

Politique de communication

1. ORIENTATIONS ET PRINCIPES DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

En tant qu'institution publique, la Ville de Terrebonne a le devoir de rendre compte de ses actions et le devoir d'informer. À cet effet, la Ville considère que les communications municipales sont une responsabilité qui lui incombe et constituent un outil de gestion de première importance, indissociable d'une administration transparente et intègre.

Cette politique repose donc sur les principes suivants :

- l'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information,
- le respect des lois et règlements en vigueur, notamment la Loi sur les cités et villes, la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Charte de la langue française, la Charte canadienne des droits et libertés, la Loi sur l'accès aux documents des services publics et sur la protection des renseignements personnels, le droit à l'image et la propriété intellectuelle, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information,
- le respect et le souci de conformité avec les décisions du conseil municipal, les autres politiques municipales, le plan stratégique et les valeurs organisationnelles de la Ville, et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés par le conseil municipal,
- le développement et le maintien de relations communicationnelles ouvertes, concertées et efficaces entre l'administration municipale et ses divers publics : population, partenaires, médias et employés,
- le souci d'une saine gestion axée sur le service offert aux citoyens et l'amélioration continue.

2. OBJECTIFS

La politique de communication de la Ville de Terrebonne vise l'atteinte des objectifs suivants :

- assurer le développement et la préservation de l'image de marque de la Ville,
- définir les rôles et les responsabilités des principaux intervenants tout en déterminant les champs d'application politiques et administratifs (par champ d'application administratif, nous entendons une activité déterminée par la direction d'un service et ayant reçu l'approbation de la Direction générale),
- favoriser une circulation fluide de l'information et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs et entre les services,
- assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics : population, partenaires, médias et employés,
- faire preuve de proactivité et d'écoute en matière de communications envers les citoyens, les partenaires et les employés,
- protéger l'information de nature confidentielle dans les limites légales de la Ville et dans le cadre de tout processus judiciaires,
- faciliter l'accès à l'information.

3. MANDAT DE LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DU SERVICE AUX CITOYENS

La Direction des communications et du service aux citoyens est expressément mandaté par le conseil municipal pour :

- voir au respect et à la promotion de l'image de marque de la Ville et de ses composantes,
- publier les communiqués de presse touchant l'administration de la Ville et les décisions du conseil municipal,
- répondre aux requêtes des médias sur les sujets d'ordre administratif tout en maintenant des relations fluides et régulières auprès des journalistes en favorisant une bonne circulation de l'information destinée aux citoyens. La Direction des communications et du service aux citoyens :
 - reçoit les demandes des médias,
 - recueille les informations utiles pour leur répondre,
 - assure le lien entre les médias et le porte-parole désigné.
- obtenir et transmettre la revue de presse au cabinet du maire, aux membres du conseil municipal, à la Direction générale et au comité de direction,
- convoquer et coordonner toute conférence de presse ou tout point de presse d'ordre administratif et en déterminer le déroulement,
- gérer la diffusion des réunions du conseil municipal ainsi que celles des autres événements à caractère public et démocratique comme les mêlées de presse, les déclarations et les conférences de presse,
- coordonner et approuver tous les placements médias de la Ville,
- gérer et développer le site Internet de la Ville et son contenu, établir et maintenir la politique éditoriale du site Internet et en établir les règles d'utilisation, mettre en place les mécanismes pour en assurer la mise à jour,
- gérer et développer les médias sociaux de la Ville et leur contenu, diffuser les informations, en assurer la veille et la rétroaction, établir et maintenir une directive encadrant l'utilisation des médias sociaux,
- coordonner et organiser les événements protocolaires de la Ville : visites officielles, utilisation du drapeau, etc.,
- rédiger des notes d'allocation pour le maire et la Direction générale, ou pour leur représentant officiellement désigné, dans le cadre de déclarations publiques,
- appuyer les porte-parole et les porteurs de dossier en matière de communication, appuyer les membres du conseil municipal en leur fournissant des messages clés sur les dossiers médiatisés qui les concernent,
- rédiger des stratégies et des plans de communication pour toutes les campagnes d'information, de promotion ou de sensibilisation commandées par le conseil municipal,
- concevoir, produire, valider et publier tous les outils de communication de la Ville, imprimés ou électroniques, en adapter le contenu et le mode de diffusion selon les différents publics cibles,
- gérer ou superviser la production graphique de tous les outils de communication municipaux, qu'ils soient imprimés ou numériques,

- coordonner et gérer la prise de photos à des fins de promotion ou d'information des activités municipales, déterminer l'utilisation des photos dans les différents outils de communication de la Ville, qu'ils soient imprimés ou numériques, tenir une banque de photos à jour,
- concevoir, développer et diffuser les articles promotionnels affichant la signature de la Ville,
- concevoir et développer des moyens de communication interne destinés aux employés, en rédiger la politique éditoriale et en assurer la diffusion, informer l'ensemble des employés sur les décisions, activités, programmes ou événements qui les concernent,
- effectuer la révision linguistique des outils de communication destinés à une large diffusion auprès des publics externes,
- en situation d'urgence, participer aux réunions du Comité des mesures d'urgence, rédiger et déployer le plan de communication, assurer les relations avec les médias.

Dans certains cas, la Direction des communications et du service aux citoyens peut choisir de déléguer en tout en partie l'un des éléments mentionnés ci-dessus, mais il doit en demeurer l'approbateur final.

4. RÔLE ET RESPONSABILITÉS EN CE QUI CONCERNE LES DÉCLARATIONS PUBLIQUES

Est considérée comme déclaration publique toute déclaration faite au nom de la Ville :

- devant un public,
- en présence de représentants des médias,
- faite dans un réseau social,
- imprimée et publiée.

4.1. Confidentialité

Les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités et des commissions doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une rencontre des membres du comité plénier ou lors des commissions ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil municipal soit prise.

4.2. Le maire

En tant qu'officier exécutif principal et en tant que premier citoyen élu, le maire est le principal représentant du conseil municipal et de la Ville de Terrebonne. Il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires de la Ville et il peut s'exprimer sur tout sujet lié à l'administration de celle-ci. Le maire peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Le maire peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

4.3. Les conseillers municipaux

À titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil municipal, les conseillers municipaux peuvent faire toute déclaration qu'ils considèrent comme d'intérêt public. Ils peuvent aussi communiquer à leurs électeurs tout projet, tout programme ou toute décision entérinée par le conseil municipal. Lorsqu'un élu fait une déclaration sur un sujet sur lequel le conseil municipal ne s'est pas exprimé, il le fait en son nom propre et non au nom de la Ville. Il doit par conséquent le préciser lors de ses déclarations publiques.

4.4. Le président d'une commission ou d'un comité

Le président d'une commission ou d'un comité, ou tout autre porte-parole désigné par la commission ou le comité, peut faire toute déclaration touchant les activités de sa commission ou de son comité après que celle-ci ait été entérinée par le Conseil municipal.

4.5. La Direction générale

La Direction générale ou son mandataire délégué, en concertation avec le cabinet du maire, est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs de la Ville. Ce privilège s'applique également aux directeurs généraux adjoints lorsqu'ils sont mandatés pour s'exprimer sur un dossier.

4.6. Le porte-parole administratif

Le directeur ou la directrice de la Direction des communications et du service aux citoyens agit comme porte-parole principal de la Ville. La personne peut faire toute déclaration publique relative au processus administratif de la Ville. Elle peut déléguer cette responsabilité à tout autre gestionnaire responsable d'un dossier ou se faire accompagner. Lorsque le directeur ou la directrice de la Direction des communications et du service aux citoyens ou son délégué fait une déclaration publique concernant la Ville, les élus ne font pas d'autres commentaires sur le sujet. Il est de la responsabilité de la Direction des communications et du service aux citoyens de faire connaître cette procédure aux journalistes.

4.7. Les employés de la Direction des communications et du service aux citoyens

Les employés de la Direction des communications et du service aux citoyens affectés aux relations avec les médias ont pour mandat de recevoir les requêtes des médias et de fournir des réponses les plus complètes et exactes possibles à l'intérieur d'un délai raisonnable et transmettre des faits. Ils ne commentent pas les propos publics des élus. Ils sont aussi appelés à organiser les événements médiatiques et peuvent agir à titre de maîtres de cérémonie.

4.8. Les employés de la Ville

Dans un souci de transmettre une information complète, les employés des diverses directions et services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre adéquatement à certaines requêtes des médias. Dans ce cas, ils sont mandatés et soutenus par la Direction des communications et du service aux citoyens. En d'autres temps, ils ne peuvent faire aucune déclaration publique ou commentaires sur les dossiers de la Ville et ses élus sans avoir été mandatés. De plus, les employés de la Ville ne peuvent utiliser les médias sociaux ou autres canaux de communication pour critiquer, désavouer ou altérer l'image et/ou la réputation de la Ville, ainsi que toute autre déclaration ou commentaire critique ou partisan à l'égard des élus et du conseil municipal.

Toute demande adressée directement par un média à un employé de la Ville, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit automatiquement être transmise à la Direction des communications et du service aux citoyens.

4.9. Les services de sécurité publique

En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, le Service de police et le Service de sécurité incendie peuvent désigner un porte-parole et ils sont autorisés à diffuser de l'information de nature opérationnelle dans le cadre de leur service respectif. Toutefois, la Direction des communications et du service aux citoyens doit être tenu informée des événements importants qui peuvent avoir un impact sur l'image de la Ville et de ses services. La Direction des communications et du service aux citoyens demeure responsable des activités de communication institutionnelle liées à ces services.



Ce document s'inspire des meilleures pratiques implantées dans les municipalités du Québec.

	Responsabilité administrative	Responsabilité politique	Note
PRODUITS DE COMMUNICATION			
Stratégie de communication	✓		La stratégie de communication est planifiée par la Direction des communications et du service aux citoyens pour supporter la vision administrative de la Ville, son plan stratégique, ses politiques, plans d'actions, etc. Sa démarche de planification intègre les préoccupations de l'ensemble des parties prenantes, dont le maire, le comité exécutif et les membres du conseil municipal.
Publications officielles	✓		Le maire doit être informé avant le déploiement public. Les informations contenues dans les publications officielles (incluant les communiqués de presse) sont une responsabilité administrative exclusive et ne peuvent être modifiées par les élus ou le maire. S'il y a lieu, elle a l'obligation de préparer et proposer des messages (ex.: citations) qui peuvent être modifiés et approuvés par les élus. Le moment de publication et le choix des canaux de communication sont également une responsabilité administrative exclusive. Toutefois, lors de situations exceptionnelles, le maire possède les pouvoirs nécessaires pour décider de la date d'une publication officielle (sauf lors de la période électorale).
Communiqués	✓	✓	Le maire peut inclure une ou des citations d'élus. Les informations contenues dans les communiqués de presse sont une responsabilité administrative exclusive et ne peuvent être modifiées par les élus ou le maire. S'il y a lieu, elle a l'obligation de préparer et proposer des messages (ex.: citations) qui peuvent être modifiés et approuvés par les élus. Le choix des citations appartient au maire qui en a la responsabilité totale. Le moment de publication et le choix des canaux de communication sont également une responsabilité administrative exclusive. En période électorale, le moment de parution et le contenu des communiqués de presse ne peuvent être altéré en partie ou en totalité par le maire. De plus, aucune citation d'élus ne doit avoir une tendance partisane dans les communiqués de presse de la Ville.
Discours, allocutions	✓	✓	Le maire peut effectuer des modifications pertinentes sur le style et la forme.
Matériel publicitaire	✓		Le maire doit être informé avant le déploiement public.
Publications internes	✓		
Informations liées aux séances du conseil municipal	✓		Le maire doit être informé avant la publication publique.
Contenu du site web	✓		

Ce document s'inspire des meilleures pratiques implantées dans les municipalités du Québec.

	Responsabilité administrative	Responsabilité politique	Note
OUTILS DE COMMUNICATION			
Conférence de presse	✓	✓	Les conférences de presse sont planifiées et organisées conjointement avec le maire si elles impliquent un élu. Il doit être à l'aise avec le matériel et répondra aux questions des journalistes. Si la conférence de presse n'implique pas d'élu, le maire doit être informé avant sa tenue.
Événements	✓	✓	<p>Dans certaines circonstances (budget, nouvelle politique ayant des impacts majeurs sur les citoyens, etc), une bonne pratique consiste à faire une séance de travail technique avec les journalistes avant la conférence de presse. Le personnel politique doit pouvoir assister à cette séance, mais ne peut pas intervenir.</p> <p>C'est la Direction des communications et du service aux citoyens qui transmet systématiquement les invitations aux cabinets de l'opposition et aux élus indépendants. Le représentant peut également prendre la parole. Dans le cas où il s'agit d'un événement impliquant d'autres paliers de gouvernement, il faut valider avec eux qu'elles sont leur préférence. Cette discussion se fait habituellement de cabinet politique à cabinet politique.</p>
Média sociaux	✓		Tous les espaces numériques de la Ville (<i>Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, site web</i>) sont gérés exclusivement par la Direction des communications et des relations avec les citoyens, sauf les espaces numériques personnels des élus et du personnel politique.
Affichage édifices municipaux	✓		
Oriflamme	✓		
Panneaux à affichage numérique	✓		
Objets promotionnels	✓		Pour les objets remis à des visiteurs de marque et dignitaires, le maire doit être consulté, tout en respectant les directives.
Publicité	✓		Le maire doit être informé avant le déploiement public.
Production vidéo	✓		Dans certains cas, le maire doit être informé avant le déploiement public.



Ce document s'inspire des meilleures pratiques implantées dans les municipalités du Québec.

	Responsabilité administrative	Responsabilité politique	Note
AUTRES			
Gestion de crise	✓	✓	En cas de crise (inondations, verglas, incendies majeures, etc), la population veut sentir que le maire et le conseil municipal sont en contrôle de la situation. Il s'agit d'une responsabilité politique, avec l'appui des services administratifs et des communications.
Protocole • Présence d'élus • Prise de parole • Dignitaires	✓	✓	Dans le respect des règles des différents paliers de gouvernement. Valider avec les responsables de leur protocole respectifs. C'est le maire qui invite les élus, incluant le représentant du district où se fait l'événement.
Logos	✓		Les logos sont une responsabilité administrative exclusive. Sa politique est gérée par la Direction des communications et du service aux citoyens. Les logos de la Ville ne peuvent pas être utilisés dans les communications faites par les élus, les cabinets, les directions administratives et les partenaires sans le consentement de la Direction des communications et du service aux citoyens. Cette politique ne s'adresse toutefois pas au maire qui peut utiliser le logo à l'intérieur de ses communications. En conclusion, aucun logo et aucune signature de parti ne peuvent se retrouver sur le même item ou document que celui où le logo ou la signature de Terrebonne s'y retrouve. Toutefois, le nom d'un parti officiel peut se retrouver dans un document avec le logo de la Ville, si cette utilisation est approuvée préalablement par la Direction des communications et du Service aux citoyens et que cette dernière a également autorisé l'épreuve du document avant l'impression du dit document.
Identité visuelle	✓		L'utilisation de l'identité visuelle est une responsabilité administrative exclusive. Sa politique est gérée par la Direction des communications et du service aux citoyens. L'identité visuelle est utilisée uniquement dans les communications de la Ville et ne peut servir à des fins politiques partisanes ou personnelles, quelque soit les plates-formes (ex.: médias sociaux) ou les canaux de communication (ex.: lettre, courriel). L'identité visuelle ne peut être modifiée sans l'approbation du conseil municipal.
Drapeaux	✓	✓	La mise en berne du drapeau de la Ville de Terrebonne peut exclusivement être demandée par la Chambre des communes, l'Assemblée nationale et le maire de la Ville de Terrebonne. Toute demande doit être transmise à la Direction des communications et des relations avec les citoyens.

Ce document s'inspire des meilleures pratiques implantées dans les municipalités du Québec.

	Responsabilité administrative	Responsabilité politique	Note
AUTRES			
Contrats	✓		Lors d'un événement, la prise de photo est exclusivement une responsabilité administrative. Cette responsabilité s'étend au type de photos produites, au choix des personnes photographiées, et au choix des photographies publiées dans les outils et canaux de communication de la Ville. Quant au choix des photographies pour des publications externes (ex. : médias, organismes) il appartient au maire de l'approuver à moins qu'il ne s'agisse d'une photo portrait d'un élu en particulier. Si tel était le cas, seul l'élu concerné pourrait approuver ladite photo. Lors de la prise de photo, le maire ou son représentant, le responsable politique du dossier ou son délégué, le président de la commission ou son délégué doivent toujours se retrouver sur la photo. L'élu du district doit également s'y retrouver si l'événement est en lien avec un dossier de son district. Dans le cas où une conférence de presse ou un événement se tient dans un district mais n'est pas en lien avec un enjeu ou un dossier du district, l'élu du district n'est pas invité lors de la prise de photo. Lors de la période électorale, le maire ne peut plus approuver les photos.
Photographe	✓	✓	
Revue de presse	✓		
Placements	✓		
Commandites	✓		
			Les commandites sont une responsabilité administrative exclusive. Sa politique est gérée par la Direction des communications et du service aux citoyens.

Dans le texte, les références à la période électorale couvrent la période qui commence le quarante-quatrième jour précédant celui fixé pour le scrutin et qui se termine le jour fixé pour le scrutin à l'heure prévue pour la fermeture des bureaux de vote.