

# Politique de communication

**Préparé par le  
Service des communications**

**Septembre 2011**



# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1. Contexte .....   | 1  |
| 1.1. Mission de la communication municipale .....                       | 1  |
| 1.2. Champs d'action de la communication municipale.....                | 1  |
| 2. Objectifs.....   | 2  |
| 2.1. Enjeux du responsable des communications .....                     | 2  |
| 2.2. Objectifs généraux.....  | 2  |
| 2.3. Objectifs spécifiques.....   | 2  |
| 2.4. Publics de la Ville de Sept-Îles.....                              | 2  |
| 3. Désignation du responsable des communications.....                   | 3  |
| 4. Communications politique et administrative .....                     | 3  |
| 5. Responsabilités, devoirs et limites .....                            | 4  |
| 5.1. Privilège du maire.....  | 4  |
| 5.2. Déclaration des membres du conseil .....                           | 4  |
| 5.3. Intervention du directeur général .....                            | 4  |
| 5.4. Rôle du responsable des communications.....                        | 5  |
| 5.5. Rôle des directeurs.....   | 5  |
| 5.6. Comité de communication .....                                      | 5  |
| 5.7. Rôle de l'employé municipal .....                                  | 6  |
| 6. Sujets devant faire l'objet d'une communication municipale.....      | 6  |
| 7. Activités de communication municipale .....                          | 7  |
| 7.1. Activités d'information.....                                       | 7  |
| 7.1.1. Rencontres publiques .....                                       | 7  |
| 7.1.2. Rencontres non publiques.....                                    | 8  |
| 7.1.3. Relations à l'interne.....                                       | 9  |
| 7.1.4. Relations avec les médias.....                                   | 10 |
| 7.1.5. Publications municipales .....                                   | 11 |
| 7.1.6. Publication à l'intention des employés.....                      | 13 |
| 7.1.7. Autres techniques de communication.....                          | 14 |
| 7.2. Modes de consultation.....   | 15 |
| 7.2.1. Sondage .....  | 15 |
| 7.2.2. Référendum .....   | 15 |
| 7.2.3. Enquête maison .....   | 16 |
| 7.2.4. Avis public.....   | 16 |
| 7.3. Relations publiques et accueil .....                               | 16 |
| 7.3.1. Accueil des citoyens lors des séances du conseil municipal ..... | 16 |
| 7.3.2. Accueil des citoyens par les employés .....                      | 17 |
| 7.3.3. Accueil des nouveaux résidents .....                             | 17 |

|   |    |
|---|----|
| 7.3.4. Accueil des invités par le conseil.....                  | 17 |
| 7.3.5. Soirées de reconnaissance.....                           | 18 |
| 7.3.6. Signature du livre d'Or.....                             | 18 |
| 7.3.7. Remise de cadeaux-souvenirs.....                         | 18 |
| 7.3.8. Participation à divers événements.....                   | 18 |
| 7.4. Promotion.....   | 19 |
| 7.4.1. Publicité informative.....                               | 19 |
| 7.4.2. Publicité commandite.....                                | 19 |
| 7.4.3. Publicité promotionnelle.....                            | 19 |
| 7.5. Identification visuelle.....                               | 20 |
| 7.5.1. Signature corporative : le logo.....                     | 20 |
| 7.5.2. Armoiries.....   | 20 |
| 7.5.3. Drapeau.....   | 21 |
| 7.6. Affichage à l'interne.....                                 | 21 |
| 7.7. Utilisation de la langue française dans les documents..... | 21 |
| 7.8. Gestion des plaintes.....                                  | 21 |
| 7.9. Gestion de crise.....                                      | 22 |

## 1. Contexte

---

L'administration municipale de la Ville de Sept-Îles est consciente que la qualité des services à la population passe, entre autres, par l'amélioration continue des communications municipales, tant internes qu'externes.

Cette politique de communication se veut un ensemble de principes directeurs et d'objectifs de communication pour l'organisation, et ce, afin d'encadrer les communications avec les différents publics. L'objectif visé par cette dernière est d'améliorer l'efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communications internes et externes de la Ville de Sept-Îles. Elle précisera le rôle que chaque membre de l'organisation municipale devra y jouer et deviendra un outil de bonne gestion.

Cette politique sert de point de référence pour les élus, les gestionnaires et les employés de la Ville de Sept-Îles.

Pour toute question relative à la rédaction administrative, se référer à l'ouvrage «Le français au bureau».

### **1.1. Mission de la communication municipale**

La mission de la communication municipale consiste à :

- privilégier la transmission de l'information à ses publics internes et externes de manière adéquate et créatrice;
- privilégier la circulation de l'information de façon ascendante, descendante et latérale (entre les services);
- assurer une bonne visibilité à la Ville de Sept-Îles;
- veiller à la qualité de l'image projetée de la Ville de Sept-Îles;
- promouvoir la Ville et son milieu de travail;
- encourager la contribution continue des employés à l'amélioration de la prestation des services;
- diffuser l'information en utilisant les moyens de communication appropriés, et ce, dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal.

### **1.2. Champs d'action de la communication municipale**

La communication municipale de la Ville de Sept-Îles doit transiger à travers les champs d'action suivants, et ce, en collaboration avec les gestionnaires et les employés concernés :

- diffusion de l'information à l'interne et à l'externe;
- relations publiques : inauguration, événements spéciaux et protocolaires, allocution, etc. ;
- promotion et publicité : journaux, revues, radios, site Internet, télévision;
- relations de presse : communiqués, conférences de presse, relations avec les journalistes, etc. ;
- communications en situation d'urgence;
- documentation et publications officielles de la Ville, par exemple, *L'actualité municipale*;
- application des règles d'utilisation du guide de normes de la Ville de Sept-Îles.

## 2. Objectifs

---

La mise en place d'une politique de communication permet de fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication municipale, tant à l'interne qu'à l'externe. Elle permet aussi d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à la Ville de Sept-Îles.

### 2.1. Enjeux du responsable des communications

Les enjeux du responsable des communications visent à :

- favoriser l'adhésion à la vision municipale;
- faire connaître la vision aux diverses clientèles;
- favoriser le sentiment d'appartenance à l'organisation;
- offrir du soutien aux employés des différents services;
- stimuler la fierté des citoyens et des employés envers la Ville.

### 2.2. Objectifs généraux

Les objectifs généraux sont :

- définir une philosophie et une pratique de communication comme éléments de la culture organisationnelle;
- impartir les responsabilités politiques et administratives en cette matière;
- définir les activités et les programmes adéquats aux orientations du conseil et aux objectifs généraux de l'administration municipale.

### 2.3. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques sont :

- faire connaître les valeurs, les orientations, les objectifs, les priorités et les programmes de l'administration municipale, à l'interne et à l'externe;
- utiliser divers moyens de communication et fournir de l'information sur des supports variés pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi les publics internes et externes de la Ville;
- faire connaître aux contribuables et aux citoyens les services offerts par la Ville;
- informer les contribuables et les citoyens des activités menées par la Ville;
- favoriser un climat ouvert de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de l'organisation.

### 2.4. Publics de la Ville de Sept-Îles

La Ville de Sept-Îles se doit de communiquer adéquatement et de façon régulière avec les différents publics suivants :

**Publics internes**

- Élus municipaux
- Directeurs
- Employés cadres
- Employés syndiqués
- Employés temporaires ou à temps partiel (ex. pompiers)
- Syndicats

**Publics externes**

- Résidents
- Communauté d'affaires
- Clients
- Fournisseurs
- Touristes
- Autres municipalités
- Intervenants du milieu : corporations municipales, Chambre de commerce, MRC de Sept-Rivières, Commission scolaire du Fer, CSSS de Sept-Rivières, CHRSI, etc.
- Organismes communautaires
- Médias locaux, régionaux, nationaux
- Gouvernements (provincial et fédéral)

### **3. Désignation du responsable des communications**

---

Sous la supervision du directeur général, le responsable des communications a comme mandat de coordonner les activités de communication, telles que mentionnées au point 1.2. du présent document, et de fournir à la Ville toute l'expertise nécessaire pour remplir ce rôle en conformité avec sa description de tâches.

### **4. Communications politique et administrative**

---

La distinction entre une communication politique et une communication administrative n'est pas toujours évidente.

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration ou communication qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution, ni par règlement. La communication administrative quant à elle représente toute information qui a fait l'objet d'une décision du conseil municipal par résolution ou par règlement.

La maire a le privilège de faire toute déclaration liée à sa fonction. Ces déclarations sont de nature politique et le maire en est le seul responsable.

## **5. Responsabilités, devoirs et limites**

---

### **5.1. Privilège du maire**

Le maire est sans contredit le premier officier de communication de la Ville et il en est le porte-parole officiel. En sa qualité de chef du conseil, il représente la Ville de Sept-Îles auprès de l'ensemble de la population.

Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.

Chaque fois que le maire s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de la Ville de Sept-Îles lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration municipale et la réglementation municipale, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier.

Ces privilèges s'appliquent également au maire suppléant lorsque celui-ci est expressément mandaté par le maire pour s'exprimer sur un dossier.

### **5.2. Déclaration des membres du conseil**

À titre de participant aux décisions prises lors des séances du conseil, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.

Cependant, si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, le maire qui est le porte-parole de la Ville pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

### **5.3. Intervention du directeur général**

Le directeur général joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la Ville. Il devient le grand responsable des activités de communication de toutes les directions des services municipaux. Cependant, il confie ce travail au responsable des communications.

Par conséquent, le directeur général doit voir :

- à la mise en place d'une politique de communication délimitant le rôle des employés en matière d'information;
- à établir des mécanismes de communication interne.

Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative. Ce privilège s'applique également au directeur général adjoint lorsque celui-ci est expressément mandaté par le directeur général pour s'exprimer sur un dossier ou en son absence.

#### **5.4. Rôle du responsable des communications**

Le responsable des communications coordonne et supervise la diffusion de l'information municipale de nature administrative. Il a comme mandat :

- d'appliquer la politique de communication;
- de rédiger, de superviser et de diffuser les communiqués de presse reliés au processus opérationnel en collaboration avec les différents services municipaux;
- de convoquer et d'organiser les conférences de presse d'ordre administratif en collaboration avec les différents services municipaux;
- de superviser le contenu et le contenant de toutes les publications officielles produites par la Ville;
- de diffuser l'information utile aux citoyens par des outils de communication appropriés;
- de participer sur différents comités à titre de rôle-conseil.

#### **5.5. Rôle des directeurs**

En regard des communications internes, les directeurs doivent :

- s'assurer que les membres de leur personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- favoriser la communication dans leur 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.

Quant aux communications externes, tant que les demandes de renseignements constituent des demandes de nature administrative, par exemple, sur l'horaire de la bibliothèque, les règlements municipaux, le compte de taxes, etc., cela ne nécessite pas l'intervention du responsable des communications.

Les directeurs peuvent, après autorisation du directeur général, accorder une entrevue et/ou faire une déclaration publique. Ils doivent toutefois en informer le responsable des communications, et ce, afin d'assurer un suivi auprès de médias.

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une intervention de communication d'envergure, la démarche doit être faite en collaboration avec le maire, le directeur général, le responsable des communications et le service responsable du dossier, le cas échéant.

#### **5.6. Comité de communication**

Au comité de communication siègent un membre du conseil municipal, le directeur général et le responsable des communications. Ce comité se rencontre au besoin pour discuter des activités de communication en cours ou à venir.

### **5.7. Rôle de l'employé municipal**

Tout employé municipal est un agent d'information et un ambassadeur de la Ville de Sept-Îles, de sorte qu'il doit :

- être informé des politiques générales ou des projets particuliers de la Ville de Sept-Îles;
- être informé des décisions prises par le conseil municipal;
- développer une attitude positive envers la clientèle;
- assurer un suivi efficace des demandes.

Chaque directeur doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire. De plus, celui-ci doit les inciter à lire le bulletin *L'actualité municipale*, le bulletin interne *L'intermédiaire*, le site Internet ou toute autre publication émanant de la Ville.

## **6. Sujets devant faire l'objet d'une communication municipale**

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit s'adresser nécessairement à un ENSEMBLE (citoyens, groupe de citoyens, employés, fournisseurs) et peut traiter des thèmes suivants :

- fonctionnement de la municipalité;
- décisions administratives;
- résolutions et règlements;
- activités;
- programmes et services;
- grands projets;
- crises / urgences / risques;
- autres.

Il faut savoir que l'information a ses limites. Il faut donc porter un jugement sur la nature de l'information à livrer, surtout si elle touche la vie privée ou peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

Règle générale, les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- les renseignements personnels concernant les membres du conseil, les employés, les citoyens en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- les renseignements sur l'administration de la justice ou la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut nuire à un individu ou à la collectivité;
- les renseignements qui sont fournis par un tiers ne peuvent être diffusés sans le consentement de celui-ci;
- certaines analyses et recommandations produites à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel du conseil municipal.

Bref, il suffit d'informer honnêtement, objectivement et le plus adéquatement possible les citoyens en réservant les renseignements d'ordre politique aux membres du conseil et ceux à caractère administratif au directeur général (par le responsable des communications) en accord avec le maire.

En ce qui concerne la consultation de documents et les copies de ceux-ci, il faut se référer au responsable de l'accès à l'information, soit le greffier de la Ville.

## **7. Activités de communication municipale**

---

Les diverses activités de communication municipale qui suivent existent déjà ou sont à développer. Elles visent à maintenir ou améliorer la transmission d'information à l'interne et à l'externe. Idéalement, la communication doit se véhiculer de façon descendante, ascendante et horizontale, afin de permettre le respect de la présente politique, et ce, en conformité avec les responsabilités, devoirs et limites de chacun.

### **7.1. Activités d'information**

Les activités d'information sont : les rencontres publiques, les rencontres non publiques, les relations à l'interne, les relations avec les médias, les publications municipales, les publications à l'intention des employés et d'autres techniques de communication.

#### **7.1.1. Rencontres publiques**

##### *7.1.1.1. Séances du conseil municipal*

La séance publique du conseil municipal constitue la source première d'information municipale. L'ordre du jour est habituellement disponible sur le site Internet de la Ville de Sept-Îles le jour de la séance, vers 13 heures, à l'adresse électronique : [www.ville.sept-iles.qc.ca](http://www.ville.sept-iles.qc.ca).

Des copies de l'ordre du jour sont mises à la disposition du public qui assiste à la séance du conseil municipal. Lors de la séance, les citoyens disposent d'une période de questions consacrée aux points inscrits à l'ordre du jour de même que sur tout autre sujet que désirent aborder les citoyens.

De plus, les séances ordinaires sont télédiffusées en direct sur les ondes de la télévision communautaire. Par la suite, la télévision communautaire propose une rediffusion quotidienne la semaine suivante. Les séances ordinaires sont également disponibles pour une consultation en ligne sur le site Internet de la Ville, dans les 48 heures suivant la télédiffusion. Une seule séance à la fois est disponible pour consultation; les autres ne sont pas archivées.

Le procès-verbal dûment adopté par le conseil municipal est disponible sur le site Internet de la Ville au cours de la semaine qui suit la séance du conseil.

#### *7.1.1.2. Rencontres d'information ou de consultation*

Selon le cas, les rencontres d'information ou de consultation regroupent des élus et des fonctionnaires et servent à informer les citoyens sur des sujets précis. L'organisation de ce genre d'événement, sauf les consultations publiques qui sont obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec le responsable des communications en ce qui a trait à la publicité, à l'invitation des médias (s'il y a lieu), à la rédaction d'un communiqué de presse et à l'aspect protocolaire (au besoin).

#### *7.1.1.3. Rencontres diverses*

Les autres formes de rencontres, citoyens-élus-fonctionnaires, où il est possible de préciser ou de transmettre de l'information sont les visites, les rencontres individuelles avec la presse et les causeries. Dans tous les cas, le responsable des communications collabore, au besoin, avec les instigateurs à l'organisation de ces rencontres.

#### *7.1.1.4. Invitation à des réceptions et autres activités*

Le cabinet du maire transmet les invitations officielles aux invités à une réception civique offerte par la Ville. Le responsable des communications transmet quant à lui l'invitation aux membres des médias lorsque ceux-ci sont invités.

### **7.1.2. Rencontres non publiques**

#### *7.1.2.1. Comités*

Les comités énumérés ci-dessous regroupent des élus, des fonctionnaires et des citoyens :

##### **Comités :**

- Comité consultatif d'urbanisme (CCU)
- Comité consultatif pour les arts, la culture et le patrimoine
- Comité de suivi de la politique environnementale
- Comité de suivi de la politique familiale
- Comité de suivi de la politique culturelle
- Comité de suivi du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées
- Comité de subvention
- Comité de circulation

Les comités doivent nécessairement coordonner leurs activités de communication avec le responsable des communications.

### **7.1.3. Relations à l'interne**

#### *7.1.3.1. Rencontre annuelle de tout le personnel*

Autant que possible l'administration organise annuellement une ou deux activités sociales permettant aux employés de tous les services municipaux de se rencontrer dans un cadre informel pour échanger. Ces rencontres peuvent être une activité estivale ou hivernale de loisir, le déjeuner du conseil municipal, ou d'autre type de rencontre.

Selon les circonstances, cette rencontre peut être le lieu de communiquer aux employés des renseignements concernant les objectifs de la municipalité, un bilan des activités des services, les orientations du conseil, etc.

#### *7.1.3.2. Rencontres bimensuelles du comité de direction*

Les deuxièmes et quatrièmes mardis de chaque mois (suivants les séances du conseil), le directeur général tient une rencontre avec les directeurs de chaque service municipal pour effectuer le suivi des séances publiques et pour discuter de tout autre point inscrit à l'ordre du jour par le directeur général ou par les directeurs des services municipaux. La présence de tous les directeurs est requise (communication horizontale). En cas d'absence, le directeur concerné doit déléguer un membre de son personnel. Le responsable des communications assiste également aux rencontres du comité de direction.

Tous les directeurs doivent assister à cette rencontre afin de pouvoir, à leur tour, informer leur personnel (communication descendante) des dossiers en cours et des décisions prises en regard des différents services municipaux.

#### *7.1.3.3. Rencontres de service*

Chaque directeur de service doit favoriser l'organisation de rencontres d'information avec les employés de son service pour les informer des décisions du conseil municipal, des dossiers en cours dans leur service et pour leur communiquer l'information pertinente provenant des autres services municipaux. Ces rencontres peuvent être animées par le directeur ou les superviseurs/contremaîtres/chefs de division sous sa responsabilité.

Ces rencontres doivent avoir lieu pendant les heures de travail et selon les modalités établies par chaque directeur. Ces rencontres d'information pour le personnel de tous les services municipaux sont essentielles à la bonne compréhension des dossiers et permettent ainsi aux employés municipaux de transmettre correctement l'information aux citoyens.

L'objectif de ces rencontres est de favoriser une communication descendante et ascendante avec les employés afin que ceux-ci puissent exprimer des commentaires et des questionnements à leur supérieur.

## **7.1.4. Relations avec les médias**

### *7.1.4.1. Conférence de presse*

La conférence de presse a lieu lorsque la Ville de Sept-Îles a une décision d'importance à annoncer. La décision relative à la tenue et à la convocation d'une conférence de presse sur les dossiers majeurs de la Ville est la responsabilité du maire. Le directeur général, en collaboration avec le responsable des communications, est le seul mandaté pour convoquer une conférence de presse.

Toute conférence de presse est donnée par le maire, ou son représentant, qui est accompagné du responsable du dossier, si nécessaire.

Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité. Régulièrement, la conférence de presse se déroulera dans la salle du conseil. Toutefois, il ne faut pas oublier que la conférence est un «événement».

La conférence de presse doit porter sur un sujet d'importance. Au moins un communiqué de presse doit être fourni aux médias. En aucun cas il ne faut lire publiquement le communiqué lors de la conférence de presse. Les documents à remettre sont préparés par le responsable des communications en collaboration avec le service concerné qui peut produire des graphiques, photographies ou autres.

La conférence de presse doit tenir compte des heures de tombée des médias et la convocation doit être envoyée trois à cinq jours ouvrables avant la tenue de la conférence de presse.

La conférence de presse se déroule en trois parties : un exposé du message, une période de questions, une période pour les entrevues individuelles.

La décision d'offrir des consommations ou un buffet/lunch relève du cabinet du maire.

Toute collaboration et tout soutien technique provenant de l'un ou l'autre des services municipaux doivent être soulignés, soit à l'intérieur d'une publication par un affichage quelconque ou au moment des allocutions d'usage destinées à remercier les commanditaires ou collaborateurs ayant contribué au succès de l'événement/l'activité.

À la différence de la conférence, le point de presse est une rencontre souvent plus courte ayant pour but de faire le point sur un sujet ou une situation. Le point de presse ne se planifie pas à l'avance et est organisé au besoin.

### *7.1.4.2. Renseignements demandés par les journalistes*

Il arrive que des représentants des médias d'information aient besoin de renseignements complémentaires, soit par téléphone ou soit par une entrevue radiophonique ou télédiffusée. Lorsqu'une telle demande est faite dans un des services de la Ville, elle doit être transférée au responsable des communications qui en assurera le suivi.

Seul le maire est le porte-parole de la Ville pour des sujets d'ordre politique et des questions touchant les décisions du conseil municipal, ainsi que pour des sujets d'ordre stratégique. Pour des sujets d'ordre administratif ou opérationnel, toutefois, le directeur général, ou le responsable des communications, peut répondre à certaines questions des journalistes.

Le maire, le directeur général ou le responsable des communications peuvent faire appel à un autre employé municipal pour connaître certains éléments d'ordre technique. Ce dernier peut donc être appelé à répondre à des questions de journalistes.

#### *7.1.4.3. Communiqué de presse*

Un communiqué de presse doit avant tout comporter des éléments de type «nouvelles». Le communiqué sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement ou à commenter une situation.

Tout communiqué de presse relatif aux décisions du conseil municipal émanant de l'administration municipale est sous la responsabilité du maire. Il est émis par le responsable des communications.

### **7.1.5. Publications municipales**

#### *7.1.5.1. Bulletin L'actualité municipale*

Le bulletin *L'actualité municipale* est publié trimestriellement et doit contenir des éléments de nouvelles visant à informer la population sur des sujets variés, tels que programmes, politiques, règlements, événements, services municipaux, corporations municipales, etc. Son contenu est basé sur la préoccupation de renseigner efficacement sur les mesures administratives et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts par la Ville. Donc, chaque fois qu'il y a un changement dans un service qui touche la vie du citoyen, l'élément de nouvelle est présent et il faut en prioriser la publication.

Toute demande de publication doit être acheminée au responsable des communications dans les délais prescrits selon un calendrier fourni chaque année par ce dernier.

C'est la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore de fournir toutes les informations nécessaires à la rédaction d'un texte de même que fournir des photos ou tout autre document pertinent.

Dans le cas de textes fournis par les différents services municipaux, le responsable des communications se réserve le droit de les reporter, les corriger ou les modifier, après discussion avec les personnes concernées. Cet outil de communication est réservé à la Ville de Sept-Îles et ne peut servir de tribune aux citoyens, sauf pour les organismes partenaires qui désirent promouvoir leurs activités dans la section «À l'agenda».

Le responsable des communications informe le directeur général et le comité des communications des sujets retenus pour les parutions.

#### *7.1.5.2. Bulletin L'actualité municipale – Cahier spécial «BUDGET»*

Une fois par année, habituellement en janvier, le responsable des communications, en collaboration avec le Service des finances, élabore le cahier spécial concernant les prévisions budgétaires annuelles. Ce cahier comprend des renseignements sur les prévisions budgétaires, telles qu'approuvées par le conseil municipal, de même que des renseignements sur le programme triennal de dépenses en immobilisation et sur le taux de taxation.

Les faits saillants en introduction au cahier sont rédigés par le maire.

#### *7.1.5.3. Site Internet*

La mise à jour du site Internet de la Ville se fait quotidiennement par le responsable des communications. Pour ce faire, chaque directeur doit identifier une personne responsable à l'intérieur de son service qui deviendra le gardien de l'information afin d'en assurer l'actualisation. Les modifications ou les ajouts à effectuer doivent être acheminés au responsable des communications, par courrier électronique de préférence.

Toutefois, certains employés ont la responsabilité de mettre à jour les banques de données disponibles en ligne. À cet effet, le bibliothécaire a la responsabilité de mettre à jour les nouveautés de la bibliothèque et la secrétaire du Service des loisirs et de la culture celle de mettre à jour le «guide pratique». En terminant, Développement économique Sept-Îles est mandaté pour mettre à jour le «bottin des entreprises».

#### *7.1.5.4. Lettre*

Tous les services de la Ville doivent nécessairement soumettre au responsable des communications toute lettre destinée à un envoi massif seulement aux fins d'approbation en regard de l'utilisation des normes graphiques prescrites dans le guide des normes graphiques de la Ville de Sept-Îles et du contenu.

#### *7.1.5.5. Dépliant, brochure, affiche permanente ou temporaire, etc.*

Tous les services de la Ville doivent nécessairement soumettre au responsable des communications tout document à être distribué aux publics internes et externes aux fins d'approbation en regard de l'utilisation des normes graphiques prescrites dans le guide des normes graphiques de la Ville de Sept-Îles et du contenu.

#### *7.1.5.6. Programmes d'activités du Service des loisirs et de la culture*

Lorsque le Service des loisirs et de la culture publie un dépliant de la programmation des événements ou des activités pour les secteurs touchés ou pour la semaine de relâche, le document, avant impression, doit être soumis au responsable des communications aux fins de vérification.

#### *7.1.5.7. Publication par un tiers*

Tout organisme qui utilise l'emblème de la Ville de Sept-Îles pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche temporaire, ou tout autre document doit faire parvenir l'épreuve au responsable des communications aux fins d'approbation.

Les comités et les commissions associés à la Ville de Sept-Îles ne peuvent, en aucun temps, procéder à la diffusion d'un avis, d'un communiqué, d'une affiche permanente ou temporaire ou de tout autre document lié aux activités cautionnées par la Ville, sans avoir obtenu préalablement l'accord du directeur général et du responsable des communications.

Tous les organismes qui reçoivent l'aide de la Ville doivent le signaler tel que stipulé dans la politique de visibilité de la Ville de Sept-Îles. Dans tous les cas, les documents demeurent sujets à l'approbation du responsable des communications.

Le responsable des communications de la Ville de Sept-Îles ne s'engagera aucunement dans la rédaction, la conception, ou la diffusion de communications pour les sous-traitants payés par la Ville ou pour les organismes communautaires de Sept-Îles, à moins que la Ville n'agisse à titre de partenaire dans un projet spécifique.

### **7.1.6. Publication à l'intention des employés**

#### *7.1.6.1. Note de service*

La note de service est utilisée par les membres d'une même organisation pour se transmettre des renseignements ou des instructions de nature professionnelle.

Une note de service adressée à l'ensemble des employés doit nécessairement être acheminée (donc déjà rédigée par le directeur de service ou un employé désigné par celui-ci) au responsable des communications aux fins d'approbation et de corrections. Cette note de service sera distribuée par ce dernier par voie électronique et, sous la responsabilité du directeur de chaque service, elle devra être transmise aux employés n'ayant pas de poste de travail. En aucun temps, la note de service ne doit être utilisée à des fins mercantiles.

La note de service peut également être acheminée par l'entremise du relevé de paie.

#### *7.1.6.2. Journal interne L'intermédiaire*

Le responsable des communications, en étroite collaboration avec une équipe de rédacteurs provenant de chaque service municipal, s'engage à la publication du journal interne, *L'intermédiaire*, pourvu qu'il reçoive les textes de la part des employés. Ce journal est publié cinq fois par année (février, avril, juin, septembre, décembre) et, si la situation l'exige, une édition spéciale sera publiée.

Son contenu est basé sur la préoccupation de renseigner efficacement sur les orientations administratives et de fournir les informations nécessaires relatives aux dossiers en cours dans l'administration municipale, de mettre en valeur les employés municipaux, tant sous l'aspect professionnel que social. De plus, chaque fois qu'il y a changement dans un service qui touche les autres services ou la vie du citoyen, l'élément de nouvelle est présent et il faut donc en prioriser la publication.

Chaque employé a la responsabilité de fournir des nouvelles provenant de son service selon un calendrier fourni par le responsable des communications. Les textes doivent être envoyés au responsable de leur service ou directement au responsable des communications.

La copie papier du journal est acheminée, selon le calendrier établi, par l'entremise du relevé de paie. De plus, quelques exemplaires sont disposés dans la salle de pause du Complexe des travaux publics et d'autres sont acheminés à la Sécurité incendie.

### **7.1.7. Autres techniques de communication**

#### *7.1.7.1. Messages d'absence – boîte vocale et courrier électronique*

Lors d'une absence, il est très important de guider ceux qui désirent communiquer avec vous (par téléphone ou par courrier électronique) vers une personne-ressource à l'intérieur même du service.

Boîte vocale : s'assurer que le message d'absence mentionne la durée de l'absence et les coordonnées de votre personne-ressource.

Afin d'humaniser l'aspect distant des boîtes vocales, il est important de faire entendre un message humain. La mise à jour de votre message téléphonique doit être faite avant votre absence et dès votre retour.

Courrier électronique : Pendant une absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook doit également donner de l'information concernant la durée de l'absence et orienter le requérant vers une personne-ressource à l'intérieur du même service qui pourra assurer le suivi avec ce dernier.

#### *7.1.7.2. Signature électronique*

La Ville de Sept-Îles doit, dans ses communications externes, présenter une image uniforme et professionnelle, en conformité avec son guide de normes graphiques. C'est pourquoi une signature électronique uniforme et représentative de la Ville a été mise en place et doit être obligatoirement installée à chaque poste de travail des employés.

Cette signature doit obligatoirement être utilisée dans tous les courriers électroniques sortants de la Ville de Sept-Îles.

#### *7.1.7.3. Typographie de la Ville de Sept-Îles*

La typographie officielle de la Ville de Sept-Îles est le «Arial». Pour les outils promotionnels, les typographies «Century» et «Trajan» peuvent également être utilisées.

#### *7.1.7.4. Emblème*

Toute correspondance officielle ou tout document officiel doivent se prévaloir de l'emblème à l'en-tête du document. À cet effet, prière de consulter le guide de normes graphiques.

## **7.2. Modes de consultation**

La consultation peut se faire de différentes façons énumérées et décrites ci-dessous :

### **7.2.1. Sondage**

La tenue d'un sondage scientifique doit être approuvée par le conseil municipal et confiée à une firme spécialisée sous la responsabilité du directeur général et du responsable des communications.

### **7.2.2. Référendum**

Il y a deux sortes de référendums : obligatoire ou consultatif.

Obligatoire : vote direct des citoyens en vue de faire approuver ou désapprouver un règlement adopté par le conseil municipal sous la responsabilité du Service du greffe.

Consultatif : vote direct des citoyens en vue de s'exprimer sur une question soumise par le conseil municipal portant sur un projet municipal d'importance avant qu'il ne soit mis en œuvre, et ce, sous la responsabilité du service concerné, avec la collaboration du responsable des communications et du Service du greffe, si nécessaire.

### **7.2.3. Enquête maison**

L'enquête maison est une démarche de communication réalisée dans le but de recevoir des avis, des opinions ou des suggestions pouvant faciliter ou orienter la prise de décisions.

Cette consultation peut se faire à partir d'appels reçus, de la correspondance quotidienne, de la rencontre avec les organismes du milieu, du site Internet, etc.

L'élaboration du système d'enquête, d'évaluation et de recommandation se fait en collaboration avec le responsable des communications.

### **7.2.4. Avis public**

Les avis publics prescrits par la loi sont la responsabilité des services municipaux concernés selon leur domaine d'intervention et doivent être soumis au Service du greffe.

Les textes prescrits par la loi destinés à la population, ainsi que l'infographie des avis publics destinés pour publication dans les journaux relèvent du Service du greffe. Le responsable des communications agit à titre d'intermédiaire entre le Service du greffe et les médias.

Les autres avis doivent être coordonnés par le service municipal concerné et le responsable des communications.

## ***7.3. Relations publiques et accueil***

Les relations publiques et l'accueil sont des activités de communication qui incitent la Ville de Sept-Îles non seulement à recevoir dignement citoyens, invités ou employés, mais aussi à faciliter aux citoyens l'accès aux organismes municipaux. Par un accueil chaleureux et hospitalier, la Ville favorise de bonnes relations, satisfait à certaines obligations sociales et parfois protocolaires et crée des liens souvent utiles à la promotion et au développement de la municipalité.

### **7.3.1. Accueil des citoyens lors des séances du conseil municipal**

À la séance du conseil municipal, il est important que le local soit aménagé de façon à le rendre accessible à tout citoyen. L'ordre du jour doit être disponible pour toute personne qui s'y présente et les tables sont également réservées aux journalistes. L'ordre du jour est également disponible sur le site Internet de la Ville environ six heures avant la tenue de la séance.

### **7.3.2. Accueil des citoyens par les employés**

L'image que projette la Ville devant le public doit être la préoccupation de tout employé quelle que soit sa place dans l'organigramme. C'est donc dire qu'il soit au comptoir, au bureau, au téléphone, chez un citoyen ou dans la rue, tout employé municipal doit accueillir les citoyens, les contribuables, les fournisseurs, etc., prestement et avec une attitude positive.

Pour accueillir le citoyen dans les édifices municipaux, l'employé doit être soucieux de porter une tenue vestimentaire appropriée au poste de travail qu'il occupe.

Il est du devoir de chaque employé de s'assurer de bien comprendre les besoins du contribuable afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne.

### **7.3.3. Accueil des nouveaux résidents**

Dans le but de rendre plus chaleureux l'accueil d'un nouveau résident, la Ville de Sept-Îles met à leur disposition la pochette de bienvenue qui est remise au citoyen qui en fait la demande. Pour les nouveaux résidents qui en font la demande avant leur arrivée à Sept-Îles, la pochette leur est acheminée par la poste. La direction générale est responsable de ce dossier.

De plus, une fois par année, les nouveaux résidents de la dernière année sont invités à une activité sociale. Lors de celle-ci, ils ont la chance de rencontrer le conseil municipal, l'équipe de direction et d'échanger avec les autres nouveaux arrivants. Un panier-cadeau et/ou des prix de présence, gracieuseté des commerçants locaux, leur sont également offerts lors de cette activité organisée par le responsable des communications en collaboration avec le cabinet du maire et la direction générale.

### **7.3.4. Accueil des invités par le conseil**

À l'occasion d'événements majeurs dont la définition incombe au conseil lui-même, la Ville organisera des réceptions civiques. Ces réceptions peuvent coïncider avec des inaugurations d'infrastructures, des débuts de travaux majeurs, des événements à caractère social, politique, sportif ou culturel majeurs.

La Ville peut accueillir officiellement toute personne ou tout groupe qu'elle juge bon d'inviter en raison de ses fonctions. La décision d'offrir une réception civique relève du cabinet du maire qui se base sur les critères suivants pour offrir ou non une réception : l'importance de l'événement, la convenance, le nombre d'invités et le budget alloué.

Si la Ville paie le coût d'un cocktail ou d'un vin d'honneur qui se tient à l'hôtel de ville ou à l'extérieur, les responsables de l'activité doivent prévoir la participation du maire, ou son représentant, lors des allocutions d'usage adressées aux invités.

La collaboration municipale doit être également soulignée dans tout programme publicitaire ou promotionnel, tout programme-souvenir, toute publication ou affichage, s'il y a lieu, se rapportant à l'événement.

### **7.3.5. Soirées de reconnaissance**

Une fois par année, la Ville de Sept-Îles reconnaît le travail de centaines de bénévoles septiliens lors d'une soirée de reconnaissance. Les bénévoles honorés lors de cette activité sont soumis par les organismes pour qui ils travaillent. Cette activité est organisée par le Service des loisirs et de la culture.

Deux autres soirées de reconnaissance sont organisées annuellement par le Service des loisirs et de la culture. Il s'agit du Club de l'Excellence et du Club des Ambassadeurs. Toute la procédure nécessaire à l'organisation de ces activités est disponible auprès du personnel du service responsable.

### **7.3.6. Signature du livre d'Or**

Lors de certains événements comme des inaugurations officielles, des réceptions civiques ou des événements soulignant des performances sportives ou culturelles, il peut arriver que la signature du livre d'Or soit au programme de l'activité. En tout temps, la décision de procéder à la signature du livre d'Or relève du cabinet du maire.

### **7.3.7. Remise de cadeaux-souvenirs**

Les souvenirs s'adressant aux invités spéciaux du cabinet du maire sont choisis et remis par le maire ou son représentant à la discrétion de celui-ci, selon les circonstances.

Les souvenirs destinés aux personnes/groupes qui ont mérité des honneurs lors de rencontres ou d'activités régionales, provinciales, nationales ou internationales sont choisis et remis par le cabinet du maire et le directeur du service responsable de l'activité, en collaboration avec le responsable des communications.

### **7.3.8. Participation à divers événements**

Toute décision relative à la participation du maire ou des conseillers municipaux à des cérémonies diverses organisées par des organismes autres que la Ville de Sept-Îles relève exclusivement du cabinet du maire et doit être approuvée préalablement par résolution du conseil si elle nécessite un déboursé pour la municipalité.

Il en va de même pour les employés municipaux, selon les conditions établies par la politique sur les dépenses de voyage.

En tout temps, si la participation du maire ou de son représentant est sollicitée, l'organisme doit en faire une demande écrite au cabinet du maire ou à la direction générale au minimum 10 jours ouvrables avant la tenue de l'activité.

## **7.4. Promotion**

Faire la promotion municipale, c'est faire reconnaître la réalité municipale, c'est stimuler l'utilisation des services, c'est favoriser les échanges utiles au progrès et au développement de la Ville tout en mettant en valeur l'image de la Ville.

### **7.4.1. Publicité informative**

Le responsable des communications assume la préparation, la présentation et la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes et à mener toute campagne d'information, d'éducation, de sensibilisation ou autre, en collaboration avec les services ou corporations concernés.

### **7.4.2. Publicité commandite**

Le responsable des communications partage avec le maire et le directeur général la responsabilité de la diffusion des messages tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc. La décision d'acheter de l'espace publicitaire relève du conseil municipal sur recommandation du directeur général ou du responsable des communications.

Pour toute publicité commandite demandée par l'entremise du comité de subvention, ledit comité doit d'abord autoriser la subvention. Le responsable des communications est responsable de la préparation du matériel et de son approbation avant l'impression ou la diffusion.

Dans tous les cas où la Ville collabore de près ou de loin à des événements pour lesquels des publications sont réalisées, il doit y avoir un encart publicitaire ou un message du maire sans que la Ville doive déboursier des sommes supplémentaires.

### **7.4.3. Publicité promotionnelle**

Les documents concernant la publicité promotionnelle, qu'ils soient écrits, visuels ou radiophoniques, servent à transmettre un message plus spécifique. Cette publicité promotionnelle est conçue de façon plus élaborée et utilise des techniques de communication appropriées, telles que dépliant, feuillet, affiche permanente ou temporaire, panneau, brochure, campagne multi-plateforme, etc. La préparation du contenu est la responsabilité du responsable des communications en étroite

collaboration avec le ou les services concernés, après avoir obtenu l'autorisation du maire et du directeur général.

Dans le but de s'assurer que la présentation générale respecte l'image de la Ville, le responsable des communications a la responsabilité de vérifier et de corriger, s'il y a lieu, la sémantique des textes, ainsi que de voir à l'application des normes graphiques prescrites dans le guide de normes graphiques.

Le responsable des communications supervise la conception, le montage et l'impression de tous les documents qui portent la signature de la Ville de Sept-Îles.

## **7.5. Identification visuelle**

La Ville de Sept-Îles est représentée par son logo.

### **7.5.1. Signature corporative : le logo**

Le logo est une image de marque claire et cohérente qui aide le public à reconnaître les publications, les écrits et les services offerts par la Ville de Sept-Îles. Pour atteindre cet objectif, tous les utilisateurs doivent tenir compte des règles et des normes lorsqu'ils utilisent le logo de la Ville de Sept-Îles, sous ces différents formats, ou qu'ils souhaitent l'inclure dans du nouveau matériel.

Le 1<sup>er</sup> juin 2009, la Ville adoptait son nouveau logo. Un guide de normes graphiques régissant la reproduction du logo et son utilisation doit être respecté.

L'application et le contrôle des normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par le responsable des communications afin que leur traitement soit rationnel, conforme et harmonieux.

Toute personne ou tout organisme (employé, graphiste, imprimeur, artiste ou autre) qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Ville doit obtenir l'autorisation du responsable des communications. Cette personne ou cet organisme devra respecter rigoureusement les règles énoncées dans le guide de normes fourni par le responsable des communications.

Si une personne ou un organisme souhaite utiliser le logo dans sa promotion, une demande écrite précisant le type d'utilisation et la durée doit être adressée au responsable des communications. Une épreuve sera exigée aux fins d'approbation.

### **7.5.2. Armoiries**

La Ville de Sept-Îles possède également ses armoiries ainsi que les armoiries de l'ancienne Municipalité de Gallix et de l'ancienne Ville de Moisie. Ces armoiries font partie intégrante du patrimoine culturel, social et historique de la municipalité.

Elles ne sont plus utilisées à titre promotionnel. Toutefois, dans certains cas particuliers, tels qu'événements ou activités à caractère historique, ces armoiries pourraient être utilisées dans des documents ou du visuel, sur approbation du maire et du responsable des communications.

### **7.5.3. Drapeau**

Tout corps public, organisme, corporation ou personne qui désire emprunter un drapeau, peut le faire en s'adressant au cabinet du maire qui jugera de la pertinence de la demande et agira en conséquence.

Tout corps public, organisme, corporation ou personne qui désire acquérir le drapeau doit déboursier les sommes requises à la Ville.

### **7.6. Affichage à l'interne**

Afin d'assurer une saine gestion des tableaux d'affichage dans les différents services municipaux et d'éviter leur surutilisation, tous les documents à être affichés doivent être préalablement approuvés par le directeur du service.

Le Service des ressources humaines est responsable de l'envoi de document pour affichage dans chacun des services.

### **7.7. Utilisation de la langue française dans les documents**

En vertu de la Charte de la langue française, la Ville de Sept-Îles a le statut de «municipalité de langue française». La Ville a donc l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement de l'administration municipale. Toutefois, certaines exceptions peuvent s'appliquer.

Compte tenu que la Ville est un organisme public, la qualité de la langue française des employés de même que des correspondances et documents doit être sans reproches. En effet, cela fait partie intégrante de l'image de marque projetée par la municipalité, et ce, autant localement que régionalement et internationalement.

### **7.8. Gestion des plaintes**

À la Ville de Sept-Îles, le rôle et la position de l'employé ne lui fournissent pas toujours les conditions idéales à la bonne entente avec les citoyens, les contribuables et les visiteurs. Ceux-ci ont des attentes et des besoins qu'ils estiment justifiés. Quelquefois, l'employé peut répondre positivement à ces attentes, mais, dans d'autres circonstances, ce n'est pas possible.

Tout employé doit pourtant répondre de façon positive aux attentes des clientèles de la Ville.

## **7.9. Gestion de crise**

Toute gestion de crise sera traitée en conformité avec le plan municipal des mesures d'urgence, volet «Communication», mis à jour annuellement.

