



POLITIQUE MUNICIPALE

POLITIQUE NUMÉRO :

OBJET : POLITIQUE DE COMMUNICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : _____ **RÉS. N^o :** _____
DATE DE RÉVISION : _____ **RÉS. N^o :** _____

SERVICE : Communications

1. ORIENTATIONS ET PRINCIPES DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

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 et le souci de conformité avec les décisions du conseil municipal, les autres politiques municipales, le plan stratégique et les valeurs organisationnelles de la Ville, et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés par le conseil municipal,
- 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. OBJECTIFS

La politique de communication de la Ville de Gatineau vise l'atteinte des objectifs suivants :

- 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 et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs et entre les services,
- assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics : population, partenaires, médias et employés,
- faire preuve de proactivité en matière de communications envers les citoyens, les partenaires et les employés,
- protéger l'information de nature confidentielle,
- faciliter l'accès à l'information.

3. MANDAT DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications est expressément mandaté par le conseil municipal 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 *Guide des normes graphiques* et voir à son application,
- publier tout communiqué de presse touchant l'administration de la 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.
- obtenir et transmettre la revue de presse au Cabinet du maire, aux membres du conseil municipal, à la Direction générale et au comité de direction,
- convoquer et coordonner toute conférence de presse ou tout point de presse d'ordre administratif et en déterminer le déroulement,
- gérer la diffusion des réunions du conseil municipal ainsi que celles des autres événements à caractère public et démocratique comme les mêlées de presse, les déclarations et les conférences de presse,
- coordonner et approuver tous les placements médias de la Ville,
- 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,

- gérer et développer les médias sociaux de la Ville et leur contenu, diffuser les informations, en assurer la veille et la rétroaction, établir et maintenir une directive encadrant l'utilisation des médias sociaux,
- gérer le portail des données ouvertes et superviser le développement d'applications en collaboration avec les services,
- coordonner et organiser les événements protocolaires de la Ville : visites officielles, utilisation du drapeau, Ordre de Gatineau, etc.,
- rédiger des notes d'allocution pour le maire et la Direction générale, ou pour leur représentant officiellement désigné, dans le cadre de déclarations publiques,
- appuyer les porte-parole et les porteurs de dossier en matière de communication, appuyer les membres du conseil municipal en leur fournissant des messages clés sur les dossiers médiatisés qui les concernent,
- rédiger des stratégies et des plans de communication pour toutes les campagnes d'information, de promotion ou de sensibilisation commandées par le conseil municipal,
- concevoir, produire, valider et publier tous les outils de communication de la Ville, imprimés ou électroniques, en adapter le contenu et le mode de diffusion selon les différents publics cibles,
- gérer ou superviser la production graphique de tous les outils de communication municipaux, qu'ils soient imprimés ou électroniques,
- coordonner et gérer la prise de photos à des fins de promotion ou d'information des activités municipales, déterminer l'utilisation des photos dans les différents outils de communication de la Ville, qu'ils soient imprimés ou électroniques, tenir une banque de photos à jour,
- concevoir, développer et diffuser les articles promotionnels affichant la signature de la Ville,
- gérer la politique d'attribution des commandites adoptée par le conseil municipal,
- concevoir et développer des moyens de communication interne destinés aux employés, en rédiger la politique éditoriale et en assurer la diffusion, informer l'ensemble des employés sur les décisions, activités, programmes ou événements qui les concernent,
- effectuer la révision linguistique des outils de communication destinés à une large diffusion auprès des publics externes,
- en situation d'urgence, participer aux réunions du Comité des mesures d'urgence, rédiger et déployer le plan de communication, assurer les relations avec les médias.

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

4. RÔLE ET RESPONSABILITÉS EN CE QUI CONCERNE LES DÉCLARATIONS PUBLIQUES

Est considérée comme déclaration publique toute déclaration faite au nom de la Ville :

- devant un public,
- en présence de représentants des médias,
- faite 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 maire¹

En tant qu'officier exécutif principal et en tant que premier citoyen élu, le maire est le principal représentant du conseil municipal et de la Ville de Gatineau. 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. Ils peuvent aussi communiquer à leurs électeurs tout projet, tout programme ou toute décision entérinée par le conseil municipal.

Le président d'une commission ou d'un comité

Le président d'une commission ou d'un comité, ou tout autre porte-parole désigné par la commission ou le comité, peut faire toute déclaration touchant les activités de sa commission ou de son comité.

La Direction générale

La Direction générale, en concertation avec le Cabinet du maire, est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs de la Ville. Ce privilège s'applique également aux directeurs généraux adjoints lorsqu'ils sont mandatés pour s'exprimer sur un dossier.

¹ Il est à noter que le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Le porte-parole administratif

Le directeur du Service des communications agit comme porte-parole principal de la Ville. Il peut faire toute déclaration publique relative au processus administratif de la Ville. Il peut déléguer cette responsabilité à tout autre gestionnaire responsable d'un dossier ou s'en faire accompagner.

Les employés du Service des communications

Les employés du Service des communications affectés aux relations avec les médias ont 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. Ils sont aussi appelés à organiser les événements médiatiques et peuvent agir à titre de maîtres de cérémonie.

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 automatiquement être transmise au Service des communications.

Les services de sécurité publique

En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, le Service de police et le Service de sécurité incendie peuvent désigner un porte-parole et ils sont autorisés à diffuser de l'information de nature opérationnelle dans le cadre de leur service respectif. Toutefois, le Service des communications doit être tenu informé des événements importants qui peuvent avoir un impact sur l'image de la Ville et de ses services. Le Service des communications demeure responsable des activités de communication institutionnelle liées à ces services.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN CE QUI CONCERNE LES COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES

Affichage

Toute demande d'affichage, sur et dans les édifices municipaux (et paramunicipaux), 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 (oriflammes, panneaux extérieurs et intérieurs, colonnes Morris, tableaux électroniques, etc.) relèvent du Service des communications. Dans tous les cas, le Service des communications 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.

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 du comité exécutif. Il rédige les procès-verbaux, les résolutions, les projets de règlements et les avis publics et en assure la diffusion.

Il reçoit les demandes d'accès à l'information et s'assure d'en faire le suivi, avec la collaboration des services concernés, dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information.

En ce qui concerne les avis publics, la Ville a la préoccupation constante de faciliter la compréhension et de rendre l'information accessible.

Centre d'appels non urgents (CANU) 311

Mis sur pied afin de recevoir les appels non urgents et les demandes en ligne ayant trait aux services municipaux, le service centralisé 311 permet à la population d'entrer directement en contact avec des agents d'information regroupés au sein d'un centre d'appels.

Les citoyens qui composent le 311 entrent directement en contact avec des agents de première ligne qui ont recours à divers outils (site Web, base de connaissances, etc.) pour répondre aux questions et aux requêtes des demandeurs, mais aussi à un logiciel de production de requêtes avec répartition automatisée qui facilite la transmission des informations au sein de la structure municipale.

À cet effet, chacun des services a la responsabilité de fournir au CANU toute l'information pertinente qui doit être relayée aux citoyens. Ils ont aussi le devoir de traiter les requêtes en provenance du CANU à l'intérieur des délais fixés.

Commandites et partenariats

Toute demande de commandite (citoyens ou organismes) doit être transmise au Service des communications, lequel les traite conformément à la politique municipale COMM-2004-01 portant sur l'attribution des commandites. La Direction générale doit approuver l'octroi de commandites de plus de 5000 \$.

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, doivent être validées auprès du Service des communications.

Consultations publiques

Lorsqu'une consultation s'adresse à l'ensemble de la ville, la contribution de plusieurs services est requise. Le service responsable du dossier pour lequel la consultation est nécessaire s'assure de circonscrire le contenu, de fournir l'information et de faire le suivi à la suite du rapport de consultation. La Section de la planification stratégique coordonne et organise les activités de participation publique, dont les consultations. Le Service des communications rédige et met en œuvre le plan de communication.

La Ville a établi une procédure précise à suivre pour l'approbation, la planification et la tenue de toute consultation publique. Cette procédure identifie la communication comme étant un volet essentiel à la réussite du processus de consultation, et ce, à chacune des étapes : promotion de l'activité de participation publique, publication de documents, relations médias, diffusion du rapport de consultation et des décisions qui s'ensuivent.

Événements protocolaires

Le maire, le comité exécutif ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne, groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter ou de recevoir. La décision d'offrir une réception relève du Cabinet du maire. Un membre de son personnel est désigné pour recevoir et traiter les demandes.

En lien avec le Cabinet du maire, le Service des communications assure la coordination et apporte tout le soutien technique requis pour les activités protocolaires, les cérémonies et les événements diplomatiques de la Ville.

Médias sociaux et nétiquette

Une directive administrative concernant l'utilisation des médias sociaux est complémentaire à cette politique.

Photographie

Une directive administrative concernant le service de photographie est complémentaire à cette politique.

Placements médias

Une directive administrative concernant les placements médias est complémentaire à cette politique.

Ressources humaines

Le Service des ressources humaines est responsable de la communication de gestion par la transmission d'informations administratives en lien avec les ressources humaines, notamment en matière de dotation, de rémunération, d'avantages sociaux, de formation et de conditions de travail.

Il est également responsable d'organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employés.

Révision linguistique

Une directive administrative concernant le service de révision linguistique est complémentaire à cette politique.

Signature de la Ville

L'appellation « Ville de Gatineau », son logo et son drapeau appartiennent à la Municipalité et sont placés sous la responsabilité du 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 et doivent utiliser la signature électronique officielle de la Ville de façon uniforme

et professionnelle. Sur autorisation du Service des communications seulement, les employés peuvent utiliser un bandeau électronique promotionnel pour accompagner leur signature.

Les documents, études, analyses, sondages, processus et méthodes de travail produits par ou pour la Ville de Gatineau sont la propriété de la Municipalité. La Direction générale peut en autoriser la diffusion si elle considère qu'ils sont d'intérêt public. Le conseil municipal peut également demander de diffuser un tel document.

Signature du livre d'or

La signature du livre d'or est la prérogative du Cabinet 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 et le Service des communications apporte alors son soutien technique.

6. RÔLE ET RESPONSABILITÉS EN CE QUI CONCERNE LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La publication des communiqués de presse

Sous réserve des besoins administratifs et opérationnels immédiats des services municipaux, le Service des communications est le seul autorisé à publier les communiqués de presse sur les opérations municipales. Toute demande de rédaction ou de publication d'un communiqué doit lui être acheminée pour approbation préalable à toute publication. Si un tel communiqué comporte une forme d'engagement ou des conséquences opérationnelles ou financières pour la Ville, il doit également être approuvé par la Direction générale.

Pour la préparation des communiqués de presse, le Service des communications recueille et valide les informations auprès des services lorsque requis et prépare les notes nécessaires pour le Cabinet du maire et les membres du conseil municipal.

La gestion des relations avec les médias

Le Service des communications est le seul autorisé à transiger avec les médias couvrant l'actualité municipale, à l'exception du Cabinet du maire, des membres du conseil municipal et de la Direction générale. Le Service de police et le Service de sécurité incendie peuvent aussi traiter avec les médias en ce qui concerne les opérations en cours, de même que le Service des arts, de la culture et des lettres pour la diffusion culturelle.

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 en aucun cas faire de déclarations publiques ou répondre à un média à moins d'avoir été mandatés par la Direction générale ou le Cabinet du maire. 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. Un conseiller municipal peut, en son nom personnel, écrire une lettre ouverte dans les médias.

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 Cabinet du maire ou 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 (comités pléniers, comités exécutifs ou caucus préparatoires) sont sous la responsabilité du Cabinet du maire. À sa demande, pour des objets ou des considérations techniques ou administratives, le maire peut être accompagné d'un fonctionnaire. Les membres du conseil municipal peuvent aussi faire des déclarations dans le cadre des mêlées de presse suivant ce type de réunions.

Le Service des communications recueille et valide les informations auprès des services lorsque requis et prépare les notes nécessaires pour le Cabinet du maire et les élus désignés porte-parole d'un dossier.

Un service qui souhaite organiser un événement de presse doit préalablement en informer le Service des communications pour assurer une cohésion et un arrimage des messages. Il en valide également le déroulement.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN CE QUI CONCERNE LA DIFFUSION DE L'INFORMATION INTERNE

Tout employé municipal a le devoir :

- d'être 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 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 dans son service de même qu'avec les autres services municipaux,
- favoriser l'échange 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 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 de 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,
 - l'élimination des « doublons », c'est-à-dire les produits de communication multiples visant les mêmes objectifs et les mêmes clientèles.

8. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

Le Comité des mesures d'urgence de la Ville de Gatineau relève de la Direction générale.

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.

La **coordination des activités** du Comité des mesures d'urgence et la mise en application du plan relèvent de la Direction générale de la Ville.

Le maire préside le **Comité de suivi des activités de gestion** des mesures d'urgence et agit comme porte-parole. Il peut toutefois déléguer cette responsabilité à un autre membre du conseil municipal ou à un fonctionnaire. Le Service des communications doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public. Au besoin, une centrale d'information et de renseignements sera mise en place.

Le rôle des services en cas d'alertes, de travaux, etc.

Le Service des communications est membre de ce comité, lequel a comme rôle d'assurer une préparation adéquate en cas de sinistre majeur, réel ou appréhendé, mettant en danger la vie, la santé ou les biens des personnes résidant sur le territoire gatinois.

Chaque service est responsable de communiquer avec les instances concernées et reliées au projet en cours. Au besoin, le Service des communications traite l'information et détermine les moyens à utiliser pour informer la population touchée, en collaboration avec les autres services.