

MUNICIPALITÉ DE SAINTE-SOPHIE

POLITIQUE DE COMMUNICATION

ADOPTÉE LE 5 NOVEMBRE 2024
RÉALISÉE EN OCTOBRE 2024



TABLE DES MATIÈRES

1. LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT,
ON Y PENSE !
2. LA MISSION DU SERVICE DES
COMMUNICATIONS
3. COMMUNICATIONS EXTERNES
4. COMMUNICATIONS NUMÉRIQUES
5. COMMUNICATIONS INTERNES
6. RELATIONS AVEC LES CITOYENS
7. ANNEXES

INTRODUCTION

Pour améliorer ses communications, la Municipalité de Sainte-Sophie adopte sa première politique de communication. Ce document, élaboré avec soin et réflexion, est le fruit d'une recherche approfondie inspirée par des villes et municipalités exemplaires. Il a été adapté à la réalité de notre milieu et repose principalement sur les informations recueillies au fil de nombreux mois auprès de la population, de nos partenaires, et grâce à la consultation du personnel municipal qui travaille quotidiennement pour la Municipalité.

L'accent mis sur la transparence, l'interaction avec le public, la participation citoyenne et une meilleure visibilité contribuera à faire rayonner notre communauté.

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT, ON Y PENSE !

La protection de l'environnement et le développement durable sont importants pour la Municipalité de Sainte-Sophie. Ainsi, le Service des communications désire, par cette politique, confirmer que des efforts sont déployés afin d'investir dans des actions promotionnelles contribuant à la diminution de l'empreinte écologique, en lien avec les valeurs environnementales de la municipalité. Concrètement, cela se traduit notamment par les points suivants :

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



LA MISSION DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications a pour mission de gérer les communications internes et externes de la Municipalité, ainsi que les activités de participation publique et le service à la clientèle. Il dispose d'une expertise dans ces domaines et intervient tant sur le plan stratégique que tactique. Il veille à ce que les citoyens de Sainte-Sophie soient adéquatement informés des actualités de l'administration et des décisions prises par le conseil municipal. À cet effet, il s'assure de la justesse, de l'accessibilité, de la cohérence, de la transparence et de la diffusion de l'information.

Enfin, en plus d'être le gardien de l'image de marque de la Municipalité, il joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux et du conseil municipal en définissant les stratégies de communication à employer pour répondre à leurs besoins et en orientant leurs démarches par le biais de stratégies de communication et de participation publique.

LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Service des communications

- Tiens un rôle-conseil en matière de communications et de participation publique auprès des services municipaux et du conseil municipal ;
- Coordonne la planification, le développement et la mise en œuvre de stratégies de communication, ainsi que des plans de relations publiques et de promotion, favorisant une communication efficace avec l'ensemble de ses publics cibles ;
- Réalise des actions de communication interne et externes selon les besoins des différentes directions de la Municipalité de Sainte-Sophie ;
- Propose des stratégies de participation publique et un service à la clientèle de qualité afin d'optimiser les relations avec les citoyens ;
- Développe et produit du contenu pour différentes plateformes numériques ;
- Est responsable de la gestion de l'image de la Municipalité. Ainsi, il s'assure de la cohérence des messages dans l'ensemble des activités de la Municipalité, du respect de l'image municipale, et veille à l'application des normes graphiques et des symboles identitaires ainsi qu'au respect de la loi concernant la diffusion d'information ;
- Est l'unique service habilité à diffuser à l'externe de l'information relative à l'administration destinée au grand public (à l'exception du Service du greffe pour les avis publics et du Service des travaux publics pour des avis d'urgence) ;
- Hormis les documents rédigés par le Service du greffe, révise et approuve toute documentation municipale destinée au grand public (après qu'une première révision a été effectuée par le secrétariat du service d'où émane la documentation) ;
- Produit un bilan annuel de son plan de communication en évaluant les résultats.

LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES AUTRES SERVICES ET INTERVENANTS

Les membres du conseil municipal

Peuvent être appelés à agir comme porte-parole officiel de la Municipalité de Sainte-Sophie :

- Privilège du maire : le maire de Sainte-Sophie est le principal porte-parole de la Municipalité. Il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales, en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale.

Déclaration des membres du conseil municipal :

À titre de membres du conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Sophie, les conseillers peuvent être appelés à commenter des décisions prises ou à intervenir au sujet des actualités de la Municipalité, s'ils sont mandatés par le maire. Autrement, toute déclaration d'un conseiller municipal demeure personnelle ou politique et n'engage en rien le conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Sophie. Notons que les élus qui participent aux tables et aux comités de la Municipalité ont accès à de l'information privilégiée, laquelle demeure confidentielle tant que le conseil municipal n'en discute pas en séance publique.

- Avise la direction générale de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique ;
- Peuvent être sollicités dans le cadre de rencontres d'information et de mobilisation du personnel administratif de la Municipalité de Sainte-Sophie ;
- Prennent part, comme représentants de la Municipalité de Sainte-Sophie, à différentes activités organisées par la Municipalité (événements, consultations publiques, etc.) ;
- Approuvent les grandes orientations de communication.

La Direction générale

- Approuve les stratégies de communication interne et externe de la Municipalité ;
- Veille à ce que la communication soit perçue comme une activité de gestion pleinement intégrée à la culture organisationnelle ;
- Transmet aux services toute information pertinente à communiquer au personnel sur les actualités de la Municipalité de Sainte-Sophie ;
- Gère la relation entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif ;
- Exception : le service des communications a un lien direct avec le conseil municipal pour la transmission périodique de courriels informatifs, d'invitations à des événements, de relations avec les médias, de représentations et de la rédaction d'allocutions dans le cadre de la promotion d'activités ou de projets de la Municipalité ;
- Assure le rôle de représentant administratif officiel de la Municipalité de Sainte-Sophie dans certains événements ;
- Est appelé à être le porte-parole officiel de la Municipalité de Sainte-Sophie concernant les sujets administratifs d'intérêt général ;
- Informe le service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

Le Service du greffe

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

Le Service sécurité incendie

- Le directeur du Service de sécurité incendie est responsable d'informer les médias et de représenter la Municipalité de Sainte-Sophie en ce qui concerne les événements ou situations d'urgence liés à la sécurité civile et à la sécurité incendie pour le volet opérationnel ;
- Dans l'éventualité d'une situation de crise touchant la Municipalité, le plan de sécurité civile prévaut sur les procédures habituelles. Dans ce cas, le Service de sécurité incendie relèverait de la Direction générale et du maire.

Tous les services

- Contribuent au développement du plan de communication annuel en partageant leurs grands projets en début d'année ou en amont ;
- Fait connaître tout autre besoin de soutien en communication (autre les grands projets identifiables en début d'année) dans un délai raisonnable, sauf en cas d'urgence ;
- Valident et vérifient toute information reliée à leur secteur d'activités ;
- Peuvent être appelés à être porte-parole de la Municipalité de Sainte-Sophie si, à la suite d'une demande du Service des communications, la direction générale les mandate dans le cadre d'un projet ou d'un sujet particulier ;
- Avise le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

Le personnel municipal

- Se tiennent informés des nouvelles de la Municipalité de Sainte-Sophie en consultant les outils de communication de la Municipalité ;
- Adopte une approche centrée sur la satisfaction du citoyen et une attitude positive dans sa prestation de services aux citoyens ;
- Veille à transmettre une information claire, transparente, véridique et vérifiée au Service des communications ainsi qu'aux citoyens, s'il est appelé à communiquer directement avec eux ;
- Redirige toute demande des médias au Service des communications ;
- Peut être appelé à être porte-parole si son supérieur immédiat lui délègue cette responsabilité, selon le sujet à traiter publiquement ;
- Avise son supérieur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

COMMUNICATIONS EXTERNES

PUBLICATIONS DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

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

RELATIONS MÉDIAS

Le service des communications est la courroie de transmission entre les médias et la Municipalité de Sainte-Sophie. À l'exception des opérations du Service de sécurité incendie et des sujets de nature politique, toutes les demandes des médias doivent passer par le service des communications. Par conséquent, aucun service municipal ou employé, à l'exception de la Direction générale, n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Municipalité de Sainte-Sophie, à moins d'y être mandaté. Précisons que le maire et les conseillers municipaux peuvent accorder une entrevue sur des sujets de nature politique sans en informer le service des communications. Il serait toutefois avisé qu'ils informent ce dernier d'une entrevue portant sur des sujets de nature administrative relatifs à la Municipalité.

En résumé, le service des communications :

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

QUELQUES LIGNES DIRECTRICES POUR MIEUX DISTINGUER LES COMMUNICATIONS ADMINISTRATIVES DES COMMUNICATIONS POLITIQUES :

COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

Toute communication objective et factuelle permettant d'informer le public sur une résolution du conseil, un nouveau service, programme, projet, règlement ou au sujet d'une activité de la Municipalité. Les communications administratives relèvent et émanent de la direction des communications.

COMMUNICATION POLITIQUE

Toute déclaration verbale ou écrite relative aux affaires municipales n'ayant toujours pas fait l'objet d'une adoption (décision) du conseil municipal par résolution. Toute communication de cette nature relève et émane du cabinet du maire.

CONSEIL MUNICIPAL

Le Service des communications relève de la Direction générale, mais il est aussi appelé à travailler avec le conseil municipal, à l'occasion. Par exemple, il rédige les allocutions du maire lorsqu'il assiste à des événements organisés par la Municipalité et assure une présence lors de certaines activités. Lorsque les services municipaux formulent une demande de représentation des élus pour leurs événements, ils doivent passer par le Service des communications, qui effectuera le suivi auprès du maire. Le Service des communications rédige également certains discours du maire pour différentes publications. Il est responsable de la présence occasionnelle et de l'encadrement des élus dans différentes productions municipales, comme des vidéos. En aucun cas, le Service des communications ne doit s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

RELATIONS PUBLIQUES

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

Lors de la préparation d'un événement public (consultation citoyenne ou cérémonie protocolaire), le Service des communications doit, en collaboration avec le service municipal responsable de l'organisation, veiller au respect de tous les aspects de l'image de la Municipalité. Par exemple, il confirme la présence de l'identité municipale sur les lieux de l'événement, approuve tous les visuels et veille à l'aspect technique (webdiffusion, prise de photos ou vidéos, présence d'un micro, table, lutrin, etc.).

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

L'utilisation des armoiries est exclusivement réservée au conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Sophie. Les services municipaux ne sont pas autorisés à les utiliser dans leurs communications.

SOUTIEN PROMOTIONNEL AUX ORGANISMES

Une politique de reconnaissance des organismes offre un soutien aux organismes, comprenant un volet technique et logistique dans lequel les publications promotionnelles sont fournies sous diverses formes gratuitement.

Structures d'affichage pour coroplastes et enseignes lumineuses

La Municipalité possède plusieurs structures d'affichage sur son territoire permettant l'installation de coroplastes et/ou la diffusion de visuels numérique.

Les coroplastes doivent être fournis par l'organisme et les visuels doivent être approuvés par le service des communications au préalable. L'affichage des coroplastes est conditionnel à la disponibilité des espaces et à une entente avec le service des communications. Un préavis de deux semaines est nécessaire.

Par ailleurs, comme stipulé dans l'article 16 du règlement SQ-901, l'affichage de publicité sur le mobilier urbain ou d'autres structures publiques est prohibé, sauf dans le cas spécifique et sous certaines conditions lors des campagnes électorales fédérales, provinciales ou municipales.

Babillards

Plusieurs babillards peuvent accueillir les affiches promotionnelles des organismes dans les bâtiments municipaux. Ces affiches doivent préalablement être validées par un membre du personnel municipal avant d'être installées. Les dimensions maximales sont de 11" x 17" (format Ledger).

Journal le Contact

Le journal trimestriel est imprimé et distribué à toutes les adresses résidentielles de Sainte-Sophie. Un calendrier des organismes communautaires rassemble toutes les activités de ceux-ci et leurs coordonnées. Les informations des organismes doivent être transmises au service des loisirs, culture et vie communautaire selon les dates de tombée prévues. Des articles et des photos peuvent aussi être publiés concernant les organismes, selon les actualités et l'espace disponible dans le journal.

Réseau sociaux

La Municipalité détient une page Facebook, un compte Instagram, un compte LinkedIn ainsi qu'un compte YouTube. Sur demande, selon les disponibilités et à la discrétion du service des communications, celui-ci peut republier un article de ses organismes partenaires paru sur ses réseaux sociaux.

Site Web

Une section dédiée aux organismes communautaires est accessible sur le site Web de la Municipalité. Les informations concernant les activités offertes aux membres et aux citoyens, le recrutement de bénévoles, les événements et autres nouvelles y sont publiées. Les organismes ont la responsabilité de faire parvenir leurs informations et de mettre à jour celles-ci périodiquement au service des communications.

Infolettre loisirs

Ponctuellement, le service des loisirs fait parvenir son infolettre à sa liste de membres. Cet envoi concerne spécifiquement les événements de loisirs et communautaires offerts aux citoyens de Sainte-Sophie.

COMMUNICATIONS EN SITUATION D'URGENCE

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

Mentionnons qu'un plan de sécurité civile, qui trace la voie vers une action collective réfléchie, efficace et concertée de tous les acteurs de la Municipalité de Sainte-Sophie, en cas de sinistre ou de situation d'urgence, est établi. Les alertes automatisées diffusées, par exemple, lors des avis d'ébullition d'eau sont de la responsabilité du Service des communications en collaboration avec le service des travaux publics, tout comme toutes les communications relatives aux urgences.

PROMOTION ET PUBLICITÉ

Le Service des communications approuve toutes les promotions officielles municipales de la Municipalité de Sainte-Sophie, telles que :

- Objets promotionnels destinés aux employés et à la population ;
- Publicité dans les médias ;
- Affichage municipal, y compris :
 - Enseigne numérique ;
 - Oriflammes ;
 - Panneaux extérieurs ;
 - Affiches sur les babillards publics, écrans dans les bâtiments municipaux, et autres ;
- Accroche-portes, dépliants.

COMMUNICATIONS NUMÉRIQUES

INTERNET

En matière de diffusion de contenu sur Internet, il incombe au Service des communications de :

- Gérer et alimenter en contenu le site Internet de la Municipalité de Sainte-Sophie ;
- Les services municipaux sont responsables de communiquer tout changement à intégrer au site Internet au Service des communications ;
- Animer et interagir avec les citoyens sur les médias sociaux de la Municipalité de Sainte-Sophie, soit : Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube ;
- Publier et maintenir à jour les formulaires et les services offerts en ligne sous sa responsabilité ;
- Coordonner la publication de publicités en ligne ;
- Veiller à ce que la Municipalité de Sainte-Sophie ait un bon référencement au sein des moteurs de recherche.

PRODUCTION NUMÉRIQUE

Le Service des communications assure la webdiffusion de toutes les séances du conseil municipal de la Municipalité. Il gère également la webdiffusion et assure la modération des questions et commentaires en ligne lorsque les assemblées publiques sont diffusées en ligne. Lorsque requis, le Service des communications peut produire et réaliser des capsules vidéo d'information ou de promotion d'une actualité particulière de la Municipalité de Sainte-Sophie. Enfin, le Service des communications prend des photos d'événements, de projets ou d'autres activités, et les traite pour garantir que leur qualité respecte les standards de la Municipalité de Sainte-Sophie. Il relève également du Service des communications de gérer la banque d'images municipales et de veiller au respect des droits d'auteur.

COMMUNICATIONS INTERNES

Les communications internes contribuent à bien informer le personnel et à le mobiliser pour servir au mieux les citoyens de Sainte-Sophie.

Le Service des communications :

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



RELATIONS AVEC LES CITOYENS

PARTICIPATION PUBLIQUE

La participation publique est une composante importante du portfolio du Service des communications et des relations avec les citoyens. De l'information à la consultation en passant par la concertation, les activités de participation publique sont ponctuellement réalisées à la Municipalité de Sainte-Sophie. Ainsi, le Service des communications offre aux autres services municipaux un accompagnement dans ce domaine, allant de l'élaboration de stratégies de participation publique à la mise en œuvre de moyens de participation.

Voici quelques exemples des activités qui relèvent du Service des communications et des relations avec les citoyens :

- Promotion du projet d'initiatives citoyennes ;
- Organisation et animation de rencontres d'information ;
- Élaboration et publication de sondages ;
- Partage des résultats auprès de la population.

DOCUMENTATIONS RELATIVES

- Règles d'utilisation de l'enseigne lumineuse
- Politique de confidentialité
- Politique médias sociaux