

**POLITIQUE D'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION
DE LA MUNICIPALITE DE GRAND-POPO**



SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	1
EPIGRAPHE.....	2
MOT DU MAIRE.....	3
PREAMBULE.....	4
MISE EN CONTEXTE	5
DETERMINANTS DE LA POLITIQUE.....	5
INTERVENANTS ET RESPONSABILITES LIEES A LA COMMUNICATION	7
SUJETS TRAITANT DE LA COMMUNICATION COMMUNALE.....	12
NORMES ET PROCEDURES.....	14
DIFFUSION DE L'INFORMATION.....	16

*Certains hommes voient les choses telles qu'elles sont
et disent « pourquoi »*

Je rêve des choses qui n'existent pas et je dis « pourquoi pas »

George Bernard SHAM

MOT DU MAIRE



Grand-Popo comprend que la communication est un instrument de premier plan pour offrir un service de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens. C'est pourquoi nous sommes heureux de mettre à votre disposition cette politique de communication, conçue comme un véritable outil de référence pour les conseillers élus, l'ensemble du personnel communal et pour les partenaires.

La présente politique constitue un ensemble de normes, de procédures et de directives qui visent essentiellement à développer une méthode de communication efficace, soutenue, coordonnée et adéquate entre l'administration communale et ses publics. Elle propose un cadre

de référence et d'orientations pour toutes les actions de communication, et ce, tant à l'interne qu'à l'externe.

Ce document permet à chacun de s'approprier au mieux les enjeux de la communication publique, histoire de promouvoir la commune, ses orientations, ses services, ses programmes et ses projets. D'autre part, cette politique offre l'occasion de réfléchir et de questionner nos pratiques en matière de communication, vecteur de la gestion communale qui contribue à notre rayonnement.

Jocelyn Ayicoué AHYI

Maire de Grand-Popo

Président du Conseil communal

Président du Conseil de supervision

PRÉAMBULE

À l'heure où la communication dans tous ses compartiments devient un enjeu de premier plan pour une organisation de service public comme la Municipalité de Grand-Popo, il devient primordial de définir une méthode et un cadre de travail pour assurer le bon déroulement des activités de communication.

En effet, la commune de Grand-Popo reconnaît que la qualité des services à la population est fortement liée à l'amélioration continue de ses communications, tant avec ses employés qu'avec ses citoyens. C'est en ce sens qu'elle a élaboré en 2024 la présente politique de communication. Celle-ci constitue un outil précieux pour garantir la cohérence et l'efficacité de la fonction de communication au sein de la structure administrative.

Ce document permet également à la commune de Grand-Popo de continuer

à véhiculer, auprès de ses citoyens, une information régulière, accessible et permanente à l'égard de ses services, de ses projets et de ses réalisations. Qui informe qui ? Quand ? Comment ? La politique de communication explique les procédures à suivre afin d'optimiser la contribution de l'ensemble des ressources. Elle vient préciser les rôles clés des intervenants qui gravitent autour de cette sphère d'activité.

Cette première politique de communication officielle de la commune de Grand-Popo, s'adresse avant tout aux Conseillers élus, aux agents communaux des différents services administratifs. La Municipalité de Grand-Popo souhaite vivement que ce document puisse devenir un outil de référence et qu'il puisse guider toute l'équipe vers l'atteinte d'objectifs communs, comme celui de mieux servir les citoyens.

I. MISE EN CONTEXTE

La présente Politique d'information et de communication découle des orientations, des valeurs et des priorités du conseil communal de Grand-Popo. 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.

De surcroît, un agent mobilisé, un citoyen satisfait et un public avisé consti-

tuent des atouts indispensables à la réalisation de toute action. Cela contribuera ultimement à positionner la Municipalité de Grand-Popo 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.

II. DETERMINANTS DE LA POLITIQUE

2.1 Enoncé

Cette politique est fondée sur le caractère public et démocratique de la collectivité territoriale de Grand-Popo qui la rend redevable de sa gestion auprès de son personnel et de la population.

2.2 Fondements

La Politique de communications s'appuie sur :

- la mission et la vision de la collectivité territoriale ;
- les politiques et règlements en vigueur ;
- les enjeux, orientations, priorités et objectifs de la Municipalité ;
- le rôle et l'engagement de chaque

membre de la communauté de la Municipalité ;

- le Plan de Développement communal ;
- le Schéma Directeur d'Aménagement communal ;
- le règlement intérieur du conseil communal de Grand-Popo ;
- le règlement intérieur de l'administration communale de Grand-Popo ;
- la loi n° 90-32 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du Bénin telle que modifiée par la Loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019 ;
- la loi n° 2015-07 du 20 mars portant Code de l'information et de la communication en République du Bénin ;
- la loi n° 2017-20 du 17 juillet 2017

portant Code du numérique en République du Bénin ;

- la loi n°2021-14 du 20 décembre 2021 portant Code de l'administration territoriale en République du Bénin ;
- le décret 2024-963 du 22 mai 2024 fixant la structure-type de l'administration des communes en République du Bénin ;
- le décret n°2022-321 du 01/06/2024 fixant le cadre général des règlements intérieurs des conseils communaux des communes du Bénin.

2.3 Raison d'être de la politique

La politique de communication a été établie afin d'assurer le rayonnement de l'ensemble des actions municipales et une circulation efficace de l'information. Cette politique permet d'assurer l'efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communication au sein de la commune de Grand-Popo de même que le développement de relations coordonnées et pertinentes entre la commune et ses publics. On favorise ainsi une meilleure compréhension mutuelle tout en assurant la présentation d'une image de la commune unique et forte.

2.4 Objet et portée

La Politique vise d'abord à établir un cadre de fonctionnement afin d'orchestrer les différentes actions de communication interne et externe de la commune de Grand-Popo. Elle contribue également à la réalisation de la mission et de la planification stratégique de la Municipalité.

2.5 Buts

Le but de la présente politique est de déterminer des lignes directrices pour les actions en matière de communication au sein et à l'extérieur de la Municipalité.

au sein de la Municipalité

Favoriser l'implantation d'une culture organisationnelle où la satisfaction du citoyen représente la raison d'être de l'institution communale.

à l'extérieur de la mairie

Positionner la commune de Grand-Popo comme un partenaire et un employeur de choix, soucieux de satisfaire les citoyens.

2.6 Enjeux de la communication

- La reconnaissance de la Municipalité de Grand-Popo par la population locale ;
- La construction d'une identité territoriale de Grand-Popo ;
- La reconnaissance du territoire de Grand-Popo par le grand public.

2.7 Principes directeurs

En tant qu'institution publique, la Ville de Grand-Popo a l'obligation de rendre compte de ses actions et le devoir d'informer ses administrés et partenaires. Pour ce faire, elle promeut une politique d'information et de communication qui incarne les principes de la gouvernance ouverte et transparente de son conseil communal et de ses agents municipaux. Cette politique repose sur les principes directeurs opérationnels et ceux à caractère d'éthique.

2.7.1 Principes directeurs opérationnels

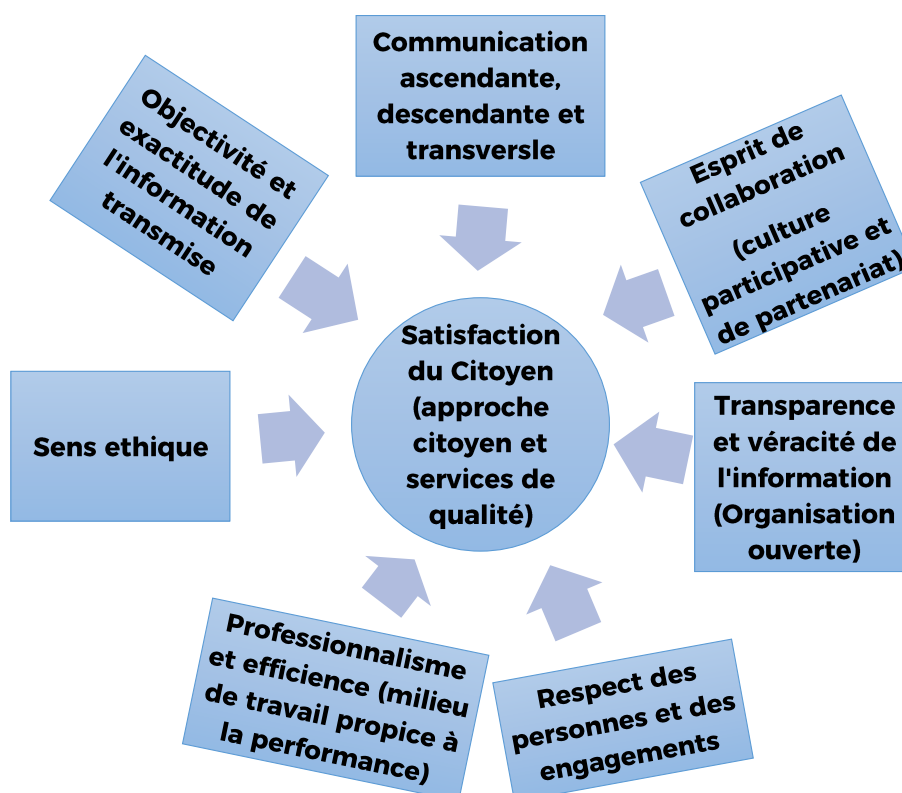
Ces principes directeurs opérationnels sont :

- l'adhésion et la promotion des valeurs de démocratie, de participation citoyenne et de droit à l'information.
- La diffusion continue d'une information objective, transparente, précise, cohérente et vérifiable.
- Le développement et le maintien continu de relations communicationnelles

ouvertes, bidirectionnelles, concertées et efficaces entre la Municipalité et ses publics : population, partenaires, médias et agents ;

- le respect des lois et règlements en vigueur, notamment la Loi sur le Code de l'administration territoriale en République du Bénin ;
- le respect et le souci de conformité avec les décisions du conseil communal, des autres politiques, directives, procédures et plans communaux et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés.

2.7.2 Principes directeurs d'éthique



Outre les valeurs de l'institution communale dans ses communications, la Municipalité met en lumière :

- Intérêt public ;
- Authenticité, transparence et cohérence ;
- Impartialité, l'intégrité et équité ;
- Reconnaissance de la contribution de tous ;
- Professionnalisme et efficacité ;
- Réddition de compte ;
- Reconnaissance de la diversité ;
- Respect des personnes et des engagements.

2.10 Déploiement et mise à jour de la politique de communication

La politique d'information et de communication entre en vigueur dès son adoption. Sa révision est effectuée tous les deux ans (début et mi-mandat du conseil municipal). Elle peut faire l'objet de mises à jour de façon ponctuelle par voie de résolution du conseil communal. Le déploiement des engagements de la politique de communication se traduira par des actions concrètes destinées à viser les publics cibles décrits au point 2.11 de la présente politique.

2.11 Champs d'application

La présente politique s'applique à tous les membres du conseil communal, du conseil de supervision, du secrétariat exécutif, au personnel et à la population dans le respect des écrits administratifs en vigueur.

Elle est sous la responsabilité de la Secrétaire Exécutive conformément aux textes en vigueur.

Cette politique de communication vise à assurer une saine gestion de la communication au sein de la Municipalité de façon à développer et maintenir des relations de communication efficaces entre :

Une cible interne à animer

Conseil communal
Conseillers communaux
Conseil de supervision
Maire et Adjoints au Maire
Présidents commissions permanentes
Conseillers d'arrondissements
Conseillers de village
Secrétaire Exécutive
Chefs services
Chefs de division
Cadres en poste
Personnel actif
Personnel cadre
Secrétaires d'arrondissement
Personnel temporaire et stagiaire
Syndicat
Agents de soutien
Comités consultatifs municipaux
Partenaires paramunicipaux.

Une cible externe à fédérer

Citoyens
Propriétaires Non-résidents
Résidents potentiels
Touristes et visiteurs
Services déconcentrés de l'Etat
Fournisseurs
Organismes communautaires /Associations
Préfecture de Lokossa
Institutions de la République
Institutions gouvernementales/Ministères
Municipalités environnantes
Groupements des jeunes /femmes
Entreprises, commerces, artisans
Exploitants forestiers et de carrières
Médias locaux, nationaux et internationaux
Organisations internationales/PTF
Autres partenaires
Confessions religieuses/Têtes couronnées
Partis politiques.

III.

INTEVENANTS ET RESPONSABILITE LIEE A LA COMMUNICATION

La diffusion de l'information doit être départagée entre les renseignements de nature politique et ceux de nature administrative. L'information de nature politique est véhiculée directement par le conseil communal. Pour leur part, la SE et les agents communaux diffusent les informations administratives (financières, légales, statutaires, etc.), et ce, lorsqu'ils reçoivent une autorisation en ce sens par la cellule de communication de la mairie.

3.1 COMMUNICATION POLITIQUE ET SES ACTEURS

De façon générale, la communication de nature politique est celle relevant de toute déclaration verbale ou écrite relative aux affaires municipales n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution, ni par règlement.

Seuls le Maire et les membres du conseil communal ont le privilège de faire des déclarations publiques de nature politique dans les conditions requises dans la présente politique de communication. Cela ne signifie pas qu'ils sont exempts de la communication administrative exposée dans les lignes qui suivent.

3.1.1 Le Maire

Premier acteur en matière de communication pour la commune, le Maire a le pouvoir de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires muni-

cipales. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil communal en la matière.

Le Maire peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

3.1.2 Les Adjoints au Maire

En tant qu'élus, ils peuvent faire des déclarations publiques en lien avec les activités dont ils sont responsables, à condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du conseil communal. Par contre, aucun membre du conseil, à l'exception du Maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la commune, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée. Ils assument la responsabilité de porte-parole officiel de la commune lorsqu'ils suppléent le Maire, et à ce titre, ils sont le principal intervenant public et médiatique.

3.1.3 Le conseil communal

Le conseil communal est une assemblée délibérante où les élus déterminent les orientations et les priorités de la municipalité en prenant des décisions sous forme de règlements, de recommandations ou de résolutions dans les champs

de compétence d'une municipalité. Il valide la politique d'information et de communication dans le cadre de l'adoption du budget annuel, les sommes dédiées aux communications. Il est responsable et imputable de l'application de la présente politique de communication

3.1.4 Le conseil de supervision

Ce conseil adopte la politique d'information et de communication de la commune et le budget des activités de communication. Il a le pouvoir de contrôler la mise en œuvre de la présente politique d'information de communication.

3.1.5 Les Présidents des commissions permanentes

Porte-parole d'office de leur commission, ils peuvent faire toute déclaration touchant les activités de leur commission après que celle-ci ait été entérinée par le Conseil communal.

3.1.6 Les conseillers communaux

À titre d'élus participant aux décisions prises lors des séances du conseil communal, les conseillers communaux peuvent faire toute déclaration qu'ils considèrent comme d'intérêt public en évitant d'engager la commune. Ils peuvent aussi communiquer à leurs électeurs tout projet, tout programme ou toute décision une fois que celle-ci ait été entérinée par le conseil communal.

Ils peuvent faire de déclaration en leur nom propre en le précisant lors de ses déclarations publiques. Cependant,

ils répondent à la demande d'un média/d'un journaliste pour une entrevue, après avoir avisé la cellule de communication.

3.1.7 Le chargé du protocole, des relations publiques et de communication du Maire

Sous la direction du Chef de cabinet du Maire, il gère les publications dans les réseaux sociaux. L'agent participe à la politique de communication du Maire, gère les rendez-vous et les audiences du Maire.

3.2 COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET SES ANIMATEURS

Une communication administrative fait suite à une adoption du conseil municipal par résolution. Objective et factuelle, elle permet d'informer le public sur un nouveau service, programme, projet, règlement ou sujet d'une activité de la commune de Grand-Popo, entre autres.

3.2.1 La Secrétaire Exécutive

Premier officier exécutif, la SE peut faire toute déclaration publique (verbale ou écrite) liée au fonctionnement de l'administration communale. Elle assure la direction et la coordination des communications de la mairie. Pour ce faire, la SE doit :

- publier les règlements du ressort de la commune, les délibérations et les travaux du conseil communal ;
- établir des canaux et des stratégies de communication interne et externe et assurer la cohérence de ces derniers ;
- identifier des orientations, des valeurs

et des priorités de la Municipalité en fonction des enjeux ;

- vulgariser et expliquer les décisions du conseil ainsi que tout autre sujet relatif à la vie municipale ;
- veiller à l'uniformité des messages et à la préservation de l'image de la Municipalité ;
- faire connaître ses besoins de soutien en communication, lorsque requis elle est le gestionnaire de la communication de la commune.

La SE peut déléguer son pouvoir à un directeur de service lorsqu'elle le juge approprié.

3.2.2 La cellule de la communication de la mairie

La cellule de communication est le responsable principal de la production et la diffusion de la communication communale. Elle est expressément mandatée par l'administration communale pour les responsabilités suivantes :

- élaborer et piloter le plan de communication de la mairie ;
- élaborer et diffuser les activités et le fonctionnement de la Municipalité : PV, décisions du conseil communal, événements à caractère public, etc. ;
- administrer le site web et les comptes de la Municipalité sur les réseaux sociaux : gestion des contenus et rétroaction ;
- développer et améliorer continuellement ces outils communicationnels (imprimés ou numériques) ;
- informer les citoyens sur les actions ou les décisions de l'administration communale ;
- répondre aux demandes des médias

sur différents sujets concernant la Municipalité et maintenir des relations directes et régulières ;

- jouer un rôle-conseil auprès des directions de service afin de les aider à mieux cibler leurs besoins et objectifs de communication, en leur donnant une valeur ajoutée ;
- développer tout le volet de consultation publique et de participation citoyenne ;
- déployer la communication numérique, dans une vision d'optimisation de l'interaction citoyenne avec sa commune ;
- soutenir les élus communaux en matière de communication.

3.2.3 Les Directeurs de service

De par leur fonction, les Directeurs de service doivent favoriser la communication dans leurs directions respectives de même qu'avec les autres services de la mairie. Ils doivent également informer leurs agents des nouvelles directives et décisions du conseil. Ils sont responsables de la transmission de l'information auprès des acteurs avec qui, ils collaborent dans un dossier et doivent également agir comme relayeurs de l'information auprès du service communication.

3.2.4 Le personnel communal

Les agents communaux sont le premier contact direct de la mairie avec ses citoyens. Pour ce faire, ils se doivent de répondre efficacement en fonction des informations qu'ils détiennent.

Tout employé communal est un agent d'information et un ambassadeur quant aux services, activités, programmes

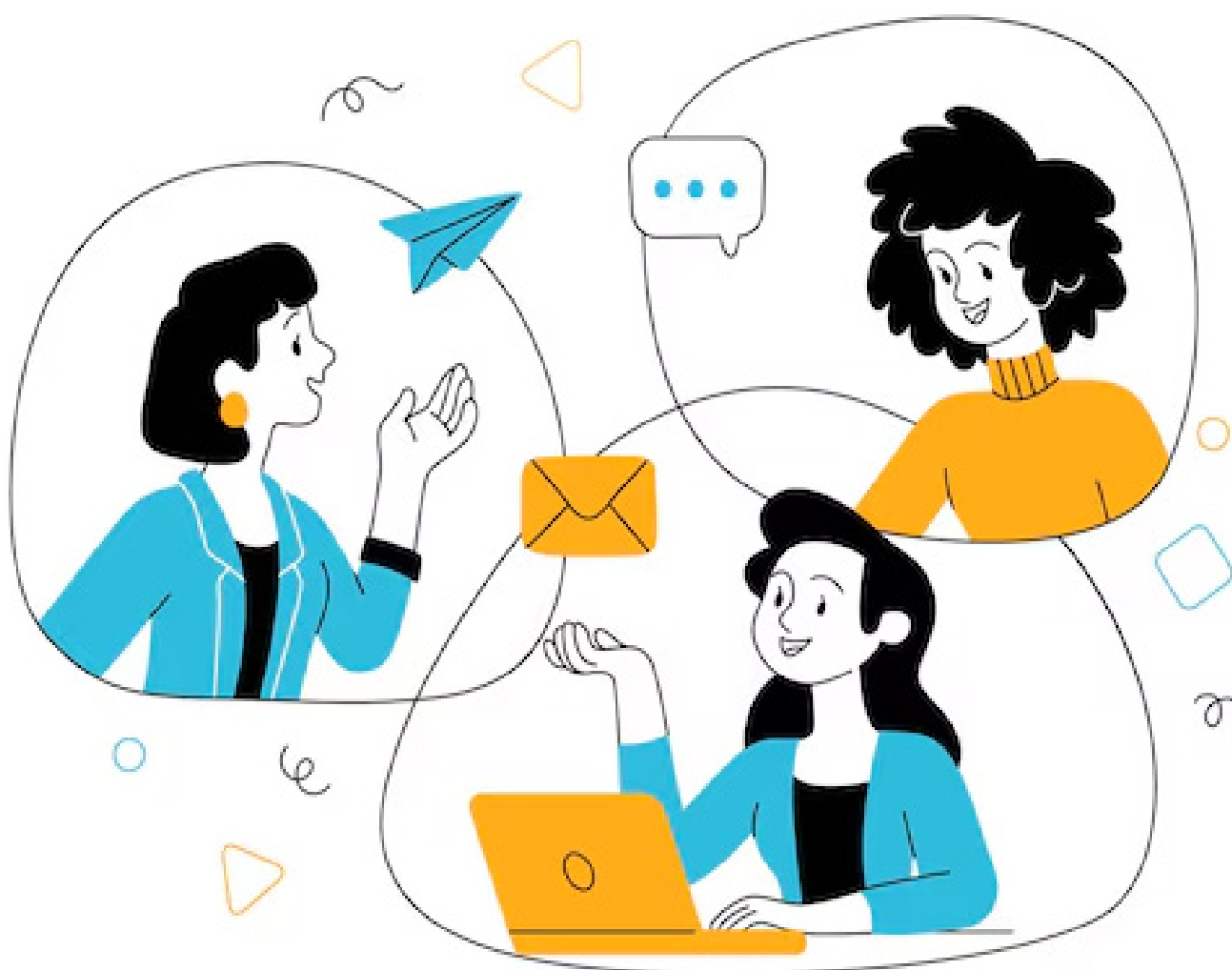
ou règlements de la Municipalité de Grand-Popo. Chaque employé doit utiliser les moyens appropriés pour fournir l'information nécessaire à leur travail.

Dans un souci de transmettre une information complète, les employés des divers services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre adéquatement à certaines requêtes des médias.

Dans le cas échéant, ils sont mandatés

et soutenus par la cellule de communication. En d'autres temps, ils ne peuvent faire aucune déclaration publique. Toute demande adressée directement par un média à un employé de la Municipalité, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit être transmise à la cellule de communication.

Les agents sont en contact direct avec les citoyens et doivent faire preuve de discrétion et neutralité.



IV.

SUJETS TRAITANT DE COMMUNICATION COMMUNALE

4.1 Généralités

Outre les thématiques précisées par la Loi sur l'Administration territoriale, tout sujet devant faire l'objet de la communication communale, doit s'adresser nécessairement à l'ensemble de la population et peut traiter des thèmes suivants: Fonctionnement de la municipalité ;

- décisions administratives ;
- résolutions et règlements ;
- activités ;
- programmes et services ;
- grands projets ;
- crises, urgences, risques ;
- autres.

4.2 Liste des sujets traités, présentés par catégorie

D'un point de vue communal

- Profil géographique, démographie, histoire et patrimoine, symboles, articles promotionnels etc. ;
- Aménagement, complexe sportif, parcs et aires de détente, réseau cyclable, commerces et places d'affaires, sécurité publique ;
- Matières résiduelles, collectes et dépôts, gestion des eaux usées, campagnes et programmes, protection de la biodiversité ;
- Travaux publics, alimentation en eau potable, édifices municipaux, stationnements publics, transport urbain.

D'un point de vue du citoyen

Conseil communal, réunions du conseil, politiques et plans d'action, comités consultatifs, consultations et sondages, avis publics, élections ;

- évaluation foncière et taxation, prévisions budgétaires, situation financière, budget participatif, et financement ;
- services communaux, communications, emplois, appels d'offres et contrats, services en ligne ;
- règlements, urbanisme, permis et certificats, contrôle animalier, programmes d'aide financière ;
- grands événements ;
- programmation régulière, activités libres, loisirs, camps de jour, sports nautiques, plateaux d'activités ;
- bibliothèque, activités et événements, répertoire culturel, collection d'œuvres d'art, tourisme ;
- activités de sensibilisation, activités physiques, défis sportifs et jeux, ateliers, conférences et cours, concours et reconnaissances publiques, fêtes populaires, expositions et foires, spectacles et compétitions.

D'un point de vue communautaire il s'agit ici de partager l'information seulement, pas de la créer :

- associations communautaires, organismes de loisirs, groupements sociaux, partenaires de diffusion municipale, implication bénévole ;

- intégrité des biens, santé et services sociaux, prévention des incendies, messages de sécurité civile, mesures d'urgence et situations prioritaires.

4.3 Normes de traitement

Les différents services préparent la base des outils de communication liés à leurs activités respectives mais c'est la SE/Chargé de communication de la mairie qui met au point la production finale, l'uniformité ou l'utilisation de l'outil de communication. Les services doivent fournir les renseignements nécessaires dans des délais raisonnables.

Les intérêts des citoyens sont variés et changeants. Afin de bien servir la population de Grand-Popo en matière de communication, la Municipalité doit aborder tous les sujets qui touchent la vie municipale et avec cohérence et objectivité. Le coordonnateur aux communications devient le point central des communications externes.

4.4 Protection et confidentialité

L'information a ses limites et il est important de 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.

Les membres du conseil communal et les agents de la mairie doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans



le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une rencontre des membres du comité en plénière ou lors des commissions ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil communal soit prise.

Pour résumer la situation, il faut informer les citoyens tout en ayant le souci constant de réserver les renseignements d'ordre politique aux membres du conseil communal, ceux à caractère administratif à la SE (par le chargé de communication de la mairie) et ceux à caractère juridique au Conseiller juridique, ceux à caractère financier aux affaires financières, et ce, à titre de compte rendu au Maire.

La consultation de documents et les copies de ceux-ci relève de la compétence du chargé de communication de la mairie qui est responsable de l'accès à l'information.

V.

NORMES ET PROCEDURES

Afin d'optimiser ses communications et d'uniformiser ses pratiques, la Municipalité de Grand-Popo précise également les différents cadres d'intervention au moyen de normes et procédures.

5.1.1 Demandes de soutien auprès de la cellule de communication

Pour toute demande de prestation de services de la part du chef de cellule de communication, le personnel municipal se doit de remplir le formulaire de l'es-

pace demandeur du Guichet unique des demandes à demandecom.garndpopo.ca. Que ce soit pour une demande urgente ou non urgente, il est obligatoire pour le personnel d'acheminer leur demande à la cellule 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 secrétariat particulier du maire, du secrétariat exécutif, des services municipaux et des divisions de la mairie.

Bien que la cellule de communication relève du secrétariat exécutif, elle est appelée à travailler avec le Maire et les membres du conseil communal à l'occasion, sans pour autant se substituer à leur travail (communication de nature politique). En aucun cas, la cellule ne doit s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil communal. Enfin, il n'est pas de sa responsabilité de prendre en charge les communications d'une tierce partie, à moins d'une directive particulière du secrétariat exécutif de la mairie.

5.1.2 Entente de visibilité

Une entente de visibilité accompagne toute subvention au fonctionnement intervenant entre la commune de Grand-Popo 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 commune de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent de la direction de la CCM.

5.1.3 Organisation des événements institutionnels et accueil

5.1.3.1 Déclarations publiques

Est considérée comme déclaration publique toute déclaration faite au nom de la Municipalité :

- devant un public ;
- en présence de représentants des médias ;
- faite dans un réseau social ;
- imprimée et publiée.

5.1.3.2 Séances d'information ou consultations publiques

Selon le cas, les rencontres d'information ou de consultation regroupent des élus et des fonctionnaires et servent à renseigner ou à consulter les citoyens sur des sujets donnés. L'organisation de ce type d'événement, sauf les consultations publiques qui sont obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec la cellule de communication pour tout ce qui est relatif aux invitations, à la publicité, à la rédaction du communiqué de presse ou autre.

5.1.3.3 Invitation à des réceptions civiques ou autres activités

Le secrétariat exécutif en collaboration avec le Cabinet du maire transmet les invitations officielles aux invités à une réception civique offerte par la Municipalité.

5.1.3.4 Visite des Services communaux

Il est possible de visiter les services municipaux en adressant une demande à la direction du service concerné. En ce qui concerne l'hôtel de ville, une demande doit être acheminée à la SE ou au Maire afin d'organiser la visite en question.

5.1.3.5 Utilisation de la salle de délibération du conseil

L'autorisation d'utiliser la salle du Conseil relève exclusivement du Cabinet du maire et de la SE en étroite collaboration avec la division « Gestion des sessions ».

5.1.3.6 Accueil des nouveaux citoyens

Avec l'appui de la division « Gestion des affaires courantes la SE accueille les nouveaux citoyens lorsqu'ils passent à l'hôtel de Ville en leur remettant une pochette contenant des renseignements pratiques pour faciliter leur arrivée. La mise à jour de la documentation remise est la responsabilité de la cellule de communication

VI.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

6.1 DIFFUSION DE L'INFORMATION

6.1.1 Communication interne

La communication interne doit permettre au secrétariat exécutif/chargé de communication de la mairie de communiquer avec les employés de façon adé-

quate et prompte. Elle sert à transmettre ses directives, sa mission et ses valeurs et contribue à l'amélioration des relations de travail, en plus d'édifier le sentiment d'appartenance des agents.

Elle concerne :

- Le conseil communal ;
- le conseil de supervision ;

- le secrétariat exécutif ;
- les directions des services ;
- le personnel ;
- les contractuels et occasionnels.

Le chargé de communication de la mairie doit travailler en étroite collaboration avec les directeurs de chaque service, qui ont la responsabilité de lui fournir les données nécessaires à la transmission des divers outils, comme :

- évènements sociaux ;
- information générale ou particulière ;
- messagerie par courriel à l'ensemble ou à des groupes restreints, transmission de documents, de directives et de notes de service ;
- rencontre avec le personnel ;
- rencontre des services.

Les directeurs de service doivent ainsi :

- 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 municipaux ;
- favoriser l'échange d'informations ;
- encourager les agents à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens ;

6.1.1.1 Objectifs à atteindre

- organiser des séances d'information auprès des agents pour les tenir informés sur les priorités de la commune et ses initiatives ;
- développer des informations générales et des messages clés pour les employés pour les grands projets ;

- mieux informer les agents sur le rôle des communications ;
- Mettre en œuvre des sessions annuelles d'évaluation des besoins entre les communications et les services de la mairie ;
- développer des outils à utiliser dans toute la commune ;
- uniformiser les communications au sein de la Municipalité ;
- favoriser un changement de culture qui permettra aux employés de mieux comprendre leur rôle dans l'organigramme et de la structure organisationnelle ;
- former et faire changer de comportement ;
- travailler avec les agents et les conseillers élus pour élaborer des messages clés et être plus proactif.

6.1.1.2 Impacts attendus

- meilleure organisation de travail ;
- meilleure coordination entre les différents services ;
- meilleure circulation de l'information à l'interne ;
- réduction des délais de réalisation.

6.1.2 Communication externe

La communication externe regroupe toutes les formes de communication qu'a à sa disposition la Municipalité envers le monde extérieur et elle y expose sa façon d'y arriver. Pour cela, il est important de revoir les activités de communication et les programmes mis sur pied par la commune par le passé et d'analyser leurs impacts. Elles touchent :

- tout citoyen (résidents propriétaires, résidents locataires, commerçants);
- résidents potentiels (campagne d'attraction) ;
- propriétaires mais non résidents ;
- partenaires du milieu (associations communautaires, groupements sociaux, organismes de loisir, intervenants ou organismes régionaux et provinciaux, clientèle, abonnés de l'infolettre (à venir), abonnés du service d'inscription en ligne aux loisirs sportifs, récréatifs et culturels, fournisseurs, villes environnantes.

De façon générale, le chargé de communication de la mairie (CCM) conçoit et utilise les moyens de communication suivants :

- le site Web offre tous les renseignements en lien avec les services communaux. Il est considéré comme le principal vecteur de communication. La gestion du site est assurée par le CCM, qui travaille en étroite partenariat avec les autres services pour la mise à jour des contenus ;
- le CCM est le responsable des publications sur les médias sociaux, particulièrement Facebook. Il effectue une veille régulière des échanges touchant la commune et publie ou partage toute information jugée pertinente.
- la Municipalité devrait privilégier l'utilisation de supports visuels multimédias animés et dynamiques pour les grands événements qu'elle organise. La vidéo est aussi de plus en plus prisée et la création d'une chaîne YouTube qui partage rapidement ces vidéos entre le site Web et Facebook, est de mise.
- bien que certains projets requièrent encore l'usage de documents imprimés, la Municipalité privilégie, dans la mesure du possible, la diffusion des informations sur support électronique, comme par exemple via le site Web, par courrier électronique de même que par les médias sociaux. Par contre, des brochures et dépliants sont produits à la demande des services et selon les projets et besoins. Ceci dans le but de réduire l'empreinte écologique des outils de communication et d'en limiter les coûts.
- les nouveaux résidents reçoivent, un document d'information contenant les publications les plus récentes de la commune et tous les renseignements jugés pertinents.

6.1.2.1 Objectifs à atteindre

- explorer les meilleures pratiques en matière d'engagement avec le public;
- former les agents pour sélectionner les meilleures stratégies d'engagement ;
- mieux promouvoir les possibilités pour le public de participer et de formuler des commentaires ;
- tenir des réunions publiques locales qui offrent des possibilités au public de poser des questions sur la commune ;
- inclure un sondage périodique et rapide sur le site web pour encourager la participation informelle sur les questions actuelles permettant ainsi d'évaluer la perception du public;

- développer une politique des médias sociaux ;
- s'assurer que les nouvelles concernant la commune sont couvertes par les médias locaux ;
- sensibiliser le public aux normes de service à la clientèle de la commune, y compris les délais de réponse aux demandes de renseignements, courrier, courriel, etc. ;
- mettre en place des politiques de publicité afin de refléter l'évolution générale de la commune ;
- développer un document de style «Apprenez à connaître Grand-Popo», qui comprend des informations de services de base ;
- être cohérent avec l'image de marque des documents et du matériel promotionnel interne et externe ;
- développer et déployer des lignes directrices pour la signalisation extérieure afin que toute la signalisation de la commune soit cohérente.

6.1.2.2 Impacts attendus

- amélioration de l'image de marque de la commune ;
- diffusion sur le Web et médias sociaux des informations pertinentes;
- améliorer la qualité des relations avec les médias ;

Dans une optique de développement durable, réduire l'empreinte écologique des communications sur papier et la réduction de l'utilisation des cartouches d'encre en favorisant les publications numériques.

6.2 Communication avec les médias

Dans la perspective d'assurer une justesse de l'information transmise, la Cellule de communication 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 de la Cellule de communication se veut l'unique source officielle de diffusion d'information de la commune de Grand-Popo 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 commune de Grand-Popo. De plus, la Cellule de communication ne peut utiliser les canaux de diffusion habituels de la commune au bénéfice d'une tierce partie de l'organisation.

Toute demande de renseignements à caractère politique provenant des médias à l'endroit du Maire ou d'un conseiller municipal, doit être acheminée au Cabinet du Maire. La CCM 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 de la CCM assure les suivis appropriés.

6.3 LES MOYENS D'INFORMATION

Afin d'atteindre les objectifs mentionnés précédemment et de rejoindre l'ensemble des citoyens, la commune a recours à divers moyens d'information.

6.3.1 Canaux de communication sortants

Les canaux de communication sortants sont les canaux utilisés pour diffuser les contenus et informations.

6.3.1.1 Site Web communal

Considéré comme le principal vecteur de communication avec ses divers publics, le site Web de la commune détient tous les renseignements en lien avec les services communaux. Il favorise la recherche intuitive, ainsi que les opérations en ligne, notamment les inscriptions aux activités de loisirs, le signalement de diverses requêtes, la consultation virtuelle des rôles d'évaluation et comptes de taxes, ainsi que les demandes de permis en ligne.

Le contenu du site Web municipal est sous la responsabilité de la Cellule de communication. Les mises à jour sont ponctuelles, mais chaque directeur de service joue le rôle de « pivot de l'information » afin d'alimenter la CCM. Cette personne a la préoccupation de transmettre à la CCM toute information qu'elle juge pertinente à diffuser ou à modifier.

En d'autres termes, l'actualisation des listes, règlements, formulaires, répertoires, agendas d'activités ou autres relèvent de la responsabilité des services concernés.

6.3.1.2 Publications et document d'information

Toute publication par la commune doit pointer vers une page sur le site Web où un contenu plus détaillé y est disponible.

- affiches ;
- avis publics ;
- brochures, dépliants et feuillets d'information ;
- documentation sur l'histoire, les matières résiduelles, les programmes environnementaux, les mesures d'urgence et situations prioritaires, etc.
- Document d'information destiné aux nouveaux résidents. ;
- Portrait de la Ville rassemblant les renseignements les plus utiles ;
- calendrier annuel ;
- guide municipal ;
- politiques et plans d'action ;
- programmes d'activités et d'événements ;
- programme de loisirs sportifs et récréatifs ;
- projets d'ordre du jour et procès-verbaux des réunions du conseil municipal ;
- répertoire des membres du conseil municipal ainsi que du personnel régulier.

6.3.1.3 Panneaux à affichage numérique

La cellule de communication est mandatée par la Municipalité pour diffuser des renseignements d'intérêt public de nature administrative sur les panneaux à affichage numérique extérieurs (à confectionner) lui appartenant et qui sont installés sur son territoire. Elle est responsable de la gestion complète des messages diffusés sur les panneaux électroniques. Aucun message à caractère politique et/ou religieux n'y est diffusé. Les messages à relent lucratif ne sont pas encouragés.

En grande majorité, les messages diffusés sont d'ordre communal : événements, collectes spéciales, avis d'urgence, sécurité publique, etc. La CCM se réserve aussi le droit d'accueillir ou non les messages d'intérêt public provenant des organismes accrédités et de ses partenaires institutionnels locaux. Il est à comprendre ici qu'une certaine prudence est de mise : plus les annonces sont nombreuses sur la séquence de diffusion d'un panneau, plus les messages importants sont diffusés dans la surcharge d'information. De la même façon, moins les messages sont pertinents pour l'ensemble de la population, plus les panneaux perdent l'attention du public à long terme.

Les panneaux sont allumés entre 6 h et 23 h. Ces heures peuvent être modifiées en cas de mesure d'urgence.

6.3.1.4 Affichage

En collaboration avec les départements concernés, le Service des communications gère l'ensemble des questions liées à l'affichage et à la signalétique municipale, notamment l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et espaces verts, les panneaux d'entrées de commune, les plaques de noms de rues, les panneaux d'interprétation, les directionnels routiers et les panneaux à affichage numérique, conformément à l'image de marque et à la signature corporative de la commune.

Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard qui relève de la CCM.

Tout panneau, affiche ou enseigne doit recevoir l'approbation de la CCM avant d'être transmis ou diffusé à l'externe.

6.3.1.5 Placement média

La Municipalité achète des espaces publicitaires dans les médias locaux pour diffuser des messages importants ou pour publiciser ses événements municipaux. Pour chaque situation, la CCM a le mandat d'évaluer les besoins en fonction des objectifs à atteindre et de la cible visée.

6.3.1.6 Visibilité suite à une commandite

Toute demande de commandite doit être adressée au conseil municipal de la commune de Grand-Popo. Le conseil de supervision se charge d'analyser la pertinence des demandes et d'octroyer ou non des commandites par résolution. Par ailleurs, la commune peut accepter des commandites, lorsque des partenaires sont impliqués dans l'organisation d'événements. La CCM s'assure, pour sa part, que les clauses de visibilité sont respectées.

6.3.1.7 Autres outils de communication

La Municipalité de Grand-Popo utilise d'autres outils pour rejoindre les citoyens :

- Le bulletin communal Regard sur Grand-Popo qui rend compte des activités municipales et du dynamisme local ;
- l'infolettre transmise ponctuellement à la population abonnée par courriel ;
- la diffusion de communiqué ou d'annonce dans les journaux locaux ou électroniques ;

- Le Portail citoyen qui permet de lire les nouvelles d'actualité, de s'inscrire aux activités de loisir en ligne, d'acquitter les frais d'inscription en ligne, de consulter les comptes de taxes en ligne, et bientôt de procéder à la demande d'un permis en ligne ;
- Le système d'alertes téléphoniques qui permet de produire une campagne d'appels ciblée et de rejoindre par téléphone la grande majorité de la population ;
- Le calendrier communal qui permet de visualiser en un coup d'œil divers renseignements sur les collectes, jours fériés, dates des séances ordinaires du conseil communal et les échéances des versements de taxes municipales ;
- la carte routière (renouvelée tous les deux ans) et le Guide des citoyens (renouvelé tous les 4 ans) entièrement autofinancés ;
- l'enregistrement et la webdiffusion de capsules résumant les séances du conseil communal ;
- la production de dépliants d'information, brochures, guides, affiches, programmations, etc. pour faciliter la compréhension et servir de guide.

6.3.2 Canaux de communication entrants

6.3.2.1 Relation citoyenne (visites, appels, courriels, etc.)

La responsabilité des relations avec le citoyen relève de la CCM, que ce soit dans le cadre d'une visite en personne à l'hôtel

de ville, d'un appel téléphonique, d'une demande transmise à l'adresse de courrier électronique générale info@ville-degrandpopo.org, ou d'une demande transmise par l'entremise de la boîte de réception de messages privés de la page officielle Facebook.

La CCM travaille à implanter une philosophie de gestion axée sur le « service Citoyen », notamment par la formation et la transmission constante d'information au personnel de première ligne. Il est toutefois de la responsabilité de chaque gestionnaire de s'assurer que son personnel de seconde ligne adopte un comportement adéquat avec les citoyens.

6.3.2.2 Demandes, plaintes et requêtes

La rubrique des demandes en ligne sur le site Web communal permet au citoyen de poser des questions ou de transmettre une plainte à la commune via l'adresse de courrier électronique info@comdegrandpopo.org.

De la même façon, le citoyen peut transmettre une requête ou une demande d'intervention à la commune via une application mobile qui permet aux citoyens de signaler un problème non urgent.

La page officielle Facebook de la Ville ne reçoit quant à elle aucune plainte ou requête.

Pour les demandes urgentes, il est préférable de communiquer directement avec la commune durant les heures régulières de bureau.

6.3.2.3 Canaux de communication bilatérale

La Municipalité de Grand-Popo propose également quelques plateformes de communication bilatérale qui permettent à la population de communiquer avec elle et d'échanger :

- La page officielle Facebook ;
- le compte Twitter ;
- la page Instagram qui permet un partage de photos municipales ;
- la chaîne YouTube pour les capsules vidéos.

Consciente de l'évolution rapide des moyens de communication, la Municipalité de Grand-Popo est à l'affût de nouvelles technologies, d'applications Web ou mobiles qui lui permettent d'améliorer, de modifier ou d'adapter la communication bidirectionnelle avec ses citoyens. D'autres plateformes sont à venir.

6.3.2.4 Médias sociaux

Les médias sociaux peuvent à la fois servir à informer les citoyens et à solliciter leurs commentaires. Ils permettent à la Ville de communiquer avec des publics différents du Web. D'autre part, contrairement aux médias traditionnels, une information intéressante publiée sur les réseaux sociaux sera certainement partagée par les utilisateurs, multipliant ainsi sa visibilité.

Ces plateformes de communication permettent également d'accueillir les questions et commentaires des citoyens. La Service des communications, relations publiques et citoyennes répond au

meilleur de ses connaissances à toutes les questions dans les meilleurs délais.

6.3.2.5 Qualité de diffusion sur les réseaux sociaux

La CCM établit la présence virtuelle de la Ville et assure la pertinence des sujets traités sur les réseaux sociaux afin de maintenir l'intérêt des usagers. Cela dit, il limite son travail à la couverture de sujets d'importance :

- Travaux routiers ;
- messages de sécurité publique ;
- Services offerts aux citoyens ;
- Communiqués de la commune ;
- Nouvelles et bons coups contribuant au rayonnement de la communauté et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire;
- Activités et événements publics offerts aux Grandpopolois ;
- Etc.

6.3.2.6 Gestion des médias sociaux

La Cellule de communication est responsable de l'administration et de l'animation des médias sociaux durant les heures régulières de bureau ou à l'extérieur des heures de bureau pour la mise en vigueur d'une opération de gestion des inondations (crues saisonnières) des lors d'une crise ou d'une situation d'urgence.

Durant ces plages horaires, la Cellule de communication veille à répondre, le plus rapidement possible et au meilleur de ses connaissances, aux interventions,

questions et messages publiés sur ses réseaux sociaux.

En d'autres cas, les commentaires ou questions reçus en dehors des heures régulières de bureau sont traités au moment du retour au travail de la personne responsable.

6.3.2.7 Utilisation des réseaux sociaux par les agents et élus

Dans un souci de rappeler aux agents et conseillers municipaux de la commune leur responsabilité quant aux réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter, il est porté à l'attention des concernés quelques principes :



- les agents et élus sont personnellement responsables de leurs communications sur les réseaux sociaux, même si elles sont faites de manière anonyme ;
- il n'est pas permis de transmettre des informations au nom de la commune;
- il n'est pas permis de publier des photos et/ou vidéos liées à la commune, un élu, un collègue ou un supérieur, à moins d'une autorisation spéciale;
- il n'est pas permis de tenir des propos désobligeants envers la Ville, un élu, un collègue, un supérieur ou un citoyen de la Ville;

- être prudents quant au partage de renseignements d'ordre public;
- prendre conscience que ce qui est communiqué peut être transmis à d'autres personnes que leur interlocuteur.

6.3.3 Communication citoyenne participative

Plusieurs mécanismes d'information et de consultation peuvent être utilisés en fonction de la nature du projet, du moment et des objectifs poursuivis.

Ces modes de communication permettent à la commune de solliciter directement les commentaires du public :

- Assemblées, consultations, etc.) ;
- Rencontres sectorielles ;
- Groupes de réflexion ;
- Sondages en ligne ou téléphoniques ;
- Discussions sur les médias sociaux ;
- Etc.

6.3.3.1 Séance du conseil communal

Les élus réunis en Conseil représentent la population et, à ce titre, prennent les décisions sur les orientations et les priorités d'action de la Municipalité et en administrent les affaires. Ils ne peuvent prendre de décision que sous forme de résolution ou de règlement adopté lors d'une séance tenue dans les règles. Ainsi, la séance du Conseil est le principal lieu d'exercice de la démocratie communale.

6.3.3.2 Comités consultatifs

Le conseil communal peut nommer des comités, composés d'autant de ses membres qu'il le juge convenable, ayant

le pouvoir d'examiner et d'étudier une question quelconque. Dans ce cas, les comités rendent compte de leurs travaux par des rapports signés par leur Président ou la majorité de leurs membres. Ces rapports peuvent être présentés au conseil municipal en plénière pour information.

6.3.3.3 Rencontre d'information

Une rencontre d'information permet de présenter à la population un programme, une politique ou un projet (parc, sécurité publique, etc.) de façon formelle. La rencontre d'information vise à informer les citoyens, à répondre à leurs questions et à entendre leurs commentaires, et non à les consulter.

6.3.3.4 Assemblée publique de consultation

Une assemblée publique de consultation est tenue lorsque requise par la Loi sur les cités et villes, par exemple lors d'un changement de zonage ou d'un règlement susceptible d'approbation référendaire.

Une assemblée publique de consultation obligatoire en vertu d'une loi à laquelle la Municipalité est assujettie doit respecter l'encadrement légal qui lui est imposé. Les étapes décrites ici, lorsqu'elles sont mises en œuvre, visent à bonifier le processus de consultation prévu par la loi.

6.3.4 Relations publiques

La CCM est le point de convergence et la porte d'entrée des médias. Elle représente la source officielle et unique de diffusion de l'information.

6.3.4.1 Information aux médias

La CCM reçoit toutes les demandes des journalistes. Elle a le mandat de répondre à leurs questions dans les meilleurs délais, avec neutralité, transparence et probité, dans l'intérêt supérieur des citoyens.

6.3.4.2 Reportages et entrevues

Dans le cas où un agent ou un gestionnaire de la commune est directement invité à rencontrer les médias pour participer à un reportage ou répondre à une entrevue téléphonique, il doit au préalable obtenir les autorisations nécessaires de la SE ou de la CCM.

Dans un tel cas, l'agent ou le gestionnaire devra également tenter d'obtenir des médias le plus d'informations possibles sur le contenu des questions qui seront abordées afin de préparer, en collaboration avec le Service des communications, les informations adéquates à être transmises durant l'entrevue.

6.3.4.3 Conférences de presse

Une conférence de presse doit porter sur un sujet jugé d'importance et sur lequel il importe de donner certains détails qu'il est plus facile de livrer verbalement que par voie de communiqué écrit.

Pour un sujet d'ordre politique, les conférences de presse sont convoquées par le Maire (décision politique). Pour les sujets administratifs et opérationnels (entente intermunicipale, lancement d'un projet, nouveau service, etc.), les conférences de presse sont convoquées et organisées par la CCM, sur demande du Maire ou de la SE.

6.3.5 Protocole

6.3.5.1 Correspondance

La correspondance officielle émanant de la commune porte la signature corporative officielle. Cette signature est appliquée tel que prescrit par le Guide des normes graphiques de la commune de Grand-Popo.

6.3.5.2 Courriels

Une signature de courriel uniforme, développée par la CCM, doit être utilisée par tous les agents. À l'occasion, cette signature peut être accompagnée d'un message municipal à titre informatif (ex.: promotion d'un service municipal pour rétention d'abonnés, nouvelles applications, etc.)

6.3.5.3 Papeterie

La Municipalité du Grand-Popo possède une papeterie (papier à en-tête, enveloppe et carte professionnelle) développée en fonction de son identité visuelle. Tous les services municipaux sont tenus d'utiliser la papeterie officielle dans leurs communications externes.

6.3.5.4 Signature de courriel

Dans ses communications externes, la Municipalité de Grand-Popo doit présenter une image uniforme, professionnelle, en conformité avec sa charte graphique. C'est pourquoi les membres du personnel de la mairie doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standard développée. Il en est de même pour les membres du conseil communal lorsqu'ils

communiquent avec l'adresse courriel municipalité.gp.94.ca. La signature comprend les éléments suivants :

- Nom de l'agent ;
- Titre ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse postale de la Municipalité ;
- Image de la Municipalité.

6.3.5.5 Messages 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 enregistrer un message identique à celui décrit ci-dessous, lequel sera révisé de temps à autre par la cellule de communication.

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 de plus d'une journée. La mise à jour des messages doit s'effectuer au départ et au retour.

6.3.5.6 Objets promotionnels

Les objets promotionnels et les présents permettent de promouvoir l'image de marque de la Municipalité, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif. La décision de se doter de tels objets et les règles de diffusion est prise par le conseil municipal.

La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels et des souvenirs sont sous la responsabilité de la Cellule de communication.

6.3.5.7 Absences

Lors d'une absence, les employés de la commune doivent s'assurer que le message automatique d'absence, activé via Outlook, mentionne la durée de leur absence et les coordonnées d'une personne-ressource à contacter à l'interne. La mise à jour du message doit être faite avant l'absence de l'employé.

6.3.5.8 Livre d'or

À l'occasion de certaines cérémonies protocolaires, les invités sont conviés à signer le livre d'or de la Municipalité. Ce livre est une véritable œuvre d'art et une tradition chère aux Grandpopolois.

6.3.5.9 Signalisation et identification des locaux

Afin d'assurer une uniformité dans la signalisation de la Municipalité, des bannières sont définies pour la création d'affiches de cette nature. Il faut communiquer avec la CCM pour obtenir plus d'information.

6.3.5.10 Affichage officiel communal

La Municipalité de Grand-Popo a une politique pour clarifier les procédures d'affichage dans la commune.

Des avis publics, autres que ceux, régis par la loi et toute autre information administrative émanant de la Municipalité sont affichés au bureau municipal. Il est à noter que d'autres babillards peuvent s'ajouter au fil du temps pour afficher différents événements et activités émanant de la Municipalité.

La Cellule de communication se réserve un droit de regard sur le contenu de l'affichage. Il doit respecter les normes en la matière.

Il est possible pour des partenaires et des intervenants affiliés d'afficher sur les babillards de la Municipalité selon l'espace disponible et sur accord préalable de la CCM.

6.3.5.11 Protocole pour l'organisation d'événements

• Préséance dans les présentations

Lorsqu'il y a organisation d'événements protocolaires où la présence de dignitaires est possible, le respect de certaines normes est nécessaire, notamment au niveau des préséances, des drapeaux et de la prise de parole.

L'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

• Préséance dans la prise de parole

Il y a une préséance à observer lors de la prise de parole. La personne réputée la moins importante au point de vue hiérarchique commence et la plus élevée termine. Par contre, lorsqu'une activité publique est présentée à la commune de Grand-Popo, le Maire prend la parole en premier à titre d'hôte.

6.3.5.12 Communication en situation d'urgence

Le Maire et la SE sont les porte-parole officiels en cas d'incident ou de sinistre. Ils doivent communiquer sur la nature, l'ampleur, les besoins. La SE, de concert

avec la Cellule de communication, est chargée de la rédaction et de la diffusion des communiqués aux médias, avis ou autres documents, de la gestion des médias électroniques, de l'organisation de séances destinées à informer la population sur les actions ou les mesures à prendre. Elle est aussi chargée d'informer les agents.

6.3.6 Identité visuelle

La Municipalité de Grand-Popo est représentée par son logo.

En 2024, la Municipalité a adopté un nouveau logo. Modernité et simplicité sont au cœur de cette nouvelle image de



Logo



Signature promotionnelle
ou partenariat

la Municipalité, tout en s'arrimant parfaitement à la vision stratégique de l'endroit, qui s'articule autour de la nature, de la culture, du tourisme et du carac-

tere champêtre de certaines parties du territoire. Ce logo se retrouve sous le format institutionnel suivant.

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit le logo de la Municipalité doit obtenir l'autorisation de la Cellule de communication. Cette personne ou cet organisme devra respecter les règles de la charte graphique fournie par le chargé de communication. Une épreuve sera exigée aux fins d'approbation.

6.3.7 Drapeaux

Les drapeaux flottant devant les édifices communaux respectent l'ordre protocolaire. Les drapeaux officiels qui surplombent l'hôtel de ville sont le drapeau du Bénin et le drapeau arborant le logo institutionnel officiel de la commune de Grand-Popo.

Les mêmes drapeaux ornent la salle du Conseil communal et sont utilisés lors d'événements protocolaires.

La mise en berne du drapeau de la Municipalité de Grand-Popo peut exclusivement être demandée par le conseil municipal. Toute demande doit être transmise à la direction en charge de la voirie et des infrastructures qui assure la réalisation de l'opération.

6.3.7 Nétiquette

La liberté d'expression est une valeur primordiale, mais il est important de l'exercer dans le respect. Les internautes sont invités à contribuer aux plateformes sociales de la commune dans la mesure où leur participation n'entre pas en conflit avec les règles édictées ci-après,

et ce, afin d'assurer un climat courtois et démocratique ainsi que de maintenir la qualité et la pertinence du contenu publié sur la page.

Dans le cas contraire, le Service des communications se réserve le droit de supprimer sans préavis tout contenu non pertinent ou contraire aux règles édictées par la Nétiquette et peut bannir sans préavis un membre de la communauté virtuelle qui ne s'y conforme pas.

6.3.8 Système d'alertes téléphoniques

L'un des outils de prédilection utilisés en situation d'urgence est le système d'alertes téléphoniques.

L'automate d'appels permet de joindre rapidement un nombre important de citoyens via le téléphone.

L'usage des automates d'appels est réservé aux situations d'urgence et aux questions touchant des services essentiels dont le rétablissement est prioritaire (qualité de l'eau potable, inondations, etc.). Quelques exceptions peuvent être observées sur avis du conseil municipal.

6.3.9 Rôle des services en cas d'urgence / alerte / travaux / autres

Chaque service est responsable de communiquer avec les instances concer-

nées et reliées au projet mené (agence de santé, usine d'épuration ou de filtration, écoles, ministères ou autres). Dans un tel cas, une collaboration peut alors être demandée au Service des communications pour traiter l'information à transmettre aux citoyens.

6.3.10 Respect de l'environnement

En lien avec sa mission de protection de l'environnement et de développement durable, la Ville de Grand-Popo tente de diminuer le plus possible la trace écologique de ses activités de communication :

Elle favorise

- les partenaires locaux pour réduire les besoins en transport ;
- toute communication interne par voie électronique;
- travaille à réduire les déplacements nécessaires à l'hôtel de ville;
- favorise la distribution de ses documents sous forme électronique pour réduire ses besoins en impression

Entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil de supervision et la validation par le conseil communal.

Réalisée par

ATIGNON Mathias Léandre

Journaliste-Consultant

Expert en communication

*Conseiller communal/Président de la Commission
des Affaires domaniales et environnementales*