

POLITIQUE DE **COMMUNICATION**



La politique de communication est un outil de gestion qui regroupe un ensemble de principes. Elle encadre les décisions et pratiques en matière de communication. En plus d'offrir un ancrage solide pour l'image de marque, elle est essentielle à l'atteinte des objectifs qui découlent des orientations, des valeurs et des priorités du conseil municipal de la Ville de Pointe-Claire.

Elle implante des processus qui assurent une communication de qualité avec et parmi toutes les parties prenantes de la Ville et elle favorise le dialogue.



Table des matières

4. Les quatre principes d'une communication efficace
– Mission de la Ville de Pointe-Claire

6. La communication politique ou administrative

8. Les orientations stratégiques

10. La mission et les rôles de la Direction des communications

14. Les rôles et responsabilités en matière de communication interne

16. Les rôles et responsabilités en matière de communication externe

19. Les communications avec les médias

22. Les communications numériques

24. Le protocole et les représentations publiques

26. L'image de marque

28. L'affichage et la signalétique

30. La linguistique

32. Les médias sociaux

39. Références

Les quatre principes d'une communication efficace



1 Faire savoir



2 Favoriser la compréhension



3 Promouvoir l'adhésion



4 Stimuler la participation

Mission de la Ville de Pointe-Claire

Offrir un milieu de vie accueillant et de qualité qui suscite la fierté des citoyennes et des citoyens en faisant preuve de leadership et en adoptant des pratiques axées sur l'excellence.

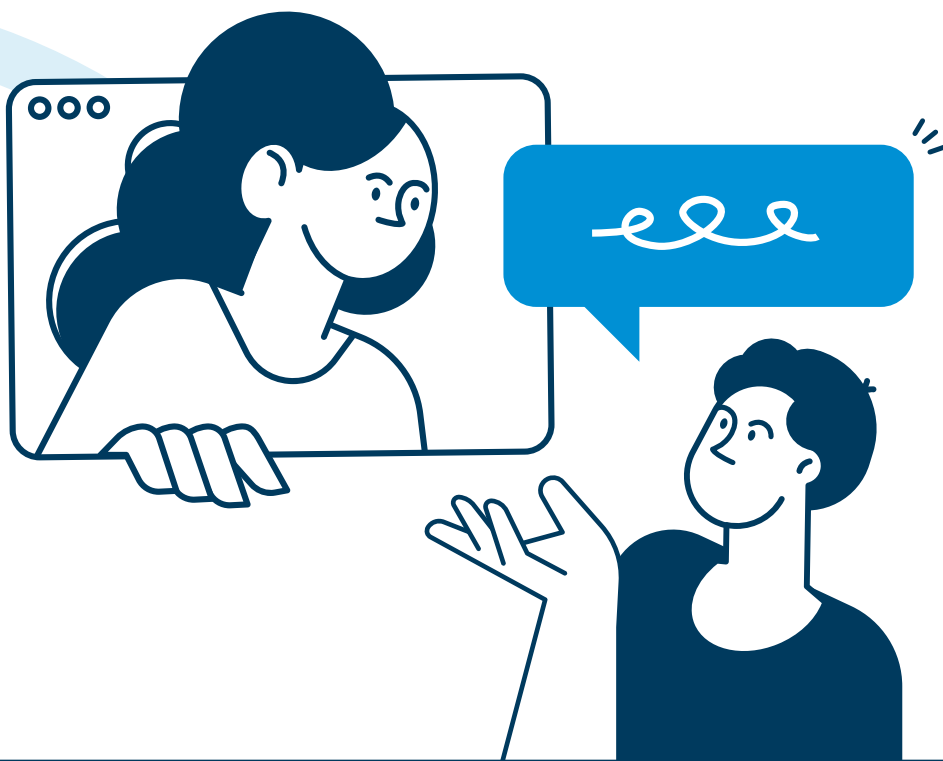
Le contexte

La communication est une fonction essentielle à l'atteinte des objectifs de toute entreprise ou organisation publique. Dans le monde municipal, elle s'inscrit en appui à la raison d'être de la Ville qui est d'offrir une prestation de qualité à ses citoyennes et citoyens, d'assurer et maintenir un lien de confiance entre les élus(e)s, l'administration et la population.

Dans ce contexte, et afin de bonifier la qualité de l'information disponible au service des citoyennes et des citoyens et des employé(e)s, il est essentiel de bien définir les attentes quant aux communications municipales et de déterminer les responsabilités de l'ensemble des personnes impliquées.

Les champs d'application de la politique

Cette politique constitue le cadre de référence en communication et s'applique au personnel, aux membres du conseil municipal et aux bénévoles, aux grands partenaires et aux organismes paramunicipaux de la Ville de Pointe-Claire.



Communication de nature politique ou administrative

Aux fins d'une gestion optimale des communications auxquelles fait référence la Politique, il est essentiel de définir les deux types de communication, c'est-à-dire si une communication est de nature politique ou administrative. Pour ce faire, il faut comprendre d'où elle émane, ainsi que le fonctionnement des canaux de communication interne.

La communication politique

La communication politique représente toute déclaration verbale ou écrite faite par un membre du conseil municipal, dans le but de faire connaître son opinion ou son avis sur les affaires municipales, n'ayant pas fait l'objet d'une adoption ou d'une décision du conseil municipal par voie de résolution. Il peut aussi s'agir d'une communication qui vise à informer le public sur une activité ou une initiative personnelle.

Ce type de communication ne doit pas engager ou lier l'administration municipale ni compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public, dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Le Direction des communications ne doit pas s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

La communication administrative

La communication administrative est d'ordre opérationnel ou normatif, elle concerne l'appareil municipal ou elle 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.

Bien que la Direction des communications relève de la Direction générale, elle est appelée à travailler avec le bureau de la mairie dans certains contextes, comme lors des événements protocolaires pour la rédaction des allocutions, par exemple.

Toutefois, la Direction des communications ne doit pas s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

À moins d'une directive particulière de la Direction générale de la Ville, il n'est pas de la responsabilité de la Direction des communications de prendre la responsabilité des communications d'un organisme partenaire, supra municipal, paramunicipal, associatif, etc.



Les canaux de communications internes officiels

Sous l'autorité du conseil municipal, la Direction générale veille à la réalisation de la mission de la Ville en jouant le rôle de chef d'orchestre entre les membres du personnel et le conseil municipal dans un climat de confiance.

Par conséquent, les canaux de communication bidirectionnels entre le conseil municipal et l'administration passent systématiquement par la Direction générale.

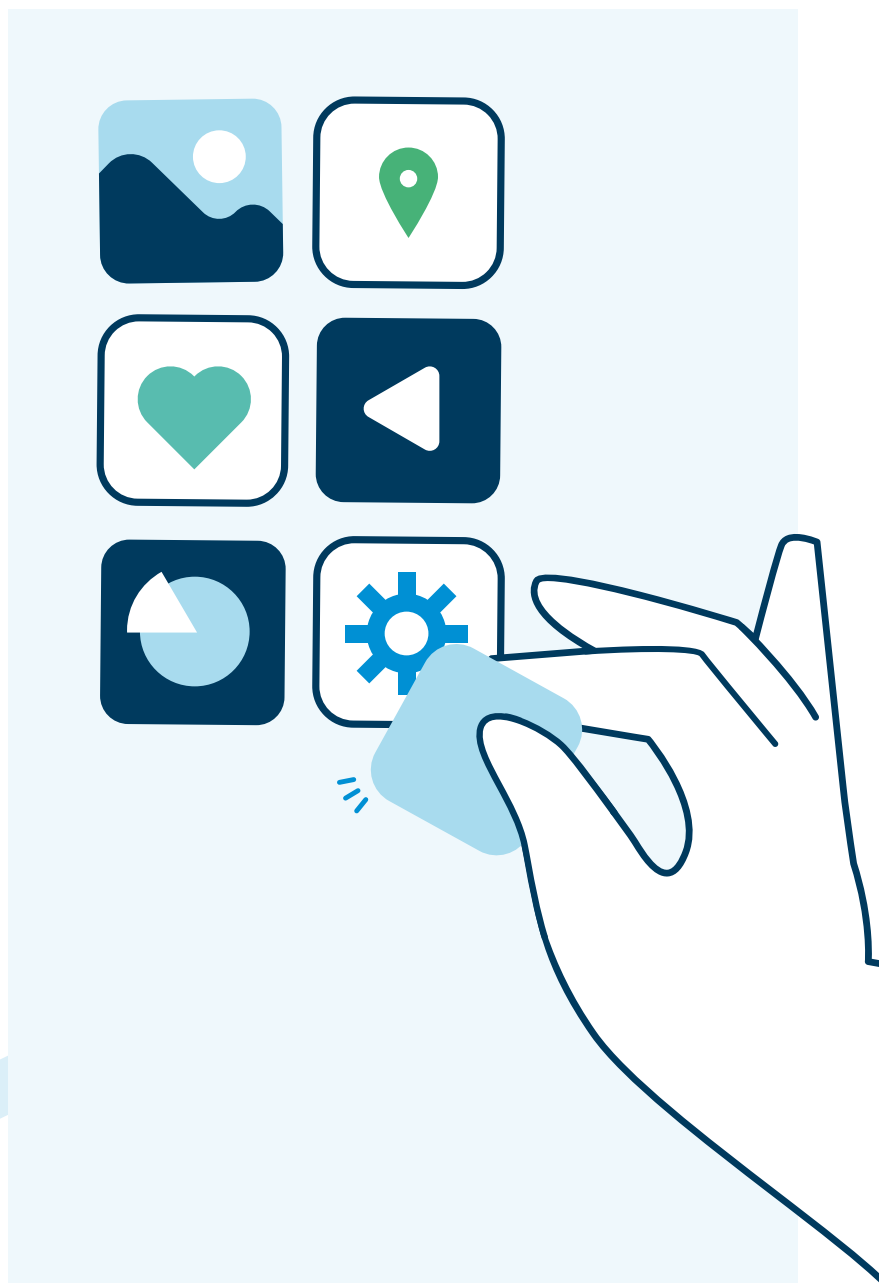
Les orientations stratégiques

La communication est un outil de gestion de premier plan, indissociable d'une administration transparente et intègre. Ses orientations s'inspirent des éléments suivants:

- La satisfaction du citoyen est au cœur des préoccupations de la Ville et la mobilisation du personnel envers cette priorité représente un atout indéniable pour y parvenir.
- La communication est un levier de gestion à haute valeur ajoutée.
- Pour en tirer son plein potentiel, il est nécessaire que la communication repose sur un réseau d'information et d'échange efficaces.
- Les lois et règlements en vigueur, notamment:
 - La *Loi sur les cités et villes*;
 - La *Charte de la langue française*;
 - Le Code d'éthique et de déontologie des élus municipaux;
 - Le Code d'éthique et de déontologie des employé(e)s de la Ville de Pointe-Claire.
- Le respect de conformité avec les décisions du conseil municipal.

Les membres du conseil municipal et la direction générale de la Ville s'attendent à ce que les communications internes et externes contribuent à :

- Diffuser une information factuelle de qualité sur ses services, activités, programmes, projets, règlements et décisions;
- Véhiculer les principes de l'approche citoyen-client auprès du personnel et l'importance de ceux-ci;
- Assurer une compréhension commune des enjeux organisationnels auprès des publics internes et externes;
- Encourager la participation citoyenne à la vie municipale;
- Promouvoir une image positive de la Ville de Pointe-Claire.



La mission et les rôles de la Direction des communications

La Mission

La Direction des communications assure la gestion intégrée de la diffusion de l'information auprès des publics internes et externes. Elle assure la qualité des communications de la Ville auprès des différents publics et veille au rayonnement de la Ville et à la cohérence de son image.

Les rôles

Le personnel de la Direction des communications possède une expertise en communication, marketing et nouveaux médias et intervient sur le plan stratégique et tactique dans ces domaines. En ce sens, ils ont le rôle de gérer les communications internes et externes de la Ville de Pointe-Claire, le service à la clientèle ainsi que les activités de participation publique et les activités protocolaires, en collaboration avec le bureau du maire, du greffe ou de CSLDC selon la nature de l'événement.

Elle veille à ce que les citoyennes, les citoyens et les employé(e)s soient adéquatement informés des actualités de l'administration et des décisions prises par le conseil municipal. Elle s'assure de la justesse, de l'accessibilité, de la cohérence et de la transparence et de la diffusion de l'information.

La Direction, en tant que gardienne de l'image de la Ville, joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux et du conseil municipal en définissant les stratégies de communication à employer pour répondre à leurs besoins.

Elle est l'unique direction habilitée à diffuser à l'externe de l'information relative à l'administration destinée au grand public (à l'exception de la Direction des affaires juridiques et du greffe pour les avis publics et lors de période électorale).

Principales responsabilités

Globalement, le personnel de la Direction des communications:

- Tient un rôle-conseil en matière de communications et de participation publique auprès des directions des services municipaux;
- Coordonne la planification, le développement et la mise en œuvre de stratégies de communication, ainsi que de plans de relations publiques;
- Réalise des campagnes d'information, de sensibilisation et de promotion;
- Réalise des actions de communications internes selon les besoins des différents services de la Ville;
- Propose des stratégies de participation citoyenne et assure un service à la clientèle de qualité afin d'optimiser les relations avec les citoyens;
- Développe et produit du contenu pour les différentes plateformes numériques (médias sociaux, site web, plateforme de consultation, etc.);
- Assure la cohérence des messages dans l'ensemble des activités de la Ville;
- Elle révisé et approuve toute documentation municipale destinée au grand public (en collaboration avec le Service concerné);
- Elle diffuse l'information aux médias, répond aux demandes et coordonne les activités médiatiques;
- Elle assure l'accueil des citoyen(ne)s qui se présentent à l'hôtel de ville;
- Elle coordonne la gestion des plaintes et requêtes.

Afin d'optimiser ses communications et d'uniformiser ses pratiques, la Ville de Pointe-Claire précise les différents cadres d'intervention et détermine les responsabilités de l'ensemble des personnes impliquées.

Le rôle de porte-parole

Une organisation municipale doit cerner la responsabilité de chacun des rôles dans la communication envers les clientèles concernées. C'est pourquoi il importe de définir le rôle de porte-parole pour chacun des publics internes.

Le porte-parole représente la Ville de Pointe-Claire, en ce sens, il ou elle a le devoir de transmettre de l'information factuelle, de s'assurer d'avoir une bonne connaissance de l'état de la situation et du dossier concerné, de s'assurer d'être la personne appropriée pour la situation, et de bien connaître les règles relatives à la responsabilité en cas de diffamation. Il importe pour le membre du conseil ou tout autre porte-parole de ne pas oublier qu'il doit, comme toute personne, respecter la réputation des gens.

La mairie et les élus

Le maire ou la mairesse s'avère être le principal porte-parole de la Ville et possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Il ou elle agit en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale. Chaque fois qu'il ou elle s'adresse au public, c'est en son nom personnel ou au nom du conseil municipal.

Ces privilèges s'appliquent également à la personne élue suppléante, lorsqu'elle est expressément mandatée par le bureau de la mairie pour s'exprimer sur un dossier.

Quant aux membres du conseil, elles et ils peuvent être appelés à agir comme porte-paroles officiels de la Ville, et ce, à la demande du bureau de la mairie ou de la Direction générale sur des mandats spécifiques qui leur sont confiés. Leur prise de parole concernera des projets porteurs issus de comités auxquels elles et ils siègent.

Si un membre du conseil souhaite faire une déclaration dans un autre contexte que ceux précédemment mentionnés, celle-ci demeure d'ordre personnel et n'engage aucunement l'organisation municipale.

Si un média communique directement avec une ou un membre du conseil concernant tout dossier municipal, la personne élue doit en aviser le bureau de la mairie et de la direction générale.



La direction générale

La Direction générale peut faire toute déclaration publique (verbale ou écrite) liée au fonctionnement de l'administration municipale. Elle peut déléguer son pouvoir à un directeur ou à une directrice de service lorsqu'elle le juge approprié.

La Direction des communications

La direction des communications demeure la porte-parole administrative officielle pour centraliser la communication avec les médias et veiller à l'exactitude de l'information transmise. Stratégiquement, elle peut déléguer son rôle ou mandater des porte-paroles experts selon les objectifs à atteindre.

Les autres directions de service

Le personnel des différents services municipaux peut occasionnellement jouer le rôle de porte-parole auprès des médias lorsque la Direction des communications a préalablement mandaté une personne pour son expertise dans ce service pour ce faire.

Cette stratégie d'identifier une ou un porte-parole expert s'applique essentiellement aux enjeux nécessitant des réponses d'ordre plus technique.

Les rôles et responsabilités en matière de communication interne

La direction générale

Le leadership des communications internes est assuré par la Direction générale. Elle gère les relations et les communications entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif.

Elle s'assure de véhiculer auprès des directions toute l'information pertinente à faire connaître au personnel, dans le cadre des dossiers en cours ou futurs. Elle connaît et transmet les mouvements d'opinion des employé(e)s et s'assure de répondre à leurs préoccupations. Elle encourage la communication et le partage d'information entre les différentes directions.

Les règles générales

Tout(e) employé(e) a le devoir:

- 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 développer une attitude positive envers la clientèle;
- De protéger l'information confidentielle;
- D'assurer un suivi efficace des demandes.

Chaque direction doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employé(e)s l'information qui leur est nécessaire pour comprendre et atteindre les objectifs de l'organisation et de son service. Le directeur ou la directrice du service est la première personne responsable de la communication au sein de son équipe et envers ses collaborateurs et partenaires. Il ou elle est responsable d'assurer la transmission de l'information auprès des parties avec qui il ou elle collabore dans un dossier.

L'intranet

L'intranet est une plateforme web destinée aux employé(e)s municipaux. Ce site Web réservé aux employé(e)s permet de partager d'importantes informations au sein de l'administration et au sujet de la vie sociale dans l'organisation.

La Direction des communications collabore avec la Direction des ressources humaines et veille au contenu de l'Intranet. Les autres directions peuvent également soumettre des sujets ou des documents pour diffusion qui sont destinés à l'ensemble du personnel.

Le système d'alerte automatisée

La Ville possède un système d'alerte automatisé permettant de joindre rapidement les citoyennes et citoyens touchés lors d'une situation inhabituelle ou d'une situation de mesures d'urgence. Il est également utilisé pour communiquer avec les employé(e)s qui sont appelés à travailler dans ces circonstances. La gestion et l'opération de ce système relèvent de la Direction des communications.



Communication en situation d'urgence

Le système d'alerte automatisé développé spécifiquement pour les besoins des municipalités est utilisé pour informer les résidentes, les résidents et les entreprises par le biais d'une variété de canaux d'informations d'urgences, qu'il s'agisse d'alertes mineures telles que bris d'aqueduc, coupure d'eau ou avis d'ébullition ou de cas majeurs comme des inondations.

Dans le cas d'urgences majeures, la Ville de Pointe-Claire est encadrée par l'Organisation de sécurité civile de l'agglomération de Montréal (OSCAM) qui ouvre le Centre de coordination des opérations des mesures d'urgence (CCMU) pour l'île de Montréal. La Direction de l'inspection – sécurité publique et la Direction des communications de Pointe-Claire collaborent annuellement à la révision du plan des mesures d'urgence.

Le maire agit comme porte-parole lors des mesures d'urgence. Il peut toutefois déléguer cette responsabilité à un autre membre du conseil municipal ou à un fonctionnaire. La Direction des communications doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public.

Les rôles et responsabilités en matière de communication externe

Le service à la clientèle

Il a été mis sur pied afin de recevoir les appels non urgents et les demandes en ligne ou en personne ayant trait aux services municipaux, le service à la clientèle permet à la population d'entrer en communication avec des agent(e)s regroupé(e)s au sein de la Direction du service des communications.

Chaque direction a la responsabilité de fournir toute l'information pertinente qui doit être relayée aux citoyennes et citoyens. Elles ont aussi le devoir de traiter les requêtes en provenance du service à la clientèle à l'intérieur des délais raisonnables.



Ateliers de participation citoyenne et sondages

Dans le but d'informer les citoyen(ne)s ou de solliciter leur opinion sur un sujet précis, la Ville peut initier une démarche de consultation citoyenne en amont d'une décision.

Plusieurs moyens et outils peuvent être utilisés pour obtenir l'opinion des citoyen(ne)s de la Ville, tels que : sondage en ligne, mise en place d'atelier de participation citoyenne, mise en place de séance d'informations et d'échanges etc.

La Direction des communications proposera divers canaux de communications afin de rejoindre les citoyen(ne)s, de manière à encourager et faciliter autant que possible, leur participation. Elle sera responsable de l'Organisation et de la promotion de l'événement (en ligne ou présentiel) avec la collaboration et le soutien de la direction concernée.

Les séances du conseil municipal

La séance du conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par les élus. Le calendrier des séances de même que la préparation de l'ordre du jour et la publication du procès-verbal relèvent de la Direction des affaires juridiques et du greffe. La captation vidéo en direct et en différé est disponible sur le site Web de la Ville de Pointe-Claire.

Le Site Web

Considéré comme le principal outil de communication avec ses divers publics cibles, le site Web offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux. La gestion du site est assurée par la Direction des communications qui travaille en collaboration avec les autres directions pour la mise à jour des contenus.

Les médias sociaux

La gestion des comptes médias sociaux de la Ville de Pointe-Claire relève de la Direction des communications ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être faite par une des personnes autorisées. Un(e) employé(e) doit faire usage des médias sociaux conformément aux règlements applicables dans la Politique d'utilisation des médias sociaux.

Les publications municipales

La Direction des communications est responsable de rédiger et de concevoir les différentes publications identifiées au nom de la Ville de Pointe-Claire. Par publications, nous entendons tout produit imprimé affichant le logo de la Ville tels que bulletin, dépliant, guide, carton d'information, avis ou lettre à envoi massif, accroche-porte, etc., sont exclus de cette directive les lettres personnalisées, les notes administratives, les formulaires et les avis de travaux.

La Direction des communications travaille en collaboration avec les diverses directions desquelles découlent les publications. Il est de la responsabilité des directions municipales de fournir tous les éléments ou informations nécessaires à la rédaction d'un texte.



Les communications avec les médias

Dans la perspective d'assurer une justesse de l'information transmise, le Service des communications se révèle être le point de convergence à l'interne et la porte d'entrée des médias pour obtenir toute information de nature administrative et institutionnelle.

La Direction des communications se veut l'unique source officielle de diffusion d'information de la Ville de Pointe-Claire, à l'exception des communications à caractère politique qui relèvent et émanent du bureau du maire.

Par conséquent, aucun service municipal n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Ville, sauf lorsqu'une personne experte à l'intérieur d'un service a été mandatée par la Direction des communications.

La Direction des communications:

- Reçoit et traite toutes les demandes des médias liées à l'administration municipale;
- Diffuse tous les communiqués de presse officiels de l'administration municipale;
- Convoque et coordonne toutes les activités de presse (ex. conférence de presse, point de presse, dévoilement, inauguration, lancement, etc.) en fournissant l'expertise et le soutien aux autres services de la municipalité. Dans ces activités, elle peut demander le soutien des services concernés pour diverses tâches.



Les relations de presse

Les relations de presse regroupent l'ensemble des actions effectuées à l'attention des médias et des journalistes dans le but d'informer la population de façon transparente.

La Ville de Pointe-Claire peut se montrer proactive dans ses relations de presse de trois façons : par l'émission de communiqués de presse, par la tenue de conférences de presse ou encore, de points de presse.



Les communiqués de presse

Le communiqué de presse doit comporter des éléments de type « nouvelles ». Il sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement, un service ou encore à faire le point sur une situation interpellant une majorité de la population.

Lorsqu'un communiqué de presse est relatif au conseil municipal, il est sous la responsabilité du maire ou de la mairesse, mais est diffusé par la Direction des communications.

Lorsqu'il s'agit plutôt d'un communiqué de presse relatif aux décisions administratives, il est sous la responsabilité de la Direction générale.

Les communiqués sont rédigés par la Direction des communications, mais les renseignements doivent être fournis préalablement par le service concerné et validés par le maire ou la mairesse ou la Direction générale, selon les cas.

La conférence de presse

La conférence de presse fait partie intégrante d'une stratégie de communication et elle s'avère une action pertinente à déployer en fonction des retombées potentielles par rapport à l'investissement en temps et en ressources que cela nécessite.

La conférence se déroule en quatre parties :

- Prises de parole pouvant comprendre une ou un représentant politique, une ou un expert donné(e) de l'administration et une ou un maître de cérémonie ;
- Période de questions pour les journalistes ;
- Prises de photos officielles ;
- Entrevues individuelles.

Un communiqué de presse accompagne d'office toute tenue de conférence de presse présentant du contenu complémentaire au sujet. Il est envoyé par voie électronique après la conférence aux médias.

Le point de presse

À la différence de la conférence de presse, le point de presse est une rencontre plus courte ayant pour but de faire le point sur un sujet donné.

Le point de presse ne se planifie pas, il est organisé au besoin. Il est souvent utilisé lors de mesures d'urgence pour faire le suivi d'une situation (ex. bris d'aqueduc majeur). Il ne s'accompagne pas forcément d'un communiqué de presse.

La communication de nature juridique

La Direction des affaires juridiques et du greffe est responsable de la communication d'ordre légal. On peut penser notamment à ces exemples de communication citoyenne qui émane de par cette direction :

- Demandes d'accès à l'information ;
- Séances du conseil ;
- Élections ;
- Avis publics.



Les demandes d'accès à l'information

Le maire ou la mairesse est la personne responsable des demandes d'accès à l'information qu'il ou elle délègue à la Direction du greffe. La greffière ou le greffier, officier municipal nommé par le Conseil, 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 paramètres quant à la divulgation des renseignements nominatifs ou personnels. Elle applique les paramètres d'accès et la mécanique de la procédure d'accès à ces derniers.

Toute demande d'une citoyenne ou d'un citoyen, d'un membre du personnel ou d'un membre du conseil municipal doit être traitée en fonction de cette loi.

La greffière ou le greffier est responsable du traitement de chaque demande et de son suivi, en respectant les dispositions et les délais prescrits par la Loi. Le cas échéant, des frais de reproduction seront imposés au demandeur.

Les communications numériques

Le Site Web

L'Internet fait partie des responsabilités de la Direction des communications. Elle veille à la gestion et aux mises à jour du contenu du site, en étroite synergie avec les services municipaux qui doivent voir à en valider le contenu.

Outre l'information municipale qu'elle diffuse sur son site, la Ville relaie des renseignements provenant de ses organismes mandataires, supramunicipaux, paramunicipaux ou gouvernementaux.

La présentation visuelle, l'actualisation du contenu (rédaction et révision) et l'amélioration continue du site Web relèvent de la Direction des communications.

Par souci d'exactitude de l'information qui y est publiée, les services municipaux doivent effectuer une vigie périodique et régulière des contenus sous leur responsabilité.

Les sites Web connexes, tels que le catalogue de la bibliothèque, le site pour les inscriptions aux activités de loisirs, etc., doivent veiller à l'uniformisation des habillages, en cohérence avec l'image de marque de la Ville de Pointe-Claire.

Les infolettres

La Ville transmet par courriel des infolettres pour informer des nouvelles et activités de la municipalité aux citoyennes et aux citoyens qui y ont souscrit.

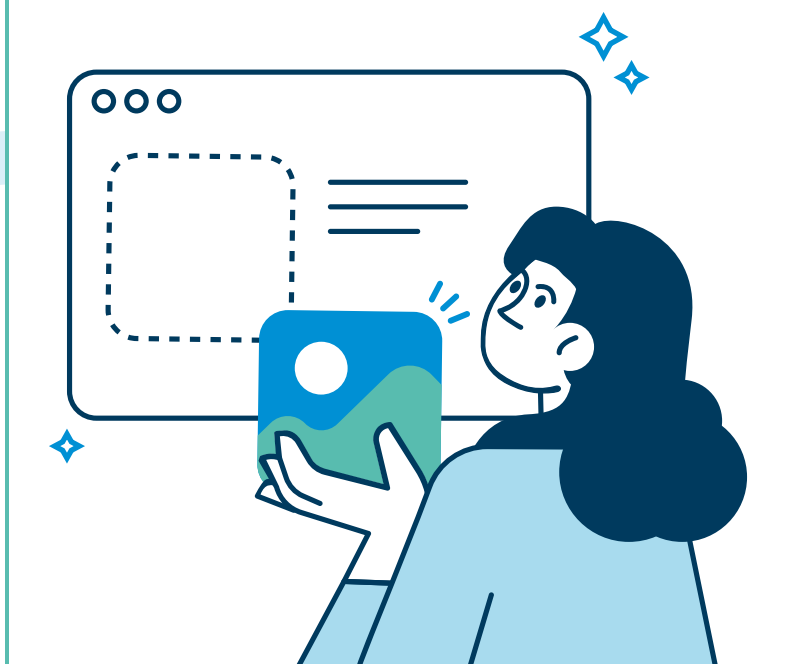
Les médias sociaux

La Ville de Pointe-Claire entretient une présence active sur plusieurs plateformes de médias sociaux. Cette activité relève de l'expertise et de la responsabilité de la Direction des communications qui les alimentent selon le public cible visé.

La réglementation qui encadre ce type de communication est décrite plus loin dans ce document.

Les capsules vidéo

Des capsules vidéo sont produites par la Direction des communications, au besoin. Les capsules ont pour objectif d'informer les citoyennes et citoyens sur les services, programmes, projets ou règlements de la Ville. Elles sont diffusées sur les médias sociaux de la Ville ainsi que sur son site Web. La production de capsules vidéo et les tâches inhérentes à celles-ci sont sous la responsabilité de la Direction des communications.



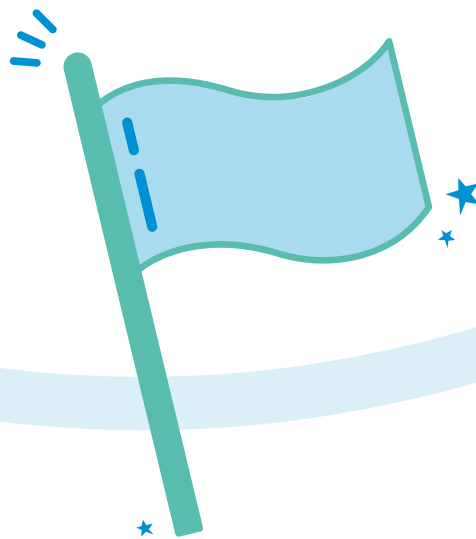
Le Protocole et les représentations publiques

Les drapeaux

Les drapeaux flottants hissés sur les mâts ou sur hampe, sur ou à l'intérieur des édifices publics, doivent respecter l'ordre protocolaire : le drapeau du Canada à gauche, celui du Québec au centre puis celui portant le logo de la Ville à droite, du point de vue de la personne qui les regarde. Trois drapeaux sont déployés en permanence aux abords de l'hôtel de ville et dans la salle du conseil municipal.

Pointe-Claire met en berne ces drapeaux lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou d'un(e) citoyen(ne) émérite. La mise en berne des drapeaux peut également être demandée par les gouvernements provincial et fédéral, ou décidée par le Cabinet du maire lors de circonstances ou d'événements particuliers.

Les drapeaux sont mis en berne lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou l'Assemblée nationale du Québec et à la demande du bureau de la mairie dans des cas le justifiant. Toute l'information entourant le protocole des drapeaux est disponible sur le site Web de la Ville.



Les événements protocolaires et le livre d'or

Le maire ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne tout groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter ou de recevoir. La signature du livre d'or peut avoir lieu lors de ces événements.

La planification, l'organisation et la coordination des événements officiels de la Ville relèvent de la Direction des communications. Cette dernière travaille en étroite collaboration avec le bureau du maire et la direction du service concerné par la tenue de l'événement.

Types d'événement considérés comme officiels :

- Conférence de presse ou point de presse;
- Consultation publique;
- Soirée d'information visant un grand public;
- Lancement;
- Assermentation;
- Nomination;
- Inauguration;
- etc.

Seul le maire a le pouvoir d'autoriser la tenue d'une réception officielle, d'une cérémonie protocolaire ou d'une visite de l'hôtel de ville de Pointe-Claire. Toute demande pour ce type d'événement doit lui être transmise. Les invitations, l'organisation et le soutien logistique requis par ces activités sont assurés par le bureau du maire et dans certains cas, le soutien de la Direction des communications et de la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement communautaire peut être sollicité.

L'image de marque

L'image de marque implique tout ce qui est relatif à l'identité visuelle de la Ville, dont ce qui a trait au logo et aux normes graphiques s'y rattachant, rappelant son histoire.

Elle se décline sous plusieurs formes : le lettrage standardisé sur la flotte des véhicules municipaux, les vêtements et autres uniformes portés par le personnel de la Ville, les bannières promotionnelles ou encore les tentes lors d'événements.

L'image de marque se décèle également par le traitement photographique, d'où l'importance accordée à la gestion de la banque de photos personnalisée et aux choix des visuels exposés au public.

Le logo officiel (normes graphiques)

Afin de conserver une uniformité et une cohérence de présentation dans les documents et pour faciliter l'identification à la Ville de Pointe-Claire, des normes graphiques doivent être respectées lors de l'utilisation du logo et de l'image de marque.

Les documents officiels et les documents promotionnels et d'information de la Ville doivent comporter une représentation du logo.

Toute utilisation du logo de la Ville par une tierce personne ou une organisation externe doit d'abord être approuvée par la Direction des communications.

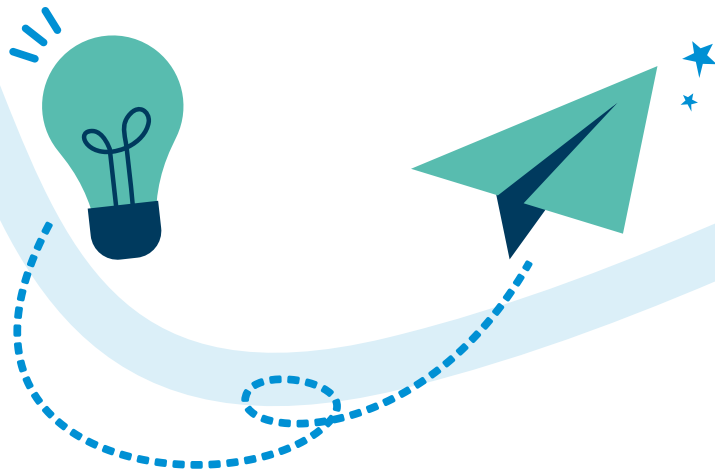


La banque de photos

L'utilisation de photos permet de concrétiser l'image de marque de la Ville. Elles représentent le territoire et la communauté dans sa diversité. La gestion de la banque de photos est sous la responsabilité de la Direction des communications.

La papeterie

La Ville possède sa papeterie, en partie en format numérique, pour s'assurer de la gestion la plus écologique possible. Elle se résume au papier en-tête, aux enveloppes, aux cartes professionnelles qui intègrent les couleurs et le logo de l'organisation. Les membres du personnel doivent utiliser ces outils lors de leurs communications externes.



La signature électronique (courriel)

Par souci d'uniformité de l'image de marque, tous les membres du personnel doivent utiliser la signature courriel standard de la Ville.

Pour assurer une accessibilité universelle, les messages courriel doivent être écrits sur un fond blanc sans utilisation d'autres options au message (motifs, par exemple).

La signature comprend les éléments suivants:

- Nom de l'employé(e)
- Titre
- Service municipal
- Numéro de téléphone à la Ville et poste
- Adresse postale de la Ville
- Logo de la Ville
- Lien vers le site web
- Logos des médias sociaux de la Ville

L'affichage et la signalétique

Les bâtiments municipaux

La Ville de Pointe-Claire encadre l'affichage dans les édifices municipaux et paramunicipaux par des règles précises. Ces règles ont pour objectif de contrôler les messages véhiculés à l'intérieur des bâtiments publics pour protéger l'image de la Ville. L'affichage peut se faire par présentoirs, sur babillards ou encore sur écrans télévisés.

Types d'affichage autorisés :

- Services, activités, programmes, projets et règlements de la Ville de Pointe-Claire ;
- Affichage d'événements tenus dans les bâtiments municipaux et paramunicipaux ;
- Affichage émanant des organismes paramunicipaux, supramunicipaux et mandataires ;
- Affichage d'organismes reconnus selon les paramètres de la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes.

Aucun autre affichage n'est toléré dans les édifices municipaux et paramunicipaux de la Ville de Pointe-Claire. Par ailleurs, la compétence d'autoriser l'affichage dans un bâtiment en particulier revient à la Direction des communications.

Le ou la gestionnaire de l'immeuble a le pouvoir de délimiter des zones d'affichage précises à l'intérieur des édifices sous sa responsabilité. Cette directive est indiquée sous réserve de modifications sans préavis.

La Direction des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et le graphisme de l'affichage. L'information doit être disponible dans les deux langues, comme la Ville communique en français et en anglais.

L'affichage numérique

La Ville de Pointe-Claire possède des panneaux d'affichage numérique sur son territoire. Ce type de panneau a pour principal objectif de promouvoir les activités municipales.

Toutefois, afin d'accroître la visibilité des activités et des événements, il est possible pour les organismes reconnus par la Ville, en vertu de la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes, d'y afficher gratuitement des messages d'intérêt public.

Les panneaux visent prioritairement à renseigner la population à l'aide de messages d'intérêt public portant sur les services, activités, programmes, campagnes de sensibilisation et événements organisés par la Ville ainsi que ceux se déroulant sur son territoire.

Ils servent aussi à diffuser les messages d'intérêt public des organismes reconnus par la Ville, et ce, en vertu de la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes.

Des emplacements permanents et temporaires peuvent être érigés, dans les parcs, les infrastructures et lors des réfections de rues.

Les oriflammes

La gestion stratégique des messages à positionner et la conception des oriflammes relèvent de la Direction des communications qui travaille de concert avec la Direction des travaux publics pour l'installation des visuels.

L'objectif de l'outil est de faire rayonner l'image de marque de la Ville ou encore de promouvoir une campagne.

La signalétique

La signalétique doit être cohérente avec l'image de marque de la Ville et son élaboration relève par conséquent de la Direction des communications.

La Linguistique

La Ville de Pointe-Claire communique en français et en anglais en raison de son statut de ville bilingue. La direction du Service des communications pour la Direction des communications agit comme mandataire officiel de la Ville de Pointe-Claire auprès de l'Office québécois de la langue française.

Favoriser l'accessibilité universelle

Conformément à sa Politique en accessibilité universelle, la Ville de Pointe-Claire s'engage à :

- Favoriser l'accessibilité universelle dans ses communications;
- Représenter l'ensemble des membres de la communauté dans leur diversité tant que la clarté du message et sa compréhension ne sont pas affectées, et ce, autant dans ses communications écrites que par ses représentations visuelles.

La communication accessible vise à reconnaître et à répondre aux besoins d'une grande partie de la population et ainsi améliorer la portée des communications.

La Ville applique les règles suivantes pour faciliter la lecture et le repérage de l'information pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle visuelle :

- Choix d'une police de caractère simple et de taille accrue avec mise en page aérée;
- Contraste de couleur suffisant;
- Outil d'adaptation du site Web pour en assurer une meilleure accessibilité selon le profil de l'utilisateur;
- Sous-titrage des séances du conseil.

La Ville de Pointe-Claire s'efforce de faciliter l'utilisation de son site Web et s'appuie sur les standards sur l'accessibilité d'un site Web adoptés par le Conseil du trésor (SGQRI 008-01). Citons en exemples les mesures appliquées ci-dessous :

- L'utilisation d'un langage le plus simple possible;
- Le contraste de luminosité des couleurs permettant une bonne lisibilité du texte;
- L'organisation des pages du site Internet dans une structure cohérente;
- L'optimisation du site Web afin qu'il s'adapte à différentes tailles d'écran;
- Les textes peuvent être agrandis à 300 % sans perte de lisibilité;
- L'utilisation d'une police de caractères sans empattement (sans sérif);
- Les titres de pages décrivent leur contenu;
- Les tableaux sont simplifiés et correctement balisés;
- Un menu et un moteur de recherche sont offerts comme moyens d'accès aux contenus;
- Aucun texte n'est superposé sur une image.

La rédaction épïcène

La Ville de Pointe-Claire applique les principes généraux de la rédaction épïcène qui privilégie d'emblée une représentation équitable des femmes et des hommes.

Le domaine rédactionnel étant en constante évolution, la Ville de Pointe-Claire demeure à l'affût de nouvelles règles en vigueur à cet effet pour une communication à la fois accessible à toutes et à tous. Son guide stylistique comprend une section sur la rédaction épïcène.



Les médias sociaux

Les règles d'usage des médias sociaux de la Ville de Pointe-Claire s'inscrivent dans la Politique de communication. Ces règles visent à encadrer les pratiques d'utilisation des médias sociaux de la Ville. Elles comprennent l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter régissant le comportement des internautes lors des échanges.

Elles englobent les échanges avec la communauté, la diffusion d'information et visent à s'assurer que ceux-ci se déroulent dans un climat courtois et respectueux, tout en étant conformes aux lois en vigueur et dans le respect des normes de la Ville.

Le terme « médias sociaux » signifie toute forme de site Web ou d'application numérique ou appareil mobile, permettant l'interaction ou le partage de contenu avec les abonné(e)s.

Les médias sociaux incluent, mais ne se limitent pas à :

- Des sites sociaux de réseautage (p. ex. : Facebook, X, LinkedIn)
- Des sites de partage de vidéos ou de photographies (p. ex. : YouTube, Vimeo, Instagram, Snapchat)
- Des blogues et des forums de discussion

La Ville est présente sur différents médias sociaux :

- Facebook ;
- X ;
- Instagram ;
- Vimeo ;
- LinkedIn.

Toute personne intéressée par des sujets de nature municipale et qui interagit avec la Ville par le biais des médias sociaux, est visée par ces règles.

Les objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux sont notamment utilisés pour :

- Faire la promotion des événements de la Ville, de ses installations et de ses services;
- Créer une communauté interactive intéressée par les sujets de la Ville;
- Partager de l'information;
- Diffuser les campagnes de sensibilisation;
- Recruter du personnel;
- Transmettre rapidement l'information.

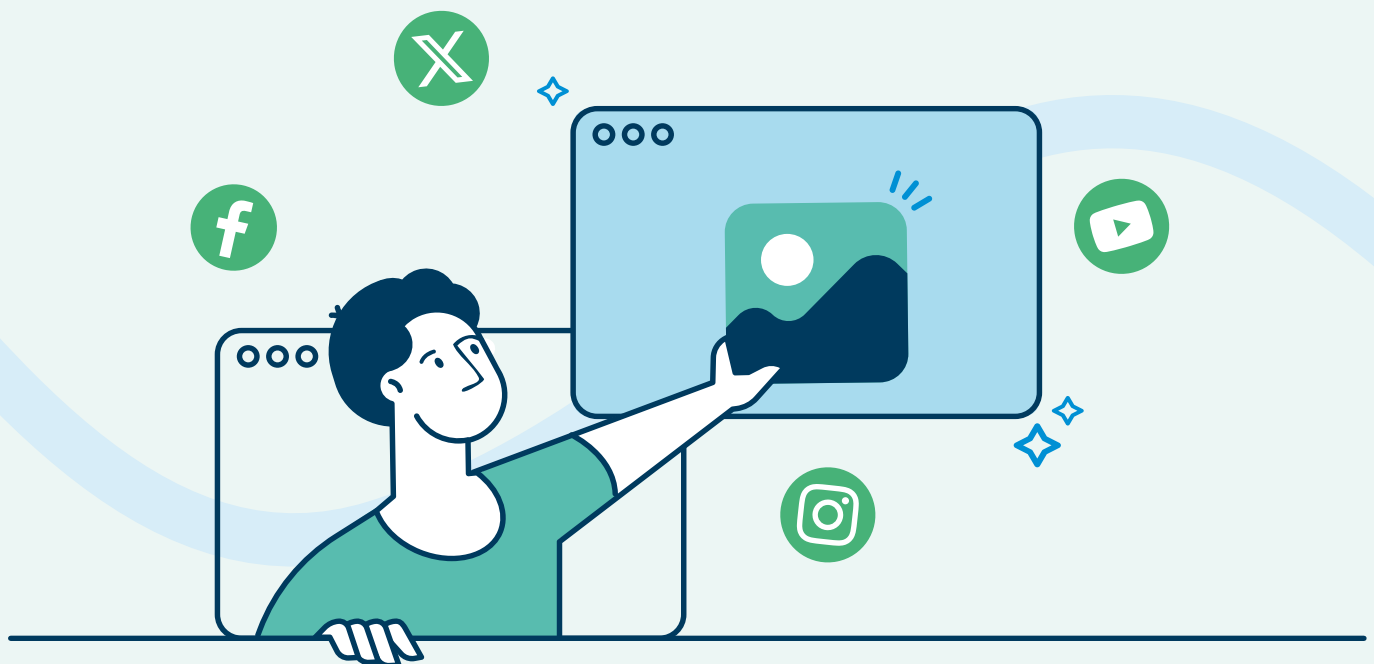
Les rôles et responsabilités

La Direction des communications

La gestion des médias sociaux de la Ville relève de la Direction des communications ou des personnes désignées par celle-ci. Toute publication au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être faite par une ou des personnes autorisées de cette direction.

La Direction générale

La Direction générale analysera toute demande interne concernant la création d'un nouveau compte officiel. Aucun service, comité ou équipe ne peut créer un compte sans obtenir l'approbation de la Direction générale.



Les Élu(e)s et les employé(e)s

Les élu(e)s qui possèdent un ou des comptes de médias sociaux peuvent interagir et exprimer leurs opinions politiques sur leurs comptes personnels. Cependant, les élu(e)s ou les candidat(e)s aux élections ne peuvent utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de Pointe-Claire pour faire de la promotion à titre personnel ou dans le contexte de leur campagne électorale.

Une utilisation appropriée est attendue, et ce, dans le respect de l'administration municipale et du Code d'éthique et de déontologie des élus(e)s et de la Politique de sécurité informatique.

Les employé(e)s et les élu(e)s sont invité(e)s à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels, car l'information peut devenir publique et porter atteinte à la réputation personnelle de l'employé(e), d'un service de la Ville et à celle de la Ville.

Les employé(e)s et les élu(e)s doivent agir avec professionnalisme et faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou celle de leur employeur.

Écrivez tout commentaire ou opinion personnels au « je » afin de déresponsabiliser la Ville des propos. Demeurez transparent et précisez que les propos viennent de vous personnellement et non de la Ville.

Chaque employé(e) ou élu(e) a le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par la Ville. Personne ne doit divulguer des informations privées, des données confidentielles ou stratégiques de la Ville, son personnel, sa population, ses partenaires et fournisseurs ou les usagers de ses réseaux sociaux. La Ville peut exiger, la modification ou le retrait de propos, renseignements ou autres publiés sur les médias sociaux.

Tous les employé(e)s municipaux et tous les élu(e)s doivent prendre connaissance de la *Politique des médias sociaux*. Tout manquement à cette politique pourra être signalé aux autorités compétentes.



Les employé(e)s

La Ville est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employé(e)s ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Ville, en dehors des heures de travail.

Une utilisation appropriée est attendue, et ce, dans le respect du *Code d'éthique et de déontologie* des employé(e)s et de la *Politique de sécurité informatique*. La consultation et l'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail sont permises à des fins professionnelles.

Les employé(e)s de la Ville, qui possèdent un ou des comptes de médias sociaux, peuvent s'identifier comme étant à l'emploi de la Ville dans la section prévue à cet effet. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être traités comme des opinions strictement personnelles. Seuls les dirigeants de la Ville et les personnes identifiées comme porte-paroles ont l'autorisation d'utiliser les comptes officiels de la Ville et de s'exprimer en son nom.

Le contenu

La Ville utilise les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seule l'information provenant de la Ville sera partagée. Il est à noter que l'utilisation des médias sociaux est un complément aux autres outils d'information utilisés par la Ville. Le site Web demeure la principale référence.

Les organismes reconnus par la Ville peuvent recevoir différentes formes de soutien, mais la Ville ne s'engage aucunement à diffuser les événements de ces organismes sur ses comptes officiels.

Les plaintes et requêtes

La Ville ne traite aucune plainte ou requête soumise par les internautes sur les médias sociaux. Les citoyennes et citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête doivent procéder par l'entremise du site Web de la Ville, dans la section de demandes en ligne, ou en appelant à la Ville au **514 630-1200**.



Les demandes médias

La Ville ne traite aucune demande ou requête soumise par les journalistes sur les médias sociaux. Pour transmettre une question à la Ville, il faut communiquer avec les personnes responsables des relations médias. Les demandes de journalistes doivent être transmises par courriel à **medias@pointe-claire.ca** ou encore en appelant à la Ville au **514 630-1200**.

Les hyperliens

Les internautes sont autorisés à publier des hyperliens dans leurs commentaires sur les médias sociaux de la Ville dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Ville publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonné(e)s en lien avec sa mission. Cependant, la ville n'est pas responsable du contenu d'hyperliens menant vers des sites externes, par exemple lors de partage de contenus gouvernementaux.

Les logos de la Ville de Pointe-Claire

Le logo de la Ville apparaît sur les différents médias sociaux officiels de la Ville. L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans consentement préalable et explicite de la Direction des communications, et ce, peu importe le type d'utilisation.

Les langues officielles

Dans le respect du statut bilingue de la Ville, les messages seront rédigés et diffusés dans les deux langues officielles, d'abord en français, puis en anglais. Les commentaires des internautes peuvent être rédigés dans l'une ou l'autre des deux langues et toute réponse de la Ville sera écrite dans la langue utilisée.

La confidentialité

Lors de ses publications sur les médias sociaux, la Ville de Pointe-Claire est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* qui garantit la protection des renseignements personnels.



L'utilisation d'images, vidéos ou tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

La Ville, lors de la publication d'images, de vidéos ou de toute autre œuvre sur les médias sociaux s'assure d'avoir les droits pour les utiliser.

Les délais du temps de réponse

La gestion des médias sociaux se fait selon les heures d'ouverture de l'hôtel de ville. C'est donc dans cet intervalle de temps que des réponses seront fournies aux internautes.

Les commentaires et questions envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou lors de jours fériés, seront traités dans le cadre régulier de l'horaire de travail.

En situation d'urgence

En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville sera sollicitée pour informer les citoyennes et citoyens en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion exponentielle.

Les médias sociaux ne doivent pas être utilisés pour communiquer avec la Ville en cas de situations d'urgence.

L'interruption de service des plateformes

Il peut arriver que les plateformes des médias sociaux soient non disponibles. La Ville de Pointe-Claire ne peut être tenue responsable de l'absence de réponse pendant ces périodes d'interruption de service.

Les abonnements

Le fait que la Ville de Pointe-Claire suive les comptes d'un utilisateur ne signifie pas qu'elle est d'accord avec ses propos ou ses activités. La Ville est abonnée aux comptes qui semblent être pertinents en lien avec son mandat.

La nétiquette

Règles de conduite et de politesse sur les médias sociaux.

Les règles d'utilisation

Afin de maintenir un climat de respect et de courtoisie, certaines règles de conduite sont essentielles :

- Utiliser un langage et un ton respectueux dans les commentaires et les questions.
- Respecter la vie privée en ne publiant pas ou ne demandant pas d'information confidentielle, par exemple des renseignements personnels.
- Ne pas tenir de propos injurieux, diffamatoires, humiliants, dégradants, menaçants, grossiers, haineux, agressifs, qu'il s'agisse de mots, d'images ou d'émoticônes.
- Aucune sollicitation publicitaire ou promotionnelle n'est permise, pas plus que tout commentaire publié à répétition.
- Aucune promotion ou discrédit d'un parti politique, groupe de pression ou groupe religieux, de ses représentants, ou des autorités de la Ville de Pointe-Claire n'est autorisé.
- Aucun message publié ne peut violer une loi ni encourager ni suggérer des activités illégales.
- Ne pas publier des informations non vérifiées, inexacts ou mensongères.
- Les échanges doivent se dérouler en français ou en anglais ou les deux.

La gestion des commentaires

La Ville de Pointe-Claire encourage la participation citoyenne et les échanges sur ses médias sociaux dans le respect de sa nétiquette.

La modération

La Ville se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa nétiquette. La Ville peut aussi bannir un abonné si elle constate qu'il s'agit d'une récidive dans le non-respect de cette présente politique et de sa nétiquette.

Pour toute question concernant cette politique, communiquez avec la Direction des communications à [**communications@pointe-claire.ca**](mailto:communications@pointe-claire.ca).

Références

Guide en accessibilité universelle des outils de communication de la Ville de Montréal, Montréal, mai 2016, Manuscrit (36 p.)

Politique de communication de la Ville de Drummondville, Drummondville, août 2017, Manuscrit (48 p.).

Politique de communication de la Ville de Chambly, Chambly 2022, Manuscrit (20 p.).

Politique de communication de la Ville de Trois-Rivières, Trois-Rivières, 2020, Manuscrit (14 p.).

Politique de communication de la Ville de Coteau-du-Lac, Coteau-du-Lac 2021, Manuscrit (23 p.).

Politique de communications adoptée
par résolution du conseil le 16 janvier 2024

Publié par la Ville de Pointe-Claire



pointe-claire.ca

