

An abstract graphic on the left side of the page. It features a stylized plant with several dark blue, curved leaves. Overlaid on the plant is a network of thin, light blue lines connecting various nodes. Some nodes are dark blue circles, while others are yellow circles. The overall shape of the graphic is roughly triangular, pointing towards the top left.

Politique et procédures de communication

The logo for Drummondville, featuring a stylized white graphic of a plant or flower above the word "DRUMMONDville" in a bold, sans-serif font.

DRUMMONDville
Capitale du développement

Publiée en juin 2016
par la Ville de Drummondville

Rédaction et coordination:
Service des communications

Table des matières

Mot du maire	4	14. Moyens de communication interne	29
1. Mise en contexte	5	14.1 Note interne	29
2. Orientations stratégiques	6	14.2 Affichage à l'interne	29
3. Principes directeurs de communication	7	14.3 Réunion de service	29
4. Champs d'application de la Politique	7	14.4 Réunion de coordination	29
5. Objectifs de communication	8	14.5 Réunion de l'équipe de direction	30
6. Publics cibles	9	14.6 Réunion de comité	30
7. Communications politiques et administratives	10	14.7 Journée d'étude des cadres	30
8. Structure d'intervention	10	14.8 Accueil d'un nouvel employé	30
9. Mission du Service des communications	11	14.9 Programme de reconnaissance du personnel	30
10. Rôles du Service des communications	11	14.10 Revue de presse	31
11. Demandes de soutien auprès du Service des communications	13	14.11 Information liée aux séances du conseil municipal	31
12. Rôles et responsabilités	14	14.12 Envoi des communiqués de presse et du Bulletin municipal	31
12.1 Membres du conseil municipal	14	14.13 Table des communicateurs municipaux de Drummondville	31
12.2 Direction générale	15	15. Moyens de communication externe	32
12.3 Directions de service	16	15.1 Séance du conseil municipal	32
12.4 Personnel municipal	17	15.2 Site Web	33
12.5 Répondant administratif au sein d'un comité	18	15.3 Médias sociaux	35
13. Normes et procédures	18	15.4 Bulletin municipal	35
13.1 Communication avec les médias	18	15.5 Événements et protocole	36
13.1.1 Privilège du maire	20	15.6 Conférences de presse	38
13.1.2 Déclaration des membres du conseil municipal	20	15.7 Communiqués de presse	38
13.1.3 Porte-parole	20	15.8 Oriflammes	39
13.2 Demande d'accès à l'information	21	15.9 Panneaux à affichage numérique	39
13.3 Demande de commandite	22	15.10 Publications officielles	39
13.4 Entente de visibilité	22	15.11 Autres publications des services municipaux	39
13.5 Image de marque	22	15.12 Émission de télévision	40
13.6 Drapeau	24	15.13 Chronique à la radio	40
13.7 Papeterie	24	15.14 Publicités et placements Web	40
13.8 Signature de courriel	24	15.15 Capsules vidéo	41
13.9 Message de boîte vocale et message d'absence	25	15.16 Information aux citoyens lors de travaux planifiés	42
13.10 Accueil des nouveaux résidents	26	15.17 Avis publics et appels d'offres publics	43
13.11 Affichage dans les édifices municipaux	27	15.18 Offres d'emploi	43
13.12 Communication en situation d'urgence	28	15.19 Présentation du budget annuel	44
13.13 Objets promotionnels	28	15.20 Rapport de la Direction générale	44
13.14 Gestion linguistique	28	15.21 Référendum, sondage et enquête	45
		15.22 Système d'appels automatisés	45
		Bibliographie	46



La communication joue un rôle vital dans le succès de toute organisation. Cette affirmation est encore plus vraie dans le secteur municipal. Il faut également reconnaître que l'avènement des nouveaux médias a considérablement transformé les règles du jeu. Le conseil municipal démontre son engagement concret en ce sens, en adoptant sa toute première Politique et procédures de communication.

Une communication efficace se veut un facteur déterminant dans l'atteinte de l'un de nos principaux objectifs, soit celui d'offrir une prestation de services exemplaire à nos citoyennes et citoyens. Que ce soit dans notre offre de services ou d'activités, nos programmes, nos projets ou nos règlements, l'interaction harmonieuse entre la Ville et ses parties prenantes est capitale.

Cette politique confirme une fois de plus notre souci de transmettre une information juste et accessible, en temps opportun, à notre collectivité. Elle réitère l'importance accordée à la transparence des décisions et des actions. Elle renforce notre désir de projeter une image positive de notre administration et de notre ville ainsi que d'en assurer le rayonnement.

La communication fait partie intégrante de notre culture organisationnelle. Par ailleurs, cette politique a été développée en fonction des valeurs, des orientations et des priorités du conseil municipal.

En conclusion, la Politique et procédures de communication favorisera l'écoute, l'échange et le dialogue avec les publics internes et externes. Elle contribuera assurément à l'amélioration continue de nos pratiques de communication et nous permettra de mieux servir la population drummondvilloise.



M. Alexandre Cusson
Maire de Drummondville

① Mise en contexte

La Politique et procédures de communication découle des orientations, des valeurs et des priorités du conseil municipal de la Ville de Drummondville. La communication représente une activité de gestion essentielle à l'atteinte des objectifs de toute entreprise privée ou organisation publique. Cette fonction organisationnelle est d'autant plus primordiale lorsque la mission de celle-ci consiste à offrir une prestation de services de qualité à ses citoyens.

Par ailleurs, un employé mobilisé, un citoyen satisfait et un public avisé constituent des atouts indispensables à la réalisation de toute action. Cela contribuera ultimement à positionner la Ville de Drummondville comme une organisation de premier plan axée sur le développement d'un milieu de vie favorable à l'épanouissement personnel, social et professionnel de ses parties prenantes.

Il est donc impératif de bien définir les attentes quant aux communications municipales et de préciser comment on entend les actualiser.

② Orientations stratégiques

Considérant que la satisfaction du citoyen est au cœur des préoccupations de la Ville de Drummondville et que la mobilisation du personnel envers cette priorité représente un atout indéniable pour y parvenir;

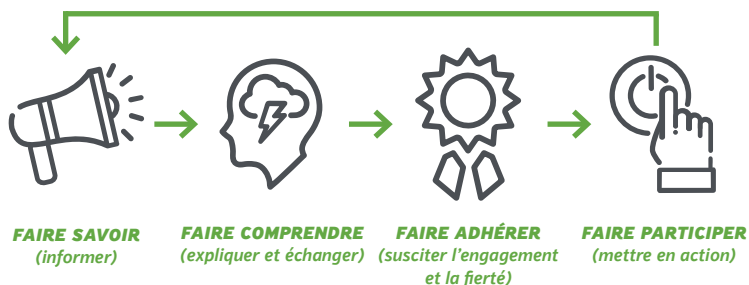
Considérant que la communication se révèle être un levier privilégié de gestion à haute valeur ajoutée;

Considérant que pour en tirer son plein potentiel, il est nécessaire que la communication repose sur un réseau d'information et d'échange efficace;

En conséquence, les membres du conseil municipal de la Ville de Drummondville s'attendent à ce que ses communications internes et externes contribuent à :

- *Dispenser une information factuelle de qualité sur ses services, activités, programmes, projets, règlements et décisions;*
- *Véhiculer les principes de l'approche 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 Drummondville.*

Quatre principes d'une communication efficace



3 Principes directeurs de communication



4 Champs d'application de la Politique

Cette politique constitue le cadre de référence en communication et s'applique au personnel et aux membres du conseil municipal de la Ville de Drummondville.



⑤ Objectifs de communication

Internes

- Contribuer à faire connaître les services, activités, programmes, projets, règlements de la Ville de Drummondville aux publics internes;
- Soutenir le personnel dans le cadre des différents changements qui surviennent dans l'organisation;
- Contribuer à mobiliser le personnel en fonction des orientations, valeurs et priorités organisationnelles;
- Consulter le personnel au sujet des enjeux et des projets sur lesquels ils ont du pouvoir et de l'influence;
- Favoriser un sentiment d'appartenance et de fierté, facteur déterminant à la rétention du personnel;
- Contribuer au maintien d'un bon climat de travail;
- Encourager les gestionnaires à faire preuve d'écoute et à échanger avec les membres de leur équipe.

Externes

- Assurer l'accessibilité à une information de qualité, en temps opportun, aux citoyens relativement aux services, activités, programmes, projets et règlements et lors de situations d'urgence;
- Contribuer à une compréhension commune des enjeux;
- Favoriser la participation citoyenne;
- Veiller à connaître les principaux mouvements d'opinion publique et à y répondre, si cela s'avère nécessaire;
- Maintenir de saines relations avec la collectivité;
- Jouer un rôle central relativement au développement du milieu;
- Assurer une présence au sein des différents événements d'envergure;
- Faire rayonner la Ville de Drummondville et promouvoir son image de marque.

→ Favorise l'implantation d'une culture organisationnelle où la satisfaction du citoyen représente la raison d'être de l'organisation municipale

Positionne la Ville de Drummondville comme un partenaire et un employeur de choix, soucieux de satisfaire les citoyens ←

6 Publics cibles



Internes

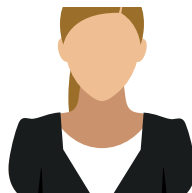


*Membres du conseil municipal;
Directeurs de service;
Personnel actif;
Personnel retraité;
Partenaires syndicaux;
Partenaires paramunicipaux.*



Externes

*Citoyens;
Industries, commerces et institutions;
Médias locaux, régionaux et nationaux;
Touristes;
Fournisseurs;
Organismes du milieu;
Autres municipalités de la MRC de Drummond;
Gouvernements provincial et fédéral;
Groupes et associations situés sur le territoire;
Ensemble des Québécois.*



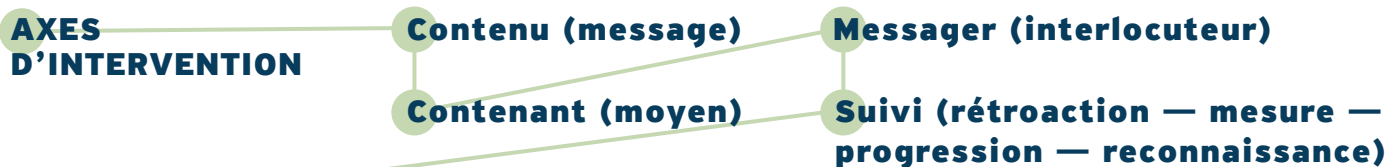
7 Communications politiques et administratives

Aux fins d'une gestion optimale des communications politiques et administratives de la Ville de Drummondville, il est primordial de distinguer et de définir les deux types de communication. Cette section servira de cadre de référence au Service des communications et au Cabinet du maire.

On qualifie de communication politique, toute déclaration verbale ou écrite relative aux affaires municipales n'ayant toujours pas fait l'objet d'une adoption (décision) du conseil municipal par résolution. Toute communication de cette nature relève et émane du Cabinet du maire.

On considère une communication comme étant administrative lorsque celle-ci fait suite à une adoption du conseil municipal par résolution. Cette communication objective et factuelle permet d'informer le public sur un nouveau service, programme, projet, règlement ou au sujet d'une activité de la Ville de Drummondville. Les communications administratives relèvent et émanent du Service des communications.

8 Structure d'intervention



STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Évaluer annuellement les besoins et les attentes des directions de service par la direction du Service des communications;
- Développer un plan de communication annuel en fonction des principaux services, activités, programmes, projets et règlements de la Ville de Drummondville;
- Élaborer un plan de communication spécifique pour chaque projet majeur (enjeu important).

CONTENU TYPE D'UN PLAN DE COMMUNICATION :

- ✓ MISE EN CONTEXTE (OBJECTIVE ET FACTUELLE);
- ✓ ANALYSE DE LA SITUATION (LES CONSIDÉRANTS STRATÉGIQUES À PRENDRE EN COMPTE);
- ✓ PUBLICS CIBLES;
- ✓ POSITIONNEMENT PUBLIC (THÈME, MESSAGES CLÉS, ARGUMENTAIRE);
- ✓ OBJECTIFS;
- ✓ STRATÉGIES;
- ✓ PLAN D'ACTION (MOYENS, RESPONSABLES, ÉCHÉANCIER, BUDGET, ÉVALUATION).

9 Mission du Service des communications

Le Service des communications de la Ville de Drummondville assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information auprès des publics internes et externes en développant continuellement ses outils communicationnels. Au-delà de son mandat d'informer les Drummondvillois sur les actions ou les décisions de l'administration municipale, il protège l'image corporative et promotionnelle de la Ville en réalisant des veilles spécifiques. Il s'inscrit également comme l'acteur principal de la promotion et du rayonnement de la Ville de Drummondville. Le Service des communications joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux en définissant leurs besoins et en orientant leurs démarches en matière de communications, de marketing et de nouveaux médias.

10 Rôles du Service des communications

Le personnel du Service des communications dispose d'une expertise en communication, marketing et nouveaux médias et intervient sur le plan stratégique et tactique dans ces domaines. Par ailleurs, il coordonne la planification, le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et l'amélioration continue des programmes, activités et moyens de communication (interne et externe).

Globalement, les professionnels du Service des communications :

- Définissent les enjeux et les priorités de communication interne et externe et de marketing en fonction des attentes, des orientations et de la vision du conseil municipal, de la Direction générale et des services municipaux;
- Développent le plan d'action et voient à sa mise en œuvre, en collaboration avec les gestionnaires concernés, et ce, en fonction des besoins précisés et des publics visés;
- Protègent la réputation et la notoriété de la Ville de Drummondville;
- Voient à ce que la dimension communication soit partie intégrante de la culture organisationnelle et de ses façons de faire;
- Veillent à ce que l'on évalue l'efficacité du plan d'action annuel et des principales activités;
- Mesurent, selon une fréquence établie, le taux d'engagement du personnel et la satisfaction du citoyen.



SOMMAIRE DES RESPONSABILITÉS



Communication

- Développe les stratégies et les plans d'action de communication interne et externe de concert avec les différents services municipaux;
- Coordonne toutes les activités médiatiques et les communications officielles de l'organisation;
- Gère les activités de relations publiques (source officielle de la Ville de Drummondville) et les relations avec la collectivité;
- Assume les responsabilités inhérentes à la mission communication du Plan de sécurité civile de la Ville de Drummondville;
- Assure une veille médiatique sur les sujets d'actualité traitant de la Ville de Drummondville et des grands enjeux municipaux;
- Voit à mettre en place des programmes de formation en communication et en évalue l'efficacité.



Marketing

- Élabore les stratégies de marketing et coordonne les campagnes promotionnelles;
- Gère l'image de marque et veille au respect des normes graphiques établies;
- Gère les demandes de commandite;
- Coordonne les événements institutionnels;
- Assure l'application des ententes de visibilité conclues avec les partenaires du milieu;
- Assume la responsabilité de la révision, de la conception et de la production des publications officielles;
- Conçoit ou coordonne la conception des outils communicationnels et promotionnels.



Nouveaux médias

- Administre le site Web;
- Gère les médias sociaux (mise à jour en temps réel);
- Assure une veille médiatique sur le Web et les médias sociaux;
- Analyse les statistiques et les données pertinentes à l'optimisation de l'utilisation des médias sociaux et à l'amélioration des pratiques;
- Gère les panneaux à affichage numérique;
- Produit et réalise des vidéos;
- Planifie le référencement et les placements sur le Web.

⑪ Demandes de soutien auprès du Service des communications

Pour toute demande de prestation de services de la part du Service des communications, le personnel municipal se doit de remplir le formulaire de l'espace demandeur du Guichet unique des demandes à demandecom.drummondville.ca. Que ce soit pour une demande urgente ou non urgente, il est obligatoire pour le personnel d'acheminer leur demande au Service des communications via cette plateforme Web. Ce gestionnaire Web permet un suivi adéquat des demandes en fonction de l'ordre de priorité et des dates d'échéance des projets relevant du Cabinet du maire, de la Direction générale, des services municipaux et des divisions de la Ville de Drummondville.



Bien que le Service des communications relève de la Direction générale, il est appelé à travailler avec le Cabinet du maire à l'occasion, sans pour autant se substituer au travail du directeur du Cabinet du maire (communication de nature politique).

En aucun cas, le Service des communications ne doit s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

Enfin, il n'est pas de la responsabilité du Service des communications de prendre en charge les communications d'une tierce partie, à moins d'une directive particulière de la Direction générale de la Ville de Drummondville (organisme, association, partenaire du milieu, etc.).

12 Rôles et responsabilités

De façon générale, chacun des membres du personnel et du conseil municipal de la Ville de Drummondville a le devoir de porter une attention particulière à la qualité de ses interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale et de la collectivité, lorsqu'il le fait au nom de la Ville de Drummondville.

12.1 MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL



Rôle

Ils approuvent les orientations, stratégies et plans d'action de communication interne et externe, de marketing et de nouveaux médias.



Les invitations des membres du conseil municipal aux divers événements de la Ville de Drummondville sont sous la responsabilité du Cabinet du maire. Toute désignation d'un membre du conseil municipal à agir comme représentant officiel de la Ville de Drummondville à un événement relève également du Cabinet du maire. Par ailleurs, une adoption par résolution du conseil municipal peut s'avérer nécessaire si la décision nécessite une dépense.

Responsabilités

- Prennent part, comme représentants de la Ville de Drummondville, à différentes activités dans la collectivité;
- Peuvent être appelés à agir comme porte-parole officiel de la Ville de Drummondville. Pour bien cerner le cadre et les limites de cet aspect de la communication avec les médias, voir la section 13.1.1 *Privilège du maire* et la section 13.1.2 *Déclaration des membres du conseil municipal*;
- Veillent à connaître les principaux mouvements d'opinion publique et à en informer le Cabinet du maire;
- Avisent le Cabinet du maire de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;
- S'assurent, lorsque requis, d'obtenir l'appui nécessaire de la direction du Service des communications dans le cadre de leurs fonctions (conseiller municipal et membre de comité);
- Peuvent être sollicités dans le cadre de rencontres d'information et de mobilisation avec le personnel.

12.2 DIRECTION GÉNÉRALE



Rôle

Elle s'assure d'encadrer la réalisation du plan de communication interne et externe, de marketing et de nouveaux médias, ainsi que d'en évaluer l'efficacité. Elle veille également à ce que la communication soit perçue comme une activité de gestion pleinement intégrée à la culture organisationnelle. Leader auprès du personnel, et plus particulièrement auprès des directions générales adjointes et des directions de service, elle s'assure de faire reconnaître l'importance des principes d'une communication efficace.

Responsabilités

- Participe à l'identification des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux;
- Approuve le plan de communication annuel et les plans de communication spécifiques en tenant compte des besoins précisés et des publics visés;
- S'assure qu'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication soit réalisée;
- Fait connaître ses besoins de soutien en communication lorsque requis.

Plus particulièrement à l'interne

- Prend le leadership des communications internes (ex. : réalisation de rencontres résultats-objectifs) et assure la mise en œuvre du plan d'action;
- Intègre la communication ascendante, descendante et transversale aux principes de gestion;
- Véhicule, auprès des directions générales adjointes et auprès des directions de service, toute information pertinente à faire connaître au personnel sur les services, activités, programmes, projets, règlements ou décisions;
- Connaît les mouvements généraux d'opinion des employés et s'assure que l'on réponde à leurs préoccupations;
- Gère la relation entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif;
- Reconnaît les contributions dignes de mention à l'atteinte des résultats (qualité de la prestation de services);
- Encourage et évalue la performance communicationnelle de ses gestionnaires;
- Voit à ce que les gestionnaires sous sa supervision aient les habiletés requises pour assumer leurs responsabilités en matière de communication.

Plus particulièrement à l'externe

- Assure le rôle de représentant administratif officiel de la Ville de Drummondville dans certains événements;
- Assume la responsabilité d'être le porte-parole officiel de la Ville de Drummondville concernant les sujets administratifs d'intérêt général;
- Connaît les principaux mouvements d'opinion publique et veille à ce qu'ils soient pris en compte;
- Avise la direction du Service des communications et le Cabinet du maire de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

12.3 DIRECTIONS DE SERVICE



Rôle

Elles intègrent la dimension communication à leurs activités de gestion interne et externe. Elles favorisent une communication propice au maintien d'un climat de travail stimulant et efficace dans leurs relations intraservices et interservices. Elles assurent leur entière collaboration au Service des communications.

Responsabilités

- Participent activement au développement du plan de communication annuel et aux plans de communication spécifiques dans leur secteur d'activités;
- Approuvent toute information ou tout contenu relié à leur secteur d'activités (notions de véracité de l'information et d'imputabilité);
- Font connaître leurs besoins de soutien en communication lorsque requis;
- S'assurent qu'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication soit mise en œuvre dans leur secteur d'activités.

Plus particulièrement à l'interne

- Font connaître auprès des membres de leur équipe les principales décisions concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens. Du personnel bien informé permet de véhiculer une information juste aux citoyens;
- Tiennent des rencontres périodiques avec leur équipe (rencontres intraservices);
- Veillent à ce que le personnel dispose de l'information nécessaire pour bien accomplir ses tâches;
- Se tiennent bien informées des mouvements d'opinion des membres de leur équipe et s'assurent que leurs préoccupations soient prises en compte si elles le jugent nécessaire;
- Reconnassent la contribution des individus et de leur équipe dans l'atteinte d'une prestation de services de qualité aux citoyens (satisfaction du citoyen);
- Consultent les membres de leur équipe afin de connaître leur opinion sur les différents enjeux ou projets du service (mobilisation et adhésion du personnel);
- Développent de saines relations intraservices axées sur l'écoute, l'échange, la collaboration, la coopération et le partage de connaissances;
- Voient à ce que les gestionnaires sous leur supervision aient les habiletés communicationnelles requises pour assumer leurs responsabilités en matière de communication.

Plus particulièrement à l'externe

- Acheminent au Service des communications toute information ou toute nouvelle jugée pertinente à faire connaître publiquement;
- Avisent la direction du Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;

- Redirigent toute demande média (demande de renseignement) à la personne responsable des relations médias du Service des communications. En cas d'absence, un autre membre du personnel du Service des communications assurera les suivis appropriés;
- Se tiennent bien informées des principaux mouvements d'opinion publique dans leur secteur d'activités.

12.4 PERSONNEL MUNICIPAL



Rôle

Par ses fonctions au sein de l'organisation, il agit comme un agent d'information et un véritable ambassadeur quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Ville de Drummondville. Il doit être soucieux d'offrir une prestation de services de qualité aux citoyens.

Responsabilités

- Demeure à l'affût de l'actualité municipale grâce aux nombreux outils communicationnels de la Ville de Drummondville;
- S'assure de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir son travail;
- S'informe régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne son secteur d'activités;
- Adopte une approche client et une attitude positive dans sa prestation de services aux citoyens;
- Veille à transmettre une information exacte aux citoyens;
- Réfère les citoyens au service municipal concerné lorsqu'une demande spécifique est hors de son champ d'expertise;
- Redirige toute demande média (demande de renseignement) à la personne responsable des relations médias du Service des communications. En cas d'absence, un autre membre du personnel du Service des communications assurera les suivis appropriés;
- Avise son supérieur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

12.5 RÉPONDANT ADMINISTRATIF AU SEIN D'UN COMITÉ



Rôle

Le répondant administratif au sein d'un comité, composé de membres du conseil municipal, de membres du personnel administratif et, à l'occasion, de citoyens, doit intégrer la dimension communication (interne et externe) aux travaux recommandés au conseil municipal.

Responsabilités

- Fait connaître à la direction du Service des communications les dossiers recommandés au conseil municipal qui nécessitent un soutien de sa part;
- Participe activement au développement des plans de communication spécifiques relatifs à leurs dossiers;
- Avise la direction du Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;
- Se tient bien informé au sujet des principaux mouvements d'opinion publique relatifs aux travaux de son comité.



13 Normes et procédures

Afin d'optimiser ses communications et d'uniformiser ses pratiques, la Ville de Drummondville précise également les différents cadres d'intervention au moyen de normes et procédures.

13.1 COMMUNICATION 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 du Service des communications se veut l'unique source officielle de diffusion d'information de la Ville de Drummondville à l'exception des communications à caractère politique qui relèvent et émanent du Cabinet du maire. Par conséquent, aucun service municipal n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Ville de Drummondville. De plus, le Service des communications ne peut utiliser les canaux de diffusion habituels de la Ville de Drummondville au bénéfice d'une tierce partie de l'organisation.

Toute demande de renseignements à caractère politique provenant des médias à l'endroit du maire de Drummondville ou d'un conseiller municipal doit être acheminée au Cabinet du maire. Le Service des communications traite donc toutes les demandes des médias qui portent sur les dossiers institutionnels par l'intermédiaire de la personne responsable des relations médias. En son absence, un membre du personnel du Service des communications assurera les suivis appropriés.

Le Service des communications :

- Reçoit et traite toutes les demandes des médias liées à l'administration municipale;
- Diffuse toute communication officielle de l'administration municipale;
- Convoque et coordonne toutes les activités de presse (conférence de presse, point de presse, dévoilement, inauguration, lancement, etc.).

D'ailleurs, il est de la responsabilité de la direction de chacun des services municipaux d'aviser la direction du Service des communications de toute situation susceptible de générer des demandes de la part des médias ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.



Dans l'optique d'assurer une gestion efficace de la communication avec les médias et d'assurer une exactitude de l'information transmise, le personnel des différents services municipaux de la Ville de Drummondville n'est autorisé à divulguer aucune information aux représentants des médias dans le cadre de ses fonctions à la Ville de Drummondville, sans préalablement avoir été mandaté par le Service des communications. Si un membre du personnel est questionné par un représentant des médias, il doit le rediriger à la personne responsable des relations médias du Service des communications. En son absence, un membre du personnel du Service des communications assurera les suivis appropriés. Cette directive s'applique également aux gestionnaires des organismes paramunicipaux de la Ville de Drummondville, lorsqu'ils sont questionnés au sujet d'un mandat, d'un projet, d'une étude ou d'un investissement de la Ville de Drummondville les concernant. Lorsqu'il s'agit d'un mandat, d'une étude, d'un projet ou d'un investissement de la Ville de Drummondville, les annonces sont faites par cette dernière ou par une entité qu'elle délègue.

Interventions du Service de sécurité incendie et sécurité civile

Lors d'une intervention du Service de sécurité incendie et sécurité civile, le porte-parole en la matière, ou son représentant, peut répondre aux questions des médias. L'entrevue doit porter exclusivement sur les informations inhérentes à l'intervention. Pour toute intervention du Service de sécurité incendie et sécurité civile, un rapport de l'événement est dûment transmis aux médias ainsi qu'au Cabinet du maire, à la Direction générale et à la

direction du Service des communications. Cette responsabilité relève de la direction du Service de sécurité incendie et sécurité civile. En cas de situation exceptionnelle, la Direction générale peut mandater la direction du Service des communications pour la gestion des médias.

13.1.1 Privilège du maire

À titre de premier magistrat, le maire de Drummondville se révèle être le principal porte-parole de la Ville de Drummondville. Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Il agit alors en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale.

Chaque fois que le maire de Drummondville s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de la Ville de Drummondville. Ces privilèges s'appliquent également au maire suppléant, lorsque celui-ci est expressément mandaté par le Cabinet du maire pour s'exprimer sur un dossier.

13.1.2 Déclaration des membres du conseil municipal

À titre de membre du conseil municipal de la Ville de Drummondville, un conseiller peut être appelé à commenter des décisions prises ou à intervenir au sujet des services, activités, programmes, projets ou règlements. Par contre, toute déclaration d'un conseiller municipal demeure personnelle et n'engage aucunement le conseil municipal de la Ville de Drummondville, à l'exception des mandats spécifiques confiés par le Cabinet du maire à un conseiller municipal.

Néanmoins, si un représentant des médias communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, le Cabinet du maire pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

13.1.3 Porte-parole

Dans l'optique d'assurer une gestion efficiente de la communication avec les médias, la Ville de Drummondville a établi une structure d'intervention à l'intérieur de son organisation. Pour ce faire, des membres de la direction ont été identifiés pour agir comme porte-parole de la Ville de Drummondville en fonction des différents secteurs d'activités et compétences de l'administration municipale. Dépendamment de la nature de la demande, la Ville de Drummondville met à la disposition des représentants des médias son porte-parole officiel en la matière. En l'absence de celui-ci, un autre porte-parole peut être appelé à le remplacer.

Le porte-parole est autorisé à faire toute déclaration, verbale ou écrite, au nom de la Ville de Drummondville lorsque la direction du Service des communications le mandate à le faire. En d'autres temps, les porte-paroles sont assujettis aux dispositions des normes et procédures des communications avec les médias.



Porte-parole	Directeur général adjoint, Services à la vie citoyenne	Directeur général adjoint, Affaires juridiques	Directeur général adjoint, Gestion du territoire	Directeur du Service de sécurité incendie et sécurité civile
Sujets couverts	• Arts, culture et immigration; • Transport en commun; • Programmes communautaires; • Loisirs et vie communautaire; • Stationnements et contrôle réglementaire.	• Greffe; • Services juridiques et du contentieux; • Cour municipale.	• Ingénierie; • Travaux publics; • Urbanisme; • Développement durable et environnement.	• Sécurité civile; • Sécurité incendie.

Cette structure d'intervention ne fait pas abstraction à la notion de privilège du maire détaillée à la section 13.1.1. Pour leur part, la Direction générale et la direction du Service des communications de la Ville de Drummondville ont le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, au nom de la Ville de Drummondville sur les dossiers de nature administrative, institutionnelle ou opérationnelle, et ce, en tout temps.

13.2 DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

La transparence, la véracité de l'information et son accessibilité sont des principes directeurs de communication (voir section 3 de la présente Politique) à la Ville de Drummondville. Par contre, des lois encadrent la divulgation de l'information publique de sorte à protéger les personnes ou les organisations, les renseignements de nature personnelle ou confidentielle ou afin de respecter la vie privée.

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, toute demande de document autre que les publications officielles de la Ville de Drummondville doit être acheminée à la Division du greffe.

Le formulaire de demande d'accès à l'information doit être dûment rempli sur le site Web de la Ville de Drummondville (drummondville.ca). Il se trouve dans la section Citoyen.

La Division du greffe a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.



13.3 DEMANDE DE COMMANDITE

La Ville de Drummondville a une procédure unique et transparente de gestion des demandes de commandite dans le but de favoriser un traitement efficace et uniforme de celles-ci. Par conséquent, toute demande de commandite est transmise au Service des communications via un formulaire à remplir sur le site Web de la Ville de Drummondville (drummondville.ca) dans la section Subventions et commandites. Seules les demandes conformes aux critères d'admissibilité préétablis et acheminées par l'entremise du formulaire disponible en ligne font l'objet d'une étude de dossier.

Nous entendons par commandite, une participation financière de la Ville de Drummondville afin de contribuer au succès d'un projet ou d'un événement. En retour, la Ville de Drummondville bénéficie d'une visibilité. D'ailleurs, un plan de visibilité est requis pour toute demande.

Le guichet unique des demandes de commandite relève de la direction du Service des communications.

13.4 ENTENTE DE VISIBILITÉ

Une entente de visibilité accompagne toute subvention au fonctionnement intervenant entre la Ville de Drummondville et ses organismes paramunicipaux, ses mandataires et ses principaux partenaires. À la signature de l'entente, ceux-ci s'engagent à la respecter et à faire bénéficier la Ville de Drummondville de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent de la direction du Service des communications.

13.5 IMAGE DE MARQUE

La Ville de Drummondville reconnaît l'importance d'une image de marque forte, cohérente et clairement définie. Ainsi, elle détient des armoiries, une identité visuelle corporative et une image de marque promotionnelle protégées en vertu de la loi. Par conséquent, une tierce partie n'est pas autorisée à utiliser l'image de marque de la Ville de Drummondville, quelle qu'en soit la forme, sans le consentement du Service des communications. La Ville de Drummondville a un droit exclusif sur son image et sur l'utilisation qui en est faite. La protection de l'image de marque et l'application du Guide des normes graphiques de la Ville de Drummondville sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

Par ailleurs, l'identité visuelle corporative doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents produits par les services municipaux de la Ville de Drummondville qui sont destinés à un public externe. L'utilisation de l'identité visuelle corporative doit se faire conformément au Guide des normes graphiques en vigueur. De plus, le site Web (drummondville.ca) et les médias sociaux doivent être intégrés à la conception des documents. Enfin, la police de caractères doit être choisie en fonction des règles prescrites dans le Guide des normes graphiques.

L'identification des véhicules municipaux de la Ville de Drummondville est développée en fonction des règles du Guide des normes graphiques.

Toute personne ou tout organisme autorisé à utiliser l'image de marque de la Ville de Drummondville s'engage à le faire en respect du Guide des normes graphiques et à obtenir une approbation écrite de conformité de la part du Service des communications, préalablement à son utilisation.

Le Guide des normes graphiques est disponible dans la section Médiathèque du site Web de la Ville de Drummondville.

Armoiries

L'utilisation des armoiries est exclusivement réservée au Cabinet du maire et au conseil municipal de la Ville de Drummondville. Les services municipaux ne sont pas autorisés à les utiliser aux fins de leurs communications. Toute communication émanant du Cabinet du maire doit être diffusée sur une papeterie distinctive arborant les armoiries officielles de la Ville de Drummondville.



13.6 DRAPEAU

La mise en berne du drapeau de la Ville de Drummondville peut exclusivement être demandée par la Chambre des communes, l'Assemblée nationale et le Cabinet du maire de la Ville de Drummondville. Toute demande doit être transmise au Service des travaux publics qui assure la réalisation de l'opération.

L'achat, l'installation et le remplacement du drapeau de la Ville de Drummondville (hissé sur plusieurs mâts sur le territoire) relèvent de la direction du Service des travaux publics.

Prépondérance des drapeaux

La disposition des drapeaux hissés sur les mâts de Drummondville ou sur hampe lors d'événement comportant plusieurs instances gouvernementales doit respecter le protocole à cet effet. Par conséquent, le drapeau du Canada se trouve toujours à gauche, le drapeau du Québec au centre ou à gauche (absence du drapeau du Canada) et le drapeau de la Ville de Drummondville à droite, du point de vue de la personne qui les regarde. Cette disposition est applicable à la salle du conseil municipal.



13.7 PAPETERIE

La Ville de Drummondville possède une papeterie (papier en-tête, carte de Noël, enveloppe, pochette corporative, carte professionnelle) développée en fonction de son identité visuelle corporative. Tous les services municipaux sont tenus d'utiliser la papeterie officielle dans leurs communications auprès d'un public externe.

13.8 SIGNATURE DE COURRIEL

Par souci d'uniformité et de professionnalisme, les membres du personnel de la Ville de Drummondville doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standard développée et transmise par le Service des communications.

La signature comprend les éléments suivants :

Nom de l'employé

Titre

Service municipal

Numéro de téléphone

Adresse postale

Image de la Ville de Drummondville incluant le site Web et les médias sociaux



13.9 MESSAGE DE BOÎTE VOCALE ET MESSAGE D'ABSENCE

Par souci d'harmonisation des messages vocaux des services municipaux, les membres du personnel détenant une boîte vocale doivent obligatoirement enregistrer un message identique à celui stipulé ci-dessous. De plus, il est exigé de préparer un message d'absence sur la boîte vocale de même qu'un courriel de réponse automatisé lors de période d'absence temporaire ou indéterminée. La mise à jour des messages doit s'effectuer au départ et au retour.

Message de boîte vocale

« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé) du service (nom du service) de la Ville de Drummondville. Je suis au bureau, mais présentement dans l'impossibilité de vous répondre. Veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai dès que possible. Merci! Pour une assistance immédiate, faites le O. »

Message de boîte vocale lors d'absence

« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé) du service (nom du service) de la Ville de Drummondville. Je serai à l'extérieur du bureau du (jour au jour/mois). S'il s'agit d'une question urgente, veuillez communiquer avec (nom d'un membre du personnel de votre service) au (numéro de téléphone). Sinon, veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai à mon retour. Merci! »

Courriel de réponse lors d'absence

« Bonjour,

Veuillez noter que je suis absent (e) du bureau du jour au jour/mois inclusivement. Pour toute question urgente, vous pouvez acheminer un courriel à (nom d'un membre du personnel de votre service) à : _____@drummondville.ca.

Salutations,

Signature de courriel habituelle»

13.10 ACCUEIL DES NOUVEAUX RÉSIDENTS

Dans le but de personnaliser et de rendre plus chaleureux l'accueil des nouveaux résidents sur son territoire, la Ville de Drummondville a un protocole d'accueil bien particulier.

Trousse du nouveau résident

Une trousse du nouveau résident est envoyée par la poste aux nouveaux propriétaires de maison provenant de l'extérieur de la ville de Drummondville, et ce, à l'année. Quant à eux, les nouveaux locataires peuvent se procurer cette trousse à l'accueil de l'hôtel de ville de Drummondville sur présentation d'une preuve de résidence.

La trousse du nouveau résident comprend, entre autres : lettre du maire de Drummondville, lettre du conseiller municipal du district, brochure d'information générale, carte du service de transport en commun, calendrier annuel (calendrier des collectes), plus récente édition du Bulletin municipal, dépliant de l'offre culturelle et sportive, guide touristique, guide de la prévention des incendies et des mesures d'urgence et une gratuité pour l'obtention d'une carte Accès-loisir.

La gestion, la logistique et la coordination des envois relèvent de la direction du Service des finances. Le contenu de la trousse du nouveau résident est sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

Tour guidé de Drummondville

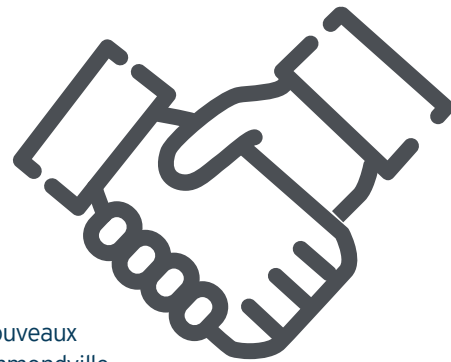
Afin de permettre aux nouveaux résidents de découvrir les principales infrastructures municipales et paramunicipales, les attraits majeurs et les lieux historiques, la Ville de Drummondville convie les nouveaux résidents à une visite guidée de la ville à bord d'un autobus, et ce, à raison d'une fois par année. L'activité se tient annuellement au mois de septembre et elle est offerte à tous les nouveaux résidents s'étant établis à Drummondville dans l'année et inscrits préalablement. Cette activité est sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

BBQ d'accueil

À la suite du tour guidé, les nouveaux Drummondvillois sont invités au BBQ d'accueil. Les membres du conseil municipal de la Ville de Drummondville de même que quelques membres du personnel administratif accueillent les nouveaux résidents dans la cour arrière de l'hôtel de ville. Cette activité conviviale se veut une excellente occasion pour les nouveaux résidents d'en apprendre davantage sur tous les services, les activités, les programmes et les projets de la Ville de Drummondville. Cette activité est une fois de plus sous la supervision de la direction du Service des communications. En cas de pluie, la réception se tiendra dans la salle du conseil municipal.

Réception civique des nouveaux arrivants (immigrants)

Le conseil municipal de la Ville de Drummondville convie les nouveaux arrivants immigrants à une réception civique à l'hôtel de ville. Cet événement de bienvenue se tient annuellement. Il relève de la direction du Service des arts, de la culture et de l'immigration. Le Service des communications soutient le Service des arts, de la culture et de l'immigration dans l'organisation et la coordination de la soirée.



13.11 AFFICHAGE DANS LES ÉDIFICES MUNICIPAUX

La Ville de Drummondville a des règles bien précises pour encadrer l'affichage dans les édifices municipaux et paramunicipaux. Ces règles ont pour objectif de contrôler les messages véhiculés à l'intérieur des bâtiments publics et de protéger l'image de la Ville de Drummondville.

TYPES D'AFFICHAGE AUTORISÉS

- SERVICES, ACTIVITÉS, PROGRAMMES, PROJETS ET RÈGLEMENTS DE LA VILLE DE DRUMMONDVILLE;
- AFFICHAGE ÉMANANT DES ORGANISMES PARAMUNICIPAUX ET MANDATAIRES;
- AFFICHAGE CONCERNANT LES ÉVÉNEMENTS TENUS À L'INTÉRIEUR DES BÂTIMENTS MUNICIPAUX ET PARAMUNICIPAUX.

Aucun autre affichage n'est toléré dans les édifices municipaux et paramunicipaux de la Ville de Drummondville. Par ailleurs, la compétence d'autoriser l'affichage dans un bâtiment en particulier revient au gestionnaire de l'endroit. Par conséquent, toute demande d'affichage doit être adressée au service municipal ou à l'organisme paramunicipal responsable de la gestion du bâtiment. Le gestionnaire a le pouvoir de délimiter des zones d'affichage précises à l'intérieur des édifices sous sa responsabilité. Cette directive est sujette à changement sans préavis.

La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et le design graphique de l'affichage. Il doit respecter les normes de l'Office québécois de la langue française (voir section 13.14 au besoin).

13.12 COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Une communication efficace constitue un levier puissant de gestion lors d'une situation de mesures d'urgence. Son apport est essentiel avant, pendant et après l'événement. Il contribue directement à bien gérer les situations sensibles et à en minimiser l'impact.



En vertu du Plan de sécurité civile de la Ville de Drummondville, la direction du Service des communications occupe le poste de directeur de la mission communication à l'intérieur de l'Organisation municipale de sécurité civile de Drummondville. Par conséquent, les activités de communication interne, de relation de presse, de relation avec la collectivité et les sinistrés de même que la coordination des opérations de communication avec les partenaires et la revue de presse relèvent de la direction du Service des communications. Celle-ci a un plan de mission lui permettant d'agir rapidement et efficacement en situation d'intervention. Lors d'un déploiement, cet outil assure une coordination des activités de la mission communication et une répartition des tâches entre les membres du personnel du Service des communications.

13.13 OBJETS PROMOTIONNELS

Les objets promotionnels et les cadeaux permettent de promouvoir l'image de marque de la Ville de Drummondville, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif.

La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels, des souvenirs et des présents sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications. Par ailleurs, une politique est en vigueur à ce sujet. La direction du Service des communications a le mandat d'en assurer l'application. Toute demande doit alors être acheminée au Service des communications.

13.14 GESTION LINGUISTIQUE

Selon la Charte de la langue française et la Politique linguistique du Québec, la Ville de Drummondville doit communiquer en français, en raison de son statut de ville francophone. Pour éviter une éventuelle incompréhension lors de situations particulières, elle peut choisir de communiquer dans une autre langue, sans toutefois en avoir l'obligation. Étant donné qu'elle est un organisme public, la qualité du français des parties prenantes doit être sans reproche.

La direction du Service des communications agit comme mandataire officiel de la Ville de Drummondville auprès de l'Office québécois de la langue française.

14 Moyens de communication interne

La Ville de Drummondville dispose de différents moyens pour bien gérer les communications au sein de son organisation. Ainsi, ces moyens de communication contribuent à bien informer le personnel et favorisent sa mobilisation envers le défi de satisfaire le citoyen. La communication interne, c'est l'affaire de chacun!

14.1 Note interne

La note interne est un moyen de communication pour rejoindre, en partie ou en totalité, les membres du personnel et les membres du conseil municipal. Elle est transmise pour divulguer un renseignement pertinent, une information essentielle ou une consigne particulière au bon fonctionnement interne. La note interne est acheminée par courriel et émane de la direction du service émetteur ayant une information à véhiculer au sein de l'organisation. D'ailleurs, la rédaction et la révision de la note interne sont sous la supervision et la responsabilité de la direction de service émetteur.

14.2 Affichage à l'interne

L'affichage à l'interne est un moyen pour transmettre, au personnel, de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, convocations des partenaires syndicaux, etc. Dans l'objectif d'optimiser l'utilisation des tableaux d'affichage interne et de contrôler leur contenu, tout affichage doit préalablement avoir été autorisé par le Service des ressources humaines de la Ville de Drummondville, et ce, indépendamment du bâtiment municipal visé.

14.3 Réunion de service

Les directions de service ont le devoir de tenir des réunions avec une partie ou la totalité de leur équipe, et ce, à une fréquence qu'elles jugent adéquate. Ces rencontres hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles ont pour objectif de véhiculer, à l'intérieur de chacun des services municipaux, les informations ou les décisions prises concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens (communication descendante). Ces réunions permettent également aux directions de service d'être à l'écoute des préoccupations des membres de leur équipe, d'échanger avec eux, de prendre en considération leur opinion et de les mobiliser (communication ascendante).

14.4 Réunion de coordination

La Direction générale de la Ville de Drummondville tient une rencontre mensuelle avec toutes les directions de service. Ces réunions permettent à la Direction générale de transmettre aux directions de service les grandes orientations et priorités. Ces rencontres sont également l'occasion de parler des projets d'envergure de chacun des secteurs

d'activités de l'organisation. Les directions de service peuvent profiter de cette rencontre pour transmettre de l'information à leurs collègues (communication transversale) sur les dossiers à venir dans leur service ou sur l'état d'avancement de ceux-ci. Les directions de service ont le devoir de transmettre l'information jugée pertinente à leur équipe à la suite de la rencontre (communication descendante).

14.5 Réunion de l'équipe de direction

La Direction générale de la Ville de Drummondville tient une rencontre hebdomadaire avec les membres de l'équipe de direction (composée des trois directions générales adjointes, de la greffière et du trésorier). Ces rencontres de suivi permettent à la Direction générale de bien encadrer tous les dossiers en cours à l'intérieur de l'organisation, de planifier les sujets à venir aux ateliers de travail des élus et au comité exécutif, de même qu'à bien préparer les dossiers qui feront l'objet d'une adoption par résolution du conseil municipal à la séance suivante.

14.6 Réunion de comité

Les réunions des comités municipaux, œuvrant dans divers champs d'expertise de l'organisation, servent à analyser certains dossiers majeurs (services, activités, programmes, projets ou règlements) et à émettre des recommandations au conseil municipal. Ces rencontres ont des retombées positives sur le développement de la ville de Drummondville à tous les niveaux.

14.7 Journée d'étude des cadres

La Direction générale organise annuellement une journée dédiée au personnel cadre de la Ville de Drummondville. La journée d'étude des cadres

comprend notamment un retour sur le rapport de la Direction générale, une présentation des grands projets à venir, une conférence sur une thématique particulière et quelques présentations sur les rôles et responsabilités des services municipaux.

14.8 Accueil d'un nouvel employé

Le programme d'accueil et le processus d'intégration d'un nouvel employé sont sous la responsabilité de la direction du Service des ressources humaines. Toutes les informations pertinentes à l'entrée en fonction d'un employé lui sont transmises et un guide d'accueil lui est remis.

14.9 Programme de reconnaissance du personnel

Le programme de reconnaissance du personnel comprend, entre autres, la soirée des jubilaires, réception où la Ville de Drummondville reconnaît le travail et la loyauté des membres de son personnel ayant atteint 25 ans de service à titre d'employé permanent. On y souligne également les départs à la retraite au cours de la plus récente année. Un hommage individuel est rendu à chacun des jubilaires de la part de la direction du service où il œuvre ou de la direction du service où il a œuvré avant sa retraite. Les jubilaires reçoivent un cadeau de la part du Cabinet du maire et de la Direction générale. De plus, les photos individuelles des jubilaires sont publiées dans une section spéciale du Bulletin municipal du mois de janvier suivant la réception. L'organisation et la coordination de cette soirée sont sous la responsabilité de la direction du Service des ressources humaines qui compte sur le soutien de la direction du Service des communications.

Le programme de reconnaissance du personnel relève de la direction du Service des ressources humaines.

14.10 Revue de presse

Le document PDF de la revue de presse quotidienne portant sur les sujets traitant de la Ville de Drummondville et des grands enjeux municipaux est transmis au Cabinet du maire, à la Direction générale et aux directions de service, lorsque la direction du Service des communications le juge nécessaire. La revue de presse et sa transmission (au besoin) relèvent de la direction du Service des communications.

14.11 Information liée aux séances du conseil municipal

Tous les documents relatifs aux séances du conseil municipal sont mis à la disposition des directions de service de la Ville de Drummondville via la plateforme Web interne (ordre du jour et procès-verbal).

Par ailleurs, l'enregistrement du point de presse du maire est acheminé à la direction du Service des communications et aux directions de service concernées par l'un ou l'autre des sujets abordés par le maire pendant le point de presse qui suit chaque séance du conseil. Cette tâche est sous la responsabilité du Cabinet du maire.

14.12 Envoi des communiqués de presse et du Bulletin municipal

Les versions électroniques de tous les communiqués de presse officiels de la Ville de Drummondville et de chaque édition du Bulletin municipal sont transmises par courriel à chacun des membres du personnel. Cette tâche relève de la direction du Service des communications.

14.13 Table des communicateurs municipaux de Drummondville

Initiative du Cabinet du maire et de la direction du Service des communications, la Table des communicateurs municipaux de Drummondville se veut une table de concertation, d'échange et de collaboration entre la Ville de Drummondville et ses principaux partenaires en matière de communication, marketing et nouveaux médias. Cette table de travail n'a aucun pouvoir décisionnel ou de recommandation envers l'organisation municipale. Par contre, les représentants de la Ville de Drummondville demeurent à l'écoute des préoccupations, des attentes et des besoins des participants. Ce réseau des communicateurs municipaux permet donc une meilleure synergie et une plus grande unité dans les pratiques de communication des parties prenantes. La Table des communicateurs municipaux de Drummondville se réunit à raison de quatre rencontres par année (généralement en février, mai, septembre et décembre). Les représentants de chacune des organisations ont la possibilité de soumettre des sujets lors de la préparation de l'ordre du jour. La gestion de la Table des communicateurs municipaux de Drummondville relève de la direction du Service des communications (convocation, ordre du jour, procès-verbal, calendrier commun des activités de presse, groupe de courriels et différents suivis).

15 Moyens de communication externe

La Ville de Drummondville dispose de différents moyens de communication pour bien informer les publics externes relativement aux services, activités, programmes, projets, règlements et décisions prises par le conseil municipal. La mise en œuvre est réalisée dans la perspective de favoriser la satisfaction du citoyen (approche client et prestation de services de qualité) et de contribuer au rayonnement de la Ville de Drummondville.



La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur tous les contenus qui lui sont soumis par les services municipaux et les différents partenaires.

15.1 SÉANCE DU CONSEIL MUNICIPAL

La séance du conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par le conseil municipal. L'horaire des séances de même que l'ordre du jour, le procès-verbal et la captation vidéo sont disponibles sur le site Web de la Ville de Drummondville (drummondville.ca) sous l'onglet Mairie et vie municipale — section Séances du conseil.

L'ordre du jour est disponible sur le site Web de la Ville de Drummondville une heure avant le début de chacune des séances du conseil municipal, à moins d'une situation exceptionnelle. De plus, des copies de l'ordre du jour sont mises à la disposition des citoyens qui assistent à la séance du conseil municipal. D'ailleurs, les citoyens présents profitent d'une période de questions leur étant réservée à la toute fin de la séance.

La séance du conseil municipal est accessible à tous. Elle est télédiffusée en direct et en rediffusion à plusieurs reprises sur les canaux des télévisions communautaires de Drummondville. La captation est également disponible dès le lendemain sur le site Web de la Ville de Drummondville (drummondville.ca).

Quant au procès-verbal d'une séance, il est disponible sur le site Web de la Ville de Drummondville dans les 24 h suivant son adoption par le conseil municipal, soit habituellement le lendemain de la séance subséquente. Toutes les tâches relatives aux séances du conseil municipal relèvent de la greffière.



15.2 SITE WEB

Le site Web (drummondville.ca) se révèle le principal outil d'information et de promotion de la Ville de Drummondville. Convivial, il permet aux citoyens, aux futurs résidents et investisseurs de même qu'aux touristes de trouver réponse à leurs questions en plus d'en apprendre davantage sur la Ville de Drummondville, et ce, en toute facilité et simplicité.

La présentation visuelle, la mise à jour quotidienne, l'actualisation du contenu (rédaction et révision) et l'amélioration continue du site Web relèvent de la direction du Service des communications. Par contre, chacune des directions de service doit identifier un responsable du contenu Web interne. Ce dernier a le mandat d'assurer une veille spécifique du contenu des sections relevant du service pour lequel il œuvre et d'informer le Service des communications de toute mise à jour à effectuer. Pour toute modification ou ajout, il doit faire parvenir une demande au Service des communications via la plateforme Web du Guichet unique des demandes (voir section 11 de la présente Politique pour plus d'information).

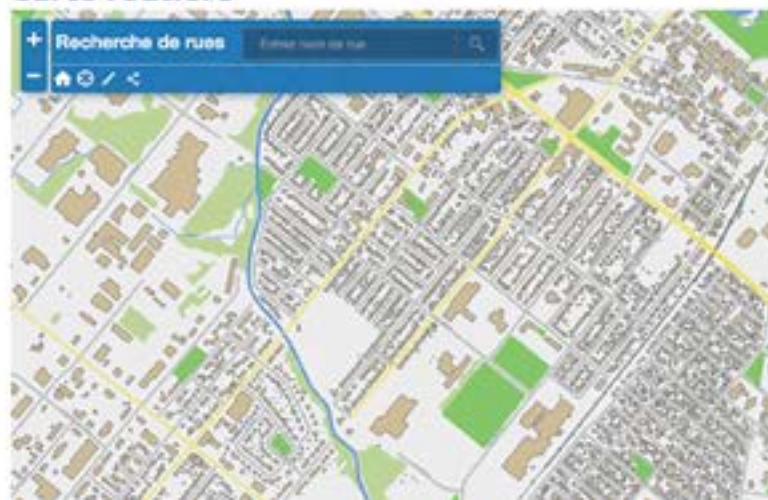


Accueil Médiathèque Nouvelles Nous joindre



CITOYENS • DÉPLACEMENTS • CULTURE, LOISIRS ET SPORTS • MAIRIE ET VIE MUNICIPALE • EMPLOIS • COMMERCE, INDUSTRIES ET TOURISME •

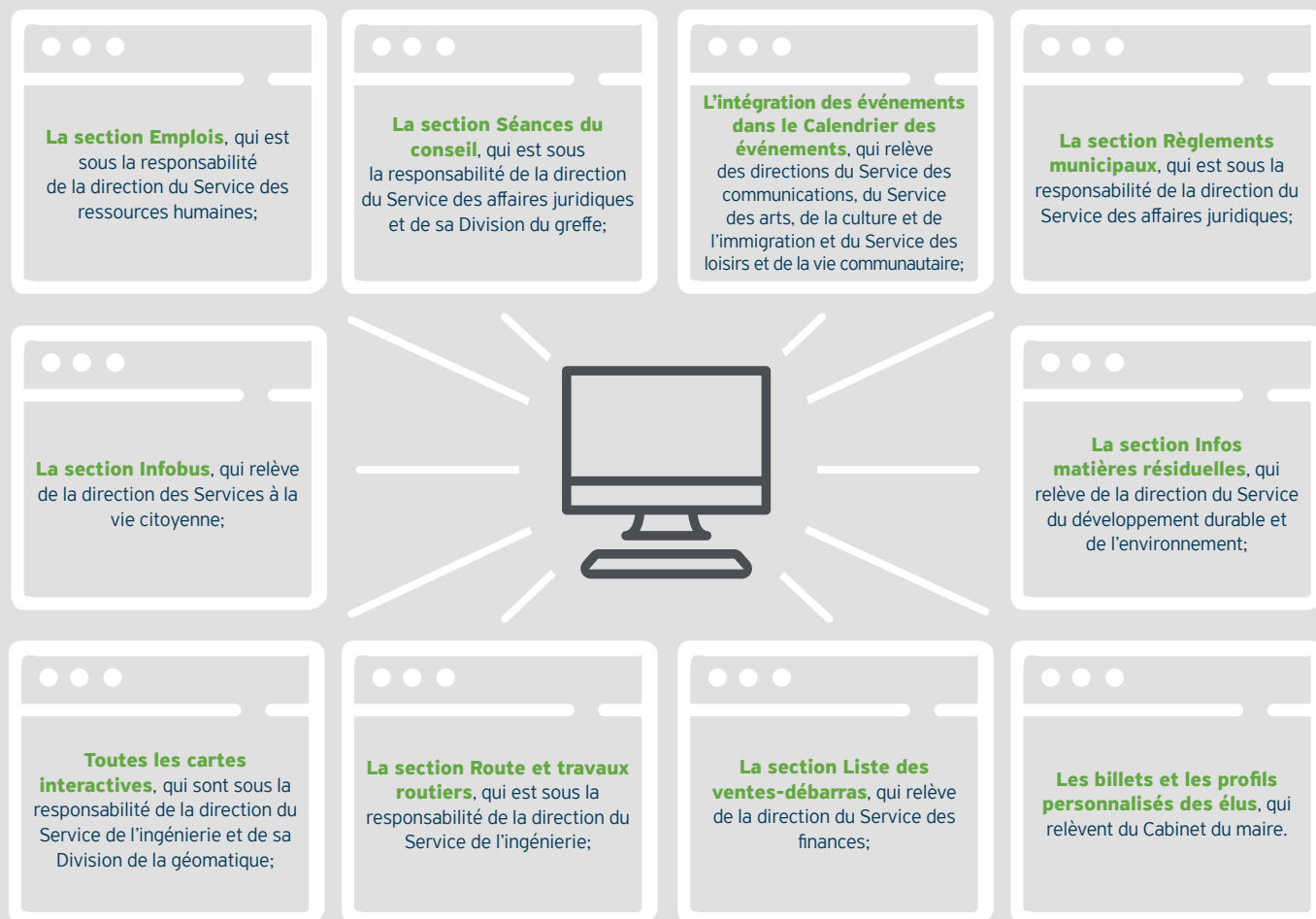
Carte routière



Pages les plus consultées

- 1 Avis d'évaluation préventif de l'eau
- 2 Bibliothèque
- 3 Infos matières résiduelles
- 4 Emplois
- 5 Règlements municipaux

Malgré le rôle central du Service des communications dans la gestion du site Web de la Ville de Drummondville, quelques tâches sont assumées par d'autres services municipaux, dont :



De plus, la direction du Service des communications compte sur le soutien et l'expertise de la Division de l'informatique pour assurer le fonctionnement adéquat du site Web.

La page d'accueil du site Web de la Ville (drummondville.ca) se veut la page d'accueil par défaut de tous les postes de travail du personnel municipal. Par conséquent, le personnel développera le réflexe de s'informer quotidiennement sur l'actualité municipale via le site Web.

15.3 MÉDIAS SOCIAUX

La Ville de Drummondville entretient une présence active sur Facebook, Twitter, YouTube et LinkedIn. Le Service des communications alimente, en temps réel, les différents médias sociaux selon le public cible visé. L'utilisation se fait dans un contexte où la Ville de Drummondville souhaite être à l'écoute de ses citoyens, se rapprocher d'eux, répondre à leurs questions, les informer des nouvelles de dernière minute, le tout en utilisant une approche multicanal pour les rejoindre et générer le maximum de visibilité pour ses services, activités, programmes, projets et règlements, ou pour les avertir lors d'une situation d'urgence. La Ville de Drummondville désire, par ailleurs, augmenter sa notoriété par l'entremise de ses médias sociaux.

La Ville de Drummondville se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication d'une tierce partie jugé inacceptable en vertu des critères suivants :



- ***Contenu à caractère haineux, obscène ou raciste;***
- ***Contenu à caractère politique ou religieux;***
- ***Attaque personnelle ou insulte;***
- ***Propos diffamatoire;***
- ***Contenu plagié ou contrevenant aux droits d'auteur ou marque de commerce;***
- ***Matériel publicitaire, d'autopromotion ou pourriel (SPAM).***

Tous les médias sociaux de la Ville de Drummondville relèvent de la direction du Service des communications, à l'exception de LinkedIn qui est sous la responsabilité de la direction du Service des ressources humaines.

La Ville de Drummondville a une seule page Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn et Google+ officielle. Par conséquent, aucune direction de service n'est autorisée à développer une page personnalisée à son service.

15.4 BULLETIN MUNICIPAL

Le Bulletin municipal de la Ville de Drummondville est l'outil le plus apprécié des citoyens selon un sondage téléphonique réalisé par une firme indépendante en 2014. Il vise à faire connaître l'actualité municipale de même qu'à informer les citoyens des services, activités, programmes, projets ou règlements de la Ville de Drummondville et de ses partenaires. Une section du Bulletin municipal est réservée au billet du maire et à ceux des élus.

La Ville de Drummondville publie plusieurs éditions, annuellement, de son Bulletin municipal qui est distribué à toutes les propriétés du territoire de Drummondville desservies par Publisac. La plus récente édition du Bulletin municipal est disponible dans les présentoirs de l'hôtel de ville (jusqu'à épuisement des exemplaires en stock) et sur le site Web de la Ville de Drummondville, dans la section Médiathèque.



Pour chacune de ses éditions du Bulletin municipal, le Service des communications fait un appel de textes exclusivement auprès des partenaires suivants :

- **Commerce Drummond;**
- **Réseau aquatique Drummondville;**
- **Drummondville Olympique;**
- **Maison des arts Desjardins Drummondville;**
- **Réseau plein air;**
- **Tourisme Drummond;**
- **Société de développement économique de Drummondville (SDED);**
- **Centres communautaires de Drummondville.**

Les textes provenant des services municipaux priment sur ceux reçus lors de l'appel de textes auprès des partenaires ci-dessus. La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et sur la priorisation des sujets à aborder dans le Bulletin municipal en fonction de l'actualité, du nombre de textes reçus et de l'espace disponible.

La révision, la conception, la coordination de l'impression et de la distribution relèvent de la direction du Service des communications.

15.5 ÉVÉNEMENTS ET PROTOCOLE

La planification, l'organisation et la coordination des événements officiels de la Ville de Drummondville relèvent de la direction du Service des communications. Cette dernière travaille en étroite collaboration avec la direction du service concerné par la tenue de l'événement. Nous entendons par événement officiel, toute activité ou événement institutionnel demandé par le conseil municipal, le Cabinet du maire ou la Direction générale.

Types d'événement considérés comme officiels :

- **Conférence de presse ou point de presse;**
- **Réception civique;**
- **Consultation publique;**
- **Soirée d'information visant un grand public;**
- **Dévoilement;**
- **Lancement;**
- **Inauguration;**
- **Mariage ou union civile;**
- **Levée du drapeau;**
- **Visite de l'hôtel de ville.**



Seul le Cabinet du maire a le pouvoir d'autoriser la tenue d'une réception civique à l'hôtel de ville de Drummondville. Par ailleurs, les invitations aux cérémonies protocolaires de la Ville de Drummondville émanent du Cabinet du maire.

De plus, toute demande de signature du Livre d'or à la direction du Service des communications doit préalablement avoir été autorisée par le Cabinet du maire, indépendamment de la nature de l'événement. Seul le Cabinet du maire a le pouvoir d'autoriser la signature du Livre d'or lors d'un événement officiel de la Ville de Drummondville.

Toute demande de visite de l'hôtel de ville doit être acheminée au Cabinet du maire. La décision d'autoriser la visite lui revient. La planification et la gestion de l'activité sont assurées par le Service des communications.

L'autorisation et la gestion des réservations de la salle du conseil municipal relèvent exclusivement du Cabinet du maire et de la Direction générale.



Protocole

Le protocole d'un événement officiel regroupe l'ensemble des règles et des pratiques en matière d'étiquette. La conformité d'une cérémonie officielle au protocole établi démontre tout le professionnalisme de l'organisation à l'intention des invités et des dignitaires réunis pour l'occasion.

- **Préséance :**

La préséance constitue une façon de classer les institutions, les personnes qui les dirigent ou qui les représentent lors d'une activité publique. La préséance n'est pas en soi un énoncé de l'importance de chaque personne, mais sert essentiellement d'outil permettant de placer les institutions et les personnes en vue d'assurer un déroulement convenable des activités publiques. Par conséquent, un ministre a toujours préséance sur un maire, alors que celui-ci a préséance sur les autres membres du conseil municipal. Un élu a le privilège de précéder un non-élu.

- **Salutations officielles :**

Le maître de cérémonie est le seul à saluer les invités au tout début des allocutions. Les locuteurs n'ont pas à répéter les noms des invités. L'ordre des salutations officielles est décroissant, débutant avec le représentant de l'institution la plus élevée du point de vue de la hiérarchie.

- **Ordre des allocutions :**

Un maître de cérémonie ouvre la présentation en saluant et en remerciant les participants. Les représentants des institutions de moindre importance quant à la hiérarchie parlent au début, pour garder les invités les plus prestigieux pour la fin. Peu importe son rang, l'hôte prend toujours la parole en premier.

15.6 CONFÉRENCES DE PRESSE



La Ville de Drummondville convie les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle, de la décision ou du message à véhiculer et du niveau de complexité du dossier à rendre public. La décision relative à la tenue d'une conférence de presse est prise par le Cabinet du maire et la direction du Service des communications. Ces derniers détiennent la compétence municipale en cette matière. Par conséquent, aucun service municipal n'a le pouvoir d'organiser une activité de presse et n'est autorisé à convoquer la presse au nom de la Ville de Drummondville.

Pour toute conférence de presse ou activité de presse, une rencontre préparatoire est organisée et coordonnée par la direction du Service des communications. Lors de cette réunion de travail, la présence des membres du conseil municipal, du Service des communications, du Cabinet du maire et des services municipaux concernés par l'annonce est requise. La rencontre sert à établir la date et le lieu (selon le sujet traité) de l'activité en fonction des disponibilités des locuteurs, à discuter du déroulement, à établir les messages clés, à répartir les sujets à aborder entre les locuteurs, à définir les documents et la présentation visuelle à concevoir et à établir la liste des invités.

Les invitations (médias et invités) à une conférence de presse ou autre activité de presse relèvent de la direction du Service des communications. Les convocations sont acheminées de cinq à sept jours ouvrables avant la tenue de l'événement.

Le déroulement d'une conférence de presse respecte le protocole habituel, soit l'exposé du message, la période de questions réservée aux représentants des médias et la période d'entrevues individuelles avec les locuteurs.

Généralement, la Ville de Drummondville tient ses activités de presse le mardi ou le jeudi à 10 h. Par contre, des situations hors du contrôle de la direction du Service des communications peuvent survenir.

15.7 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

La Ville de Drummondville publie un communiqué de presse pour diffuser toute nouvelle qui concerne ses services, ses activités, ses programmes, ses projets ou règlements. Cette compétence relève exclusivement du Cabinet du maire et de la direction du Service des communications. Par conséquent, aucun service municipal n'est autorisé à publier un communiqué de presse au nom de la Ville de Drummondville.

En effet, pour toute communication administrative (voir section 7 Communications politiques et administratives, au besoin), la décision de transmettre une information par voie de communiqué de presse de même que la rédaction, la révision et l'émission de celui-ci sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

Toute communication politique relève et émane du Cabinet du maire. Pour ce faire, la rédaction, la révision et l'émission lui reviennent. Enfin, un gabarit de communiqué presse distinct (armoiries de Drummondville) est utilisé pour toute communication à caractère politique.

Tous les communiqués de presse de nature administrative sont diffusés sur les médias sociaux et dans la section Nouvelles du site Web de la Ville de Drummondville.

15.8 ORIFLAMMES



La Ville de Drummondville dispose de structures d'affichages permanentes sur les lampadaires de rues de quelques voies de circulation à grande affluence. Cet outil de pavoiement urbain sert à l'autopromotion de la Ville de Drummondville de même qu'à la promotion des événements des organismes reconnus œuvrant sur le territoire de Drummondville. Une politique sur l'affichage urbain (oriflammes) est en vigueur et appliquée par la direction du Service des communications. Cette politique et le formulaire de demande se trouvent dans la section Médiathèque du site Web de la Ville de Drummondville. Cette politique est sujette à changement sans préavis. La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et le design graphique des visuels soumis par une tierce partie.

15.9 PANNEAUX À AFFICHAGE NUMÉRIQUE

La Ville de Drummondville dispose de panneaux à affichage numérique. Cet outil communicationnel de la Ville de Drummondville a pour objectif d'informer l'ensemble de la population drummondvilloise sur les sujets municipaux d'intérêt général, de même que les activités et les événements majeurs. Une politique de gestion et d'utilisation des panneaux à affichage numérique est en vigueur et appliquée par la direction du Service des communications. Cette politique et le formulaire de demande se trouvent dans la section Médiathèque du site Web de la Ville de Drummondville. Les messages de la Ville de Drummondville ont préséance sur tout autre message informatif ou promotionnel. Cette politique est sujette à changement sans préavis. La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et le design graphique des visuels soumis par une tierce partie.

15.10 PUBLICATIONS OFFICIELLES

La conception, la révision, la production et l'impression de toute publication officielle destinée à un public externe sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications. Il est entendu par publication officielle tout dépliant, brochure, politique, rapport, montage publicitaire, affiche ou présentation, destiné à un grand public. Le service municipal demandeur a la responsabilité de fournir le contenu, étant donné qu'il maîtrise l'information à divulguer à l'intérieur de la publication officielle.

15.11 AUTRES PUBLICATIONS DES SERVICES MUNICIPAUX

Pour tout autre document ou élément visuel produit et destiné à un public externe, la direction de service doit préalablement avoir obtenu l'approbation de la direction du Service des communications avant de procéder à la commande et à l'impression. La direction du Service des communications se réserve un droit de regard sur l'utilisation de l'identité visuelle de la Ville de Drummondville et de la présentation du contenu.

15.12 ÉMISSION DE TÉLÉVISION

La Ville de Drummondville réalise et produit une émission d'information municipale télédiffusée sur les canaux des stations de télévision communautaire de Drummondville. L'émission animée par le maire est télédiffusée bimensuellement du mois de janvier à juin et du mois de septembre à décembre. Véritable revue de l'actualité municipale, cette émission est diffusée dans la semaine où il n'y a pas de séance du conseil municipal.

Le choix des invités relève du Cabinet du maire. Ceux-ci sont conviés à l'émission par l'entremise de la direction du Service des communications en respectant un délai raisonnable avant la tenue de l'enregistrement. L'approbation définitive du contenu de l'émission est sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

Par ailleurs, les émissions intégrales sont disponibles dans la section Médiathèque du site Web de la Ville de Drummondville. De plus, des segments de certaines émissions font l'objet de capsules vidéo et sont diffusés sur les médias sociaux.

15.13 CHRONIQUE À LA RADIO

La Ville de Drummondville informe ses citoyens au lendemain des séances du conseil municipal par l'entremise de chroniques en direct des deux stations de radio de Drummondville. Ces chroniques permettent au maire de Drummondville de faire connaître, aux citoyens, les principales décisions et les sujets d'intérêt de la séance du conseil municipal de la veille ou tout sujet jugé pertinent par le Cabinet du maire. Pour sa part, la direction du Service des communications peut suggérer des sujets à aborder. Ces chroniques sont aussi disponibles dans la section Médiathèque du site Web de la Ville de Drummondville et sur ses médias sociaux (Facebook et YouTube).

15.14 PUBLICITÉS ET PLACEMENTS WEB

La planification, le placement et la production publicitaire de la Ville de Drummondville relèvent exclusivement de la direction du Service des communications. Par conséquent, aucun service municipal n'est autorisé à faire des placements publicitaires au nom de la Ville de Drummondville, à l'exception des avis publics, qui sont du ressort de la direction du Service des affaires juridiques et de sa Division du greffe, des appels d'offres publics, qui relèvent de la direction du Service des finances et de sa Division de l'approvisionnement, et des offres d'emploi, qui sont gérées par la direction du Service des ressources humaines.

À l'occasion, la direction du Service des communications juge pertinent d'utiliser les placements médias (média imprimé, radio, télévision, affichage, Web, etc.) et hors médias pour faire connaître, aux citoyens, les services, activités, programmes, projets ou règlements de la Ville de Drummondville. Habituellement, ces campagnes d'information ou de sensibilisation sont sous la responsabilité d'un autre service municipal que celui des communications. Par contre, la direction de ce service doit transiger par la direction du Service des communications.

La centralisation des placements publicitaires permet une meilleure cohérence des messages institutionnels véhiculés pendant une période de temps donnée par la Ville de Drummondville et évite des placements publicitaires non justifiés. Les placements publicitaires sont effectués en fonction des objectifs établis par le service municipal concerné, des publics cibles et des attentes.



15.15 CAPSULES VIDÉO

Des capsules vidéo sont produites par le Service des communications au besoin. Les capsules ont pour objectif d'informer les citoyens sur les services, programmes, projets ou règlements de la Ville de Drummondville de même que de mettre en valeur la diversité de la programmation culturelle, sportive et événementielle de Drummondville.

Ces capsules vidéo sont diffusées sur les médias sociaux de la Ville de Drummondville ainsi que dans la section Médiathèque du site Web.

La production des capsules vidéo et les tâches inhérentes à celles-ci sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications.

15.16 INFORMATION AUX CITOYENS LORS DE TRAVAUX PLANIFIÉS

Une mécanique d'information est systématiquement déployée à la Ville de Drummondville pour informer les citoyens concernés par la réalisation de travaux mineurs ou majeurs planifiés. La communication auprès des citoyens relève de la direction du Service de l'ingénierie.



Travaux majeurs

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes ou la construction de nouvelles infrastructures ayant un impact important sur le quotidien des citoyens, en raison de la nature des travaux ou de la durée de ces derniers, la Ville de Drummondville a une procédure et des principes clairement définis qui encadrent ses pratiques de communication en la matière.

- **Responsabilités de la Ville de Drummondville**

La Ville de Drummondville informe les citoyens des travaux à venir et de la nature de ceux-ci avec une lettre leur étant acheminée par l'entremise de son Service de l'ingénierie. Lorsque jugée nécessaire, une soirée d'information est tenue avec les citoyens et les élus concernés, la firme de génie-conseil, les entrepreneurs et les membres du personnel de la Ville de Drummondville affectés à la réalisation et à la coordination du projet. Par ailleurs, la Ville de Drummondville spécifie, à l'intérieur de ses devis et appels d'offres, les exigences et les responsabilités de l'entrepreneur en termes de communication avec la collectivité.

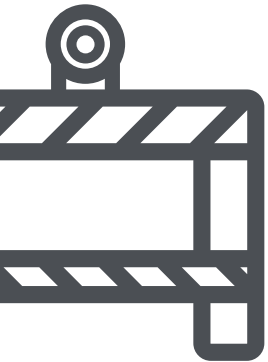
- **Responsabilités de l'entrepreneur**

- Avis écrit aux citoyens signifiant la date de commencement des travaux;
- Avis écrit, de 24 h à 48 h, précédant l'interruption de la desserte d'eau potable (incluant la durée de l'interruption);
- Avis écrit lors de travaux empêchant l'accès à une résidence en voiture;
- Avis écrit à l'intention de Commerce Drummond ou de la Société de développement économique de Drummondville (SDED) lorsque les travaux ont des conséquences directes sur les opérations commerciales et industrielles.

Travaux mineurs

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes jugés mineurs (bordures de rue, sections de trottoir, etc.), en raison de leur nature ou de leur durée (habituellement ponctuelle), la mécanique d'information se veut beaucoup moins complexe. Lorsque requis, une lettre informative peut être envoyée aux citoyens concernés pour les aviser de l'échéancier, des inconvénients à prévoir et de la durée. Cette mesure demeure à la discrétion des membres du personnel affectés à la réalisation et à la coordination du projet.

Toutes communications avec les citoyens lors de travaux planifiés émanent et relèvent de la direction du Service de l'ingénierie.



15.17 AVIS PUBLICS ET APPELS D'OFFRES PUBLICS

Les avis publics relèvent de la direction du Service des affaires juridiques et de sa Division du greffe. Par conséquent, toute publication doit être transmise à la Division du greffe dans les délais établis. La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique et la réservation des espaces publicitaires sont sous la responsabilité de la direction du Service des affaires juridiques et de sa Division du greffe.

Les appels d'offres publics sont sous la responsabilité de la direction du Service des finances et de sa Division de l'approvisionnement. La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique et la réservation des espaces publicitaires des appels d'offres publics relèvent de la direction du Service des finances et de sa Division de l'approvisionnement.

Le montage graphique des publications doit être conforme au Guide des normes graphiques de la Ville de Drummondville.



15.18 OFFRES D'EMPLOI

L'affichage des offres d'emploi de la Ville de Drummondville relève de la direction du Service des ressources humaines. Par conséquent, la rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique, la réservation des espaces publicitaires et la diffusion (site Web et LinkedIn) des offres d'emploi sont sous la responsabilité de la direction du Service des ressources humaines.

Un gabarit pour l'encadrement visuel des postes offerts à la Ville de Drummondville est dûment préparé par le Service des communications en conformité avec le Guide des normes graphiques de la Ville de Drummondville.



15.19 PRÉSENTATION DU BUDGET ANNUEL

Lors d'une séance extraordinaire, le conseil municipal de Drummondville adopte le budget annuel de l'année suivante. La présentation du budget annuel relève du Service des finances. Pour ce faire, la direction du Service des finances coordonne sa diffusion.

La direction du Service des communications et le Cabinet du maire collaborent avec celle du Service des finances sur la conception de l'outil Budget de fonctionnement et d'investissement en bref. De plus, le Cabinet du maire rédige le discours du budget lu par le maire de Drummondville lors de la séance extraordinaire de l'adoption du budget. Le Cabinet du maire assure également la rédaction du communiqué de presse soulignant les faits saillants du budget.

Conformément à la Loi sur les cités et villes, la Ville de Drummondville diffuse toute l'information relative au budget de fonctionnement et d'investissement dans une édition de son Bulletin municipal suivant l'adoption par le conseil. De plus, le Budget de fonctionnement et d'investissement en bref se trouve dans la section Budget, sous l'onglet Mairie et vie municipale, du site Web de la Ville de Drummondville.

15.20 RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale de la Ville de Drummondville dévoile un rapport annuel qui inclut la vision, les orientations et les principales réalisations de la plus récente année de même que les principaux projets à venir. Ce rapport fait également le bilan des réalisations et état des projets pour chacun des services municipaux.

La rédaction, la révision et la conception graphique du Rapport du directeur général relèvent de la direction du Service des communications. Ce rapport est habituellement présenté brièvement aux cadres lors de la journée d'étude des cadres. Par la suite, le Rapport du directeur général est dévoilé et disponible dans la section Direction générale, sous l'onglet Mairie et vie municipale du site Web de la Ville de Drummondville.



15.21 RÉFÉRENDUM, SONDAGE ET ENQUÊTE

Référendum

Conformément à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, un référendum obligatoire ou consultatif peut s'avérer nécessaire pour approuver un règlement adopté par le conseil municipal ou pour obtenir l'opinion des citoyens (acceptabilité citoyenne) au sujet d'un projet d'envergure de la Ville de Drummondville avant sa mise en œuvre. Toutes les tâches inhérentes à la tenue d'un référendum obligatoire ou consultatif sont sous la responsabilité de la greffière. Au besoin, elle peut compter sur l'expertise de la direction du Service des communications.



Sondage

Le conseil municipal de la Ville de Drummondville, la Direction générale ou la direction du Service des communications peut vouloir mesurer différentes variables par l'entremise d'un sondage scientifique confié à une firme indépendante spécialisée. Règle générale, la direction du Service des communications agit d'intermédiaire entre la Ville de Drummondville et la firme de sondage retenue.

Enquête

Dans une démarche de participation citoyenne ou d'acceptabilité citoyenne, la Ville de Drummondville peut vouloir connaître l'opinion des citoyens, leurs préoccupations, leurs attentes ou leurs besoins avant de procéder à la réalisation d'un projet. Cette enquête interne et non scientifique peut prendre différentes formes, soit une consultation publique, un sondage Web, une enquête téléphonique, un groupe témoin ou des rencontres de divers organismes. Tous les types d'enquêtes sont sous la responsabilité de la direction du Service des communications et celle du service concerné par la tenue de l'enquête.

15.22 SYSTÈME D'APPELS AUTOMATISÉS

La Ville de Drummondville possède un système d'appels automatisés permettant de joindre rapidement les citoyens touchés lors d'une situation inhabituelle ou d'une situation de mesures d'urgence. La gestion et l'opération du système d'appels automatisés sont sous la responsabilité de la direction du Service des finances et de sa Division de l'informatique. La direction du Service des communications soutient celle du Service des finances lors de l'enregistrement des messages d'alerte.

Bibliographie

Politique de communication de la Ville de Matane, Matane, mai 2006, Manuscrit (30 p.).

Politique de communication de la Ville de Mont-Saint-Hilaire, Mont-Saint-Hilaire, juin 2012, Manuscrit (14 p.).

Politique de communication de la Ville de Repentigny, Repentigny, 2010, Manuscrit (17 p.).

Politique de communication de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Bruno-de-Montarville, juillet 2013, Manuscrit (10 p.).

Politique de communication de la Ville de Sainte-Thérèse, Sainte-Thérèse, juillet 2008, Manuscrit (20 p.).

Politique de communication de la Ville de Sept-Îles, Sept-Îles, septembre 2011, Manuscrit (22 p.).

Politique de communication de la Ville de Sorel-Tracy, Sorel-Tracy, novembre 2011, Manuscrit (18 p.).



Service des communications

415, rue Lindsay, C. P. 398
Drummondville (Québec) J2B 6W3
819 850-1331
communications@drummondville.ca

drummondville.ca



/villedrummondville

