



**MUNICIPALITÉ RÉGIONALE
DE COMTÉ DES LAURENTIDES**

POLITIQUE DE COMMUNICATION

**Adoptée par le conseil des maires
19 Mai 2011**

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE	1
2.	ORGANISATION	1
2.1.	MISSION DE LA MRC DES LAURENTIDES	1
2.2.	STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET DÉCISIONNELLE	2
2.2.1.	Le conseil des maires	2
2.2.2.	Le comité administratif	2
2.2.3.	Les services	2
3.	VALEURS	2
3.1.	TRANSPARENCE	2
3.2.	RESPECT DES PERSONNES	2
3.3.	PROACTIVITÉ	3
3.4.	RESPONSABILITÉS PARTAGÉES	3
4	OBJECTIFS	3
4.1.	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	3
4.2.	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	3
4.3.	PUBLICS	4
5.	CHAMPS D'APPLICATION	4
5.1.	MISSION DE LA COMMUNICATION DE LA MRC	4
5.2.	CHAMPS D'ACTION PROPRES À CERTAINS SERVICES	5
6.	COMMUNICATION POLITIQUE ET ADMINISTRATIVE	5
7.	DÉSIGNATION DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS	5

8.	RESPONSABILITÉS, DEVOIRS ET LIMITES	6
8.1.	PRIVILÈGE DU PRÉFET	6
8.2.	DÉCLARATION DES MEMBRES DU CONSEIL	6
8.3.	INTERVENTION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	6
8.4.	RÔLE DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS	7
8.5.	RÔLE DES DIRECTEURS	7
8.6.	RÔLE DES EMPLOYÉS	7
9.	SUJETS DEVANT FAIRE L'OBJET D'UNE COMMUNICATION DE LA MRC	8

1. CONTEXTE

Les communications internes et externes sont essentielles à la réussite d'une organisation. Consciente de ce fait, la MRC des Laurentides souhaite renforcer et identifier le sentiment d'appartenance au territoire et en assurer la communication. De plus, une des orientations prises par l'organisation en 2009 est d'établir un plan de communication et de visibilité.

La politique de communication est un ensemble de principes et d'objectifs relatifs à la communication de l'organisation avec ses publics internes et externes. Comme toutes les autres politiques de la MRC, la politique de communication devient LA référence de l'organisation en matière de communication.

La présente politique de communication permettra l'efficacité et la cohérence des activités de communication interne et externe de la MRC des Laurentides pour autant qu'elle soit entérinée par toutes les instances et respectée par tous les membres de l'organisation. Son adoption sanctionne l'importance que la MRC des Laurentides accorde à la communication et confirme, tout en le précisant, le rôle que chacun doit y jouer. Les règles du jeu étant ainsi clairement établies, la *Politique de communication* devient un outil de bonne gestion. (Extrait de *Le nouveau guide de la communication municipale*, p.11)

Enfin, cette politique servira de point de référence pour les élus, les gestionnaires et les employés de la MRC des Laurentides.

2. L'ORGANISATION

Suite à l'adoption en 1979 de la loi 125 sur l'aménagement et l'urbanisme qui décréait la formation de municipalités régionales de comté (MRC), le gouvernement du Québec approuva officiellement la création de la MRC des Laurentides le 1^{er} janvier 1983.

Occupant un territoire de 2500 km² dont le point le plus au sud est situé à environ 80 km de Montréal, la MRC des Laurentides compte près de 45 000 habitants, répartis dans 20 municipalités et villes.

2.1. MISSION DE LA MRC DES LAURENTIDES

Par l'exercice de ses compétences, la MRC des Laurentides contribue au développement durable du territoire et offre aux municipalités des services communs ou complémentaires de qualité avec leur collaboration continue et dans le respect de leurs capacités financières

En vertu des lois en vigueur, la MRC des Laurentides assume obligatoirement des compétences dans les domaines suivants:

- Planification et aménagement du territoire
- Évaluation foncière
- Vente d'immeubles pour défaut de paiement de taxes
- Gestion des cours d'eau
- Développement économique (via le CLD des Laurentides)
- Élaboration d'un plan de gestion des matières résiduelles
- Planification et prévention de la sécurité incendie

En sus des compétences obligatoires, la MRC des Laurentides exerce des compétences facultatives, conformément au souhait exprimé par les membres du conseil des maires.

- Gestion des terres publiques intramunicipales (forêt)
- Service de transport en commun intermunicipal
- Gestion d'un réseau de télécommunication à large bande entre les municipalités
- Entière responsabilité de la gestion des matières résiduelles
- Responsabilité de gestion des parcs linéaires le P'tit Train du Nord et Corridor aérobique

Elle offre de plus des services aux municipalités locales qui en font la demande.

2.2. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET DÉCISIONNELLE

2.2.1 Le conseil des maires

Le conseil des maires est l'autorité suprême de la MRC des Laurentides. Il voit à la bonne marche de la MRC dans le respect des mandats qui lui incombent. Il est composé de 21 membres, soit les maires des 20 municipalités locales du territoire, auxquels s'ajoute un représentant de la municipalité du maire qui occupe le poste de préfet. Le conseil des maires se réunit 7 fois par année.

2.2.2 Le comité administratif

Le comité administratif est composé de sept membres nommés par et parmi le conseil des maires, dont le préfet et le préfet suppléant. Les responsabilités du comité administratif sont déterminées par règlement du conseil des maires. Présidé par le préfet, le comité administratif se réunit en général 6 fois par année.

2.2.3 Les services

Sous l'autorité de la direction générale, supportée par les services juridiques et financiers, les activités de la MRC des Laurentides sont regroupées en 3 services : le service de l'aménagement et de la planification du territoire; le service de l'évaluation; le service des services publics, des télécommunications et de l'informatique. Plus de 35 personnes sont à l'emploi de la MRC des Laurentides. La responsabilité du développement local et du soutien entrepreneurial est confiée au CLD des Laurentides, qui compte 8 employés.

3. VALEURS

3.1. TRANSPARENCE

La MRC des Laurentides, en tant qu'institution publique, doit gérer ses communications de façon ouverte, en donnant une information intégrée, c'est-à-dire conforme à la réalité, et cela à l'intérieur de délais acceptables tant auprès employés, des municipalités, des partenaires que de la collectivité en général.

3.2. RESPECT DES PERSONNES

Toutes les communications de la MRC des Laurentides seront marquées par le respect dû aux personnes, qu'elles soient sujets d'informations, porte-parole ou porteurs de messages.

3.3. PROACTIVITÉ

Les communications de la MRC des Laurentides s'inscrivent dans une approche proactive susceptible de prévoir et de répondre aux besoins d'information des employés, des municipalités, des partenaires et de la collectivité.

3.4. RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

Les communications font partie des responsabilités inhérentes des directeurs de service. Elles impliquent donc une complémentarité et une collaboration dans l'exécution des différentes tâches associées, de manière à faire de la MRC une organisation communicante.

4. OBJECTIFS

La mise en place d'une politique de communication permet de fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication de la MRC, tant à l'interne qu'à l'externe. Elle permet aussi d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à la MRC des Laurentides.

4.1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux sont :

- Définir une philosophie et une pratique de communication comme éléments de culture organisationnelle;
- Impartir les responsabilités politiques et administratives en cette matière;

4.2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les objectifs spécifiques sont :

- Assurer une bonne visibilité de la MRC des Laurentides, de ses valeurs, ses orientations, ses objectifs et ses programmes, tant à l'interne qu'à l'externe;
- Veiller à la qualité de l'image projetée de la MRC des Laurentides;
- Utiliser divers moyens de communication et fournir l'information sur des supports appropriés et variés pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi les publics internes et externes de la MRC, le tout dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le Conseil des maires ;
- Informer les contribuables, les citoyens et les municipalités membres des services offerts et des activités menées par la MRC;
- Favoriser un climat ouvert de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de l'organisation;
- Privilégier la circulation de façon ascendante, descendante et latérale (entre les services);
- Encourager la contribution continue des employés à l'amélioration de la prestation des services;
- Promouvoir la MRC et son milieu de travail.

4.3. PUBLICS

Les publics internes et externes de la MRC des Laurentides sont :

Publics internes

- Élus municipaux
- Directeurs de service
- Employés
- Syndicat canadien de la fonction publique, local 2817
- Membres des comités de la MRC des Laurentides
- Municipalités de la MRC des Laurentides *

Publics externes

- Municipalités de la MRC des Laurentides *
- Résidents permanents
- Contribuables
- Villégiateurs
- Partenaires : RIDR, TACL, CPLPTN, etc.
- Intervenants du milieu : Commission scolaire des Laurentides, CSSS des Sommets, Centre d'études collégiales de Mont-Tremblant, Station Mont-Tremblant, Chambres de commerce, associations touristiques, etc.
- Organismes communautaires
- Investisseurs
- Promoteurs
- Communauté d'affaires
- Touristes
- Médias locaux, régionaux et nationaux
- Autres MRC
- Gouvernement provincial
- Gouvernement fédéral
- Clients
- Fournisseurs

** En tant que partenaires et premier public, les municipalités du territoire de la MRC des Laurentides constituent, selon les circonstances, un public interne ou un public externe.*

5. CHAMPS D'APPLICATION

5.1. CHAMPS D'ACTION DE LA COMMUNICATION DE LA MRC

La communication de la MRC des Laurentides doit transiter à travers les champs d'action suivants :

- Diffusion de l'information à l'interne et à l'externe
 - en collaboration avec les gestionnaires et les employés concernés
- Promotion et publicité
 - Site internet, publicité dans les journaux et revues, documents de présentation de la MRC (en collaboration avec les gestionnaires et les employés concernés), etc.
- Relations de presse
 - Relations avec les journalistes, communiqués, conférences de presse, etc.

- Documentations et publications officielles de la MRC
 - Bulletin, guide, documentation spécifique (ex. : billets de courtoisie pour la collecte des matières résiduelles), etc.
- Relations publiques
 - Événements spéciaux et protocolaires, allocutions, etc.
- Communications en situation d'urgence
- Application des règles d'utilisation du *Cahier des normes de la MRC des Laurentides* (à venir)

5.2. CHAMPS D'ACTION PROPRES À CERTAINS SERVICES

Certains services municipaux, de par leur nature et leur spécialisation, demeurent indépendants quant à la diffusion d'information.

- *La diffusion des avis légaux et des appels d'offres ainsi que la gestion des communications en matière électorale et référendaire relèvent du directeur des services juridiques.*

6. COMMUNICATIONS POLITIQUE ET ADMINISTRATIVE

Il importe de faire la distinction entre une communication politique et une communication administrative.

On qualifie de communication *politique* toute déclaration ou communication portant sur un sujet n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision, par résolution ou règlement, du Conseil des maires.

On qualifie de communication *administrative* toute information ayant fait l'objet d'une décision, par résolution ou règlement, du Conseil des maires ou du comité administratif.

De façon générale, les communications politiques sont réservées aux membres du Conseil des maires alors que les communications administratives sont l'apanage de certains employés de la MRC.

7. DÉSIGNATION DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS

Sous l'autorité de la direction générale, le responsable des communications planifie, coordonne, organise, contrôle et assure le suivi de toutes les activités de communication de la MRC des Laurentides, en vue d'atteindre les objectifs de la présente politique (points 4.1 et 4.2). Il fournit à la MRC et ses contribuables toute l'expertise nécessaire pour remplir ce rôle. (voir point 8.4 – rôle du responsable des communications)

8. RESPONSABILITÉS, DEVOIRS ET LIMITES

Les responsabilités, devoirs et limites des élus, des gestionnaires et des fonctionnaires en matière de communication interne et externe doivent être clairement définis.

8.1. PRIVILÈGE DU PRÉFET

Le préfet est le premier officier de communication de la MRC. En tant que chef du Conseil des maires, il représente la MRC des Laurentides auprès de l'ensemble de la population. Il agit à titre de porte-parole officiel et de défenseur des décisions de la MRC auprès du public.

Le préfet possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires de la MRC.

Chaque fois que le préfet s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de la MRC des Laurentides lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration, la réglementation et les dossiers de la MRC, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier.

En toutes circonstances, lors de communications aux médias, le préfet doit en informer le responsable des communications, afin de lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers de communications.

8.2. DÉCLARATION DES MEMBRES DU CONSEIL

À titre de participant du Conseil des maires, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces déclarations demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel du préfet pour parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.

Si un média communique directement avec un membre du Conseil à propos d'un sujet concernant les décisions, prises ou à venir, de la MRC des Laurentides, ce dernier doit en informer le préfet, qui est le porte-parole officiel de la MRC, ainsi que le responsable des communications pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

Le membre du conseil qui siège sur un comité de travail de la MRC à titre de président agit comme porte-parole du dit comité. À ce titre, il possède le privilège de faire des déclarations au sujet des travaux de ce comité. Il en informe cependant le préfet et le responsable des communications, afin de lui permettre d'assurer le suivi du dossier au besoin.

8.3. INTERVENTION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le directeur général joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la MRC. Il est le grand responsable des activités de communication de toutes les directions des services de la MRC. Cependant, il confie le travail de communication au responsable des communications.

Par conséquent, le directeur général doit voir :

- À la mise en place d'une politique de communication précisant le rôle des élus, des gestionnaires et des employés en matière d'information;
- À établir des mécanismes de communication interne.

Le directeur général peut faire toute déclaration publique de nature administrative.

8.4. RÔLE DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS

Le responsable des communications a comme mandat :

- de développer et d'assurer la mise à jour de la politique de communication;
- d'élaborer et de mettre à jour le plan-cadre de communication de la MRC ainsi que les plans propres aux différents projets;
- de diffuser l'information utile aux différents publics par des outils de communication appropriés;
- de coordonner l'ensemble des activités de relations de presse (demandes des médias, communiqués de presse, conférences de presse) et de relations publiques;
- de superviser le contenu et le contenant de toutes les publications officielles produites par la MRC (site Internet, publicité, guide, document de présentation, bulletin, etc.);
- d'exercer un rôle-conseil et stratégique auprès des différents services de la MRC pour la planification et la réalisation des activités de communication;
- de définir et d'appliquer les mécanismes d'évaluation et de rétroaction des activités de communication tant à l'interne qu'à l'externe.

8.5. RÔLE DES DIRECTEURS

En regard des communications internes, les directeurs doivent :

- S'assurer que les membres de leur personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- Favoriser la communication dans leur service de même qu'avec les autres services de la MRC et avec les municipalités;
- Favoriser l'échange d'information;
- Encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues, les employés des municipalités et les citoyens.

Quant aux communications externes, tout fonctionnaire est susceptible de recevoir une demande d'information très factuelle de la part d'un citoyen, d'un employé municipal ou d'un partenaire. Ces informations constituent des éléments de nature administrative d'un service et ne nécessitent pas l'intervention du responsable des communications.

Les directeurs ne peuvent en aucun temps faire une déclaration publique. Ils doivent diriger le journaliste au responsable des communications qui assurera le suivi auprès de ce dernier.

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une intervention de communication d'envergure, la démarche doit être faite en collaboration avec le préfet, le directeur général, le responsable des communications et le service responsable du dossier, le cas échéant.

8.6. RÔLE DES EMPLOYÉS

Dans le cadre de son travail et des directives reçues de son supérieur immédiat, tout employé de la MRC est un *agent d'information* et un ambassadeur de la MRC des Laurentides, de sorte qu'il doit:

- Être informé des politiques générales ou des projets particuliers de la MRC des Laurentides;
- Être informé des décisions prises par le conseil des maires et le comité administratif;
- Développer une attitude positive envers la clientèle (contribuable, employé municipal, partenaire);
- Assurer un suivi efficace des demandes;
- Fournir au citoyen, employé municipal ou partenaire, des informations factuelles de nature administrative, sans l'intervention du responsable des communications;

- Transférer les demandes de production d'un outil de communication (ex. : communiqué) vers son directeur de service qui les dirige ensuite vers le responsable des communications;
- Transférer les demandes des journalistes au responsable des communications.

Par ailleurs, chaque directeur doit utiliser les moyens appropriés pour fournir à l'employé l'information nécessaire à la bonne exécution de son travail. De plus, le directeur doit l'inciter à lire les différentes publications émanant de la MRC des Laurentides.

Toutefois, il est de la responsabilité de l'employé de s'assurer qu'il possède l'information pertinente pour accomplir son travail efficacement.

9. SUJETS DEVANT FAIRE L'OBJET D'UNE COMMUNICATION DE LA MRC

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit s'adresser nécessairement à un ENSEMBLE (citoyens, groupe de citoyens, municipalités, employés, partenaires, etc.) et peut traiter des thèmes suivants :

- Fonctionnement de la MRC, programmes et services
- Décisions administratives, résolutions et règlements
- Activités et grands projets
- Crises / urgences / risques
- Autres

Il faut savoir que l'information a ses limites. Il faut donc porter un jugement sur la nature de l'information à livrer, surtout si elle touche la vie privée ou peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

En règle générale, les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- Les renseignements personnels concernant les membres du conseil, les employés et les citoyens en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- Les renseignements sur l'administration de la justice ou la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut nuire à un individu ou à la collectivité.
- Les renseignements qui sont fournis par un tiers ne peuvent être utilisés sans le consentement de celui-ci.
- Les bases de données destinées à la régie interne.
- Les renseignements protégés par une licence d'utilisation pour l'usage exclusif de la MRC (ex. : bases de données cartographiques).
- Certaines analyses et recommandations produites à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel du conseil des maires ou du comité administratif.

Il suffit donc d'informer honnêtement, objectivement, et le plus adéquatement possible les citoyens en réservant la divulgation des renseignements d'ordre politique aux membres du conseil des maires et ceux à caractère administratif au directeur général via le responsable des communications, le tout en accord avec le préfet.

En ce qui concerne la consultation de documents et les copies de ceux-ci, il faut s'adresser au responsable de l'accès à l'information, soit la direction générale.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de documents autres que ceux produits par l'administration de la MRC doit être adressée à la direction générale. La demande doit être faite par écrit.