

Politique de communication



26 janvier 2015

Table des matières

1. Politique.....	3
2. Objectifs de la politique.....	3
3. Énoncés directeurs	4
4. Valeurs de l'organisation	4
5. Communication interne.....	5
5.1. Outlook	5
5.2. Téléphone.....	5
5.3. Accueil des nouveaux employés.....	5
6. Communication externe.....	6
6.1. Séances du Conseil	6
6.2. Bureau municipal.....	6
6.3. Courriel	6
6.4. Téléphone.....	7
6.5. Télécopieur	7
6.6. Courrier.....	7
6.7. Journaux	7
6.8. Site web	7
6.9. Affichage.....	8
7. Image de la municipalité	8
7.1. Description du logo	8
7.2. Utilisation du logo	9
7.3. Communication avec les médias	10
8. Responsabilités d'application	11
8.1. Rôle de la direction générale.....	11
8.2. Rôle des employés.....	11
8.3. Rôle des élus.....	11
Annexe.....	13

1. Politique

La municipalité d'Ascot Corner, dirigée par un conseil municipal composé d'un maire et de six conseillers, compte 12 employés réguliers, et 4 employés saisonniers, qui travaillent tous avec le but commun d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens d'Ascot Corner. L'administration municipale considère que la qualité des services à la population passe par de bonnes communications municipales, tant internes qu'externes. Afin d'assurer la transparence et la cohérence de ses actions ainsi que pour établir un partage clair des tâches dans ses communications internes et externes, il est essentiel pour la municipalité de se doter d'une politique de communication.

Cette politique consiste en un ensemble de principes directeurs, d'objectifs de communication et de moyens établis pour la municipalité, afin d'encadrer les communications avec les différents publics.

Cette politique s'applique à tout le personnel et au conseil municipal de la municipalité d'Ascot Corner.

2. Objectifs de la politique

La présente politique définit les différents outils de communication internes et externes dont s'est doté la municipalité d'Ascot Corner, identifie à qui revient la gestion de ces outils et plus globalement, définit le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

Les objectifs généraux de la communication municipale sont de :

- assurer que l'image de la municipalité soit positive et attrayante;
- faire connaître les programmes et services offerts par la municipalité et informer les contribuables des activités et décisions du Conseil municipal;
- par la transparence, la cohérence, l'exactitude et la clarté des informations concernant les décisions prises par le conseil municipal, favoriser une bonne compréhension et un niveau de confiance élevé des citoyens envers les élus municipaux;
- privilégier la transmission de l'information de façon adéquate et exacte aux publics internes et externes de la municipalité;
- privilégier la circulation d'information de façon multidirectionnelles entre les différents acteurs;
- encourager la contribution continue des employés dans l'amélioration de la qualité des services offerts;
- diffuser l'information en utilisant les moyens de communication appropriés, dans le respect des priorités et orientations donnés par le conseil municipal.

L'objectif de cette politique est d'améliorer l'efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communication, et de préciser le rôle de chacun et en faire ainsi un outil de saine gestion.

3. Énoncés directeurs

L'élaboration de la politique de communication s'appuie sur certains principes qui orientent son champ d'action et qui sont reconnus par la municipalité.

Chaque intervenant de la municipalité (employé, gestionnaire et élu) a la responsabilité individuelle d'utiliser les outils de communication mis à sa disposition pour se tenir informé des développements au sein de l'administration municipale.

La communication interne n'incombe pas uniquement au gestionnaire. La communication au sein de chaque équipe et entre les différents employés est une responsabilité individuelle. Chacun est donc responsable de l'utilisation qu'il fait des outils de communication mis à sa disposition pour effectuer son travail. Les rencontres de comité sont le moyen choisi par l'administration municipale pour faciliter la communication dans les équipes de travail. Dans le cas où un élu participe à une rencontre de comité, la mise en œuvre des décisions prises et des informations échangées demeurent sous la responsabilité du directeur général.

4. Valeurs de l'organisation

Pour créer un milieu ***où il fait bon vivre***, la municipalité Ascot Corner fait, dans la gestion des affaires municipales, la promotion de valeurs qui se situent à la croisée de 2 axes: le développement et la tradition.

Par des valeurs comme l'ouverture, le dynamisme et l'initiative, la municipalité s'assure un avenir prospère.

Les valeurs rappelant le caractère rural, soit le patrimoine, la quiétude et la chaleur dans les relations humaines croisent le premier axe pour établir l'équilibre recherché par les citoyens de la municipalité.

C'est l'équilibre de ces axes qui éclairent les orientations déterminées par le Conseil municipal et qui se traduisent en actions lorsque vient le moment de la mise en œuvre.

5. Communication interne

Les communications internes concernent les élus municipaux, la direction, les employés, syndiqués ou non, le syndicat et les bénévoles offrant leurs services à la municipalité de façon régulière ou sporadique.

5.1.Outlook

Outlook est l'outil de communication privilégié pour communiquer rapidement les informations à l'interne.

Les bonnes pratiques de courriels doivent être appliquées par tous.

Il est de la responsabilité de chaque employé de gérer ses courriels et tâches de façon efficace, les consulter régulièrement et à des moments appropriés. Le temps consacré à ces activités doit demeurer raisonnable.

Les bénévoles ne reçoivent pas d'adresse courriel de la municipalité, mais peuvent choisir de partager et utiliser leur adresse courriel personnelle pour faciliter la communication. Ils ne peuvent pas utiliser le logo ou des références directes à la municipalité d'Ascot Corner laissant croire que leur message provient d'une source officielle de la municipalité.

5.2.Téléphone

L'usage interne du téléphone doit être limité aux communications qui doivent être instantanées (avertir d'une visite ou vérifier la disponibilité immédiate, par exemple). Un appel téléphonique étant de nature à interrompre le travail de l'employé, il est préférable d'utiliser Outlook pour fournir ou demander des informations pouvant être délayé.

5.3. Accueil des nouveaux employés

Lorsqu'un nouvel employé est embauché par la municipalité, le directeur général peut organiser une tournée de bienvenue avec l'ensemble des employés à l'occasion de son premier jour de travail.

Ce nouvel employé se verra remettre un guide de l'employé qui contient toutes les informations sur le fonctionnement interne de la municipalité. Le directeur général s'assure que le guide est à jour avant de le remettre au nouvel employé.

6. Communication externe

Les communications externes concernent les résidents, la communauté d'affaire, les fournisseurs, les clients, les touristes, les autres municipalités, les intervenants du milieu, les organismes communautaires, les médias locaux, régionaux et nationaux, la MRC, les gouvernements provincial et fédéral.

6.1. Séances du Conseil

L'une des principales sources de toute information municipale est l'assemblée publique mensuelle du conseil municipal, généralement le premier lundi du mois, le calendrier des séances étant disponible sur le site web de la municipalité. Étant ouverte au public, cette séance est accessible à l'ensemble de la population d'Ascot Corner. Afin de permettre aux citoyens de connaître les sujets abordés lors de la séance, un ordre du jour est disponible à l'accueil, dans la salle du conseil.

Une fois approuvés, les procès-verbaux de chaque séance publique du conseil sont disponibles sur le site web. Le directeur général agissant comme greffier, il assiste à toutes les séances. Cependant, en cas d'absence, il est remplacé par son adjoint, et doit prendre connaissance du procès-verbal dès son retour et de façon prioritaire.

6.2. Bureau municipal

L'hôtel de ville sert aussi de lieu d'information pour les citoyens. La réceptionniste est la personne clé pour informer ou diriger toute personne qui se présente.

Mis à part la réceptionniste et la responsable de la bibliothèque qui offrent un service de première ligne, les employés susceptibles de rencontrer des gens le font sur rendez-vous. Ceux-ci doivent prendre en note la nature de ce qui leur est demandé et les informations fournies, pour référence ultérieure.

6.3. Courriel

Le courriel est un outil important pour échanger des informations, tant avec l'externe qu'avec l'interne. Il permet entre autres d'échanger des documents, des plans et dessins, des rapports complets, etc. avec les différents intervenants dans un dossier.

Le courriel étant un outil individuel, il permet d'échanger de façon personnelle. En recevant une adresse courriel, les employés s'engagent personnellement à l'utiliser de façon adéquate, en respectant les valeurs et orientations de la municipalité, et avec le plus d'efficacité possible.

Les principales règles régissant l'utilisation des courriels sont présentées en annexe.

6.4. Téléphone

En plus des lignes téléphoniques fixes, reliées à l'hôtel de ville, certains employés et élus reçoivent un appareil téléphonique portable comme outil de travail.

En tout temps, les échanges téléphoniques doivent respecter les règles présentées en annexe. Les échanges doivent demeurer polis et courtois.

6.5. Télécopieur

Le télécopieur est un outil permettant d'échanger des copies de documents. Les copies envoyées par télécopieur peuvent être reconnues légalement.

6.6. Courrier

Tout le courrier entrant passe par le bureau d'accueil, où la réceptionniste effectue un premier tri et dirige le courrier vers son destinataire.

Les élus peuvent demander à ce que leur courrier ne soit pas ouvert à la réception. Ils s'engagent alors à prendre toute responsabilité liée aux délais et au traitement du courrier entrant à leur nom qui leur est directement remis par le biais de leur boîte de courrier.

6.7. Journaux

Le journal communautaire "Aux quatre coins" est le journal principalement utilisé pour rejoindre les citoyens. Ce journal indépendant est publié 10 fois par an, et offre de l'espace pour publication d'avis et d'information à la population en échange d'une subvention renouvelable annuellement. Un membre du conseil siège au conseil d'administration du journal pour s'assurer des intérêts de la municipalité dans cet organisme.

Pour les communications ayant un aspect légal (avis, offres d'emploi, appels de soumissions, etc.), le journal du *Haut-Saint-François* et le journal *La Tribune* sont utilisés.

6.8. Site web

Le plan du site web de la municipalité est approuvé par le conseil municipal. La mise à jour des informations s'y trouvant relève de la réceptionniste, qui peut ajouter ou corriger les informations selon les changements pertinents.

Le site web de la municipalité d'Ascot Corner contient la plupart des informations municipales qui peuvent être rendues publiques. L'employé responsable de la réception s'occupe de façon régulière de la gestion et de la mise à jour du site Internet de la municipalité. À l'aide d'une interface de gestion Internet, cet employé peut créer de

nouvelles pages et mettre à jour l'information pertinente à diffuser aux citoyens, et ce, de manière instantanée.

Le qualificatif "nouveau" peut être attribué à une information ayant au plus trois (3) mois. Passé ce délai, l'attribut devra être retiré ou remplacé, et ce tant dans les titres que dans le corps des textes. Les documents mis en référence, datés de façon indépendante, ne sont pas modifiés.

Ascot Corner possède une adresse courriel générale à la MRC mise en référence sur le site web. Toutes les questions, requêtes, plaintes et commentaires de citoyens transmis via cette adresse sont gérés par la réceptionniste qui répond ou redirige au besoin les courriels à la personne qui pourra traiter et gérer la demande.

6.9. Affichage

Un tableau d'affichage vitré est placé sur la porte de l'hôtel de ville pour afficher les avis légaux et règlements adoptés pour une période de 10 jours. À l'intérieur des édifices municipaux, aucune affiche ne peut être apposée sans l'approbation de la direction générale, exception faite des babillards prévus pour affichage public. Pour être acceptée, l'affiche doit être directement liée à un organisme reconnu par la municipalité ou un organisme partenaire.

Les messages en provenance du syndicat sont autorisés dans les espaces réservés aux employés.

Une pancarte est placée à chacune des entrées de la municipalité sur la route 112 pour annoncer le territoire et accueillir les visiteurs.

7. Image de la municipalité

7.1. Description du logo

Sur les armoiries [d'Ascot Corner](#), la première chose à remarquer est le contour du territoire de la municipalité de couleur blanche formant le cadastre actuel.

- Au centre, en bleu, on voit la rivière Saint-François qui sillonne le territoire [d'Ascot-Corner](#) en le traversant de l'est à l'ouest.
- Le canton d'Ascot est représenté par des engrenages de couleur noire qui illustre le dynamisme de ses citoyens et le début de l'urbanisation.
- Le canton de Stoke est représenté par la feuille d'érable rouge et or qui rappelle les nombreuses érablières.
- Le canton d'Eaton représenté par une gerbe de blé symbolise l'agriculture.
- Le canton de Westbury représenté par un sapin vert fait référence à l'industrie forestière.
- En haut du contour du territoire on retrouve un soleil stylisé et des collines pour signifier la géographie accidentée de la municipalité.

- En bas nous retrouvons la date d'incorporation de la municipalité, soit: 1901.

Le mot ***persévérance*** se veut un hommage aux premiers habitants ainsi qu'aux résidents actuels qui persistent, par leur sentiment d'appartenance, à façonner notre municipalité.



L'ancien logo de la municipalité ne doit plus être utilisé. Il doit être remplacé par le nouveau logo chaque fois que cela est possible.



7.2. Utilisation du logo

Les documents officiels tout comme les documents promotionnels et d'information reconnus par la municipalité doivent comporter une représentation du logo.

De façon à conserver une uniformité de présentation dans les documents, et pour faciliter l'identification à la municipalité d'Ascot Corner, certaines normes doivent être respectées lorsque le logo est utilisé.

Le logo couleur doit respecter toutes les couleurs originales. Le logo utilisé en version monochrome (noir et blanc) ne peut être mis que sur un document ou du matériel monochrome. Il doit ressortir clairement du fond. Au besoin, un ombrage doit être ajouté pour accentuer le contraste du logo sur le fond.

L'utilisation du logo par une personne externe doit d'abord être examinée et approuvée par le directeur général ou un employé désigné et formé par celui-ci. Une utilisation non autorisée du logo ou qui irait à l'encontre des valeurs de la municipalité pourrait être jugée comme frauduleuse.

7.3. Communication avec les médias

Les communiqués de presse émis par la municipalité doivent être revus par la direction et le maire, et sont retransmis à l'ensemble des employés et des élus d'Ascot Corner. Ils sont également affichés sur le site web. Les communiqués de presse doivent fournir une information objective et basée sur des faits, expliquant ou présentant un service, une réalisation ou un projet de la municipalité.

Les porte-parole officiels de la municipalité autorisés à s'adresser directement aux médias et à faire une déclaration publique au nom de la municipalité d'Ascot Corner sont :

- le maire : pour tous les dossiers et en cas d'urgence.
- le directeur général : en remplacement du maire ou pour traiter toute demande liée à un dossier de nature administrative ou institutionnelle.
- le directeur des incendies : pour les dossiers en matière de sécurité incendie.

Aucun employé ne peut s'adresser aux médias ni faire de déclaration publique aux médias concernant la municipalité, ses activités, son personnel ou ses élus.

Une revue de presse informelle peut être menée à l'occasion, mais les éléments trouvés doivent alors être conservés par le directeur général.

8. Responsabilités d'application

8.1. Rôle de la direction générale

Le directeur général est le grand responsable des activités de communication de tous les services municipaux, tant à l'interne qu'à l'externe. Il voit à l'application de la présente politique, en s'assurant de fournir les outils et informations nécessaires et en veillant au respect de ses différents éléments.

Le rôle du directeur général est de coordonner et de superviser la diffusion de l'information municipale de nature administrative, et de s'assurer que les membres du personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent. Il est responsable de la diffusion des informations concernant la municipalité auprès des différents employés et élus, et de la diffuser de la manière la plus compréhensible possible à la population et à l'interne, et ce par le biais des différents outils de communication mis à sa disposition. Le tout doit se faire dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal.

De plus, il doit assurer une bonne visibilité à la municipalité et veiller à la qualité de l'image projetée.

Le directeur général, sous l'autorité du Conseil municipal, travaille pour le maire, sans pour autant jouer le rôle d'attaché politique. En aucun cas, il n'est tenu de prendre en charge les communications personnelles des différents conseillers municipaux.

8.2. Rôle des employés

Les employés sont le premier contact direct de la municipalité avec les citoyens. Dans ce rôle, ils doivent en tout temps afficher une image cohérente avec les valeurs de la municipalité.

Le directeur général doit s'assurer d'informer les employés des nouvelles directives et décisions du conseil soumises à leur attention, afin que ceux-ci puissent fournir aux citoyens une information à jour et cohérente.

De leur côté, les employés ont la responsabilité de se tenir informé de l'actualité municipale, notamment en consultant régulièrement la page d'accueil du site web de la municipalité et en lisant le procès-verbal le plus récent.

8.3. Rôle des élus

MAIRE

Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relatives aux affaires municipales. Chaque fois qu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire

en son nom personnel ou au nom du conseil municipal, en spécifiant chaque fois en quel nom il parle. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en parfait accord avec les orientations prises par le conseil et la philosophie de gestion de la municipalité.

En son absence, le maire suppléant se voit conférer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL

Le pouvoir décisionnel du conseil municipal est collectif, ce qui signifie qu'aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la municipalité, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement attribuée.

En tant que participant aux décisions prises pour la municipalité lors des séances du Conseil, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel. Si un Conseiller est contacté directement par un journaliste, il est tenu de l'en aviser clairement avant que ne débute l'entrevue.

Annexe

Règles pour l'utilisation des téléphones fixes et portables

1. L'utilisation de téléphones fixes doit être privilégiée, plutôt que le portable, lorsque le choix est possible.
2. Les appels professionnels doivent demeurer en tout temps courtois, tout en étant efficaces :
 - des formules de politesses commencent et terminent chaque appel;
 - après une courte période de salutations polies, le cœur de l'appel est abordé;
 - dans les cas où un interlocuteur glisse hors sujet (bavardage), l'employé doit poliment ramener le sujet vers l'objectif de l'appel;
 - bien qu'il n'y ait pas de durée maximum pour chaque appel, le temps consacré à un appel devrait être proportionnel à l'importance et à l'impact de l'information échangée. Après quelques minutes, l'employé doit se demander si un autre moyen de communication serait plus efficace;
 - Tolérance zéro pour la violence : dans le cas où l'interlocuteur adopte un langage inapproprié (agressivité, menaces, insultes, etc.) rendant l'employé inconfortable, l'employé se doit de l'avertir que la violence verbale n'est pas tolérée, et qu'il devra mettre fin à l'appel si le ton est maintenu, et inviter l'interlocuteur à porter plainte à la municipalité s'il y a lieu. Si le ton reste inapproprié malgré l'avis, l'employé peut mettre fin brusquement à l'appel. Il doit alors immédiatement aviser le directeur général de la situation.
3. Les appels téléphoniques personnels sont permis dans les limites raisonnables. Lorsque cela est possible, l'employé doit effectuer les appels à partir d'un téléphonique fixe, et pendant ses moments de pause.
4. Lors de déplacements à l'extérieur du bureau, l'employé doit laisser un message de réception (boîte vocale) indiquant le moment de son retour.
5. L'utilisation des téléphones portables peut être examinée par le directeur général. L'utilisation du téléphone portable et les tendances qui se dégagent peuvent être discutées avec l'employé.

Règles pour les courriels

1. Tous les courriels doivent porter le nom et les coordonnées de l'expéditeur en signature automatique, de façon à ce que le destinataire puissent facilement répondre.
2. Les courriels doivent être clairs et exempts de fautes dans la mesure du possible.
3. Les courriels doivent être utilisés de façon cohérente avec les valeurs et les orientations de la municipalité. Une réponse à tous les courriel doit être envoyée dans les 24 heures suivant sa réception.
4. Une note à caractère écologique, questionnant l'utilité d'imprimer le courriel, doit suivre le message.
Par exemple :

"Devez-vous vraiment imprimer ce courriel ? Pensons environnement..."

L'environnement, une priorité pour la municipalité d'Ascot Corner"

5. Une note automatique mentionnant que le contenu du courriel est confidentiel doit apparaître au bas du message. Par exemple :

" Cette information est confidentielle: ce courriel, ainsi que tout fichier qui y est joint, est envoyé à l'intention de son ou (ses) destinataire(s) uniquement; il est confidentiel et peut faire l'objet d'une information privilégiée. Nous avertissons toute personne autre que le destinataire prévu que la lecture, la copie, la distribution ou toute autre utilisation de ce message ou des documents joints sont strictement interdits. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur par retour de courriel et supprimer ce message et tout document joint de votre système. Merci! "

6. En cas d'absence de plus d'un jour, une réponse automatique doit être programmée et rediriger l'expéditeur en cas d'urgence. Par exemple :

" Bonjour,

Veillez prendre note que je serai absent du (date) au (date) inclusivement.

Pour assistance immédiate, veuillez contacter mon collègue (nom) à l'adresse (adresse).

Merci.

(signature habituelle)"

Adopté par le conseil – le 2 février 2015