



## Politique de communication

---

Adoptée le 3 octobre 2016

# Table des matières

1. MOT DU MAIRE
2. OBJECTIFS
  - 2.1 PUBLICS CIBLES
3. RESPONSABILITÉS
  - 3.1 Direction des communications
  - 3.2 Le maire et les membres du conseil
  - 3.3 La direction générale
  - 3.4 Les directions de service
  - 3.5 Les employés
4. LES COMMUNICATIONS EXTERNES
  - 4.1 Outils de communication externes
    - Bulletin municipal
    - Guide du citoyen
    - Site Web
    - Infolettre
    - Outils promotionnels
    - Calendrier municipal
  - 4.2 Relations avec les médias
  - 4.3 Publicité
  - 4.4 Accueil des citoyens
  - 4.5 Accueil des nouveaux arrivants
  - 4.6 Sondage
  - 4.7 Vêtements et objets promotionnels
  - 4.8 Papeterie
  - 4.9 Signatures électroniques
  - 4.10 Messages d'absence
  - 4.11 Affichage externe

# Table des matières

- 5. LES COMMUNICATIONS INTERNES
  - 5.1 Accueil des nouveaux employés
  - 5.2 Note de service
  - 5.3 Affichage interne
  - 5.4 Rapports mensuels des services administratifs
  - 5.5 Modèles de documents de travail
  
- 6. LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE
  - 6.1 Brunch des bénévoles
  - 6.2 Le petit-déjeuner du maire
  - 6.3 Consultations publiques
  - 6.4 Activités municipales diverses
  
- 7. PROTOCOLE D'ACTIVITÉS PUBLIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL
  - 7.1 Allocutions, documents officiels
  - 7.2 Activités protocolaires
  - 7.3 Drapeaux de la Municipalité
  
- 8. USAGES DE L'IDENTITÉ VISUELLE
  
- 9. PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

## Mot du maire



### LE MOT DU MAIRE

Cette politique vise à régir les diverses actions de communication de la Municipalité, à l'interne comme à l'externe, dans tous les domaines d'intervention de la communication municipale. Elle se veut un cadre de référence pour les employés municipaux et les élus mais également pour tous les partenaires de notre communauté. Elle définit les responsabilités de chacun des intervenants concernés, en plus de favoriser une meilleure circulation de l'information entre ceux-ci.

La Municipalité de Saint-Hippolyte place la qualité des services aux citoyens en tête de ses priorités. Avec l'adoption de cette politique, nous souhaitons ainsi maintenir des standards de qualité élevés en matière de services mais également, permettre l'accès à une information juste et compréhensible, proposer des outils de communication performants, susciter la participation citoyenne, favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance au sein de la communauté et sensibiliser la population aux différents enjeux du développement de la Municipalité sur son territoire.

La communication est désormais un outil de gestion incontournable au sein d'une administration municipale. Nous souhaitons que cette première politique permette de jeter les bases d'une structure de communication efficace qui mobilise les employés municipaux et les élus autour d'un seul et même objectif, celui d'offrir des services de qualité aux citoyens de Saint-Hippolyte.

Bruno Laroche

## 2. OBJECTIFS

- Définir les rôles de chacun des intervenants concernés
- Faire un usage adéquat de l'identité visuelle de la Municipalité
- Améliorer la qualité des communications avec tous les publics de la Municipalité
- Assurer l'accessibilité, la justesse et la cohérence des messages
- Uniformiser les outils d'information et de communication

### 2.1 PUBLIC CIBLE

#### Internes

- Employés municipaux
- Directions de service
- Direction générale
- Membres du conseil municipal
- Syndicats

#### Externes

- Citoyens
- Organismes (OBNL, Associations de lacs, etc.)
- Partenaires du milieu (MRC, commission scolaire, SQ, municipalités environnantes, etc.)
- Communauté d'affaires
- Fournisseurs
- Instances gouvernementales
- Villégiateurs
- Médias

## 3. RESPONSABILITÉS

### 3.1 Direction des communications

Relevant de la direction générale, le Service des communications et des relations avec les citoyens a pour mandat de planifier, diriger et mettre en œuvre les activités de communication internes et externes de la Municipalité, en plus de veiller à la satisfaction des citoyens et à l'amélioration des services rendus. Il soutient et conseille l'ensemble des services municipaux dans leurs activités de communication en s'assurant de maintenir un dialogue constant entre l'administration municipale et ses différents publics. Il a également le mandat de faire rayonner la mission, les valeurs, les réalisations et les projets de la Municipalité.

#### **Le Service gère l'ensemble des champs d'intervention de la communication municipale :**

- Agit comme éditeur officiel de la Municipalité en rédigeant, approuvant et supervisant la production de tous les documents d'information, outils promotionnels et publications officielles ;
- Gère et assure la mise à jour du site Web ;
- Offre un appui stratégique aux services administratifs en matière de communication ;
- Coordonne la production et le placement publicitaire de même que les activités de promotion ;
- Gère les relations avec les médias ;
- Planifie et coordonne les communications en situation d'urgence ;
- Organise les événements officiels et protocolaires de la Municipalité ;
- Soutient et conseille les services municipaux dans la mise en valeur de leurs projets et réalisations ;
- Applique la politique d'affichage ;
- Assure le respect de l'identité visuelle de la Municipalité ;
- Agit comme porte-parole pour les questions de nature administrative.

#### **La direction de ce service est également responsable de l'accueil des citoyens et de la gestion des requêtes et plaintes.**

- Supervise le comptoir d'accueil de l'hôtel de Ville et veille à ce qu'un service courtois, équitable, rapide et confidentiel soit offert en tout temps aux citoyens ;
- Forme et mobilise les employés autour de la mise en œuvre de la Politique de service aux citoyens ;
- Informe la population des objectifs, engagements et actions qui figurent dans la Politique de services aux citoyens ;
- Reçoit et approuve les documents destinés au présentoir de l'accueil à l'hôtel de ville ;
- Prépare les pochettes de bienvenue destinées aux nouveaux arrivants ;
- Assure le suivi des interrogations, requêtes, plaintes écrites et plaintes verbales et les achemine aux services concernés.

# POLITIQUE DE COMMUNICATION

## **3.2 Maire et membres du conseil**

Le maire occupe un rôle de premier plan dans les communications municipales. Il est le porte-parole officiel de la Municipalité pour les questions administratives ou d'ordre politique et a donc le privilège d'assurer toutes les déclarations publiques au nom de la Municipalité. Il peut le faire en son nom personnel ou en celui du conseil municipal ou encore, déléguer ce mandat au maire suppléant ou à tout autre conseiller selon les dossiers. Les élus peuvent aussi être appelés à prononcer des déclarations publiques mais, contrairement au maire, ils ne peuvent le faire en leur nom personnel ou en engageant de quelque façon que ce soit la Municipalité ou le conseil municipal.

## **3.3 Direction générale**

La direction générale agit comme porte-parole officiel de la Municipalité pour les questions de nature administrative. Elle propose également des orientations en communication de même que celles concernant les services aux citoyens et doit approuver l'ensemble des stratégies, plans d'action, échéanciers et documents officiels préparés par le Service des communications.

## **3.4 Directions de services**

Les directeurs de service sont responsables de la circulation des informations et des communications au sein de chacun de leurs services mais également de leur communication avec les autres services. Ils sont aussi appelés à acheminer au Service des communications les projets, réalisations et informations à être communiqués pour approbation et à identifier les décisions ou dossiers qui pourraient affecter les divers publics de la Municipalité. Ils sont parfois mandatés, sur des questions faisant appel à leur expertise, à accorder une entrevue ou à faire une déclaration aux médias à la demande du Service des communications et de la direction générale.

## **3.5 Employés municipaux**

Tous les employés municipaux sont considérés comme des ambassadeurs de la Municipalité. À ce titre, ils doivent être bien renseignés sur les diverses politiques, les projets spéciaux et les décisions du conseil. Ils ont donc la responsabilité de s'informer par le biais des divers outils mis à leur disposition : Site Web, Infolettre, Guide du citoyen, Action municipale, procès-verbaux de l'assemblée du conseil, etc.

## **4. LES COMMUNICATIONS EXTERNES**

### **4.1 Outils de communication externe**

Les outils de communication externe suivants sont réservés à **l'usage exclusif de la Municipalité** et ne peuvent être utilisés aux fins de promotion des organismes ou partenaires de celle-ci. Les différents services municipaux sont responsables d'acheminer à la direction des communications les informations pertinentes à la mise à jour de ces outils.

# POLITIQUE DE COMMUNICATION

- **Bulletin municipal**

L'Action municipale est publiée mensuellement au sein du journal communautaire Le Sentier, distribué à 5 000 exemplaires. Le Service des communications a le mandat de coordonner, en collaboration avec les services municipaux concernés, la recherche et la rédaction de ce bulletin. Il est de la responsabilité des directions de services de soumettre les textes et photos au Service des communications qui se réserve le droit de modifier, reporter ou réviser un texte. Le Service assure aussi la révision finale du bulletin et le suivi auprès de l'équipe du journal Le Sentier. Les directions des loisirs et de la culture rédigent le bulletin Info loisirs & culture, publié sur une base saisonnière dans Le Sentier, et doivent également soumettre les maquettes pour approbation au Service des communications.

- **Guide du citoyen**

Réalisé et distribué tous les deux ans aux citoyens, ce guide présente l'ensemble des informations utiles concernant la Municipalité. Regroupant des informations relatives à l'histoire, au territoire, aux services municipaux, aux politiques adoptées par la Municipalité, aux parcs, aux infrastructures sportives et culturelles et les coordonnées d'entreprises et d'organismes, le Guide du citoyen se révèle l'outil par excellence pour découvrir la Municipalité.

- **Site Web**

Le Service des communications veille à la mise à jour quotidienne du site Internet de la Municipalité. Les directions de services ont le mandat de transmettre les informations pertinentes et de veiller à la justesse et à l'actualisation de celles-ci. Les demandes de publication d'un texte ou de mise à jour doivent être acheminées, par courriel, à la direction des communications et seront traitées dans un délai de 48 heures.

- **Infolettre**

Les membres de l'Infolettre reçoivent celle-ci tous les samedis par courriel. Les informations qu'elles comportent sont celles qui ont été publiées sur le site Web de la Municipalité au cours de la semaine précédente. Il est également possible pour les directions de services de procéder à des rappels d'activités en acheminant leur demande au Service des communications, au plus tard le jeudi.

- **Outils promotionnels : dépliants, feuillets d'information, brochures, affiches, etc**

La Direction des communications rédige, coordonne la production et diffuse les outils de communication officiels de la Municipalité. Tous les documents réalisés par les services municipaux à des fins d'information ou de sensibilisation des différents publics doivent avoir été révisés et préalablement approuvés par le Service des communications et la direction générale (envois massifs aux citoyens, lettres aux fournisseurs, invitations officielles, documents Power Point pour présentations publiques, etc.).

# POLITIQUE DE COMMUNICATION

- **Calendrier municipal**

La Municipalité propose annuellement aux citoyens un calendrier municipal comportant les dates, événements et activités à retenir mensuellement. Les directions de services ont le devoir d'amasser les informations, photos et dates pertinentes pour faire l'annonce de leurs activités respectives et les acheminer, dans les délais prévus, au Service des communications qui coordonne ensuite la production du calendrier.

## **4.2 Relations avec les médias**

Le Service des communications est responsable des relations de presse et redirige les demandes d'entrevues vers les porte-parole concernés. Il organise les points de presse ou conférences de presse au besoin. Toute demande d'entrevue ou d'information par courriel, en personne ou par téléphone en provenance d'un média, doit être acheminée au Service des communications. Les employés municipaux ne sont pas autorisés à diffuser un communiqué ou à répondre aux questions des médias sauf sur demande de la direction générale. Seule la direction des communications peut diffuser les communiqués de presse émanant de la Municipalité et concernant l'administration municipale, les décisions du conseil, les activités ou les projets et activités à venir. \*

## **4.3 Publicité**

La production publicitaire et le placement média relèvent du Service des communications qui a le mandat de proposer les concepts, d'assurer la production et de coordonner les campagnes publicitaires en fonction des budgets et des besoins des services municipaux. Les demandes de production publicitaire doivent être soumises par les directions de services dans des délais raisonnables, au minimum 15 jours ouvrables avant la diffusion ou publication souhaitée. Les seules exceptions sont les offres d'emploi et les avis publics qui peuvent être rédigés par les services concernés avant d'être acheminés aux médias après approbation du Service des communications.

## **4.4 L'accueil des citoyens**

L'accueil téléphonique et en personne à l'hôtel de ville, le présentoir de dépliants dans le hall d'entrée, les demandes reçues par courriel à l'adresse générale de la Municipalité ([municipalite@saint-hippolyte.ca](mailto:municipalite@saint-hippolyte.ca)) ainsi que la gestion des plaintes et des requêtes sont gérés par le Service des communications et des relations avec les citoyens. En regard de la Politique de services aux citoyens adoptée en octobre 2016, tous les employés font du service leur priorité. De ce fait, ils ont le devoir d'accompagner les citoyens dans leurs démarches auprès de la Municipalité et d'offrir, en tout temps, un service respectueux, courtois, équitable et confidentiel.

## **4.5 L'accueil des nouveaux arrivants**

Des pochettes comportant les informations relatives à la vie hippolytoise telles que le Guide du citoyen, les coordonnées des édifices municipaux et organismes sur le territoire, les diverses politiques municipales et le calendrier des événements sont préparés et mis à jour par le Service des communications et des relations avec les citoyens. Les organismes ou entreprises ne sont pas autorisés à insérer des informations promotionnelles à l'intérieur de ces pochettes.

# POLITIQUE DE COMMUNICATION

## 4.6 Sondages

Le Service des communications et des relations avec les citoyens prépare les sondages visant à mesurer le taux de satisfaction et par la suite distribués aux citoyens dans certains édifices municipaux. Afin de cibler les préoccupations, insatisfactions ou suggestions concernant les services municipaux, un sondage postal est acheminé annuellement à toute la population. Enfin, de façon aléatoire, certains citoyens peuvent être contactés par téléphone pour connaître leur satisfaction suite à une prestation de services reçue à la Municipalité.

## 4.7 Vêtements, véhicules, objets promotionnels et cadeaux protocolaires

Le Service des communications et la direction générale sont responsables de la production de tous les objets à l'effigie de la Municipalité, incluant vêtements, lettrage de véhicules ou cadeaux protocolaires. Les services municipaux qui souhaitent commander des objets promotionnels, faire lettrer un véhicule ou imprimer des vêtements aux couleurs de la Municipalité, doivent soumettre une épreuve au Service des communications pour approbation avant la production de ceux-ci.

## 4.8 Papeterie

La direction des communications a la responsabilité de commander et de mettre à jour toute la papeterie de la Municipalité (papier en-tête, enveloppes, cartes professionnelles, pochettes de presse, etc.) et ce, dans le respect des normes graphiques. Les directions de services doivent procéder annuellement à leur commande de papeterie auprès du Service des communications, de même qu'à toute demande d'impression ou de projets spéciaux de papeterie comportant l'image de la Municipalité.

## 4.9 Signatures électroniques

Les employés municipaux et les membres du conseil doivent utiliser la signature électronique officielle de la Municipalité qui leur a été fournie. Cette signature, qui présente une image professionnelle et uniforme, doit figurer sur tous les courriels sortant et comporter un fond blanc (aucun motif).

Caroline Nielly  
Directrice des communications  
et des relations avec les citoyens  
450 563-2505, poste 2271



2253, chemin des Hauteurs  
Saint-Hippolyte (Québec)  
J8A 1A1  
[www.saint-hippolyte.ca](http://www.saint-hippolyte.ca)

LA QUALITÉ | LE SERVICE  
EN TÊTE | *à cœur*

## 4.10 Message d'absence sur les boîtes vocales

Le message d'absence enregistré sur la boîte vocale des employés municipaux doit mentionner le nom de la personne et de son service. Il doit aussi faire mention de la durée de l'absence (en cas de vacances ou d'absence de plus de 24 heures) et comporter un engagement de retour d'appel dans les meilleurs délais ou, si possible, le nom d'une personne à joindre dans le même service.



## **4.11 Affichage externe**

Une politique d'affichage a été adoptée par le conseil municipal le 3 octobre 2016. Elle a pour but de répondre adéquatement aux besoins des différents services municipaux et des organismes hippolytois et encadre l'usage des sites d'affichage sur le territoire de la Municipalité. Cette politique établit également les règles et les normes d'affichage et assure la qualité des messages qui y sont véhiculés. Elle est entièrement gérée et mise en application par le Service des communications et des relations avec les citoyens.

## **4. LES COMMUNICATIONS INTERNES**

### **5.1 Accueil des nouveaux employés**

Tous les nouveaux employés municipaux reçoivent une pochette d'information regroupant les informations relatives à l'administration interne mais également à la Municipalité, son territoire, son histoire et ses principaux attraits. On y retrouve le Guide du citoyen, les dates d'événements importants, les adresses des édifices municipaux, le dernier bulletin municipal et tous les renseignements jugés pertinents afin de permettre une intégration rapide et d'offrir ainsi un service de qualité aux citoyens.

### **5.2 Note de service**

La Direction générale communique les grandes orientations, nouvelles directives, rappels ou nouvelles importantes aux employés par le biais de notes de service préparées en collaboration avec la direction des communications.

### **5.3 Affichage interne**

Des campagnes de communication interne (service à la clientèle, santé et sécurité au travail, etc) donnent lieu à de l'affichage dans les différents édifices municipaux afin de susciter l'intérêt des employés et de les informer sur différents sujets les touchant.

### **5.4 Rapports mensuels des services administratifs**

Chaque service administratif prépare un rapport destiné à être présenté mensuellement, lors de l'assemblée du conseil municipal. Sous forme de document Power Point, ces rapports font état des objectifs, réalisations ou projets au sein des différents services. La direction des communications est responsable de la révision et de l'harmonisation de ces rapports avant leur présentation au conseil.

### **5.5 Documents de travail**

Des modèles de documents de travail sont élaborés par la direction des communications à l'intention des services municipaux. Les employés concernés peuvent s'y référer pour l'usage du papier en-tête, la présentation de documents Power-Point de même que la rédaction d'ordre du jour d'une réunion, de mémo interne ou de procès-verbal.

## **6. LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE**

### **6.1 Brunch des bénévoles**

Cet événement annuel vise à reconnaître l'engagement des bénévoles impliqués au sein des divers organismes sans but lucratif œuvrant au cœur de la Municipalité ou encore dans le cadre des événements organisés par celle-ci. Le Service des loisirs en demeure le maître-d'œuvre. Les bénévoles ciblés sont invités à y prendre part, par le biais de leurs organisations respectives, et des prix sont remis afin de reconnaître publiquement les bénévoles s'étant distingués au cours de la dernière année.

### **6.2 Le petit-déjeuner du maire**

Proposée sur une base saisonnière, cette rencontre se veut un moyen d'entretenir le dialogue entre les élus et les citoyens dans un cadre détendu. Rassemblés autour d'un petit-déjeuner, le maire, les conseillers et des citoyens échangent sur des questions touchant l'administration municipale, les grandes orientations du conseil, le développement de la Municipalité, les projets ou récentes réalisations. Le Service des communications est responsable de la promotion de l'événement auprès des citoyens.

### **6.3 Consultations publiques**

Les services municipaux qui souhaitent consulter la population sur la réalisation d'un projet ou un nouveau règlement ont le devoir de préparer le contenu de la consultation publique et de coordonner le dossier avec tous les services et les personnes ressources concernées. De son côté, le Service des communications veille à assurer la promotion de l'événement auprès des citoyens, la rédaction des documents publics, les relations de presse entourant l'événement de même que la diffusion du bilan de la consultation.

### **6.4 Activités municipales diverses**

Le calendrier d'activités municipales comporte des événements de nature culturelle, sportive, de loisirs ou à caractère environnemental. Selon les types d'événements, la direction des communications peut être appelée à apporter son soutien aux directions de services pour les volets promotion ou relations publiques de ces événements (relations de presse, gestion de l'agenda d'entrevue, placement publicitaire, campagne d'affichage, maître de cérémonie, etc.).

## **7. PROTOCOLE D'ACTIVITÉS PUBLIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL**

### **7.1 Allocutions, documents officiels**

Le Service des communications est responsable de toutes les communications officielles en provenance du cabinet du maire. Il assure la rédaction des allocutions des élus dans l'exercice de leurs fonctions de même que des textes devant figurer dans les programmes ou brochures de la Municipalité ou de ses partenaires.

## **7.2 Activités protocolaires du conseil**

Le Service des communications assiste le cabinet du maire dans la préparation des événements de nature publiques et protocolaire (conférence de presse, cérémonies officielles, événements à caractère diplomatique, etc.) et en assure la logistique, l'animation et les relations de presse.

## **7.3 Drapeaux de la Municipalité**

Le protocole entourant les drapeaux de la Municipalité est géré par le Service des communications. Toutes les demandes concernant le déploiement des drapeaux doivent cependant être adressées au cabinet du maire.

## **8. USAGES DE L'IDENTITÉ VISUELLE DE LA MUNICIPALITÉ**

Des normes graphiques régissent l'usage de l'identité visuelle de la Municipalité. Le Service des communications veille à son application et au contrôle de celui-ci afin de s'assurer que soit véhiculée une image cohérente et que l'on retrouve une uniformité dans les outils de communications. Le logo doit figurer sur tous les documents officiels, édifices, véhicules, publications ou documents de promotion, préalablement approuvés par le Service des communications. À cet égard, seul le Service de sécurité incendie, qui possède son propre logo, peut utiliser une identité visuelle autre que celle de la Municipalité. Cependant, ce logo doit cohabiter en tout temps avec le logo officiel de la Municipalité et tous les outils promotionnels émanant de ce service, doivent également être autorisés par le Service des communications.

Seule la Municipalité peut faire usage de son logo et toute organisation externe qui souhaite utiliser l'identité visuelle de la Municipalité pour une diffusion publique, doit préalablement avoir obtenue l'autorisation de la direction des communications.

## **9. PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX**

### **Page Facebook**

La Municipalité disposera de sa page Facebook dès janvier 2017. Administrée et mise à jour quotidiennement par le Service des communications, cette page comportera les informations relatives aux diverses activités ou projets municipaux et apportera les réponses et précisions pertinentes aux commentaires publiés. Aucun employé n'a l'autorisation de publier des messages au nom de la Municipalité sur les réseaux sociaux sans avoir obtenu l'autorisation de la direction générale pour ce faire.