

Politique de communication

NOVEMBRE 2023



Neuville

Table des matières

1. La politique de communication	4
1.1. Les principes directeurs	4
2. Le champ d'application de la politique de communication	5
2.1 Les déclinaisons de la communication	5
3. Les rôles et responsabilités	6
4. La communication interne	7
5. La communication externe	9
5.1. Le site internet de la Ville	11
5.2. Les médias sociaux de la Ville	11
5.3. Système d'Alertes municipales	11
5.4. La communication en situation d'urgence	11
5.5. Le journal municipal de la Ville	11
5.6. Le calendrier annuel	12
5.7. L'affichage public	12
5.8. L'utilisation du logo et des armoiries	12
5.9. L'accueil des nouveaux résidents	13
5.10. Les drapeaux	13
5.11. La diffusion documentaire	13
6. La communication avec les médias	13
6.1. La procédure	13
6.2. Les porte-parole officiels	14
6.3. Les séances du conseil municipal et les séances publiques	14
7. L'accès à l'information	14
8. L'entrée en vigueur de la politique de communication	15
9. La mise à jour de la politique	15
10. Portée de la Politique	16

Mot du maire



M. Bernard Gaudreau
Maire de Neuville

Chers citoyens, chères citoyennes,

Il me fait plaisir de vous présenter aujourd'hui la première politique de communication de la Ville de Neuville.

Tout d'abord, il est essentiel de souligner que la communication est un pilier fondamental dans la gestion efficace d'une collectivité locale. En effet, notre rôle en tant qu'élus est de répondre aux attentes et aux besoins de nos concitoyens et concitoyennes, et pour cela, il est primordial de maintenir un dialogue organisé, ouvert et transparent avec eux.

La mise en place d'une politique de communication permet donc de renforcer la cohérence et la portée narratives tant des élus que du personnel administratif auprès des clientèles de la Ville. Elle favorise l'échange d'informations, la participation citoyenne et permet de mieux comprendre les enjeux auxquels chacun est confronté au quotidien.

De plus, la communication est également un outil indispensable pour promouvoir notre ville, ses atouts et ses projets. En diffusant régulièrement des informations sur les actions menées par notre Ville, nous contribuons à renforcer l'attractivité de notre territoire. Cela peut favoriser l'installation de nouvelles entreprises, attirer de nouveaux résidents, de nouveaux investissements et stimuler le développement socioéconomique de notre ville ainsi que le tourisme local et à plus grande échelle.

En conclusion, la mise en place d'une politique de communication est un choix éclairé et vigilant pour notre ville. Elle permet de renforcer la proximité entre les élus et les citoyens, de promouvoir notre territoire et de renforcer la confiance entre tous les acteurs de notre milieu et ceux évoluant à l'extérieur de celui-ci. Je m'engage donc de concert avec le conseil municipal et l'ensemble des ressources de la Ville à continuer d'œuvrer pour une communication municipale efficace et transparente, afin de répondre au mieux aux attentes de chacun et chacune d'entre vous.

Bien cordialement,

Le maire

1. La politique de communication

La politique de communication a comme objectif de définir les rôles et les responsabilités de communication propres aux élus et au personnel de l'administration de la Ville de Neuville ainsi que d'ordonner son déploiement quotidien de manière organisée.

1.1. Les principes directeurs

- 1 / **Pertinence et cohérence** : La communication municipale doit être pertinente et adaptée aux différents publics en utilisant des messages et des canaux de communication appropriés.
- 2 / **Respect** : La communication au sein de la Ville et de ses instances traite chaque individu avec considération et dignité. Cela implique d'éviter tout langage offensant, discriminatoire ou irrespectueux. Il s'agit également de reconnaître et de valoriser les opinions et les idées d'autrui, même si elles peuvent différer des siennes.
- 3 / **Collaboration** : La collaboration avec les médias locaux, régionaux et nationaux est requise ainsi qu'avec les organisations communautaires et les partenaires de la Ville pour diffuser efficacement les informations municipales et promouvoir la participation citoyenne.
- 4 / **Évaluation** : L'actuelle politique de communication doit inclure des mécanismes d'évaluation qualitatifs et quantitatifs afin de mesurer l'efficacité de la communication et apporter les ajustements nécessaires pour améliorer la qualité et l'impact des messages municipaux.

2. Le champ d'application de la politique de communication

La Politique de communication constitue notre cadre de référence en communication municipale et s'applique à l'ensemble du personnel de l'administration et des membres du conseil municipal de la Ville de Neuville.

Chaque membre du personnel de l'administration et du conseil municipal de la Ville de Neuville a le devoir de porter une attention particulière à la qualité de ses interactions écrites, verbales ou en personne avec toute personne de l'organisation municipale et de la collectivité, lorsqu'il représente la Ville de Neuville.

Chacune de ces personnes doit 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 des dossiers à caractère confidentiel ou discuté lors des rencontres d'un comité consultatif ou plénier, d'une commission ou de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

2.1 Les déclinaisons de la communication

La communication politique

Toute information ou déclaration verbale ou écrite faite par un élu ou un groupe d'élus, dans le but de faire connaître son opinion ou son avis sur les affaires municipales, ou d'informer le public sur une activité ou initiative concernant la Ville.

La communication administrative

Toute information ou déclaration d'ordre opérationnel ou normatif, qui concerne l'appareil municipal ou qui fait suite à une décision du conseil par résolution ou règlement. Cette communication est objective et factuelle. Elle permet d'informer le public sur un service, un programme, un projet, un règlement, une activité ou tout sujet en lien avec la Ville de Neuville.

3. Les rôles et responsabilités

Le maire

En sa qualité de premier magistrat, le maire est le principal intervenant de la communication de la Ville. Il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Il est le premier porte-parole de la Ville. Les autres membres du conseil ou de l'organisation municipale peuvent être appelés à intervenir sur invitation du maire, ou, communément du maire, de la direction générale qui est responsable des communications. Le maire utilise son titre uniquement pour les activités de représentation de la Ville et non à des fins personnelles.

Le conseil municipal

Chaque membre du conseil peut exprimer librement son opinion lors des assemblées municipales. Le conseiller municipal utilise son titre que pour les activités de représentation de la Ville et non à des fins personnelles.

La direction générale de la Ville

La direction générale de la Ville est responsable des communications, c'est-à-dire de la planification, de la coordination et de la mise en œuvre de la stratégie de communication de l'organisation. Elle est chargée de diffuser des informations pertinentes et précises sur les activités municipales, les services publics, les événements communautaires et les projets en cours. Elle utilise les canaux de communication traditionnels, numériques, relationnels ou événementiels pour atteindre efficacement les citoyens et les cibles externes visées, au besoin, par la Ville.

Le personnel de l'administration municipale

Le personnel à l'emploi de la Ville, qu'il soit salarié ou contractuel, joue également un rôle important dans la communication. Chacune de ces personnes est chargée de fournir des informations précises et à jour aux citoyens et citoyennes, que ce soit sur les services municipaux, les projets en cours ou les questions liées à leurs domaines de compétence. Le personnel à l'emploi de la Ville doit également être à l'écoute des préoccupations des citoyens et citoyennes et les orienter vers les ressources appropriées pour résoudre leurs problèmes. Chaque employé, participant à un congrès, à un colloque ou à une activité tant au sein de l'organisation qu'à l'extérieur, devient un ambassadeur de la Ville.

Le personnel de l'administration municipale (suite)

L'obligation de neutralité politique lie le personnel dans l'exercice de son emploi. L'obligation de réserve, pour sa part, s'applique tant dans la vie privée qu'aux activités professionnelles du personnel à l'emploi.

L'obligation de neutralité politique implique que le personnel à l'emploi de la Ville :

- s'abstienne de tout travail partisan dans l'exercice de son emploi;
- fasse abstraction de ses opinions personnelles dans ses tâches afin d'accomplir celles-ci avec toute l'objectivité nécessaire.

L'obligation de réserve, pour sa part, est plus générale et lie le personnel à l'emploi de la Ville quant à la possibilité de faire connaître publiquement ses opinions politiques.

Le personnel à l'emploi de la Ville demeure cependant un citoyen à part entière.

L'obligation de réserve ne signifie pas que cette personne doive garder le silence complet ni renoncer à sa liberté d'expression et à l'exercice de ses droits politiques.

4. La communication interne

La communication interne est un élément clé de l'efficacité d'une Ville dans la réalisation de sa mission. Pour le bénéfice de ses employés et de la population qu'elle dessert, la Ville mise sur différents moyens, outils et aspects relationnels pour accentuer la présence continue d'une communication ouverte et à jour, à l'interne. La communication interne favorise l'implantation durable d'une culture organisationnelle où la satisfaction du citoyen représente la raison d'être de l'organisation municipale.

4. La communication interne (suite)

Chaque employé de la Ville a conséquemment la responsabilité :

- De s'informer 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 protéger l'information confidentielle;
- D'assurer un suivi efficace des demandes.

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

Le directeur et la directrice de chaque service est également le responsable de la communication au sein de son équipe et envers ses collaborateurs ainsi que ses partenaires. Il ou elle doit assurer la transmission de l'information pertinente auprès des parties avec qui il ou elle collabore dans un dossier.

En regard des communications, le directeur ou la directrice 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 et citoyennes.

Les directeurs et directrices de service et leurs équipes doivent agir comme relayeurs de l'information auprès 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 à la Direction générale toute information jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyens et citoyennes. Se faisant, l'information pourra être, au besoin, ensuite diffusée selon les actions ad hoc ou les plans de communication mis en place par la Direction générale.

De plus, les directeurs et directrices doivent, avec leurs équipes :

- 1 /** Collaborer avec la Direction générale pour la recherche de contenu nécessaire à toute communication publique en s'assurant de la véracité et de la validité des données fournies;
- 2 /** Obtenir l'approbation de la Direction générale sur tout produit de communication qu'ils entendent développer;

3 / Participer à l'effort collectif animé par la Direction générale 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.

De manière non limitative et à des degrés qu'ils leur sont propres, les publics cibles relatifs à la communication interne sont d'abord :

- Les membres du conseil municipal;
- Les directeurs de service;
- Le personnel actif;
- Les partenaires syndicaux;
- Le personnel retraité.

5. La communication externe

La Direction générale de la Ville de Neuville a comme mission de gérer les contenus de communication publique et le rayonnement de l'organisation. Il s'assure de la réception et de la bonne compréhension de ces derniers, de la part des citoyens et citoyennes de même qu'auprès de tout autre public concerné. La communication externe positionne la Ville de Neuville comme une communauté accueillante et attractive de même qu'un partenaire et un employeur de choix soucieux de satisfaire les citoyens.

De manière non limitative et à des degrés qu'ils leur sont propres, les publics cibles relatifs à la communication externe sont d'abord :

- Les citoyens;
- Les organismes du milieu;
- Les groupes et associations situés sur le territoire;
- Les industries, commerces et institutions;
- Les médias locaux, régionaux et nationaux;

5. La communication externe (suite)

- Les fournisseurs;
- Les autres municipalités de la MRC de Portneuf;
- Les gouvernements provincial et fédéral;
- Les touristes;
- L'ensembles des citoyens du Québec;

La Ville de Neuville se réserve le droit de modifier ou de supprimer tout contenu sur ces différentes plateformes, ou de retirer le droit d'utilisation d'un de ses lieux s'il est question de :

- commentaires grossiers, haineux, sexistes, racistes, homophobes, xénophobes ou irrespectueux à l'endroit de personnes ou de groupes de personnes;
- commentaires agressifs ou violents;
- commentaires ayant comme objectif la diffamation de personnes ou d'organisations;
- commentaires qui violent la vie privée d'une personne;
- commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale ou qui incitent à la haine et la violence;
- commentaires incompréhensibles ou non pertinents;
- toute sollicitation ou publicité, que ce soit pour un produit, un service ou une cause; photos, images ou vidéos, à moins d'avoir obtenu l'autorisation de la Direction générale.

Les utilisateurs des différentes plateformes et lieux appartenant à la Ville assument l'entière responsabilité de leurs propos, leur identification et l'information qu'ils affichent. Tous les commentaires publiés dans les médias sociaux sont du domaine public. Ces derniers doivent donc s'assurer que leurs commentaires conviennent aux lois et règlements en vigueur.

L'ajout éventuel de tout nouveau média social dans le portfolio de la Ville de Neuville sera géré sous la même approche et le même cadre général.

Voici, les plateformes et outils déployés par la Direction générale qui contribue à leur contenu et leur évolution :

5.1. Le site internet de la Ville

Premier et principal outil public de référence, le site internet de la Ville dispose des informations administratives et de gouvernance nécessaires aux citoyens et citoyennes. Le site diffuse l'offre des services de proximité qui leur sont offerts de même que les publications et les avis officiels leur étant destinés.

5.1. Le site internet de la Ville (suite)

Le contenu du site est la prérogative de la Ville de Neuville. Selon l'intérêt public général, la Ville pourra y inclure et y présenter des contenus associés qui sont au bénéfice de ses citoyens et citoyennes.

Le site internet est sous la responsabilité de la Direction générale.

5.2. Les médias sociaux de la Ville

Le compte Facebook de la Ville de Neuville est sous la responsabilité de la Direction générale. Le contenu publié est de nature à informer les citoyens et citoyennes ainsi que le grand public des éléments liés aux décisions du conseil municipal, aux communications administratives d'intérêt public, aux activités et événements destinés à la population et aux visiteurs de même qu'aux communications d'opportunités jugées pertinentes à saisir par la Ville.

La Direction générale effectue une veille régulière des échanges touchant l'organisation dans les divers médias sociaux, détenus et externes, et intervient au besoin.

5.3. Système d'Alertes municipales

Sur une base volontaire, chaque résidant de Neuville pourra s'inscrire au Système d'Alertes municipales (ex : avis d'ébullition, bris d'aqueduc, travaux municipaux divers tels que les entraves à la circulation, le déneigement, les travaux d'asphaltage etc.) qui sera rendu disponible en 2024. Chaque résident pourra alors déterminer les modalités de communication lui convenant pour ce type d'information municipale, en inscrivant ses coordonnées SMS, courriel et/ou téléphoniques.

5.4. La communication en situation d'urgence

Les communications liées aux situations d'urgence (catastrophes naturelles, cas ou accidents de force majeure, menaces à la sécurité) sont confiées à la cellule de communication d'urgence de la Ville de Neuville qui est constituée du maire, de la directrice générale et du responsable de la sécurité publique.

Au besoin, une centrale d'information et de renseignements sera mise en place.

Des organismes gouvernementaux et des dirigeants d'entreprises industrielles et commerciales peuvent être appelés, si requis, à participer au déploiement des mesures d'urgence.

5.5. Le journal municipal de la Ville

Publié au moins huit (8) fois par année, « Le Soleil Brillant », privilégie principalement la publication des délibérations et décisions du conseil municipal.

Doté d'un cadre budgétaire établi, le contenu du journal municipal est limité à 20 pages à l'exception des publications spéciales présentant la programmation du service des loisirs et les messages (mot, bilan, etc.) mensuels ou annuels du maire.

5.5. Le journal municipal de la Ville (suite)

Le contenu du journal municipal est la prérogative de la Ville de Neuville. Selon l'intérêt public général, la Ville pourra y inclure et y présenter des contenus associés qui sont au bénéfice de ses citoyens et citoyennes. Ce faisant, la priorité de publication sera accordée aux textes annonçant la tenue d'un événement ou d'une période d'inscription d'intérêt général.

La date de tombée pour réception des textes est fixée au mardi suivant les séances régulières de chaque conseil municipal qui ont lieu le 1^{er} lundi de chaque mois.

Le contenu du journal municipal est sous la responsabilité de la Direction générale. Ce faisant, la Ville se garde le droit d'adapter ou de ne pas diffuser les propositions de texte reçues des partenaires. Son édition et la vente de ses espaces publicitaires est sous la responsabilité du sous-contractant retenu par la Ville de Neuville.

5.6. Le calendrier annuel

Publié une fois par année, le calendrier de la Ville de Neuville est distribué dans l'ensemble des foyers de la ville.

Le contenu du calendrier annuel est sous la responsabilité de la Direction générale et du Service des loisirs et de la culture. Les contributions photos sont ouvertes aux résidents et son édition et la vente de ses espaces publicitaires est sous la responsabilité du sous-contractant retenu par la Ville de Neuville.

5.7. L'affichage public

Afin de permettre aux organismes, comités locaux ou à tout résident de faire connaître leurs activités, la Ville de Neuville met à leur disposition neuf (9) lieux d'affichage, soit :

Hôtel de ville	Maison Rochette
Bibliothèque	Gymnase (babillard à l'entrée)
Église (babillard extérieur)	Pavillon Marais-Provencher
Salle des Loisirs	Parc de la Famille
Salle des Fêtes	Centres de la petite enfance

L'autorisation d'affichage et sa durée sont sous la responsabilité de la Direction générale.

5.8. L'utilisation du logo et des armoiries

Il revient à chaque employé et à chaque élu de faire une utilisation appropriée du logo ou des armoiries de la Ville et de respecter la propriété intellectuelle de la Ville de Neuville. Une utilisation du logo ou des armoiries de la Ville à des fins personnelles ou partisans est interdite. La Direction générale peut être consultée pour toute question de clarification.

5.9. L'accueil des nouveaux résidants

Dans le but de rendre plus chaleureux l'accueil d'un nouveau résidant, un guide de renseignements concernant la Ville est préparé par la Direction générale. Des rencontres d'accueil à l'intention des nouveaux résidants peuvent également être organisées, auxquelles participent les élus municipaux et les directeurs. La Direction générale en supervise l'organisation.

5.10. Les drapeaux

Lors d'un événement organisé en collaboration avec d'autres instances gouvernementales, la disposition des drapeaux est la suivante, en se plaçant face aux drapeaux et de gauche à droite : Canada – Québec – Neuville, suivi de l'organisme local, s'il y a lieu.

Les drapeaux sont mis en berne seulement lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou de l'Assemblée nationale du Québec. Dans toute autre circonstance, il revient à la Direction générale d'établir le protocole à suivre.

5.11. La diffusion documentaire

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de documents autres que les publications officielles produites par l'administration municipale doit être référée à la Direction générale (procédure détaillée à la section 8.4.)

6. La communication avec les médias

6.1. La procédure

La communication avec les médias procède d'une approche d'un ou de divers médias envers la Ville de Neuville ou d'une approche de la Ville de Neuville envers un ou divers médias simultanément.

Le maire ou la Direction générale sont les deux constituantes autorisées à pouvoir officiellement initier une réponse ou une demande au nom de la Ville de Neuville.

6.2. Les porte-parole officiels

Les porte-parole officiels de la Ville de Neuville sont d'emblée le maire et la Direction générale. Le maire gère les éléments d'information de nature politique alors que la Direction générale gère les éléments d'information de nature administrative.

Dans le cas requérant une réponse d'une haute spécificité liée à un service particulier, le maire et la Direction générale pourront déléguer cette action à toute personne clé ou experte œuvrant à la Ville et détenant cette information.

6.3 Les séances du conseil municipal et les séances publiques

Les journalistes présents lors des séances du Conseil reçoivent au besoin la documentation pertinente.

Un membre de la Direction générale qui assiste aux séances du Conseil reçoit et traite les demandes des journalistes. Les réponses aux questions de ces derniers sont acheminées de manière diligente.

7. L'accès à l'information

Le greffier ou la greffière, officier municipal nommé par le conseil municipal, est responsable de l'application de la Loi provinciale sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Cette législation expose les limites du droit d'accès à l'information publique. Elle encadre également les limites à la divulgation des renseignements nominatifs ou personnels. En définitive, elle procure les limites de l'accès et la mécanique de la procédure d'accès à ces derniers.

Chaque demande d'un citoyen, d'un employé ou même d'un membre du conseil municipal doit être traitée en fonction de cette loi. Le greffier ou la greffière est responsable du traitement de chaque demande et de son suivi. Le cas échéant, des frais de reproduction de documents seront imposés au demandeur.

7. L'accès à l'information (suite)

Les demandes écrites provoqueront l'émission d'une réponse écrite. Les refus au sujet de l'accès à certains documents devront être motivés et peuvent faire l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

8. L'entrée en vigueur de la politique de communication

Cette politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal.

9. La mise à jour de la politique

Ladite politique sera mise à jour lorsque jugée nécessaire par la Direction générale. Toute modification à cette politique doit être adoptée de nouveau.

10. Portée de la Politique

La présente politique remplace la Politique concernant le journal d'information municipale « Le Soleil Brillant » adoptée par le Conseil municipal le 6 avril 1999 (résolution numéro 99-04-79)

Signature du maire

Signature de la direction générale

Date



Neuville