies de l'information et qui servent à transmettre aux citoyens des informations de nature administrative. Les organismes communautaires accrédités et reconnus par la Ville peuvent également y faire afficher leurs activités selon les conditions d'utilisation édictées par la Direction des communications et des technologies de l'information. La Ville de Mercier peut aussi conclure des ententes d'utilisation avec certains partenaires institutionnels locaux.



Les messages doivent s'adresser à un large public et ne pas servir à des fins commerciales.

Affichage extérieur

La Direction des communications et des technologies de l'information gère l'ensemble des questions liées à la signalétique municipale, entre autres l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et espaces verts, les structures d'entrée de ville, les plaques de noms de rues et les structures d'affichage électronique.



Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard, qui est dévolue à la Direction des travaux publics et du génie.

De plus, des structures d'affichage sont réparties sur le territoire. Elles servent aux strictes fins municipales et aux événements majeurs.





Outils de communication externe

Avis public et appel d'offres



Les avis publics et les appels d'offres relèvent de la Direction urbanisme et environnement (avis publics concernant les règlements de zonage) et de la Direction du greffe (autres avis publics et tous les appels d'offres). La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique et la réservation des espaces publicitaires sont sous la responsabilité de la direction

concernée. Cette dernière doit cependant envoyer une copie de toute publication d'avis public ou d'appel d'offres à la mairie, à la Direction générale et à la Direction des communications et des technologies de l'information.

Le montage graphique des publications doit être conforme aux normes graphiques de la Ville de Mercier.

Brochure ou dépliant

La Ville publie régulièrement différents documents d'information prenant notamment la forme de brochures, de dépliants, de lettres, d'affiches ou de bannières pour faire la promotion des activités organisées par les différentes directions ou pour transmettre des messages particuliers aux citoyens.

Le contenu de ces documents est élaboré conjointement par la direction qui veut faire produire le document et la Direction des communications et des technologies de l'information. Cette dernière veille à produire le texte final, en collaboration avec la direction concernée, ainsi que la maquette du document destiné à l'impression. La distribution du matériel est sous la responsabilité de la Direction des communications et des technologies de l'information.





Outils de communication externe

Info Mercier

L'*Info Mercier* est le bulletin municipal de la Ville de Mercier qui vise à faire connaître l'actualité municipale, de même qu'à informer les citoyens des services, activités, programmes, projets ou règlements de la Ville de Mercier et de ses partenaires.

La Ville de Mercier distribue l'*Info Mercier* à toutes les propriétés du territoire de Mercier. La plus récente édition de l'*Info Mercier* est disponible dans les présentoirs de l'hôtel de ville (jusqu'à épuisement des exemplaires en stock) et sur le site Internet de la Ville de Mercier.

La Direction des communications et des technologies de l'information veille à la rédaction des textes ainsi qu'à la coordination du projet avec le concepteur graphique, l'imprimeur et le distributeur. Il est de la responsabilité des directions de soumettre des sujets et informations pertinentes et de fournir les renseignements pertinents à la rédaction d'un texte.

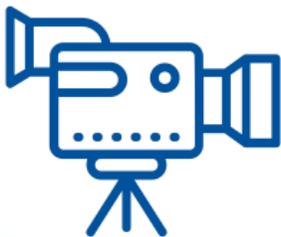
Une portion de l'*Info Mercier* est traduite en anglais et envoyée aux personnes qui en ont fait la demande.



Capsule vidéo

Des capsules vidéo sont produites au besoin par la Direction des communications et des technologies de l'information. Les capsules ont pour objectif d'informer les citoyens sur les services, programmes, projets ou règlements de la Ville de Mercier, ainsi que de mettre en valeur la diversité de la programmation culturelle, sportive et événementielle de la Ville de Mercier.

Ces capsules vidéo sont diffusées sur les médias sociaux de la Ville de Mercier, ainsi que sur son site Internet.





Outils de communication externe



Carte routière

La Direction des communications et des technologies de l'information s'assure qu'une carte routière soit produite régulièrement afin d'être distribuée gratuitement à l'ensemble des résidents. Une version en PDF est également disponible sur le site Internet de la Ville de Mercier.

Centre d'avis aux citoyens

Le Centre d'avis aux citoyens est disponible en tout temps au numéro suivant : **450 691-6090, poste 222**. Il prend la forme d'un message enregistré indiquant si des avis sont en vigueur sur une portion ou l'ensemble du territoire de la Ville de Mercier. Le message doit être mis à jour chaque fois que la situation l'exige.

Toute mise à jour du message doit respecter les lignes directrices établies par la Direction des communications et des technologies de l'information.

Communiqué de presse



Sur approbation de la mairie ou de la Direction générale, la Ville de Mercier publie un communiqué de presse pour diffuser toute nouvelle concernant les décisions du conseil municipal, des prises de position de la Ville, les annonces d'un projet, ses services, ses activités, ses programmes ou règlements. Cette compétence relève exclusivement de la mairie, de la Direction générale et de la

Direction des communications et des technologies de l'information. Par conséquent, aucune autre direction n'est autorisée à publier un communiqué de presse au nom de la Ville de Mercier.

Tous les communiqués de presse sont diffusés sur les médias sociaux et sur le site Internet de la Ville de Mercier.



Outils de communication externe

Conférence de presse

La Ville de Mercier convie les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle, de la décision ou du message à véhiculer et du niveau de complexité du dossier à rendre public. La décision relative à la tenue d'une conférence de presse est prise par la mairie, la Direction générale et par la Direction des communications et des technologies de l'information. Aucune autre direction n'a le pouvoir d'organiser une activité de presse et n'est autorisée à convoquer la presse au nom de la Ville de Mercier.

Le déroulement d'une conférence de presse respecte le protocole habituel, soit l'exposé du message, la période de questions réservée aux représentants des médias et la période d'entrevues individuelles avec les locuteurs.



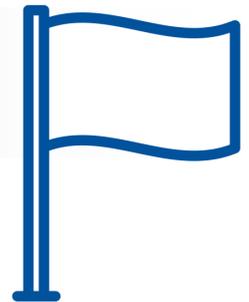
Contribution financière

La Direction des communications et des technologies de l'information s'assure que les clauses de visibilité de toute entente soient respectées.

Drapeaux

Les drapeaux flottant devant les édifices municipaux doivent respecter l'ordre protocolaire. Les drapeaux officiels qui flottent sur l'édifice de la mairie sont le drapeau du Québec, le drapeau du Canada et celui de la Ville de Mercier.

Le drapeau de la Ville est aussi arboré sur les édifices accueillant des services municipaux. Des drapeaux ornent aussi la salle du conseil municipal et sont utilisés lors des événements protocolaires. Le drapeau de la Ville de Mercier est mis en berne lorsque la mairesse le juge pertinent. Les drapeaux accompagnant celui de la Ville sont aussi mis en berne.





Outils de communication externe

Événement protocolaire

La Direction des communications et des technologies de l'information assume la responsabilité de l'organisation de tous les événements protocolaires.

Information aux citoyens lors de travaux planifiés



Une mécanique d'information est déployée à la Ville de Mercier pour informer les citoyens touchés par la réalisation de travaux mineurs ou majeurs planifiés. La communication auprès des citoyens relève de la Direction des communications et des technologies de l'information.

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes ou la construction de nouvelles infrastructures ayant un impact important sur le quotidien des citoyens, en raison de la nature des travaux ou de la durée de ces derniers, la Ville de Mercier a une procédure et des principes qui encadrent ses pratiques de communications en la matière.

Responsabilités de la Ville de Mercier

La Ville de Mercier informe les citoyens des travaux à venir et de la nature de ceux-ci avec une lettre leur étant acheminée. Lorsque jugée nécessaire, une soirée d'information est tenue avec les citoyens et les élus concernés, la firme de génie-conseil, les entrepreneurs et les membres du personnel de la Ville de Mercier affectés à la réalisation et à la coordination du projet. Par ailleurs, la Ville de Mercier spécifie, à l'intérieur de ses devis et appels d'offres, les exigences et les responsabilités de l'entrepreneur en termes de communication avec la collectivité.



Outils de communication externe

Responsabilités de l'entrepreneur

À moins d'une directive contraire de la Ville de Mercier, un avis écrit doit être fait à la Direction des travaux publics et du génie, ainsi qu'à la Direction des communications et des technologies de l'information :

- ⇒ 10 jours à l'avance pour signifier la date de début des travaux.
- ⇒ 48 heures à l'avance pour signifier l'interruption de la desserte d'eau potable (l'avis doit inclure la durée de l'interruption).
- ⇒ 48 heures à l'avance pour signifier des travaux empêchant l'accès normal à une résidence (à pied ou en voiture).
- ⇒ 10 jours à l'avance lorsque les travaux ont des conséquences directes sur les opérations commerciales et industrielles.

À l'exception d'une intervention d'urgence, l'entrepreneur ne communique pas directement avec les citoyens, mais fait une demande à cet égard à la Direction des travaux publics et du génie, ainsi qu'à la Direction des communications et des technologies de l'information.

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes jugés mineurs (bordures de rue, sections de trottoir, etc.), en raison de leur nature ou de leur durée (habituellement ponctuelle), la mécanique d'information se veut beaucoup moins complexe. Une lettre informative peut être envoyée aux citoyens concernés pour les aviser de l'échéancier, des inconvénients à prévoir et de la durée.

Toute communication avec les citoyens lors de travaux planifiés relève de la Direction des communications et des technologies de l'information.





Outils de communication externe



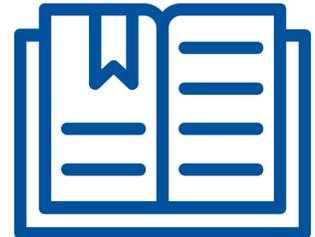
Langue de communication

La Ville de Mercier n'est pas une ville à statut bilingue. En conséquence, elle prend les mesures nécessaires visant à respecter les dispositions de la *Charte de la langue française* du Québec.

Livre d'or

Lors de certains événements protocolaires, notamment d'événements soulignant l'engagement sportif et le talent artistique, les invités de marque sont invités à signer le livre d'or pour marquer leur passage en sol mercierois.

La décision de procéder à la signature du livre d'or relève de la mairie et c'est la Direction générale qui a le mandat de la gestion du livre d'or et qui rédige les entêtes de pages.



Offre d'emploi

L'affichage des offres d'emploi de la Ville de Mercier relève de la Direction des ressources humaines. Par conséquent, la révision, la réservation des espaces publicitaires et la diffusion des offres d'emploi sont sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines.

La rédaction des textes d'offres d'emploi est sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des communications et des technologies de l'information.

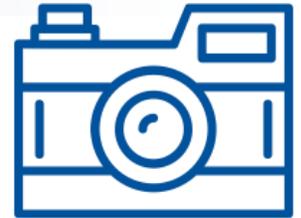




Outils de communication externe

Photographie

La Direction des communications et des technologies de l'information assume la gestion de la banque de photos de la Ville. Elle est responsable des désignations et du classement des différentes photos qui sont prises lors d'événements ou à la suite d'une affectation particulière (photos de bâtiments, de parcs, d'installations, etc.).



Placement publicitaire



La planification, le placement et la production publicitaire de la Ville de Mercier relèvent exclusivement de la Direction des communications et des technologies de l'information. Aucune autre direction n'est donc autorisée à faire des placements publicitaires au nom de la Ville de Mercier.

À l'occasion, la Direction des communications et des technologies de l'information juge pertinent d'utiliser les placements média (média imprimé, radio, télévision, affichage, Web, etc.) et hors-média pour faire connaître, aux citoyens, les services, activités, programmes, projets ou règlements de la Ville de Mercier.





Outils de communication externe

Présentation du budget annuel



Lors d'une séance extraordinaire, le conseil municipal de la Ville de Mercier adopte le budget annuel de l'année suivante. La présentation du budget annuel relève de la Direction finances et trésorerie.

La Direction des communications et des technologies de l'information et la Direction générale collaborent avec la mairie et la Direction finances et trésorerie sur la conception visuelle du budget annuel. La Direction des communications et des technologies de l'information assure la rédaction du communiqué de presse soulignant les faits saillants du budget. La Ville de Mercier diffuse toute l'information relative au budget de fonctionnement et d'investissement dans l'édition de *l'Info Mercier* suivant l'adoption par le conseil. De plus, les informations relatives au budget sont mises en ligne sur le site Internet de la Ville de Mercier.

Rapport annuel des activités

La Ville de Mercier dévoile un rapport annuel qui inclut la vision, les orientations et les principales réalisations de la plus récente année, de même que les principaux projets à venir. Ce rapport fait également le bilan des réalisations et état des projets pour chacune des directions.

La rédaction, la révision et la conception graphique du rapport annuel des activités relèvent de la Direction des communications et des technologies de l'information. Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Ville de Mercier.





Outils de communication externe

Site Internet

Considéré comme le principal vecteur de communication avec ses divers publics cibles, le site Internet offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux. Il favorise les transactions en ligne, notamment les inscriptions aux activités de loisirs et le signalement de diverses requêtes.



La gestion du site est assurée par la Direction des communications et des technologies de l'information, qui travaille en partenariat avec les autres directions pour la mise à jour des contenus. Les différentes directions de la Ville fournissent l'information qu'elles veulent voir apparaître sur le site. Elles doivent s'assurer que l'information soumise est exacte, à jour et pertinente. La Direction des communications et des technologies de l'information est responsable de la révision et de l'intégration des textes qui lui sont soumis.

Chaque directeur doit nommer une personne à l'intérieur de sa direction qui a la responsabilité de veiller à l'actualisation des renseignements en ligne. Toute demande de modification, d'ajout ou de retrait doit être faite à la Direction des communications et des technologies de l'information, qui effectuera la modification dans les meilleurs délais.

Système d'appels automatisés



Ce système a été mis en place afin de joindre rapidement et efficacement les résidents d'une rue, d'un secteur ou encore de l'ensemble de la municipalité en cas d'urgence ou lorsque la situation l'exige, lors d'un avis d'ébullition, par exemple. La Direction des communications et des technologies de l'information est responsable de la préparation et de la distribution des messages envoyés aux citoyens visés.



7

Outils de communication participative**Consultation publique**

Des rencontres d'information ou de consultation regroupant des élus et des fonctionnaires peuvent être organisées pour informer la population sur un dossier ou un projet spécifique. Elles le sont conjointement entre la direction concernée et la Direction des communications et des technologies de l'information pour coordonner les invitations, la publicité, les relations médias et, au besoin, la logistique.

Enquête d'opinion

Dans une démarche de participation citoyenne ou d'acceptabilité citoyenne, la Ville de Mercier peut vouloir connaître l'opinion des citoyens, leurs préoccupations, leurs attentes ou leurs besoins avant de procéder à la réalisation d'un projet. Pour ce faire, la Ville peut notamment avoir recours à des enquêtes internes ou à des sondages scientifiques.

Une enquête interne peut prendre différentes formes. Tous les types d'enquêtes sont sous la responsabilité de la Direction des communications et des technologies de l'information et celle de la direction concernée par la tenue de l'enquête, en collaboration avec le conseil municipal, le cas échéant.



Le conseil municipal de la Ville de Mercier, la Direction générale ou la Direction des communications et des technologies de l'information peuvent également vouloir mesurer différentes variables par l'entremise d'un sondage scientifique confié à une firme indépendante spécialisée. La Direction des communications et des technologies de l'information agit généralement comme intermédiaire entre la Ville de Mercier et la firme de sondage retenue.



Outils de communication participative

Médias sociaux

La Ville de Mercier entretient une présence active sur Facebook, YouTube et LinkedIn et assure l'alimentation en temps réel des différents médias sociaux selon le public visé, conformément à la Politique d'utilisation des médias sociaux. L'utilisation se fait dans un contexte où la Ville de Mercier souhaite être à l'écoute de ses citoyens, se rapprocher d'eux, répondre à leurs questions, les informer des nouvelles de dernière minute, le tout en utilisant une approche multicanal pour les joindre et générer le maximum de visibilité pour ses services, activités, programmes, projets et règlement, ou pour les avertir lors d'une situation d'urgence.

La Ville de Mercier a une seule page Facebook, YouTube et LinkedIn officielle. Aucune direction n'est autorisée à développer une page personnalisée aux services qu'elle offre.



Référendum

Conformément à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, un référendum obligatoire ou consultatif peut s'avérer nécessaire pour approuver un règlement adopté par le conseil municipal ou pour obtenir l'opinion des citoyens (acceptabilité citoyenne) au sujet d'un projet d'envergure de la Ville de Mercier avant sa mise en œuvre.

Toutes les tâches inhérentes à la tenue d'un référendum obligatoire ou consultatif sont sous la responsabilité du greffier. Au besoin, il peut compter sur l'expertise de la Direction des communications et des technologies de l'information.





Outils de communication participative

Séance du conseil municipal

La séance du conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par le conseil municipal. L'horaire, les procès-verbaux et la captation vidéo des séances sont disponibles sur le site Internet de la Ville de Mercier.

L'ordre du jour est distribué au public lors de la séance. Les procès-verbaux sont ajoutés sur le site Internet après leur approbation, lors de la séance suivante.





8 Relations avec les citoyens

Tous les employés participent à l'image projetée par la Ville. Ainsi, que ce soit par téléphone, au comptoir d'accueil, dans la rue ou ailleurs, l'employé municipal doit aborder les citoyens avec respect, écoute et diplomatie afin de bien comprendre leurs besoins et contribuer à y répondre.

La responsabilité des relations avec le citoyen relève de la Direction des communications et des technologies de l'information. Que ce soit par l'entremise de son centre de service aux citoyens ou par d'autres canaux d'entrée, la direction collabore à l'implantation d'une philosophie de gestion axée sur le service aux citoyens, notamment par le « coaching » de nouveaux employés et la formation offerte à l'ensemble des employés de première ligne. Il est toutefois de la responsabilité de chaque gestionnaire de s'assurer que son personnel adopte un comportement adéquat avec les citoyens.

Pour accueillir les citoyens dans les édifices municipaux, l'employé doit porter une tenue vestimentaire appropriée au poste qu'il occupe.



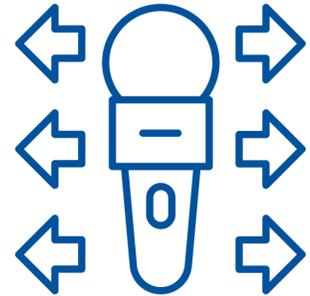
Afin d'assurer un haut niveau de qualité de service aux citoyens, la Ville de Mercier enregistre la plupart des échanges téléphoniques entre ses employés et les personnes ou organismes qui s'adressent à elle. Des enquêtes de satisfaction sont également menées périodiquement auprès des citoyens ou organismes ayant bénéficié de services offerts par la Ville.





9 Relations avec les médias

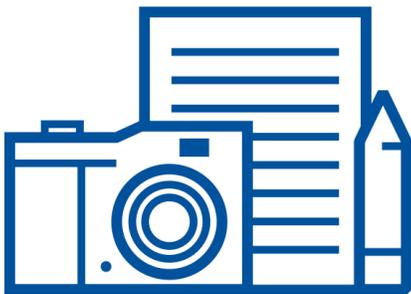
La Direction des communications et des technologies de l'information est la seule direction responsable des relations avec les médias. Toutes les demandes d'information provenant des journalistes doivent être acheminées à la Direction des communications et des technologies de l'information, qui est la seule porte d'entrée pour la réception des demandes médiatiques. Elle a le mandat d'assurer une réponse aux demandes des journalistes dans les meilleurs délais, avec neutralité, transparence et probité, dans l'intérêt supérieur des citoyens.



Aucune direction n'est autorisée à diffuser des communiqués de presse directement auprès des médias sans l'autorisation de la Direction des communications et des technologies de l'information.

Aucun employé ne doit interagir directement avec les journalistes, à moins de le faire avec l'accord et sous la supervision de la Direction des communications et des technologies de l'information.

Lorsque des impératifs de sécurité publique l'exigent, le Service de police de la Ville de Mercier, le Service de sécurité incendie, la Direction loisirs, culture et vie communautaire ou la Direction des travaux publics et du génie peuvent désigner un porte-parole pour répondre aux questions des médias. L'entrevue doit porter exclusivement sur les informations de nature opérationnelles inhérentes à l'intervention. À la suite de toute entrevue de ce type, un rapport de l'événement doit être dûment transmis à la mairie, à la Direction générale et à la Direction des communications et des technologies de l'information.





10

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La transparence, la véracité de l'information et son accessibilité sont des principes directeurs de communication à la Ville de Mercier. Par contre, des lois encadrent la divulgation de l'information publique de sorte à protéger les personnes ou les organisations, les renseignements de nature personnelle ou confidentielle ou afin de respecter la vie privée.

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, toute demande de document autre que les publications officielles de la Ville de Mercier doit être acheminée à la Direction du greffe. La Direction du greffe a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.



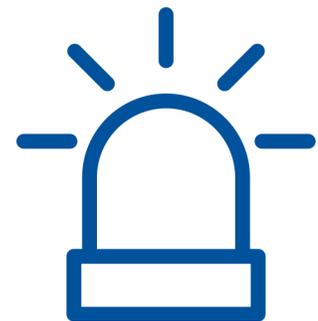
11

Communications en situation d'urgence



Une communication efficace constitue un levier puissant de gestion lors d'une situation de mesures d'urgence. Son apport est essentiel avant, pendant et après l'événement. Il contribue directement à bien gérer les situations sensibles et à en minimiser l'impact.

Une procédure complète de communication en temps d'alerte ou de mesure d'urgence figure dans le plan global de sécurité civile de la Ville de Mercier.





Direction des communications et des technologies de l'information

869, boulevard Saint-Jean-Baptiste, 2e étage

Mercier (Québec) J6R 2L3

450 691-6090

direction.communications@ville.mercier.qc.ca

Adopté par le conseil municipal le 12 février 2019.

ville.mercier.qc.ca



Vivre au coeur
d'un grand jardin!