



Politique de communication

Juin 2018

Table des matières

1. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE BAIE-SAINT-PAUL.....	3
2. PORTÉE DE LA POLITIQUE.....	3
3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE.....	3
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	4
Mandat du service des communications.....	4
Déclarations publiques.....	5
Confidentialité.....	5
Le maire.....	5
Les conseillers municipaux.....	6
La direction générale.....	6
Le service des communications.....	6
Les employés de la Ville.....	6
Les directeurs de service.....	6
5. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS .	6
Affichage.....	6
Signature de la Ville.....	7
6. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS : RÔLE ET RESPONSABILITÉS.....	7
Publication des communiqués de presse.....	7
Gestion des relations avec les médias.....	7
Lettres ouvertes dans les médias.....	8
Conférences et points de presse.....	8
Protocole des conférences de presse.....	8
Événements protocolaires.....	9
Signature du livre d'or.....	9
7. COMMUNICATION PARTICIPATIVE.....	9
Séances du conseil municipal.....	9
Information et participation publique.....	9
8. DIFFUSION DE L'INFORMATION INTERNE RÔLES ET RESPONSABILITÉS .	12
Cadre législatif et Service du greffe.....	13
Commandites, dons et subventions.....	13
Ressources humaines.....	14
9. COMMUNICATION ET ENVIRONNEMENT.....	14
Communication interne.....	14
Communication externe.....	14
10. SITE INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX.....	14
Médias sociaux et netiquette.....	14
11. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE.....	15
12. ADOPTION DE LA POLITIQUE.....	15

1. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE BAIE-SAINT-PAUL

En tant qu'institution publique, la Ville a le devoir de rendre compte de ses actions et le devoir d'informer. À cet effet, la Ville considère que les communications municipales sont une responsabilité qui lui incombe et constituent un outil de gestion de première importance, indissociable d'une administration transparente et intègre.

Cette politique repose donc sur les principes suivants :

- l'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information,
- le respect des lois et règlements en vigueur, notamment la Loi sur les cités et villes, la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Charte de la langue française, la Charte canadienne des droits et libertés, la Loi sur l'accès aux documents des services publics et sur la protection des renseignements personnels, le droit à l'image et la propriété intellectuelle,
- Le respect des codes d'éthique en vigueur,
- le respect et le souci de conformité avec les décisions du conseil municipal, des autres politiques, directives, procédures et plans municipaux et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés,
- le développement et le maintien de relations communicationnelles ouvertes, concertées et efficaces entre l'administration municipale et ses divers publics : population, partenaires, médias et employés,
- le souci d'une saine gestion axée sur le service offert aux citoyens et l'amélioration continue.

2. PORTÉE DE LA POLITIQUE

Cette politique est sous la responsabilité de la directrice des communications et du développement durable, de concert avec le directeur général. Elle s'adresse aux élus et aux employés municipaux.

3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Assurer le développement et la préservation de l'image de marque de la Ville,
- définir les rôles et les responsabilités des principaux intervenants tout en déterminant les champs d'application politiques et administratifs (par champ d'application administratif, nous entendons une activité déterminée par la direction d'un service et ayant reçu l'approbation de la Direction générale),
- favoriser une circulation fluide de l'information et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs de même qu'entre les services,
- assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics : population, partenaires, médias et employés,
- faire preuve de pro activité en matière de communications envers les citoyens, les partenaires et les employés,
- protéger l'information de nature confidentielle,

- faciliter l'accès à l'information.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les personnes autorisées à intervenir publiquement doivent respecter les principes directeurs de la politique de communication. Les rôles et les responsabilités se précisent de la façon suivante :

Mandat du service des communications¹

Le Service des communications est expressément mandaté pour :

- voir au respect et à la promotion de l'image de marque de la Ville et de ses composantes; mettre à jour et rendre accessible le *Système d'identification des normes graphiques* et voir à son application,
- rédiger et publier tout communiqué de presse touchant la direction générale et le conseil de Ville,
- répondre 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. Le Service des communications :
 - reçoit les demandes des médias,
 - recueille les informations utiles pour leur répondre,
 - assure le lien entre les médias et le porte-parole désigné.
- convoquer et coordonner toute conférence de presse ou tout point de presse relevant de la direction générale ou du maire et en déterminer le déroulement,
- agir en support pour toute conférence de presse ou tout point de presse,
- assurer la diffusion des réunions du conseil municipal,
- gérer et développer le site Web de la Ville et son contenu, établir et maintenir la politique éditoriale du site Web et en établir les règles d'utilisation, mettre en place les mécanismes pour en assurer la mise à jour,
- assurer le développement et la gestion des médias sociaux de l'administration général et leur contenu, diffuser les informations, en assurer la veille et la rétroaction, superviser les pages Facebook des autres services ,
- établir et maintenir une directive encadrant l'utilisation des médias sociaux,
- coordonner et organiser les événements protocolaires de la Ville, accueils civiques, visites officielles, utilisation du drapeau, du livre d'or, etc.,
- apporter un soutien dans la rédaction de notes d'allocation pour le maire et le directeur général, ou pour leur représentant officiellement désigné, dans le cadre de déclarations publiques,
- rédiger des stratégies et des plans de communication pour les campagnes d'information, de promotion ou de sensibilisation,
- concevoir, produire selon le guide d'impression éco responsable des

¹ Pour alléger le texte, « le service des communications » réfère au service des communications et du développement durable.

imprimés, valider et publier les outils de communication de la Ville, imprimés ou électroniques, en adapter le contenu et le mode de diffusion selon les différents publics cibles,

- superviser la production graphique de tous les outils de communication municipaux, qu'ils soient imprimés ou électroniques, incluant les présentations externes faites par les directeurs autorisés par le directeur général,
- coordonner et gérer la prise de photos à des fins de promotion ou d'information des activités municipales et tenir une banque de photos à jour,
- recevoir et faire le suivi de toute demande de tournages (film, vidéo, etc.), sessions photos, etc. Un formulaire de demande de tournage est accessible sur le site Web de la Ville. Ce formulaire doit être complété et acheminé au Service des communications,
- concevoir et développer des moyens de communication interne destinés aux employés, en rédiger la politique éditoriale,
- commenter et approuver les communiqués,
- gérer la recherche de commandite pour le financement de projets ou d'événements spéciaux,
- en situation d'urgence, participer aux réunions du Comité des mesures d'urgence, rédiger et déployer le plan de communication et assurer les relations avec les médias.

Dans certains cas, le Service des communications peut choisir de déléguer en tout ou en partie l'un des éléments mentionnés ci-dessus, mais il doit en demeurer l'approbateur final.

Déclarations publiques

Une déclaration publique consiste en toute déclaration faite au nom de la Ville :

- devant un public,
- en présence de représentants des médias,
- dans un réseau social,
- imprimée et publiée.

Confidentialité

Les membres du conseil municipal, les employés 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 de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

Le maire

En tant que premier citoyen élu, le maire est le principal représentant du conseil municipal et de la Ville de Baie-Saint-Paul. Il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires de la Ville et il peut s'exprimer sur tout sujet lié à l'administration de celle-ci. Le maire peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Le maire peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

Les conseillers municipaux

À titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil municipal, les conseillers municipaux peuvent faire toute déclaration qu'ils considèrent comme d'intérêt public en évitant d'engager la Ville. Ils peuvent aussi communiquer à leurs électeurs tout projet, tout programme ou toute décision un fois que celle-ci ait été entérinée par le conseil municipal.

La direction générale

Le directeur général, comme premier officier exécutif, est autorisé à faire toute déclaration publique relative aux affaires de la Ville portant, notamment et non exclusivement, sur le fonctionnement (processus, activités et résultats, etc.). Il agit comme porte-parole principal de la Ville. Il peut faire toute déclaration publique relative aux grands dossiers de la Ville. Il peut déléguer cette responsabilité à tout autre gestionnaire responsable d'un dossier ou s'en faire accompagner.

Le service des communications

Le Service des communications a pour mandat de recevoir les requêtes des médias et de fournir des réponses le plus complètes et exactes possibles à l'intérieur d'un délai raisonnable. En cas d'absence du directeur général et du maire, la directrice du service devient la porte-parole de la Ville.

Les employés de la Ville

Dans un souci de transmettre une information complète, les employés des divers services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre adéquatement à certaines requêtes des médias. Dans ce cas, ils sont mandatés et soutenus par le Service des communications. En d'autres temps, ils ne peuvent faire aucune déclaration publique.

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, doit être transmise au Service des communications.

Les directeurs de service

Les directeurs de service sont autorisés à diffuser de l'information de nature opérationnelle relevant de leur service en impliquant le service des communications. L'information doit s'appuyer sur des faits pouvant apporter un éclairage sur un événement ou une intervention motivant une décision. On doit éviter d'émettre une opinion personnelle.

Lors d'événements officiels, par exemple l'annonce d'une subvention, d'un projet, etc. qui peut avoir un impact sur l'image de la Ville, ces activités relèvent alors de la direction générale et le Service des communications en sera responsable.

5. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Affichage

Toute demande d'affichage, sur et dans l'hôtel de ville, sur les colonnes Morris, doit recevoir l'approbation du Service des communications conformément à la directive administrative en vigueur.

La supervision et la validation de la gestion et de l'inventaire des structures d'affichage des colonnes Morris relèvent du Service des communications qui doit approuver le contenu et le format des messages apparaissant sur ces structures

d'affichage. Une directive administrative sur l'affichage est complémentaire à cette politique.

Toute enseigne ou affiche (parcs, bâtiments municipaux, stationnements, etc.) comportant le logo de la Ville doivent être réalisées selon les normes autorisées et approuvées par le Service des communications.

Signature de la Ville

L'appellation « Ville de Baie-Saint-Paul », son logo (marque enregistrée) ses armoiries et son drapeau appartiennent à la Ville et relèvent du Service des communications; un guide de normes graphiques dicte leur utilisation. Toute demande d'utilisation du logo de la Ville doit être acheminée au Service des communications.

Tous les employés et les élus doivent porter une attention particulière à ces emblèmes de manière à ce qu'ils ne soient pas altérés ni ne servent à des fins personnelles, commerciales ou partisans. Ils doivent signaler au Service des communications toute utilisation abusive ou non conforme du nom, du logo ou du drapeau de la Ville.

Dans leurs communications externes courantes, tous les employés sont tenus d'utiliser la papeterie officielle de la Ville ainsi que la signature électronique officielle de la Ville de façon uniforme.

6. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS : RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Publication des communiqués de presse

Sous réserve des besoins administratifs et opérationnels immédiats des services municipaux, le Service des communications publie les communiqués de presse sur les opérations municipales.

Gestion des relations avec les médias

Le Service des communications est désigné pour transiger avec les médias couvrant l'actualité municipale, à l'exception du maire et du directeur général.

Le directeur ou toute autre personne désignée par celui-ci, des services de sécurité incendie, des opérations publiques et des loisirs et de la culture peuvent traiter avec les médias en ce qui concerne les opérations en cours et donner des entrevues sur le lieu d'un événement tel un incendie, un bris d'aqueduc, etc. Dans ces circonstances, ils doivent s'appuyer sur des faits pouvant apporter un éclairage sur un événement ou une intervention motivant une décision et éviter d'émettre leur opinion personnelle.

Toute demande adressée directement à des employés des services par un média doit être transmise au Service des communications.

Les employés des services ne peuvent faire de déclarations publiques ou répondre à un média à moins d'avoir été mandatés par la Direction générale ou le Service des communications. Dans un tel cas, le Service des communications doit en être informé et soutenir l'employé dans sa préparation.

En cas de besoin du Service des communications, les employés de différents services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise de façon à aider à répondre adéquatement à certaines requêtes des médias.

Lettres ouvertes dans les médias

La publication de lettres ouvertes ou de lettres d'opinion dans les médias relève du maire, ou d'un représentant officiellement désigné par ce dernier, lorsque ces lettres sont publiées au nom de la Ville ou visent à présenter la position officielle de la Ville.

Conférences et points de presse

Les conférences de presse d'ordre administratif ont pour but d'annoncer des décisions du conseil municipal, de procéder à des lancements, à des dévoilements ou de faire le point sur certains événements. Elles sont convoquées par le Service des communications.

Plus impromptus et moins formels, les points de presse et mêlées de presse servent à commenter l'actualité et les sujets traités lors des rencontres publiques. Les points de presse qui suivent les réunions du conseil municipal sont sous la responsabilité du maire. Le directeur général peut apporter des précisions au besoin.

Un service souhaitant organiser un événement de presse doit préalablement en informer le Service des communications pour assurer une cohésion et un arrimage entre les services et les messages à véhiculer. Le Service des communications joue un rôle-conseil quant au déroulement.

Protocole des conférences de presse

Le rôle d'animateur est assumé par un représentant du Service des communications dans le cas de conférences de presse de la direction générale ou du maire. Pour le service des loisirs et de la culture, le directeur du service ou toute autre personne qu'il aura désignée pourra agir à ce titre.

L'animateur présente les porte-parole par ordre de prise de parole, ainsi que les dignitaires présents. L'usage courant dicte que les personnes soient présentées par ordre d'importance, comme suit :

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial
- Préfet
- Maire
- Membre du conseil municipal
- Directeur général
- Directeur de service
- Employé municipal

L'usage courant veut que la personne la plus importante parle en dernier. Toutefois, à titre d'hôte, le maire prend la parole en premier. Le cas échéant, le conseiller responsable du dossier parle en second, suivi des intervenants non élus.

S'il le souhaite, le maire peut intervenir à nouveau à la fin.

Une période de questions est allouée aux journalistes et est animée par le représentant du Service des communications ou par une personne désignée par le maire.

Les demandes d'entrevues individuelles sont gérées par le Service des communications ou la personne désignée par le maire.

Événements protocolaires

Le maire ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne, groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter, de recevoir avec ou sans goûter ou vin d'honneur. Le service des communications est désigné pour recevoir et traiter les demandes, assurer la coordination et apporter le soutien technique requis pour les activités protocolaires, les cérémonies et les événements diplomatiques de la Ville.

Signature du livre d'or

La signature du livre d'or est la prérogative du maire. Elle peut avoir lieu lors de certains événements comme les réceptions civiques, les visites ou les inaugurations officielles, les célébrations de performances sportives ou culturelles; le Service des communications apporte alors son soutien technique au maire.

7. COMMUNICATION PARTICIPATIVE

Séances du conseil municipal

La source première de toute information municipale est la séance ordinaire ou extraordinaire du conseil municipal. Une période de questions du public est prévue pendant les séances. Le règlement R098-2000 en dicte le déroulement. De plus, ces séances sont diffusées en direct sur les ondes de la télévision communautaire de Charlevoix-Ouest, puis rediffusées sur le site Web de la Ville via son compte YouTube.

Les ordres du jour des séances du conseil municipal sont disponibles au plus tard le matin précédant la tenue d'une séance sur le site Internet de la Ville. Les procès-verbaux sont accessibles sur le site Internet de la Ville, au cours de la semaine suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil.

Information et participation publique

La Ville conduit des consultations publiques, des séances d'information, des ateliers de travail participatif, etc. lorsqu'elle élabore des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il est question d'aménagement du territoire en conformité avec la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme et celle des cités et villes.

Au-delà du processus légal qui leur est applicable, toute politique, tout règlement, tout projet d'envergure, de développement ou toute question peut être soumis à la consultation citoyenne si le conseil municipal estime opportun ou nécessaire de le faire.

Chaque projet ou dossier doit être évalué au moment de son élaboration quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation citoyenne et quant au moyen de consultation à privilégier.

Divers moyens de consultation citoyenne peuvent être utilisés en fonction de l'importance et de la portée de l'objet sur lequel porte la consultation, notamment des assemblées d'information, de consultation publique, des sondages, réunion des comités consultatifs) (urbanisme, développement durable, famille, loisirs, embellissement, etc.) groupes témoins, etc.

Les consultations obligatoires en vertu d'une loi à laquelle la municipalité est assujettie doivent respecter l'encadrement légal qui leur sont imposées. Dans ce

cas, la présente politique s'applique dans le but de bonifier le processus de consultation prévu à la loi. La présente politique encourage, sous toutes ses formes, l'information et la consultation citoyenne.

Modalités de tenue d'assemblée d'information ou de consultation citoyenne

Moment de la consultation

La consultation citoyenne doit être tenue en amont de la prise d'une décision à moins de circonstances exceptionnelles.

Étendue de la consultation

Selon l'objet ou la portée de la décision à prendre, une consultation publique peut viser l'ensemble du territoire de la ville, un ou des districts ou une partie plus restreinte du territoire.

Publicité

Site Web de la Ville de Baie-Saint-Paul

Le site Web comporte une section portant sur les consultations publiques. Cette section doit être claire, bénéficier d'une bonne visibilité et être mise à jour régulièrement.

Les avis de consultation et la documentation relative aux consultations publiques doivent notamment y être publiés.

Avis

Les outils de communication appropriés doivent être utilisés afin de rejoindre et d'aviser tous les citoyens et les groupes concernés de la tenue d'une consultation dans un délai raisonnable eu égard à l'objet de la consultation et au moyen de consultation retenu. Les invitations ou avis de consultation doivent préciser clairement l'objet de la consultation. Il doit être publié sur le site Web de la Ville au sept (7) jours avant la tenue de la consultation. Il peut faire l'objet d'invitation ciblée aux commerçants et résidents du secteur concerné.

Cet avis public doit :

- expliquer de façon claire et concise l'objet de la consultation;
- préciser les dates, heures et lieux où se tiendra la séance publique;
- l'endroit ou les endroits où la documentation est accessible ;
- le cas échéant, les délais et les modalités de dépôt d'un mémoire.

Accessibilité

Une consultation publique doit se tenir dans un lieu, en un temps et dans des conditions permettant la participation du plus grand nombre de citoyens intéressés.

Documentation

La documentation relative à l'objet de consultation remise aux citoyens doit fournir toute l'information nécessaire et être rédigée dans un langage clair, concis et compréhensible. Elle doit être accessible aux citoyens et groupes concernés dans un délai d'au moins 4 jours avant la tenue de la consultation publique. La documentation doit être disponible sur le site Web de la Ville de Baie-Saint-Paul sous réserve de restriction légale. Dans le cas d'une séance d'information, aucun document n'est remis aux participants.

Déroulement d'une assemblée d'information ou de consultation publique

Le déroulement d'une assemblée publique de consultation publique doit comprendre quatre (4) périodes :

1. Une introduction permettant de mettre en contexte le projet et de présenter le déroulement de la consultation publique
2. Une période d'information au cours de laquelle l'objet et les enjeux de la consultation sont présentés;
3. Une période d'échanges au cours de laquelle les citoyens ou les représentants des groupes présents peuvent poser des questions ou exprimer verbalement leurs opinions ou, dans certains cas, déposer un mémoire;
4. Une période au cours de laquelle la personne qui préside la consultation et celles qui l'assistent peuvent formuler des commentaires ou faire part de leurs opinions sur la question.

La personne qui préside l'assemblée et celles qui l'assistent peuvent adopter les règles du Protocole de tenue de réunion assurant ainsi un déroulement de la séance qui soit efficace, empreint de respect, serein et propice à l'expression d'opinions diverses.

Représentativité et pertinence des participants

Afin d'assurer le respect du principe relatif à la participation du plus grand nombre possible de citoyens et d'organismes concernés par l'objet de la consultation, toute personne ou tout organisme souhaitant intervenir dans une assemblée d'information ou de consultation publique doit, au préalable, se présenter brièvement de sorte que la personne qui préside la séance et celles qui l'assistent puissent apprécier sa représentativité et établir la pertinence de son intervention avec l'objet de la consultation. Les personnes qui représentent un groupe de personnes doivent attester de leur légitimité en déposant les documents requis tel une procuration ou tout autre document jugé acceptable par le Greffier au moins 4 jours avant la tenue de l'assemblée.

Mise en œuvre

La *direction générale* coordonne la tenue des activités de participation publique préalablement approuvées par le conseil municipal.

Le *service des communications* de la Ville donne le soutien nécessaire à la tenue de la consultation, notamment en développant des outils de communication efficaces et adaptés aux circonstances.

Les *services municipaux* doivent, lors de l'élaboration des projets et dossiers, s'assurer que l'opportunité ou non de tenir une consultation citoyenne soit

analysée et soumise à l'attention de l'autorité compétente afin que cette consultation soit, le cas échéant, enclenchée le plus tôt possible.

À l'intérieur des champs de compétence qui sont les leurs, ils doivent fournir le soutien nécessaire et partager leurs expertises avec la personne qui préside ou est responsable de la consultation citoyenne et celles qui l'assistent aux fins de la préparation et de la tenue de la consultation.

Le président d'une assemblée de consultation ou d'information publique peut s'adjoindre des personnes-ressources soit un ou plusieurs experts-conseils reconnus pour leurs compétences et leur probité, possédant une connaissance approfondie et reconnue de l'objet de la consultation, n'ayant pas d'intérêts personnels directs ou indirects dans l'objet de la consultation et ne s'étant pas prononcés publiquement sur l'objet de la consultation.

Suivi

Un résumé des interventions portant sur les préoccupations citoyennes sera publié sur le site Web de la Ville dans les 7 jours suivant la tenue de l'assemblée de consultation ou d'information publique.

Au moment de la prise de décision sur un projet ou une politique ayant fait l'objet d'une consultation publique, les citoyens seront informés sur la façon dont les résultats de la consultation ont été pris en compte dans la décision.

8. DIFFUSION DE L'INFORMATION INTERNE RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tout employé municipal a le devoir de :

- se tenir informé des politiques générales, des décisions prises par le conseil municipal et des projets particuliers de la Ville, surtout ceux qui concernent son champ d'activité,
- de développer une attitude positive envers la clientèle,
- de protéger l'information confidentielle,
- d'assurer un suivi efficace des demandes.

Chaque directeur de service doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information juste qui leur est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'organisation.

Le directeur de service est le premier responsable de la communication au sein de son équipe et envers ses collaborateurs et ses partenaires. Il est responsable d'assurer la transmission de l'information auprès des parties avec qui il collabore dans un dossier.

En regard des communications, il doit :

- s'assurer que les membres de son personnel connaissent bien les politiques et qu'ils les appliquent,
- favoriser la communication fluide dans son service de même qu'avec les autres services municipaux,
- favoriser l'échange régulier d'information,
- encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens.

En fonction de règles et de procédures établies par des directives administratives internes, les directeurs de service et leurs équipes doivent agir comme relayeurs de l'information auprès du Service des communications et de la direction générale pour que, ensemble, ils puissent signaler et identifier un problème ou un besoin, analyser la situation et mettre en place les moyens appropriés pour améliorer la situation.

Chaque service est responsable d'acheminer au Service des communications toute information jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyens. Dès lors, l'information peut être diffusée selon les stratégies et plans de communication mis en place par le Service des communications.

De plus, les directeurs des services municipaux doivent, avec leurs équipes :

- collaborer avec le Service des communications pour la recherche de contenu nécessaire à toute communication publique en s'assurant de la véracité et la validité des données fournies,
- obtenir l'approbation du Service des communications sur tout produit de communication qu'ils entendent développer,
- participer à l'effort collectif animé par le Service des communications pour assurer la cohérence de l'image de la Ville par :
 - la normalisation de l'apparence et du format des publications et des produits de communication,
 - le respect d'une signature unique pour la Ville et du guide de création des outils imprimés incluant l'écoresponsabilité dans la production des imprimés,
 - l'élimination des « doublons », c'est-à-dire les produits de communication multiples visant les mêmes objectifs et les mêmes clientèles.

Cadre législatif et Service du greffe

Le Service du greffe est responsable du cadre législatif à l'intérieur duquel sont prises les décisions du conseil municipal et il en fait le suivi. Il rédige les procès-verbaux, les résolutions, les projets de règlements et les avis publics et en assure la diffusion.

L'avis public est le moyen prévu par la législation québécoise pour la transmission de l'information relative à la vie municipale aux citoyens. Ainsi, l'adoption d'un règlement, l'approbation des demandes de dérogations mineures en matière d'urbanisme, le dépôt du rôle d'évaluation, les appels d'offres, etc. font l'objet d'avis publics. À cet effet, le règlement stipule que les avis publics sont diffusés sur le site Web de la Ville de Baie-Saint-Paul (www.baiesaintpaul.com), dans la section titrée « Avis légaux » en conformité avec la loi 122 (art. 55 et 91). De plus, ces avis seront affichés sur le babillard de la salle du conseil, à l'Hôtel de Ville (15, rue Forget).

Le Service du greffe reçoit les demandes d'accès à l'information et en fait le suivi, avec la collaboration des services concernés, dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information.

Commandites, dons et subventions

Toute demande de commandite, don et subvention (citoyens ou organismes) doit être transmise au Service du Greffe, qui les traite conformément à la politique municipale sur les dons et subventions (GR-2012-01).

Les clauses relatives à la visibilité octroyée tant à la Ville qu'au partenaire, négociées par les services dans le cadre des différents protocoles d'entente, sont validées auprès du Service des communications.

Ressources humaines

La Direction générale est responsable de la communication de gestion par la transmission d'informations sur l'organisation municipale et ses ressources financières, matérielles et humaines. De ce côté, il peut s'agir des sujets portant sur la dotation, la rémunération, les conditions de travail, de directives administratives, etc. Elle est également responsable d'organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employés en impliquant les directions.

9. COMMUNICATION ET ENVIRONNEMENT

En plus de la Politique de l'environnement et du développement durable de la MRC de Charlevoix à laquelle la Ville de Baie-Saint-Paul a adhéré, une série de mesures visant à diminuer le plus possible la trace écologique de ses activités de communication sont mises de l'avant :

Communication interne

- privilégier l'utilisation de la voie électronique et du courriel pour les invitations et convocations,
- utiliser le site Internet, la vidéo et les médias sociaux, par rapport aux documents imprimés, pour transmettre de l'information aux citoyens, lorsque cela est possible,
- favoriser les impressions recto verso.

Communication externe

- limiter les concepts avec des fonds de couleur en bloc pour éviter d'imprimer une grande quantité d'encre,
- demander des épreuves PDF, envoyées par courriel,
- imprimer sur du papier recyclé contenant un minimum de 30 % de fibre post consommation ou idéalement sur du papier recyclé à 100 % de type Enviro 100,
- éviter l'impression sur du papier cartonné ou glacé,
- favoriser l'utilisation d'encres végétales et les procédés d'impression durables,
- favoriser les partenaires locaux pour l'impression de document conformément à la Politique d'achat responsable.

Tant pour les communications internes qu'externes,

- privilégier la tenue de rencontres « sans papier » pour l'animation des comités ad hoc de la ville,
- appliquer les grands principes écoresponsables lors de la tenue de réunion ou d'événements.

10. SITE INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX

Médias sociaux et nétiquette

Pour la Ville, il est important d'établir un climat d'échange et d'ouverture avec les citoyens. Ainsi, la Ville encourage toute personne intéressée par la municipalité à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies présentées dans la Nétiquette de sa page Facebook.

Les employés attitrés à la gestion des pages Facebook sont des courroies de transmission des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle des réseaux sociaux, certains codes de conduite importants sont à respecter. Une procédure de gestion des médias sociaux complète cette politique de communication.


11. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

La Ville de Baie-Saint-Paul a formé un comité de mesures d'urgence qui est coordonné par le directeur général. À cet égard, un plan de mesures d'urgence est applicable et actualisé régulièrement. Son action est orientée par les quatre grands principes de sécurité civile, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement. Pour plus d'information sur le comité et son fonctionnement, on doit se référer au Plan des mesures d'urgence publié sur le site Web de la Ville.

Le Maire et le directeur général sont les porte-parole officiels. Le Service des communications fait partie de ce comité est chargé de la mise en place d'une centrale d'information et de renseignements au besoin, de la rédaction et de la diffusion des communiqués aux médias, avis ou autres documents, de la gestion des médias électroniques, de l'organisation de séances destinées à informer la population sur les actions ou mesures à prendre. Il est aussi chargé d'informer les employés. Il doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public.

12. ADOPTION DE LA POLITIQUE

Cette politique a été adoptée par une résolution du Conseil lors de la séance du 11 juin 2018



Jean Fortin
Maire

12 juin 2018
Date



Martin Bouchard
Directeur général

12 juin 2018
Date