

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Énoncé

La municipalité de Bolton-Est juge essentiel de mettre la communication au cœur de ses relations avec les citoyens.

Dans ce but, elle se dote d'une politique de communication pour partager ses valeurs, créer une unité dans son développement, augmenter le sentiment d'appartenance à notre communauté, assurer la transparence, la cohérence et la continuité de ses interventions.

Raison d'être d'une politique de communication

Une politique de communication constitue un outil de gestion qui contribue à la réalisation des orientations de la municipalité. Elle se concrétise dans un plan énonçant ses priorités, ses outils de communication et la responsabilité des intervenants.

La politique de communication constitue aussi un guide pour les citoyens, le public en général, les membres du conseil, le personnel administratif et les employés de la municipalité.

Objectifs de la politique

La présente politique se veut un guide pour l'interaction et la rétroaction dans toutes les actions de communication que pose la municipalité, tant à l'interne qu'à l'externe. Elle vise donc à :

- prendre en compte l'évolution et les changements de la société ;
- utiliser les outils numériques d'échange et les médias sociaux ;
- promouvoir le droit à l'information et le devoir de la municipalité d'informer ses citoyens ;
- assurer que les actions et les décisions de la municipalité sont en harmonie avec les besoins et les opinions des citoyens.

Pour tenir cet engagement et atteindre ses objectifs, la municipalité doit :

- développer des attitudes de dialogue avec les citoyens par la mise en place de mécanismes et d'outils pour recevoir et solliciter l'opinion et les commentaires des citoyens ;
- mettre en place les moyens nécessaires pour communiquer efficacement l'ensemble des données concernant les enjeux à résoudre ou les décisions à prendre. S'assurer que les messages sont clairs et concis ;
- programmer des occasions de rencontre avec les citoyens pour stimuler la participation du plus grand nombre à la vie communautaire ;
- développer des lieux de rencontre ;

- sensibiliser les employés afin qu'ils partagent la vision et les engagements du conseil vis-à-vis des citoyens ;
- mettre en place un mécanisme efficace de gestion des plaintes.

Outils de communication privilégiés :

- A. le site Web ;
- B. l'Aperçu/Insight ;
- C. les infolettres (le petit Aperçu/mini Insight) ;
- D. Facebook ;
- E. des panneaux d'affichage à différents endroits, notamment (projet en développement) :
 - hall d'entrée et façade de l'hôtel de ville ;
 - dépanneur La Fusée ;
 - plage du domaine du lac Nick ;
 - intersection 11e rang et chemin Bellevue.

Outils de dialogue privilégiés:

- des réunions d'information (forum citoyen) ;
- des échanges par courriel et par téléphone avec les citoyens.

Occasions de rencontre :

- forum citoyen ;
- fêtes variées (des cantons, des voisins, des bénévoles) ;
- séances du conseil ;
- événements socioculturels ;
- Autres.

Plan d'utilisation et procédure de gestion des différents outils :

A – Site Web

Types d'informations à publier :

- règlements ;
- ordre du jour / Procès-verbaux des séances du conseil ;
- noms et coordonnées des membres du conseil ;
- noms et coordonnées des employés municipaux ;
- liste des principaux contrats et engagements (supérieurs à 25 000 \$) ;
- liste des membres des comités municipaux ;
- liste des travaux publics planifiés (réparations majeures et nouvelles infrastructures) ;

- numéros à contacter en cas d'urgence ;
- information sur l'environnement (enjeux et solutions proposées) ;
- calendrier des différentes activités et événements ;
- calendrier de la collecte des matières résiduelles ;
- procédure et formulaire de requêtes ;
- diverses informations pertinentes pour les citoyens.

L'agente du développement communautaire et des communications est responsable de la mise à jour du site Web. Cependant, chaque employé de la municipalité a la responsabilité de fournir des informations à jour sur les pages concernant leur secteur respectif. Les documents approuvés sont remis à l'agente de développement communautaire pour publication sur le site Web. Il est de la responsabilité de l'agente de s'assurer que les documents sont publiés dans une langue correcte, et ce en français et en anglais. La directrice générale, la mairesse et les conseillers sont invités à réviser régulièrement les publications.

B – Aperçu/Insight

Types d'informations à publier :

- mot de la mairesse ;
- faits saillants du budget en janvier ;
- détails des activités offertes (culturelles, sportives ou autres) ;
- informations sur les projets soumis à l'étude du conseil ;
- tous sujets d'intérêt.

Il est reconnu que l'Aperçu/Insight, publié en couleur est un document apprécié des citoyens. Chaque département y présente ses activités, la mairesse adresse un mot aux citoyens, une rubrique sur le patrimoine y est incluse ainsi que des informations municipales, des avis et des nouvelles d'intérêt. Les informations et documents à publier sont révisés par le comité des communications et approuvés par la directrice générale et la mairesse. L'agente de développement communautaire est responsable de la production de l'Aperçu/Insight et a aussi la responsabilité de s'assurer de sa qualité linguistique. La publication a lieu 2 fois dans l'année ; en janvier et en mai.

C – Infolettre (Petit Aperçu/Mini Insight)

Une infolettre est préparée et envoyée par courriel aux citoyens, en général à toutes les deux semaines, ou plus souvent si une nouvelle urgente doit être communiquée. L'agente de développement communautaire est responsable de la production et de la publication des infolettres.

Les sujets varient d'une édition à l'autre en fonction des activités offertes dans notre communauté. Un mot de la mairesse est ajouté occasionnellement.

D – Facebook

Le site Facebook de la Municipalité est alimenté à la fois par la directrice générale et par l'agente de développement communautaire. Cette dernière s'assure de répondre aux demandes des citoyens (ou de la population) dans un délai de 24 à 48 heures.

Le personnel et les membres du conseil sont priés de faire preuve de réserve lorsqu'ils publient sur les réseaux sociaux en lien avec la municipalité.

Janvier 2022