



VILLE DE DUNHAM

POLITIQUE DE COMMUNICATION

ADOPTÉE LE 6 FÉVRIER 2018

RÉSOLUTION NUMÉRO 039-18

Ville de Dunham — POLITIQUE DE COMMUNICATION

Note : Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

1) CONTEXTE GÉNÉRAL

1.1) INTRODUCTION

Le conseil municipal de la Ville de Dunham reconnaît l'importance que revêtent les communications, autant pour renseigner les citoyens sur les services offerts par la municipalité que sur la perception que ceux-ci ont sur la qualité des services reçus. C'est pour ces raisons que l'administration municipale juge nécessaire de se doter d'une Politique de communication.

L'administration de la Ville de Dunham relève quotidiennement plusieurs défis afin de répondre aux besoins de sa collectivité. C'est pourquoi la Politique de communication énumère quelques principes et objectifs qui devront être appliqués par tous les membres de l'organisation municipale. Par le fait même, cette politique spécifie les normes à suivre en matière de communication pour tous les organismes, entreprises, groupes ou partenaires de la municipalité.

1.3) OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

- Définir clairement les balises relatives aux communications émises par la municipalité ;
- Départager les responsabilités politiques et administratives en matière de communication au sein de l'organisation municipale ;
- Assurer la cohérence des communications verbales, écrites et visuelles de la municipalité ;
- Encourager l'administration à communiquer davantage avec ses citoyens, et ceux-ci à utiliser les outils de communication mis à leur disposition par la Ville.

1.4) PRINCIPAUX SUJETS POUVANT FAIRE L'OBJET DE COMMUNICATION

- Les nouvelles générales qui concernent l'administration municipale ;
- Les programmes et services offerts par la municipalité et ses partenaires ;
- Les règlements municipaux ;
- Les séances du conseil municipal ;
- Les grands projets municipaux ;
- Les activités municipales, ou des partenaires de la municipalité ;
- Les situations d'urgences.

Il est important de noter la différence entre la communication politique et la communication administrative. L'administration municipale n'est pas responsable des déclarations provenant des élus qui ne font pas référence directement aux décisions prises par le conseil municipal. Toutes communications officielles émanant de l'administration municipale doivent être préalablement approuvées par la direction générale.

2) RÔLES ET RESPONSABILITÉS

2.1) Le maire

Le maire est le premier répondant en matière de communication pour la municipalité. Comme porte-parole officiel de la municipalité, il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, touchant les affaires municipales. Il peut s'adresser au public ou aux médias en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Cependant, s'il le fait au nom du conseil municipal, il doit respecter les orientations prises par le conseil. En l'absence du maire, le maire suppléant se voit conférer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

2.2) Les conseillers municipaux

Un conseiller municipal peut faire des déclarations au nom de la Ville, mais pour ce faire, le sujet traité doit avoir fait l'objet d'une résolution du conseil, et ces conseillers doivent être responsables des dossiers spécifiques qui font l'objet des communications. Cependant, dans le cas des documents écrits, au même titre que toutes autres communications émises par la Ville, ils doivent être préalablement approuvés par la direction générale. Si un conseiller municipal reçoit l'appel d'un média ou d'un journaliste pour une entrevue, il doit, avant l'entrevue, aviser le maire et la direction générale.

2.3) Le directeur général

Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative. Il a également autorité sur toutes les communications internes et externes de l'ensemble des services municipaux. Il doit, de même, veiller à ce que les employés connaissent les décisions du conseil, qu'ils les appliquent et qu'ils en informent adéquatement les citoyens, de façon claire et courtoise.

2.4) Les gestionnaires municipaux

Les gestionnaires municipaux (trésorier, directeur adjoint, inspecteur municipal) sont autorisés à répondre aux médias afin de fournir des renseignements de nature administrative. Si le directeur général l'autorise, les gestionnaires municipaux peuvent accorder une entrevue ou faire une déclaration publique. Toutefois, pour une intervention majeure de communication, la démarche doit être effectuée de concert avec le maire et le directeur général.

2.5) Les employés municipaux

Les employés municipaux sont en contact direct avec les citoyens. Ainsi, il est autant de la responsabilité de la direction générale, des gestionnaires et du maire, de tenir les employés informés des éléments de nature publique, que des employés eux-mêmes, à obtenir l'information nécessaire, le tout afin de pouvoir informer adéquatement les citoyens sur les différents dossiers.

3) PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION

3.1) Les avis publics

Conformément à la loi, la publication d'un avis public donné pour des fins municipales se fait par affichage à l'entrée de l'Hôtel de Ville et par la parution d'une annonce dans un journal diffusé sur le territoire de la municipalité. La direction générale de la municipalité est responsable de la publication des avis publics prescrits par la loi.

3.2) Le bulletin municipal (Quoi de neuf ? @ Dunham)

Le Quoi de neuf ? est une infolettre publiée par la Ville de Dunham. Elle informe les citoyens des nouvelles concernant les services, programmes, projets et règlements, activités et événements de la Ville et de ses partenaires. Elle peut aussi servir d'outil de sensibilisation auprès des citoyens, en matière de réglementation. Les organismes locaux ou les partenaires de la Ville qui désirent publier des articles ou annoncer leurs activités peuvent le faire en communiquant, au préalable, avec la Ville. Après avoir été envoyé, par la liste courriel de la Ville, le Quoi de neuf ? @ Dunham est ensuite mis en ligne sur le site Internet. La périodicité de l'infolettre varie au gré des informations à communiquer ; il n'y a pas de parution à date fixe.

3.3) Le site Internet de la Ville

La Ville de Dunham a complètement renouvelé la présentation de son site Internet en 2015 afin de mieux répondre aux besoins d'information de la population. Ce faisant, la municipalité s'engage à :

- Mettre régulièrement à jour les informations du site Internet ;
- Corriger rapidement tout problème technique ou de contenu rapporté par un utilisateur du site Internet ;
- Répondre, dans les plus brefs délais, à toute demande d'information concernant le contenu du site Internet.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* oblige les organismes publics à diffuser certains documents sur leur site Internet. En vertu de cette loi, on retrouve, sur le site Internet de la Ville, les avis publics, les règlements et les procès-verbaux des séances du conseil municipal. On y retrouve également la liste de tous les contrats municipaux de plus de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$). En cas de divergence entre le texte officiel et le contenu présenté sur le site Internet, le texte officiel a préséance.

La municipalité ne diffuse aucune publicité commerciale sur son site Internet. La direction générale et le directeur adjoint sont responsables de la gestion du site Internet. L'administration municipale peut à tout moment créer ou modifier ses textes, mais doit s'assurer de l'exactitude et de l'actualisation de toute information.

3.4) La page Facebook

L'objectif premier de la page Facebook de la municipalité est de créer un lien de proximité avec les citoyens en les informant des nouvelles importantes concernant **la Ville et ses partenaires**.

Bien que la page Facebook de la Ville de Dunham soit publique, les publications des utilisateurs devront d'abord être approuvées par l'administration municipale. L'administration municipale se réserve aussi le droit de retirer tout message (commentaire ou publication) qui :

- Provient d'un utilisateur qui publie sous un pseudonyme ;
- N'a aucun lien avec les services municipaux ou ceux des partenaires de la Ville ;
- N'a aucun lien avec la publication ;
- Ne respecte pas le droit d'auteur du contenu présenté ;
- N'est pas courtois ni respectueux ;
- Contient des propos racistes, haineux, diffamatoires, violents ou sexuels ;
- Présente un contenu offensant envers une personne ou un groupe ;
- Ne respecte pas la vie privée des autres ou fait mention d'un renseignement personnel ;
- Ne s'exprime pas en français ou en anglais ;
- Fait la publicité ou la promotion d'entreprises ou d'activités, dont la Ville n'est pas responsable ou partenaire.

3.5) Les assemblées publiques

3.5.1) Les séances du conseil municipal

Les séances ordinaires du conseil municipal sont publiques et se tiennent le premier mardi du mois à 19 h 30, à l'Hôtel de Ville situé au 3777, rue Principale. Un calendrier des séances du conseil municipal est publié sur le site web de la Ville de Dunham.

Le public peut s'exprimer sur les sujets à l'ordre du jour durant la première période de questions, et sur des sujets plus généraux, comme prévu au règlement. Le conseil peut également tenir des séances extraordinaires, lorsque les circonstances l'exigent. Les procès-verbaux des séances sont mis en ligne sur le site Internet de la municipalité. En aucun cas, des extraits du site Internet ne peuvent être utilisés à des fins de contestation juridique ou de preuve. Seuls les documents portant la signature du maire et du directeur général sont authentiques et font preuve de leur contenu. La direction générale est responsable de toute demande de copie certifiée conforme de documents officiels.

3.5.2) Rencontres d'information ou de consultations publiques

Les rencontres d'information ou de consultations publiques servent à informer ou à consulter les citoyens sur des sujets spécifiques. Elles sont tenues, lorsque requises par la loi, et pour valider certaines idées selon les projets initiés par le conseil municipal. Ces consultations peuvent se tenir sous la forme de forum public, de groupes de discussion, de consultation en ligne ou de sondage, notamment. Ces rencontres sont convoquées par des avis publics sous la responsabilité de la direction générale.

3.6) Relations avec les médias

Dans ses interventions auprès des médias, la municipalité s'appuie sur les lois qui encadrent l'administration municipale telle que la *Loi sur les cités et villes*, la *Loi sur les compétences municipales* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En ce qui concerne les journalistes, la municipalité s'engage à répondre rapidement aux questions et à le faire en toute transparence. Le maire est le porte-parole officiel pour toutes les questions d'ordre politique et pour tous les sujets reliés aux décisions du conseil municipal ou aux orientations stratégiques de la municipalité. Le directeur général répond aux questions touchant les opérations courantes de la municipalité. Des conseillers ou gestionnaires municipaux peuvent être appelés à répondre aux questions de journalistes, s'ils ont été nommés responsables de ces dossiers, et que le maire ou le directeur général ont donné leur accord, au préalable.

3.7.1) Conférences de presse

La municipalité peut convoquer une conférence de presse pour annoncer une nouvelle importante. Dans un tel cas :

- Une invitation est envoyée aux médias avant la tenue de la conférence et un rappel téléphonique est fait la veille de l'évènement ;
- La conférence de presse est présidée par le maire ou son représentant ;
- Le communiqué de presse et tout autre document pertinent sont remis aux médias avant l'ouverture de la conférence de presse ;
- La conférence de presse se déroule en trois parties : un exposé, une période de questions et une période pour les entrevues individuelles ;
- Le communiqué de presse sera mis en ligne sur le site Internet, après la conférence, et envoyé électroniquement aux médias.

La décision de tenir une conférence de presse relève du maire, tandis que le directeur général ou le gestionnaire désigné est mandaté pour la convoquer.

3.7.2) Demandes d'information ou d'entrevues de la part de journalistes

Les demandes d'information ou d'entrevue des journalistes peuvent porter sur les thèmes suivants :

- Tout sujet d'actualité ;
- La position de la municipalité sur un enjeu spécifique ;
- Des renseignements sur les opérations, les programmes ou les projets municipaux.

Toute demande d'un représentant des médias, pour des renseignements ou une entrevue, est dirigée vers le directeur général. Lorsqu'une telle demande est faite auprès d'un conseiller municipal ou d'un gestionnaire de service de la municipalité, elle doit être transférée au directeur général qui en assurera le suivi auprès du maire et du journaliste.