

POLITIQUE DE COMMUNICATION EXTERNE

OBJECTIFS

Par ce document, la Municipalité de Villeroy souhaite se fixer les objectifs suivants :

- Faire connaître les activités, les réalisations, les projets et les initiatives de la Municipalité en lien avec ses champs de compétence et les autres responsabilités qu'elle exerce;
- Accroître la visibilité de la Municipalité, notamment par un recours accru aux nouvelles technologies;
- Renforcer la notoriété et l'image de marque de la Municipalité auprès des diverses clientèles cibles;
- Positionner la Municipalité comme un acteur important dans la communauté.

CLIENTÈLES CIBLES

- Les élus de la Municipalité;
- Le personnel de direction et les employés de la Municipalité;
- Les partenaires du milieu (intervenants des secteurs de la santé, de l'éducation, du développement socio-économique et touristique, de la culture, des sports et loisirs ainsi que de la sécurité publique, ministères et organismes gouvernementaux, médias, etc.);
- La population en général.

MOYENS DE RÉALISATION

Pour atteindre ses objectifs en matière de communication, la Municipalité utilise les moyens suivants :

- site internet;
- médias sociaux (Facebook, etc.);
- conférence de presse ou point de presse;
- communiqué ou publipostage;
- bulletin d'information générale ou thématique (ex.: culture), sur support papier ou électronique;
- publications d'ordre général (la Municipalité, sa création, ses mandats, ses réalisations, son territoire, etc.);
- publications thématiques (guide, brochure et aide-mémoire);
- publicité institutionnelle (image de marque);
- publicité ciblée (programme, activité, événement, etc.);
- applications mobiles;
- tout autre moyen jugé pertinent selon les besoins.

Des précisions sur les moyens de réalisation ci-haut mentionnés apparaissent à l'annexe 1, notamment en ce qui concerne leur forme et leur contenu.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Maire/Mairesse

Règle générale, le maire ou la mairesse, en cas d'absence ou d'incapacité, le maire suppléant ou la mairesse suppléante agit comme porte-parole de la Municipalité. C'est tout particulièrement le cas pour des sujets portant sur des orientations ou des prises de position du Conseil de la Municipalité ayant une portée « politique ».

Autres membres du conseil de la Municipalité

Les autres membres du Conseil peuvent, de façon occasionnelle et sur des sujets particuliers, prendre la parole au nom de la Municipalité. Ils doivent cependant avoir été mandatés pour le faire.

Direction générale

La direction générale doit s'assurer de la mise en œuvre du plan de communication et agit également comme responsable des communications.

Elle peut, lorsque mandatée par le Conseil municipal ou le maire ou la mairesse, être le porte-parole de la Municipalité.

Avec discernement, elle peut également lors d'une situation imprévisible, qui requiert une communication immédiate avec les médias, être la porte-parole sur les activités journalistiques et administratives de la Municipalité.

Elle coordonne et supervise également la diffusion de l'information émanant de la Municipalité et s'adressant aux clientèles cibles externes. Elle a comme mandat :

- d'appliquer le plan de communication;
- de voir à la mise à jour du site Internet de la Municipalité;
- de s'assurer du respect des balises relatives à l'utilisation des médias sociaux (voir annexe 2);
- de rédiger, de faire approuver et de diffuser les communiqués de presse ou publipostage;
- de convoquer et d'organiser les conférences de presse ou les points de presse;
- de superviser la forme et le contenu de toutes les publications officielles produites par ou pour la Municipalité;
- de diffuser l'information utile aux diverses clientèles cibles externes par les outils de communication appropriés.

Autres employés de la Municipalité

Il existe des types de communication de nature « administrative » pour lesquels un membre de la direction ou du personnel de la Municipalité peut agir comme porte-parole (ex. : renseignements techniques sur les modalités d'application d'un programme, renseignements généraux ou statistiques concernant la Municipalité et son territoire). Le personnel concerné doit, au préalable, obtenir l'autorisation de la direction générale.

Bien que la nuance entre la communication « politique » et « administrative » puisse parfois prêter à interprétation, il importe que cet aspect soit considéré chaque fois qu'une activité de communication est réalisée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique de communication externe entre en vigueur le jour de son adoption, soit le _____ par la résolution _no._____.

ANNEXE 1

DESCRIPTION SOMMAIRE DES MOYENS DE COMMUNICATION RETENUE

SITE INTERNET

Le site internet contient une foule de renseignements généraux sur la Municipalité (territoire, composition du Conseil municipal, portraits historiques, etc.). Il permet également de publier les documents administratifs (procès-verbaux et règlements), etc.

MÉDIAS SOCIAUX

La Municipalité assure graduellement une présence dans les médias sociaux, d'abord par l'entremise de Facebook. Cette présence vise plus particulièrement à transmettre de l'information et promouvoir les activités menées par la Municipalité dans des domaines touchant les citoyens, notamment la culture, les loisirs, la gestion des matières résiduelles, etc. Les balises relatives à l'utilisation des médias sociaux par la Municipalité apparaissent à l'annexe 2.

PANNEAU À AFFICHAGE NUMÉRIQUE (PAS ENCORE EN PLACE)

Cet outil de communication a pour objectif d'informer l'ensemble de la population sur les sujets municipaux d'intérêt général, de même que les activités et les événements majeurs. La Municipalité a préséance sur tout autre message informatif ou promotionnel.

CONFÉRENCE DE PRESSE OU POINT DE PRESSE

La conférence de presse ou le point de presse s'avère pertinent lorsque la Municipalité a des informations d'importance à annoncer. La conférence de presse est une activité protocolaire et encadrée, alors que le point de presse, plus flexible dans sa forme, est davantage de mise dans le cas d'une situation qui évolue rapidement.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE OU PUBLIPOSTAGE

Le communiqué de presse ou le publipostage annonce une mesure administrative, activité, un projet ou une initiative de la Municipalité. Il peut également servir à commenter une situation. Il est rédigé, en collaboration avec les membres du personnel de la Municipalité concernés par le sujet traité. Son contenu doit être validé par la direction générale et, dans le cas d'un communiqué à portée « politique », par le maire ou la mairesse.

GUIDE, BROCHURE ET AIDE-MÉMOIRE

Les publications de ce type ont généralement un contenu plus « statique », leur procurant une durée de vie utile plus longue. Elles peuvent être d'ordre général (ex. : présentation de la Municipalité, de ses mandats, de son territoire, de ses services, etc.) ou plus ciblées (ex. : le service d'inspection en bâtiments).

ANNEXE 2 – BALISES RELATIVES À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

OBJECTIFS PARTICULIERS

Parmi les objectifs relatifs à l'utilisation des médias sociaux figurent :

- Informer, sur une base régulière, les clientèles cibles des activités, réalisations, projets et initiatives de la Municipalité, en complémentarité avec les autres moyens de communication utilisés;
- Susciter les interactions directes entre la Municipalité et sa population;
- Accentuer le réseautage avec les autres organisations qui utilisent les médias sociaux;
- Contribuer à la promotion des activités issues d'autres organisations du territoire;
- Positionner la Municipalité comme un acteur important dans la communauté.

RÈGLES DE CONDUITE

Il convient d'établir des règles importantes de conduite auxquelles doit souscrire toute personne autorisée à publier de l'information sur les différentes plateformes de médias sociaux où la Municipalité est présente.

Utilisation appropriée

- Informer les clientèles cibles des activités, réalisations, projets et initiatives de la Municipalité;
- Recevoir les commentaires de la population;
- Participer à la promotion des activités issues d'organisations du territoire;
- Accentuer le réseautage avec les autres organisations qui utilisent les médias sociaux.

Utilisation inappropriée

- Utilisation des médias sociaux à des fins personnelles durant les heures de travail;
- Utilisation des médias sociaux personnels à des fins professionnelles;
- Création ou partage de contenus comportant :
 - un caractère obscène, sexiste, homophobe ou xénophobe;
 - des attaques personnelles, des insultes ou des propos jugés inappropriés;
 - des propos diffamatoires ou méprisants;
 - des éléments plagés ou contrevenant aux droits d'auteur ou aux marques de commerce;
 - du matériel publicitaire et de la sollicitation non reliés aux activités et aux responsabilités de la Municipalité;
 - des propos à caractère politique;
 - des états d'âme concernant les collègues de travail, les élus et les citoyens;
 - des informations de nature confidentielle;
 - des propos incompréhensibles ou non pertinents;
 - un encouragement à des activités illégales ou incitant à la désobéissance civile;
 - tout autre propos ou commentaire que la Municipalité juge inapproprié.

La ou les personnes intervenant dans les médias sociaux au nom de la Municipalité sont tenues de le faire en respectant le plan de communication, les orientations, les décisions, les politiques et, le cas échéant, les lignes directrices émanant de l'organisation à cet égard.

L'autorisation de la direction générale est obligatoire en tout temps.

Par ailleurs, l'inclusion de liens externes ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation de la Municipalité avec un site relié. Les citoyens qui utilisent les plateformes de la Municipalité dans les médias sociaux endossent l'entière responsabilité de leurs propos et utilisent ces médias à leurs propres risques.

CONTRÔLE ET AFFICHAGE

Selon les sujets traités, des membres du personnel de la Municipalité peuvent être autorisés à publier du contenu sur les plateformes de médias sociaux utilisées par l'organisation. Ces autorisations émanent de la direction générale.

Les personnes, entreprises ou organisations externes ne respectant pas les balises d'utilisation pourront être exclues de façon temporaire ou permanente des plateformes de la Municipalité dans les médias sociaux.

Le contrôle et l'affichage des commentaires ont généralement lieu du lundi au vendredi pendant les heures normales de bureau. Les questions et commentaires reçus en dehors des heures de bureau ou lors des congés ou des vacances de la ou des personnes responsables seront traités le plus rapidement possible.

Toute personne qui est témoin d'abus ou d'une situation déplorable peut communiquer avec la Municipalité à l'adresse suivante : info@municipalité-villeroy.ca