



POLITIQUE DE COMMUNICATION

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA MAIRESSE	4	LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE.....	13
MOT DE LA PRÉSIDENTE	5	LE COMITÉ DES MESURES D'URGENCE	13
LA POLITIQUE DE COMMUNICATION.....	6	LE RÔLE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS	13
LES ÉNONCÉS DIRECTEURS	6	LA COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS ...	14
LA COMMUNICATION INTERNE.....	7	LA PROCÉDURE.....	14
LE GUIDE D'ACCUEIL DES EMPLOYÉS.....	7	LES PORTE-PAROLE DÉSIGNÉS.....	14
LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS.....	7	LES SÉANCES PUBLIQUES.....	14
LE JOURNAL <i>La PASSERELLE</i>	8	LA COMMUNICATION PAR L'OBJET	15
L'INTRANET	8	L'IMAGE DE MARQUE.....	16
LA COMMUNICATION EXTERNE.....	9	ANNEXE 1-POLITIQUE ÉDITORIALE DE LA PASSERELLE .	17
LE SITE INTERNET.....	9		
LES PUBLICATIONS MUNICIPALES	10		
L'AFFICHAGE.....	11		
LA PUBLICITÉ.....	12		



MOT DE LA MAIRESSE



Dans un monde où les modes de communication évoluent et dont les innovations sont florissantes, notre faculté à bien communiquer joue un rôle vital pour le succès des organisations. À l'image de notre monde, notre ville évolue, se transforme et surtout de s'enrichit de manière constante.

C'est dans cet esprit que la Ville de Repentigny est fière de vous présenter sa politique de communication qui concourt à l'affirmation de notre image de marque... une image caractérisée par la fierté et le dynamisme des Repentignoises et des Repentignois.

Une politique de communication, c'est aussi un outil incontournable pour les villes soucieuses d'exercer leur mission de diffusion de l'information, dans les meilleures conditions possible, comme les citoyens sont en droit de s'attendre. Car la communication publique s'impose et n'est plus, aujourd'hui, un complément.

Nous disposons désormais d'un outil administratif concret, adapté à notre réalité, et qui reflète l'importance que nous accordons au processus démocratique et à la cohérence de nos interventions, de notre expression municipale.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Chantal Deschamps".

Chantal Deschamps, Ph. D.
Mairesse de Repentigny

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Repentigny comprend que la communication est un instrument de premier plan pour offrir un service de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens. C'est pourquoi nous sommes heureux de mettre à votre disposition cette politique de communication, conçue comme un véritable outil de référence pour les élus et l'ensemble des employés municipaux.

Cette dernière constitue un ensemble de normes, de procédures et de directives qui visent essentiellement à développer une méthode de communication coordonnée et adéquate entre l'administration municipale et ses publics. Elle propose un cadre de référence et d'orientations pour toutes les actions de communication, et ce, tant à l'interne qu'à l'externe.

Ce document permettra à chacun de s'approprier les enjeux de la communication publique, histoire de promouvoir la ville, ses orientations, ses services et ses projets. D'autre part, cette politique offrira l'occasion de réfléchir et de questionner nos pratiques en matière de communication, vecteur de la gestion municipale qui contribue à notre rayonnement.

Cécile Hénault, conseillère municipale
Présidente de la commission des Communications

LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

Les énoncés directeurs

- Outil de gestion stratégique, la politique de communication est conçue pour appuyer la mise en œuvre du plan directeur et l'atteinte des grands objectifs que poursuit la Ville de Repentigny.
- Les communications contribuent de façon importante à la visibilité, à la promotion et au rayonnement de la Ville, tant sur son territoire qu'à l'extérieur.
- Le Service des communications est le gardien désigné de l'image corporative.
- La courtoisie, l'attitude positive, le suivi approprié des demandes et la satisfaction priment dans toutes les relations avec le citoyen-client.
- Par leur appartenance à l'organisation, les employés municipaux représentent autant de vecteurs ou de courroies de transmission pouvant être utilisés pour assurer la diffusion de l'information.
- Les communications internes ciblent l'ensemble du personnel de la Ville, tous regroupements confondus.
- Les communications externes ciblent la population, les médias, les organismes et les entreprises du milieu.



LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne joue un rôle de premier plan quant à la diffusion d'une information de qualité de la Ville à l'intention de ses employés. Le Service des communications est responsable de la planification et de la production des outils de communication interne. Il travaille en étroite collaboration avec le Service des ressources humaines qui a la responsabilité de fournir les données nécessaires à la réalisation des outils suivants :



Le guide d'accueil des employés

Dès l'entrée en fonction d'un nouvel employé, le Service des ressources humaines lui remet le Guide d'accueil, lequel contient une foule de renseignements destinés à informer cette nouvelle ressource sur les façons de faire à la Ville de Repentigny.

Le Guide d'accueil est mis à jour annuellement.

Le programme de reconnaissance des employés

La Ville de Repentigny a mis en place un programme de reconnaissance des employés municipaux dont le but est de souligner les années de travail au sein de l'organisation. Une fois l'an, une réception est organisée à l'intention de ceux qui franchissent le cap de 25 années de service. Lors de cette rencontre, les employés comptant 15, 20 et 30 ans de service sont également mentionnés.

Lorsqu'un(e) employé(e) quitte pour la retraite, une petite cérémonie a lieu dans le service concerné en présence de la mairesse et du directeur général. Les collègues de travail sont aussi invités. À cette occasion, une œuvre est remise à l'employé(e), de même qu'un livre-souvenir.





Le journal *La Passerelle*

Lancé en 2009, le journal des employés(e)s de la Ville de Repentigny, *La Passerelle*, paraît sept fois l'an. Sa réalisation est assurée par le Service des communications. Il vise à faciliter le transfert d'information et contribue à créer ou maintenir un sentiment d'appartenance. Un employé de chacun des services agit à titre de courroie de transmission.

De plus, les employés municipaux sont appelés à y collaborer.

(Voir la politique éditoriale en annexe)

L'Intranet

L'intranet est une plate-forme d'information destinée aux employés municipaux. Il contient principalement des renseignements à caractère administratif.

De concert avec la division des Technologies de l'information (TI), le Service des communications en assure le contenu et la gestion.

LA COMMUNICATION EXTERNE

Le Service des communications a pour mission de contribuer au rayonnement de la Ville de Repentigny auprès de ses citoyens et des autres clientèles externes.

Il agit de façon à favoriser des relations soutenues avec les citoyens.

Ces principales responsabilités consistent à :

- gérer l'image de marque de la Ville;
- définir les priorités annuelles en matière de communication, en fonction des axes stratégiques et du plan directeur de la Ville;
- jouer un rôle-conseil auprès des différents services administratifs de la Ville;
- répondre aux attentes des citoyens en termes d'information sur les services municipaux;
- assurer la cohérence des messages.

Afin de remplir adéquatement son mandat, le Service des communications met à la disposition de ses différents publics, les moyens de communication suivants :

Le site Internet

Outil facilitant la communication avec le citoyen, le site Internet lui offre une foule de renseignements sur les services municipaux et les activités repentignoises. La gestion du site Internet de la Ville de Repentigny est assurée par le Service des communications. Celui-ci en définit la présentation visuelle, en gère le contenu et assure sa mise à jour. Il puise son information auprès des différents services de la Ville, qui sont responsables de fournir une information de qualité, le tout en temps opportun.

Le soutien technique et l'intégration des outils nécessaires au bon fonctionnement du site sont confiés à une entreprise spécialisée du territoire.

Quant au Service des technologies de l'information, il soutient le Service des communications pour toute question relative à l'infrastructure du site.



LA COMMUNICATION EXTERNE

L'affichage

À L'INTÉRIEUR DES ÉDIFICES MUNICIPAUX

L'affichage sur les propriétés municipales a un impact important sur l'image de la Ville. À cet effet, toute demande d'affichage, tant dans les édifices municipaux que paramunicipaux, doit être adressée au Service des communications et recevoir son approbation, à l'exception des demandes relatives au secteur des loisirs, de la culture et de la vie communautaire, qui, elles, doivent être acheminées et autorisées par le service concerné. Ce service peut également se servir de cadres numériques installés dans les édifices municipaux ouverts au public pour faire la promotion des activités qu'il soutient ou organise. Le Service des communications se réserve toutefois un droit de regard sur ce qui y est affiché.

L'objet de l'affichage doit être lié à un organisme dûment reconnu ou à un partenaire officiel de la Ville. Les messages doivent s'adresser à un large public et respecter les règles du bon goût.

Seul le Service du greffe peut afficher librement et en toute autonomie des messages destinés au grand public, soit des avis publics, sur les structures prévues à cet effet. Par ailleurs, le Service des communications a le pouvoir de délimiter et d'encadrer toutes les zones d'affichage dans l'ensemble des édifices municipaux et paramunicipaux.

L'affichage de messages en provenance des syndicats, du Service des ressources humaines et de la direction de chacun des services municipaux est

autorisé dans les espaces réservés aux employés. Tout autre message doit faire l'objet d'une demande adressée au Service des communications et recevoir son approbation.

LES STRUCTURES 4 PI SUR 8 PI MISES À LA DISPOSITION DES ORGANISMES

La Ville met à la disposition des organismes dûment reconnus, selon les procédures établies, des structures d'affichage 4 pi sur 8 pi, horizontale et verticale. Le Service des communications assume la gestion du calendrier et toute demande doit lui être acheminée par écrit dans des délais raisonnables.

Ce dernier se réserve le droit de limiter le nombre d'espaces d'affichage octroyés, de façon à répondre à un maximum de demandes émanant du plus grand nombre d'organismes possible. La Ville de Repentigny peut utiliser ces structures à ses propres fins et a la priorité quant au choix et au nombre d'emplacements.

L'organisme assume les frais de conception des panneaux. De son côté, la Ville assume les frais d'installation. Le Service des communications se réserve un droit de regard sur les messages qui seront diffusés. Les messages doivent s'adresser à un large public et ne pas servir à des fins commerciales.

LES STRUCTURES 12 PI SUR 8 PI, PROPRIÉTÉ DE LA VILLE

Des structures d'affichage de format 12 pi sur 8 pi, propriété de la Ville, sont réparties sur le territoire. Elles servent aux strictes fins municipales et aux événements majeurs. Il est à noter que la Ville de Repentigny fera elle-même la promotion des grands événements présentés annuellement en saison estivale.

LES ORIFLAMMES

Des structures pouvant accueillir des oriflammes, propriétés de la Ville, sont réparties sur les artères principales du territoire. Elles sont utilisées à des fins de pavoiement et par la municipalité seulement.

LES TABLEAUX ÉLECTRONIQUES

La gestion de ces panneaux est assurée par le Service des communications. Ils sont à la disposition de la Ville et des organismes dûment reconnus. Toute demande d'affichage doit être acheminée au Service des communications par écrit ou par téléphone, et ce, dans des délais raisonnables, et sera traitée conformément aux règles et procédures établies.

Les messages doivent s'adresser à un large public et ne pas servir à des fins commerciales

LES COLONNES MORRIS

Des colonnes Morris servant principalement à la diffusion d'information à caractère historique et touristique sont situées au centre-ville. Bien qu'utilisées par le Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire, le Service des communications approuve le contenu et la forme des affiches installées sur ces colonnes.

LES CADRES NUMÉRIQUES

Ces tableaux numériques présents dans certains édifices municipaux et paramunicipaux sont réservés à la diffusion de messages à caractère culturel. Ils sont principalement utilisés par le Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire. Toutefois, le Service des communications doit approuver le contenu et la forme des messages.

La publicité

La Ville achète des espaces ou réserve du temps d'antenne dans les médias régionaux et nationaux (écrits et électroniques) pour ses besoins publicitaires.

Le Service des communications est responsable de cette activité. Il a le mandat d'évaluer les besoins en fonction des objectifs à atteindre et de la clientèle visée.

L'achat de publicité pour la publication des avis publics relève spécifiquement du Service du greffe.

LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Une communication efficace est essentielle en situation d'urgence ou de gestion de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est primordial de communiquer avec les citoyennes et les citoyens de façon à maintenir un sentiment de sécurité et la confiance du grand public.

Le comité des mesures d'urgence

La coordination du comité des mesures d'urgence relève du Directeur général de la municipalité. La directrice des communications est membre du comité.

Le rôle du service des communications

En situation d'urgence, le Service des communications est responsable de la réalisation et du déploiement du plan de communication. Il fournira les outils nécessaires au porte-parole, désigné par le comité, pour la prise de parole en public. 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 à participer au déploiement des mesures d'urgence.



LA COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS

Le Service des communications est le point de convergence et la porte d'entrée pour les médias. Il représente la source officielle et unique de diffusion d'information (à l'exception des communications à caractère politique et celles reliées aux opérations policières et à la sécurité incendie).

Le Service des communications reçoit et traite toutes les demandes des médias. Il diffuse tous les communiqués de l'administration municipale et convoque l'ensemble des conférences et points de presse. Il voit également à fournir les documents nécessaires à la tenue de ces événements médiatiques.

À l'occasion, il fournit un soutien à certains organismes dans la préparation de leurs activités de presse.

La procédure

Les services de la Ville qui sont sollicités par les journalistes doivent acheminer ces demandes au Service des communications qui verra à leur traitement.

Aucun employé n'est autorisé à faire une déclaration publique qui engage la Ville, sauf s'il a été mandaté pour agir comme porte-parole.

Dans le cas de demandes concernant les opérations du Service de police et du Service d'incendie, un sergent aux relations communautaires et aux affaires publiques assume la gestion des médias.

Les porte-parole désignés

Le porte-parole joue un rôle essentiel lorsque la municipalité doit s'adresser aux médias.

- La mairesse est le premier porte-parole désigné.
- Elle peut déléguer le directeur général pour des thèmes qui concernent la vision globale de la municipalité.
- Si le thème est lié à sujet spécifique, le directeur concerné pourrait alors être mandaté.
- À cet effet, des directeurs ont reçu une formation de porte-parole donnée par une firme spécialisée.
- Le Service des communications établit les contacts et les relations entre le journaliste et le spécialiste.
- La personne interviewée sera préparée, en fonction de l'angle de traitement, par une personne du Service des communications, laquelle sera présente lors de l'entrevue.

Les séances publiques

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

Un membre du Service des communications qui assiste aux séances du Conseil reçoit et traite les demandes des journalistes. Les réponses aux questions de ces derniers sont acheminées les jours suivant les séances.

LA COMMUNICATION PAR L'OBJET

L'objet promotionnel à l'effigie de l'organisation permet de promouvoir l'image de marque de Repentigny et de renforcer le sentiment d'appartenance de ses citoyens et de ses publics.

À cet effet, des objets sont vendus aux citoyens et aux employés. Le catalogue est disponible via le site Internet.



L'IMAGE DE MARQUE

L'identité visuelle de Repentigny est protégée par la Loi sur les marques de commerce qui lui confère le droit de s'identifier ici comme à l'étranger.

Un guide de normes graphiques définit l'utilisation et les applications autorisées du logotype de la Ville de Repentigny. Le Service des communications a la responsabilité de le diffuser et de s'assurer que les employés municipaux, les fournisseurs, les organismes et les partenaires du milieu en font un usage adéquat et respectent les normes prescrites.

Le Service de police et le Service d'incendie de la Ville de Repentigny possèdent leur propre logotype, lequel peut accompagner le logo officiel sur certains documents ou sur le matériel produit.

En tout temps, le logo officiel de la Ville de Repentigny doit être présent.



ANNEXE 1 • LA PASSERELLE

Politique éditoriale

Le bulletin interne *La Passerelle* se veut un trait d'union entre la haute direction de la Ville de Repentigny et ses employés actifs. Vecteur d'information et de communication, il est à la fois sérieux et convivial. Il est rédigé dans un style journalistique et dans le respect de la vie privée des membres de l'organisation.

Il n'est pas un lieu d'échange d'information sur les relations de travail et ne comporte pas une rubrique de petites annonces.

PUBLICS CIBLES

- Tous les employés actifs de la Ville de Repentigny
- Les employés en congé

OBJECTIFS ET MISSIONS

- Informer le personnel sur la Ville de Repentigny et ses grands projets.
- Inviter les employés à collaborer à un projet commun en favorisant le sentiment d'appartenance à la Ville de Repentigny.
- Susciter leur participation dans la vie de l'organisation municipale en vue d'atteindre ses objectifs.
- Mettre en valeur les initiatives et les compétences tant professionnelles que personnelles des employés.

RESPONSABILITÉS

COMITÉ ÉDITORIAL

Il est composé de deux représentants du Service des communications et d'un représentant du Service des ressources humaines. Mandaté par la haute direction, le comité éditorial a la responsabilité de lui recommander le contenu et de le rédiger en fonction de la présente politique.

COMITÉ DES RÉPONDANTS

Chaque service a un répondant et la possibilité d'avoir un remplaçant. Le répondant a le mandat d'alimenter le comité éditorial en sujets et en nouvelles.

VALIDATION DES SUJETS ET DES NOUVELLES

Afin de déterminer le plan de contenu d'un numéro, le comité éditorial consulte le comité des répondants.

Les sujets et les nouvelles doivent être d'actualité et d'intérêt général.

Toutefois, le comité éditorial se réserve le droit de refuser les sujets et les nouvelles qui :

- ne respectent pas la mission du bulletin;
- ne s'adressent pas à la majeure partie de la clientèle visée;
- ne répondent pas aux objectifs formulés dans la présente politique.

Il va de soi que tout sujet ou toute nouvelle à contenu diffamatoire ou discriminatoire est automatiquement rejeté.

